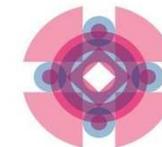




Comune di Bologna



Scuola  
è Bologna



# Refezione scolastica

## Monitoraggio

### A.S. 2016-2017

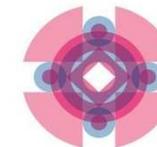
### settembre - dicembre

A cura dell'Area Educazione,  
Istruzione e Nuove Generazioni



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

Il Comune di Bologna, attraverso l'Unità organizzativa “Sviluppo Qualità Pasti e Controlli”, svolge una costante azione di monitoraggio sul servizio di refezione scolastica, che dall'anno scolastico 2015-2016 è affidato a Ribò.

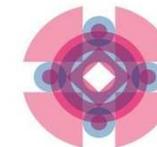
Ribò è un RTI ovvero un Raggruppamento Temporaneo d'Impresa costituito dalle aziende Gemeaz Elixor e Camst.

La presentazione che segue descrive il sistema di controllo del Comune, con i relativi risultati dei primi quattro mesi del presente anno scolastico (settembre – dicembre 2016).



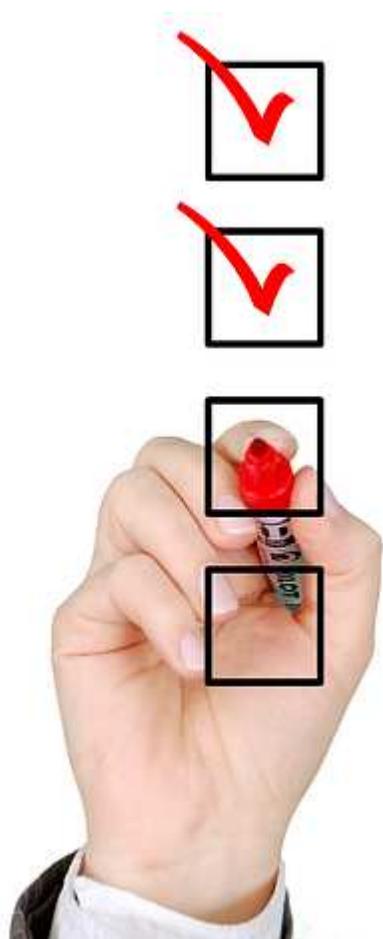
Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## Obiettivi del sistema



Monitoraggio del rispetto degli adempimenti contrattuali previsti dal capitolato di gara

Controllo del rispetto dei requisiti cogenti legati al servizio, con particolare attenzione alla sicurezza alimentare

Raccolta di dati di andamento utile per assumere decisioni basate su dati oggettivi e finalizzate al miglioramento continuo del servizio

Elaborazione di dati che diano conto dell'andamento del servizio

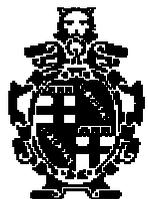
Condivisione dei risultati con i diversi portatori di interesse



# SISTEMA DI CONTROLLO

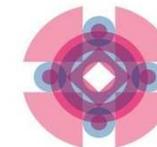


- 1 - Audit** nei Centri Produzione Pasto (di seguito CPP) e nelle scuole per verificare la correttezza dei processi di conservazione delle materie prime, di produzione, di trasporto e di consegna del pasto nelle scuole
- 2 - Analisi di laboratorio** per la verifica della sicurezza alimentare svolte da un laboratorio esterno, su incarico del Comune
- 3 - Segnalazioni** degli utenti del servizio che evidenziano anomalie
- 4 - Assaggi** nelle scuole del menu convenzionale per valutare la qualità del pasto
- 5 - Reportistica** – analisi dei report, come da capitolato, per valutare la conformità del servizio in relazione alle specifiche contrattuali previste



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 1 - Audit

Nel periodo settembre - dicembre 2016 sono stati programmati e realizzati:

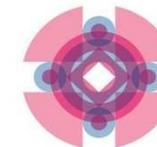
- **73 audit presso le scuole**
- **16 audit presso i CPP**





Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 1 - Audit presso le scuole

Gli audit si svolgono nelle **171 scuole** servite dai CPP come da schema:

ANNO SCOLASTICO 2016-2017				
CPP	Scuole d'infanzia	Scuole primarie	Scuole secondarie 1°grado	TOTALE
Casteldebole	41	21	0	62
Erbosa	23	14	0	37
Fossolo	40	21	11	72
<b>TOTALE</b>	<b>104</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>171</b>

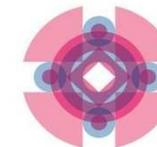
I **73 audit** programmati e svolti hanno verificato la conformità del servizio e il gradimento dei bambini. Per misurare correttamente alcuni parametri gli strumenti utilizzati sono sottoposti a periodica verifica della taratura.

CONTROLLI NELLE SCUOLE NEL PERIODO SETTEMBRE-DICEMBRE 2016				
CPP	Scuole d'infanzia	Scuole primarie	Scuole secondarie 1°grado	TOTALE
Casteldebole	20	7	/	27
Erbosa	11	10	/	21
Fossolo	11	10	4	25
<b>TOTALE</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>73</b>



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 1 - Audit presso le scuole - sintesi dei risultati

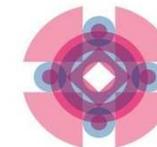
Segnalazioni al gestore su criticità evidenziate nel corso dei controlli nelle scuole			
Centro pasti	Criticità evidenziate	Azione messa in campo	TOTALE
<u>Casteldebole</u>	1) Scheda tecnica materiale monouso non completa 2) ritrovamento di corpo estraneo (2 episodi) 3) temperatura non conforme in scuole non dotate di mantenitore temperatura (4 episodi) 4) Prodotto in pezzatura non uniforme crea difficoltà al momento della distribuzione	1) Pubblicata da <u>Ribò</u> scheda con integrazioni 2) Trattamento da parte di <u>Ribò</u> attraverso un'analisi del processo 3) Modifica metodo distribuzione da parte di <u>Ribò</u> 4) Verificato che il prodotto non presentasse più pezzatura non uniforme alla successiva distribuzione	<b>8</b>
<u>Erbosa</u>	1) Mancata consegna del parmigiano in una scuola 2) consegna in ritardo della merenda 3) panino con presenza anomalia cromatica 4) carenza personale addetto alla distribuzione 5) ritrovamento di corpo estraneo (2 episodi) 6) collegamento rete elettrica mantenitori temperatura	1) Effettuato intervento integrativo da <u>Ribò</u> 2) Sostituzione dell'autista addetto alla consegna 3) Fornitore ha accertato le cause riconducibili ad un prodotto idoneo per uso alimentare 4) Verificato il corretto ripristino da parte di <u>Ribò</u> 5) Trattamento da parte di <u>Ribò</u> attraverso un'analisi del processo 6) comunicazione al settore comunale competente	<b>7</b>
<u>Fossolo</u>	1) Personale addetto alla distribuzione inadeguato su alcune mansioni 2) Scheda tecnica bicchieri monouso non completa 3) mancata distribuzione di alcuni pasti scuola secondaria 4) ritrovamento di corpo estraneo	1) Effettuata da <u>Ribò</u> sostituzione dell'addetto 2) Pubblicata da <u>Ribò</u> scheda con integrazioni 3) Effettuata contestazione al gestore 4) Trattamento da parte di <u>Ribò</u> attraverso un'analisi del processo	<b>4</b>
<b>TOTALE</b>			<b>19</b>

**Nota: le azioni messe in campo sono state chiuse nei tempi previsti con esito positivo**



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 1 - Audit presso i CPP

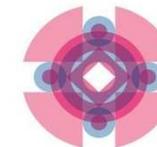
**16** audit programmati e svolti nei CPP nell'ambito dei quali sono stati verificati i processi di conservazione delle materie prime, della produzione, del confezionamento e del trasporto nelle scuole dei pasti preparati

Centro pasti	Numero controlli
<u>Casteldebole</u>	6
<b>Erbosa</b>	4
<u>Fossolo</u>	6
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 1 – Audit presso i CPP – sintesi dei risultati

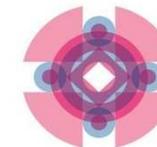
Segnalazioni al gestore su criticità evidenziate nel corso dei controlli nei centri produzione pasti			
Centro pasti	Criticità evidenziata	Azione messa in campo	TOTALE
<u>Casteldebole</u>	1) Schede prodotto priva di indicazioni sul termine massimo di conservazione 2) Scheda prodotto priva della data di revisione 3) rilevato mancato rispetto della grammatura a crudo prevista in una ricetta	1) Verificata la pubblicazione della scheda tecnica corretta 2) Fornita da Ribò la scheda tecnica corretta, si è in attesa che venga pubblicata 3) Contestazione al gestore	<b>3</b>
<b>Erbosa</b>	1) Manutenzione cortile esterno al CPP 2) Mancata disponibilità delle registrazioni di scongelamento pesce 3) Mancata identificazioni stracchino <u>porzionato</u> in monodose presente in cella frigo 4) Richiesto che prima di introdurre nuovo sistema di confezionamento fossero previste le procedure di movimentazione roll 5) Mancata disponibilità registrazioni pulizie spogliatoi da parte del personale cooperativa pulizia 6) Richieste alcune piccole manutenzioni per la zona retrostante i banchi pentola	1) Verificata l'esecuzione dell'intervento manutentivo 2) Prevista da Ribò la conservazione delle registrazioni effettuate 3) prevista identificazione anche per brevi soste in cella frigo 4) Verificato che alla partenza del nuovo sistema fossero disponibili le procedure richieste 5) Verificata l'adeguamento documentazione 6) Verificata l'avvenuta effettuazione	<b>6</b>
<u>Fossolo</u>	Nessuna criticità evidenziata		<b>0</b>
<b>TOTALE</b>			<b>9</b>

**Nota: le azioni messe in campo sono state chiuse nei tempi previsti con esito positivo**



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 2 - Analisi di laboratorio per il Comune di Bologna



E' stato approvato e reso operativo il Piano di Campionamento, le analisi sono affidate al Laboratorio Studioalfa di Reggio Emilia (Accredia 0231).

Da settembre a dicembre 2016 sono state effettuate 539 ricerche di laboratorio: **380 su alimenti e 159 su superfici**. Gli esiti delle analisi non hanno rilevato non conformità, essendo tutti i parametri raccolti all'interno di limiti di tolleranza.

## 3 – Segnalazioni e assaggi

Il sistema di monitoraggio del servizio di refezione scolastica comprende al suo interno la gestione delle segnalazioni e degli assaggi provenienti dai genitori e dal personale scolastico e comunale.

- Le segnalazioni e gli assaggi indirizzati a Ribò vengono registrati sul **portale Ribò Scuola**
- Le segnalazioni rivolte al Comune vengono registrate su un **gestionale** dedicato





# SISTEMA DI CONTROLLO

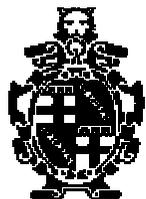


## 3 – Segnalazioni registrate su portale Ribò Scuola

Sul portale Ribò Scuola sono presenti **tutte le segnalazioni** di genitori e personale scolastico, sia quelle inserite direttamente on-line, che quelle inviate in forma cartacea registrate successivamente dal personale Ribò.

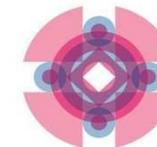
Le segnalazioni presenti sul portale rappresentano parte fondamentale del sistema di monitoraggio e sono oggetto di specifica attenzione da parte del Comune per valutarne l'andamento.

In base all'andamento delle segnalazioni il personale comunale può decidere la riprogrammazione di audit nelle scuole o nei CPP.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 3 – Segnalazioni registrate su portale Ribò Scuola

Riepilogo delle segnalazioni estratte dal portale Ribò Scuola relative al periodo settembre-dicembre 2016

Motivo	n° segnalazioni	n° chiuse	n° aperte
Gradimento	68	67	1
Menù	4	3	1
Corpi estranei	16	12	4
Porzioni insufficienti	20	17	3
Ritardo nella consegna (oltre 15 min)	9	8	1
Portale-accesso	2	2	0
Portale-assaggi	6	4	2
Portale-menù	11	9	2
Portale-menù dieta	6	6	0
Portale-materie prime	1	1	0
Portale-moduli	2	1	1
Portale-registrazioni	4	3	1
Portale-report	2	1	1
Portale-segnalazioni	4	3	1
Portale-trasporti	3	3	0
Segnalazioni risposta inadeguata	2	1	1
Segnalazioni ritardo risposta	1	1	0
Segnalazioni senza risposta	4	3	1
Mancato rispetto temperature	2	1	1
Mancanza materiale per pasto	8	8	0
Attrezzatura pasto	5	5	0
Cibo non in buono stato di conservazione apparente	12	11	1
Dieta speciale mancante	3	2	1
Dieta vegana	2	2	0
Personale assente non sostituito	4	2	2
Personale insufficiente	3	2	1
Trasporto non conforme	1	1	0
Variazione di menù non comunicata	3	3	0
Igiene insufficiente	3	3	0
<b>TOTALE</b>	<b>211</b>	<b>185</b>	<b>26</b>

## 3 – Segnalazioni registrate su portale Ribò – sintesi azioni

**Gradimento/menu** – a seguito delle segnalazioni riguardo allo scarso gradimento di alcune ricette sono state poste modifiche alle preparazioni. Le ricette modificate sono state nuovamente controllate per verificare il loro permanere nel menu stagionale o la loro sostituzione, a favore di ricette con le stesse caratteristiche nutrizionali.

**Grammatura piatti** – è stato incrementato in sede di audit il controllo delle grammature a cotto per verificare la congruità dei quantitativi consegnati.

**Presenza corpi estranei** – per quanto riguarda la presenza di piccoli insetti nei contorni, il gestore ha provveduto a cambiare tipologia di verdure per agevolare le operazioni di lavaggio; si sono inoltre sostituite le forchette compostabili con posate d'acciaio, per evitare rotture durante il pasto.

**Cibo non in buono stato di conservazione apparente** – si è verificato che il problema era riconducibile a frutta troppo matura.

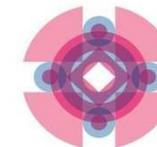
**Trasporti:** si è effettuato il monitoraggio puntuale degli orari di consegna del pasto.

**Portale:** attualmente in fase di ampliamento.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 3 – Segnalazioni rivolte al Comune di Bologna



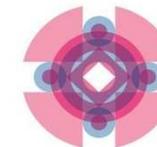
Il gestionale adottato dall'UI Sviluppo Qualità Pasti e Controlli del Comune di Bologna per le segnalazioni permette la tracciabilità nelle diverse fasi: registrazione, presa in carico, gestione e soluzione dei diversi problemi.

Nel periodo settembre - dicembre 2016, su un totale di 1.200.000 pasti serviti nelle 171 scuole, sono state registrate 78 segnalazioni.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 3 – Segnalazioni rivolte al Comune – sintesi motivazioni

Temperatura non conforme presso la scuola	1
Dieta non rispettata	1
Materiale non adatto per l'uso a contatto con gli alimenti	1
Errate modalità di trasporto/consegna dei pasti del trasportatore	2
Stoviglie monouso	2
Mancato rispetto dei tempi di consegna dei pasti	3
Mancata portata o completamento della portata	3
Grammature insufficienti	3
Portale Ribò Scuola	5
Mantenimento temperatura	5
Problemi legati allo scodellamento	5
Mancanza razioni	6
Aspetto/sapore/odore sgradevole	6
Presenza corpi estranei	11
Altre segnalazioni	24
TOTALE	78

**Nota: le segnalazioni sono state tutte gestite attivando anche azioni correttive a cura del gestore**

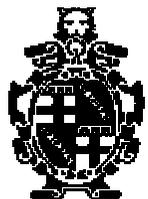
## 3 – Segnalazioni pervenute al Comune – sintesi azioni

**Presenza corpi estranei** – 6 segnalazioni su 11 coincidono con altrettante arrivate sul portale Ribò Scuola. Per quanto riguarda la presenza di piccoli insetti nei contorni, il gestore ha provveduto a cambiare tipologia di verdure per agevolare le operazioni di lavaggio; riguardo invece alla presenza di piccole lische/ossicini si è segnalato al gestore di porre maggiore attenzione sulle partite di pesci/carni che gli vengono consegnate.

**Aspetto/sapore/odore sgradevole** - riguardo lo scarso gradimento di alcune preparazioni si è sensibilizzato il gestore affinché ponesse attenzione su alcuni aspetti (ad esempio: cottura della pasta, qualità della frutta proposta a merenda). Sono state condotte verifiche nelle scuole da cui provenivano le segnalazioni.

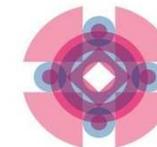
**Mancanza razioni** – è stato richiesto al gestore un report puntuale delle integrazioni fatte presso le scuole per monitorarne sia l'entità che le cause. Sono state condotte verifiche nelle scuole da cui provenivano le segnalazioni.

**Altre segnalazioni** (non codificabili in macrotipologie) - a seconda della natura delle segnalazioni, la gestione è avvenuta interloquendo con il gestore o con gli altri enti/uffici che potevano intervenire nella specifica situazione.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi - gradimento dei bambini

Gli assaggi vengono svolti dai genitori delle Commissioni Mensa Scuola, dal personale scolastico e da quello comunale e registrati sul portale Ribò Scuola in una banca dati comune a tutti.

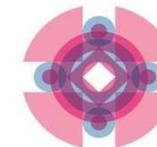
Gli assaggi svolti dal personale comunale nel corso delle verifiche presso le scuole rivelano dati in linea con le statistiche complessive.

La funzione degli assaggi è quella di valutare, al momento dello scodellamento, alcuni parametri qualitativi del pasto servito quali il **gradimento** dei bambini e la **quantità** del pasto servito.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – gradimento dei bambini – sintesi dei risultati

**Anno Scolastico 2016/17** (da 8 settembre a 16 dicembre 2016)

GRADIMENTO Portale Ribò													
Tipologia piatti	Valore medio complessivo gradimento	Numero assaggi complessivo	Numero ricette testate	Fra 1 e 1,99		Fra 2 e 2,99		3		Fra 3,1 e 4		Fra 4,1 e 5	
				Numero ricette	Numero assaggi								
Primi piatti	3,99	266	81	3	3	6	12	13	21	31	100	28	130
Secondi	3,46	266	59	3	15	12	37	11	20	23	142	10	52
Contorni	2,78	266	50	5	14	21	162	13	44	9	41	2	5

Valore Fra 1 e 1,99: decisamente negativo

Valore Fra 2 e 2,99: negativo

Valore 3: neutro

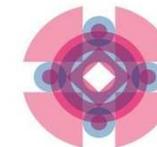
Valore Fra 3,1 e 4: positivo

Valore Fra 4,1 e 5: molto positivo



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – quantità – sintesi dei risultati

Anno Scolastico 2016/17 (da 8 settembre a 16 dicembre 2016)

QUANTITA' Portale Ribò													
Tipologia piatti	Valore medio complessivo quantità	Numero assaggi complessive	Numero ricette testate	Fra 1 e 1,99		Fra 2 e 2,99		3		Fra 3,1 e 4		Fra 4,1 e 5	
				Numero ricette	Numero assaggi								
Primi piatti	3,93	266	76	1	1	2	3	10	12	43	177	20	73
Secondi	3,74	266	52	2	5	3	10	6	7	31	197	10	47
Contorni	3,97	266	49	0	0	2	5	9	12	23	138	15	111

Valore Fra 1 e 1,99: decisamente negativo

Valore Fra 2 e 2,99: negativo

Valore 3: neutro

Valore Fra 3,1 e 4: positivo

Valore Fra 4,1 e 5: molto positivo

## 4 – Assaggi – gradimento e quantità – sintesi dei risultati

### Primi piatti

#### **Gradimento** (Scala da 1 a 5)

Il dato di gradimento rispetto al numero di ricette evidenzia che l'88,8% è compreso tra 3 e 5. Il dato di gradimento rispetto al numero di assaggi evidenzia che l'94,4% è compreso tra 3 e 5.

#### **Quantità** (Scala da 1 a 5)

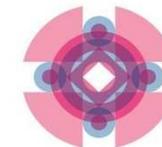
Il dato di quantità rispetto al numero di ricette evidenzia che il 96,1% è compreso tra 3 e 5. Il dato di quantità rispetto al numero di assaggi evidenzia che il 98,5% è compreso tra 3 e 5.





Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – gradimento e quantità – sintesi dei risultati

### Secondi piatti

#### Gradimento (Scala da 1 a 5)

Il dato di gradimento rispetto al numero di ricette evidenzia che il 74,6% è compreso tra 3 e 5. Il dato di gradimento rispetto al numero di assaggi evidenzia che l'80,4% è compreso tra 3 e 5.



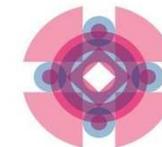
#### Quantità (Scala da 1 a 5)

Il dato di quantità rispetto al numero di ricette evidenzia che il 90,4% è compreso tra 3 e 5. Il dato di quantità rispetto al numero di assaggi evidenzia che il 94,4% è compreso tra 3 e 5.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – gradimento e quantità – sintesi dei risultati

### Contorni

#### **Gradimento** (Scala da 1 a 5)

Il dato di gradimento rispetto al numero di ricette evidenzia che il 48% è compreso tra 3 e 5.

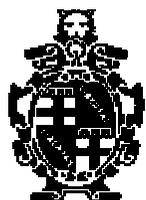
Il dato di gradimento rispetto al numero di assaggi evidenzia che il 33,8% è compreso tra 3 e 5.

#### **Quantitativo** (Scala da 1 a 5)

Il dato di quantità rispetto al numero di ricette evidenzia che il 95,9% è compreso tra 3 e 5.

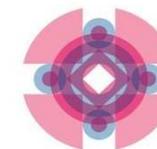
Il dato di quantità rispetto al numero di assaggi evidenzia che il 98,1% è compreso tra 3 e 5.





Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – gradimento – confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

Tipologia preparazione	Anno scol. 2015/16										Anno scol. 2016/17*									
	Gradimento										Gradimento									
	% rispetto al numero ricette					% rispetto al numero assaggi					% rispetto al numero ricette					% rispetto al numero assaggi				
	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>
Primi piatti	2,3	11,9	2,3	47,6	35,7	0,6	8,3	2,06	57,8	31,2	3,7	7,4	16	38,3	34,6	1,1	4,5	7,9	37,6	48,9
Secondi	4,2	22,2	8,3	50	15,3	0,6	27,5	0,2	51	17,9	5,1	20,3	18,6	39	17	5,6	13,9	7,5	53,4	19,5
Contorni	17,3	61,5	1,9	17,3	1,9	7,3	75,1	0,7	17,2	0,2	10	42	26	18	4	5,3	60,9	16,5	15,4	1,9

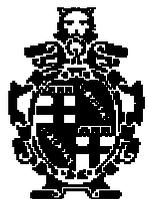
\*dati al 16 dicembre 2016

1) decisamente negativo (2) negativo (3) neutro (4) positivo (5) molto positivo

Si sono calcolate le percentuali sia delle ricette che degli assaggi che si posizionano nelle diverse fasce per poter effettuare un confronto fra lo scorso anno scolastico e il primo trimestre di quest'anno.

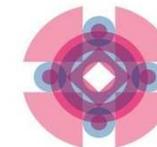
Dai dati soprariportati si nota che:

- la fascia dei giudizi "neutri" nel primo trimestre di quest'anno è notevolmente aumentata per tutte e tre le tipologie di piatti
- la fascia dei giudizi "negativi" nel primo trimestre di quest'anno è calata per tutte e tre le tipologie di piatti
- la fascia dei giudizi "positivi" nel primo trimestre di quest'anno si è mantenuta stabile per tutte e tre le tipologie di piatti



Comune di Bologna

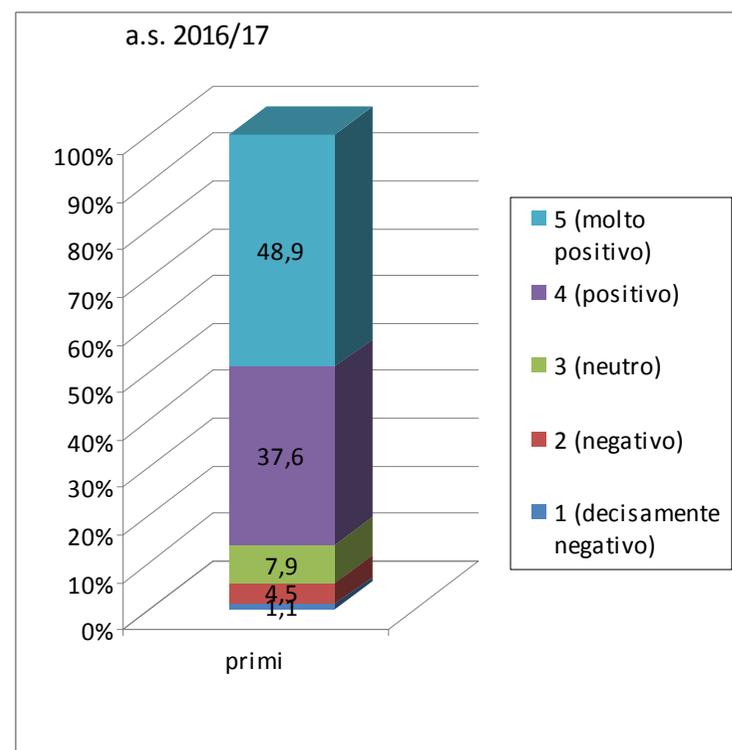
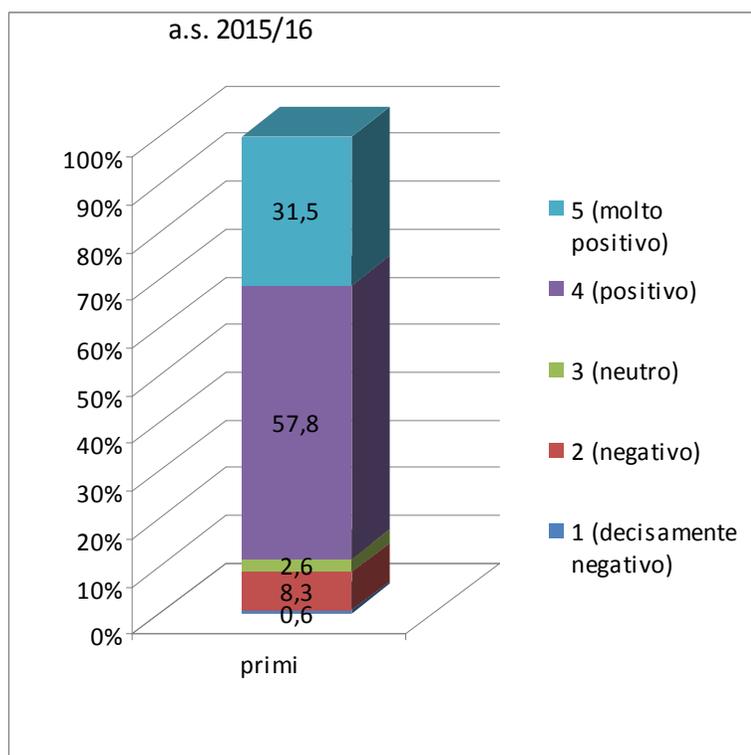
# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 - Assaggi - gradimento - confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

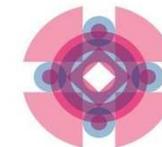
### Primi piatti





Comune di Bologna

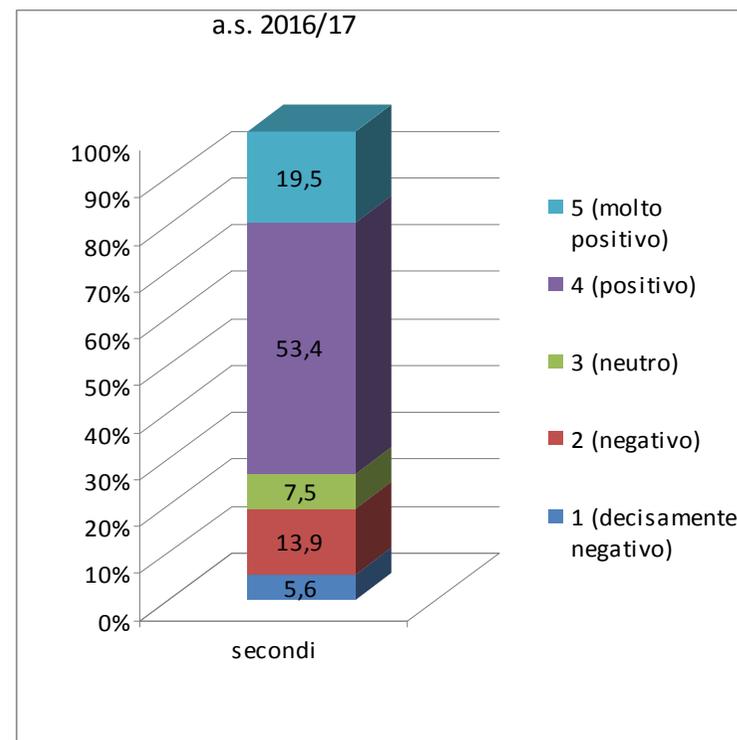
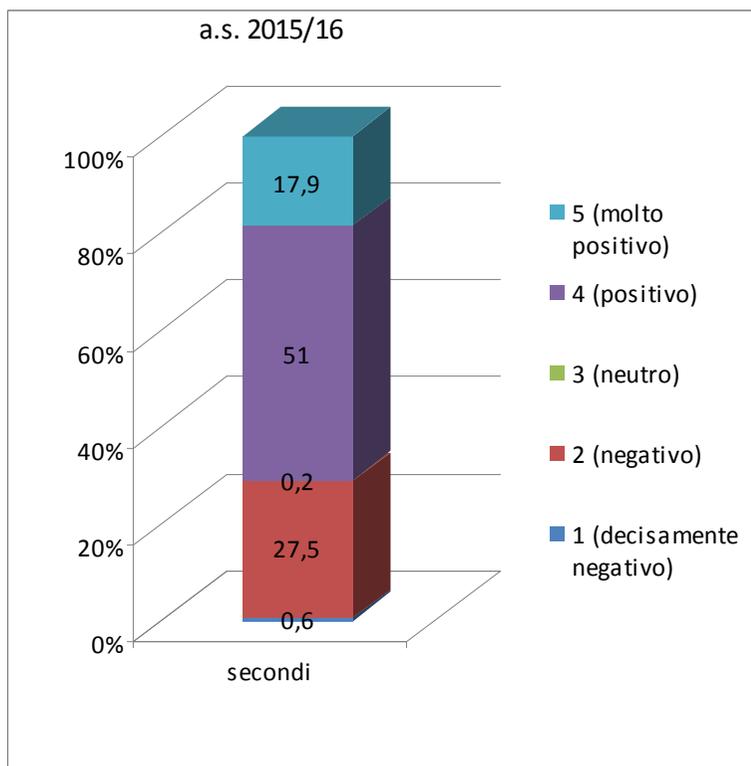
# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 - Assaggi - gradimento - confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

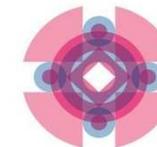
### Secondi piatti





Comune di Bologna

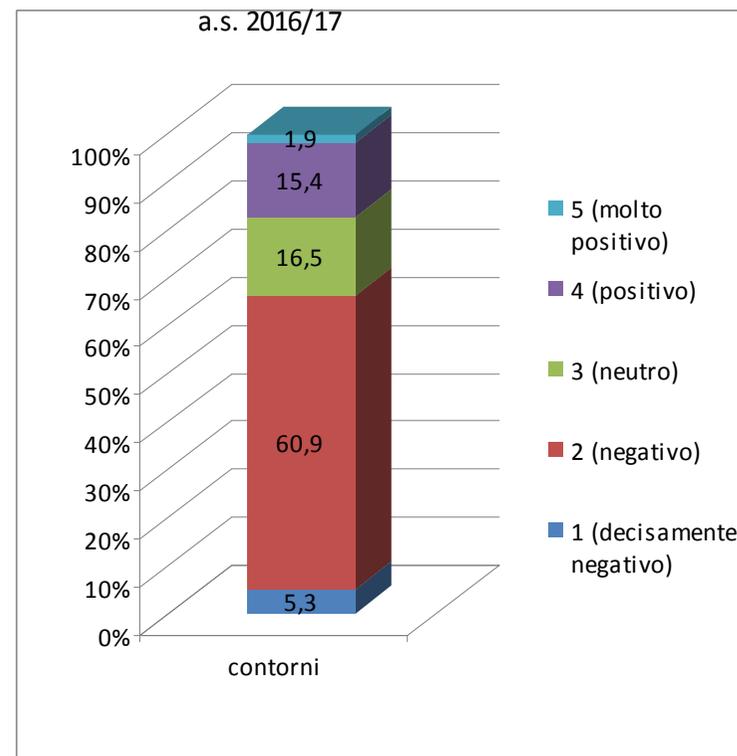
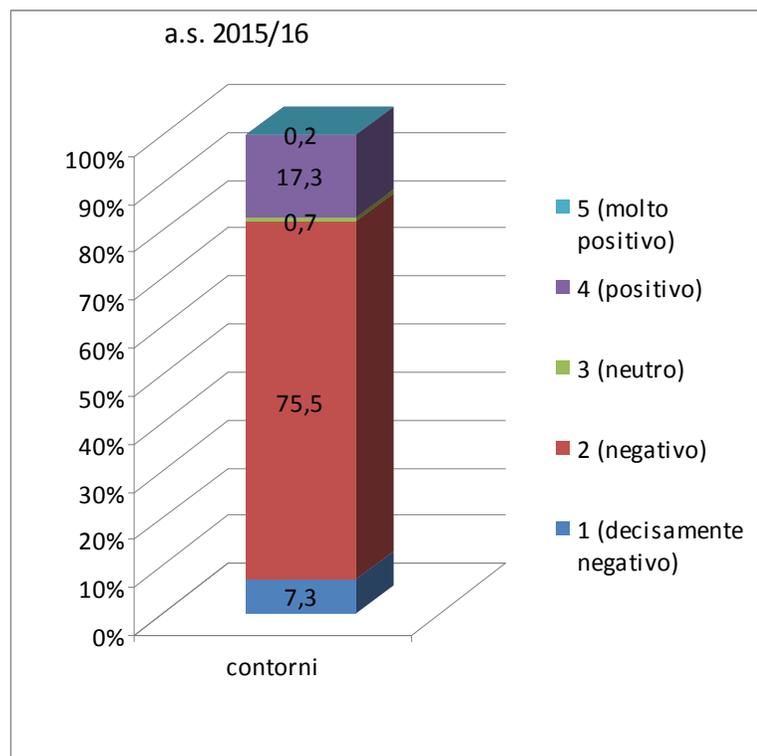
# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 - Assaggi - gradimento - confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

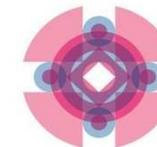
### Contorni





Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 4 – Assaggi – quantità – confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

	Anno scol. 2015/16										Anno scol. 2016/17*									
	Quantità										Quantità									
	% rispetto al numero ricette					% rispetto al numero assaggi					% rispetto al numero ricette					% rispetto al numero assaggi				
	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>	1 <sup>(1)</sup>	2 <sup>(2)</sup>	3 <sup>(3)</sup>	4 <sup>(4)</sup>	5 <sup>(5)</sup>
<u>Primi piatti</u>	0	0	3,6	66,7	29,8	0	0	0,3	70,3	29,3	1,3	2,6	13,1	56,6	26,3	0,3	1,1	4,5	66,5	27,4
<u>Secondi</u>	0	12,5	4,2	70,8	12,5	0	9	0,4	86,7	3,7	3,8	5,7	11,5	59,6	19,2	1,8	3,7	2,6	74,1	17,7
<u>Contorni</u>	0	0	3,8	71,1	25	0	0	0,2	72,7	27,1	0	4,1	18,4	46,9	30,6	0	1,9	4,5	51,9	41,7

\* dati al 16 dicembre 2016

<sup>1)</sup> decisamente negativo

<sup>2)</sup> negativo

<sup>3)</sup> neutro

<sup>4)</sup> positivo

<sup>5)</sup> molto positivo

Si sono calcolate le percentuali sia delle ricette che degli assaggi che si posizionano nelle diverse fasce per poter effettuare un confronto fra lo scorso anno scolastico e il primo trimestre di quest'anno.

Dai dati soprariportati si nota che:

- la fascia dei giudizi "neutri" nel primo trimestre di quest'anno è notevolmente aumentata per tutte e tre le tipologie di piatti
- la fascia dei giudizi "negativi" nel primo trimestre di quest'anno è calata per i secondi e leggermente aumentata per i primi e i contorni
- la fascia dei giudizi "positivi" nel primo trimestre di quest'anno è un pò calata per tutte e tre le tipologie di piatti, pur mantenendosi su livelli molto alti

## 4 – Assaggi – Sintesi dei risultati

**Il gradimento** è risultato maggiore per i primi piatti, molto buono per i secondi e insufficiente per i contorni. A fronte della criticità sul gradimento di alcuni piatti si è provveduto alla modifica della ricetta e al successivo monitoraggio del gradimento dopo i cambiamenti effettuati. Successivamente si è valutato se mantenere o eliminare la ricetta dal menu stagionale, sostituendola con un'altra preparazione con gli stessi principi nutrizionali. Per alcune verdure si è modificata la modalità di preparazione, come ad esempio le carote alla julienne sono state integrate anche con quelle a bastoncino.

I dati del gradimento rilevati e analizzati verranno confrontati con quelli del progetto scarti attualmente in essere, al fine del miglioramento continuo delle preparazioni e di ridurre gli sprechi alimentari.

**Le quantità** sono risultate buone su primi, secondi e contorni.



## SISTEMA DI CONTROLLO

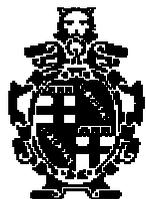


### 4 – Assaggi – Sintesi dei risultati confronto A.S. 2015-16 - 2016-17

**Il gradimento** nei primi mesi dell'anno in corso è migliorato rispetto al passato. Per quanto riguarda i primi piatti, il 94,4% dei giudizi rispetto al numero di assaggi riguarda valori molti positivi, positivi e neutri, contro il 91,9% dello scorso anno. I giudizi negativi e decisamente negativi sono in calo, passano infatti dall'8,9% al 5,6%.

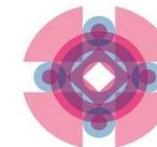
Per quanto riguarda i secondi piatti, l'80,4% dei giudizi rispetto al numero di assaggi riguarda valori molti positivi, positivi e neutri, contro il 69,1% dello scorso anno. I giudizi negativi e decisamente negativi sono in calo, passano infatti dal 28,1% al 19,5%.

Per quanto riguarda i contorni, il 33,8% dei giudizi rispetto al numero di assaggi riguarda valori molti positivi, positivi e neutri, contro il 18,2% dello scorso anno. I giudizi negativi e decisamente negativi sono in calo, passano infatti dall'82,8% al 66,2%.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



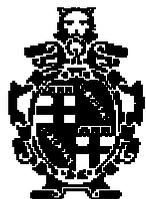
Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica

I dati sulla reportistica di seguito evidenziati riguardano due variabili strategiche per la determinazione della qualità del servizio:

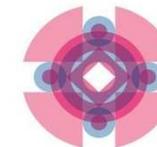
- **corretto utilizzo materie prime**
- **rispetto dei tempi di consegna dei pasti** nelle scuole, in funzione del processo di scodellamento e consumo dei pasti da parte dei bambini.





Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - materie prime



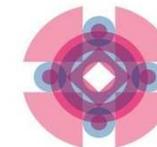
Il Comune di Bologna offre un servizio di refezione scolastica che prevede l'impiego di materie prime di qualità: prodotti DOP/IGP, a lotta integrata ed equosolidale e con una presenza molto elevata di materie prime biologiche.

Tutte le carni sono di origine nazionale. Le carni di tacchino, pollo e bovino sono nazionali e biologiche.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 – Reportistica - materie prime

### **Prodotti surgelati**

I dati da capitolato prevedono che vengano privilegiati prodotti ortofrutticoli freschi e di stagione, fermo restando che per garantire la varietà dei menu, soprattutto nelle stagioni con minore disponibilità di prodotti freschi, possono essere utilizzati anche prodotti surgelati. Il consumo di prodotti surgelati deve essere comunque contenuto, e, nel caso delle verdure, non superare annualmente il 20% del totale delle verdure utilizzate.

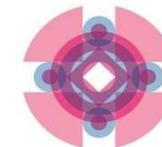
### **Filiera corta**

Viene privilegiato il consumo di alcuni prodotti di produzione regionale IGP, come l'asparago di Altedo, le pere, le pesche nettarine.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - materie prime - sintesi dei risultati

### Consumo verdure surgelate per CPP nel periodo settembre-novembre 2016

#### **Fossolo**

settembre 15,6%

ottobre 10,7%

novembre 12,4%

#### **Casteldebole**

settembre 6,6%

ottobre 13,8%

novembre 14,2%

#### **Erbosa**

settembre 5,3%

ottobre 17,7%

novembre 13,1%



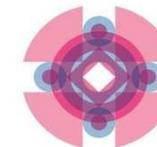
Valore cumulato dei 3 CPP nel periodo settembre-novembre = 12,15 %. Il parametro è ampiamente al di sotto del tetto massimo del 20% previsto dal contratto

NB.I dati sono relativi al periodo settembre- novembre 2016. Quelli relativi al mese di dicembre sono in fase di elaborazione.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - dettaglio materie prime

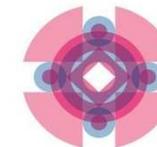
Dettaglio mensile dell'utilizzo dei prodotti bio, DOP, IGP, filiera corta locale e a Lotta integrata.

CPP	MATERIE PRIME	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE
CASTELDEBOLE	Biologico	80,69	85,78	87,12
	DOP IGP Lotta integrata filiera corta	14,73	10,95	9,19
	<b>TOTALE</b>	<b>95,42</b>	<b>96,73</b>	<b>96,31</b>
FOSSOLO	Biologico	78,89	86,76	88,45
	DOP IGP Lotta integrata filiera corta	15,8	9,99	8,52
	<b>TOTALE</b>	<b>94,69</b>	<b>96,75</b>	<b>96,97</b>
ERBOSA	Biologico	80,16	89,82	88,9
	DOP IGP Lotta integrata filiera corta	14,35	7,49	8,78
	<b>TOTALE</b>	<b>94,51</b>	<b>97,31</b>	<b>97,68</b>



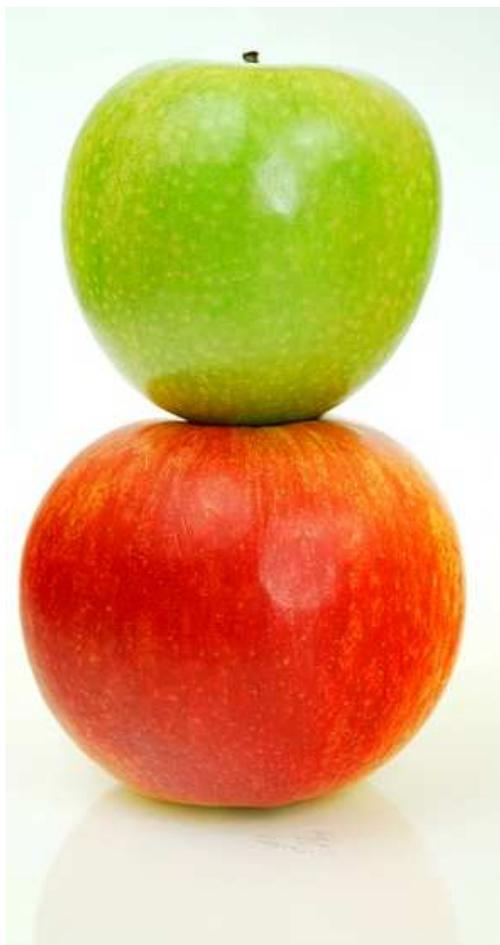
Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - materie prime - sintesi dei risultati



Nel periodo settembre-novembre 2016 in termini di percentuali di peso si rileva:

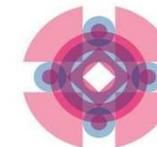
- **l'88% di prodotti bio**
- **l'8% di prodotti DOP/IGP, filiera corta, equosolidali e a lotta integrata**
- **4% di prodotto convenzionale**

In questo periodo si è registrato un aumento del consumo di prodotti bio (da una media iniziale dell'80% a una finale dell'88%), visto l'iniziale utilizzo di prodotti di stagione DOP/IGP come pere e pesche (come da capitolato).



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - consegne pasto

Quotidianamente il pasto viene trasportato dai CPP alle scuole, secondo un piano presentato da Ribò.

Sui report di Ribò sono riportati gli orari di consegna alle scuole, che vengono messi in relazione con l'orario previsto dell'inizio del pasto.

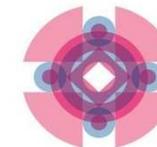


I dati a seguire evidenziano l'orario di consegna presso le scuole. Per il rispetto dei necessari tempi dell'attività di scodellamento, prendendo come riferimento l'orario previsto di inizio pasto, il Comune ha definito “critiche” le consegne non avvenute **almeno 10'** prima e “non conformi” quelle fino a **15' dopo**. I ritardi **oltre i 15'** sono considerati “molto gravi”.



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - consegne pasto - ritardo fino 15 minuti

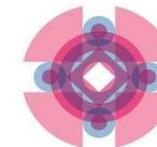
A.S. 2016-2017 Periodo da settembre 2016 - gennaio 2017

CPP	RITARDO	TEMPI DI CONSEGNA RISPETTO ALL'ORARIO PREVISTO DI INIZIO PASTO	N° consegne SETT	SETTEMBRE 12/17 giorni di refezione	N° consegne OTT	OTTOBRE 20 giorni di refezione	N° consegne NOV	NOVEMBRE 20 giorni di refezione	N° consegne DIC	DICEMBRE 16 giorni di refezione	N° consegne GEN	GENNAIO 10 giorni di refezione (9-20)
CASTELDEBOLE	da monitorare	fino a 10' prima		55		83		42		26		8
	non conforme	Tra 1' e 5' dopo		22		26		7		9		3
	non conforme	Tra 6' e 15' dopo	919	24	1216	11	1240	1	937	1	620	0
		<b>TOT da 1' a 15' dopo</b>		<b>46</b>		<b>37</b>		<b>8</b>		<b>10</b>		<b>3</b>
ERBOSA	da monitorare	fino a 10' prima		37		76		69		47		14
	non conforme	Tra 1' e 5' dopo		15		12		14		8		0
	non conforme	Tra 6' e 15' dopo	504	9	711	4	740	2	566	3	370	0
		<b>TOT da 1' a 15' dopo</b>		<b>24</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>11</b>		<b>0</b>
FOSSOLO	da monitorare	fino a 10' prima		25		33		55		46		24
	non conforme	Tra 1' e 5' dopo		9		7		4		4		2
	non conforme	Tra 6' e 15' dopo	896	4	1346	1	1398	3	1055	7	711	2
		<b>TOT da 1' a 15' dopo</b>		<b>13</b>		<b>8</b>		<b>7</b>		<b>11</b>		<b>4</b>
		<b>TOT da 1' a 15' dopo</b>		<b>83</b>		<b>61</b>		<b>31</b>		<b>32</b>		<b>7</b>
		<b>TOT N CONSEGNE</b>	<b>2319</b>		<b>3273</b>		<b>3378</b>		<b>2558</b>		<b>1701</b>	



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 - Reportistica - consegne pasto - ritardo oltre i 15 minuti

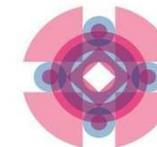
A.S. 2016-2017 Periodo da settembre 2016 - gennaio 2017

CPP	RITARDO	TEMPI DI CONSEGNA RISPETTO ALL'ORARIO PREVISTO DI INIZIO PASTO	N° consegne SETT	SETTEMBRE 12/17 giorni di refezione	N° consegne OTT	OTTOBRE 20 giorni di refezione	N° consegne NOV	NOVEMBRE 20 giorni di refezione	N° consegne DIC	DICEMBRE 16 giorni di refezione	N° consegne GEN	GENNAIO 10 giorni di refezione (9-20)
CASTELDEBOLE	Molto grave	Ritardo oltre15'	919	10	1216	2	1240	0	937	0	620	0
		ritardo max		33 minuti		33 minuti						
ERBOSA	Molto grave	Ritardo oltre15'	504	0	711	0	740	0	566	0	370	0
		ritardo max										
FOSSOLO	Molto grave	Ritardo oltre15'	896	4	1346	0	1398	0	1055	0	711	0
		ritardo max		55 minuti								
TOT OLTRE 15'				14		2		0		0		0
TOT N CONSEGNE			2319		3273		3378		2558		1701	



Comune di Bologna

# SISTEMA DI CONTROLLO



Scuola  
è Bologna

## 5 – Reportistica – consegne pasto oltre i 15 minuti ritardo

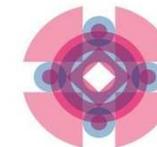
A.S. 2015-2016 Periodo da ottobre 2015 – giugno 2016

CPP	orario	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
FOSSOLO	Ritardo >15'	10	1	1	8	0	0	0	0	0
	Ritardo max	30'	18'	22'	27'					
CASTELDEBOLE	Ritardo >15'	13	6	1	0	0	0	2	44	14
	Ritardo max	33'	25'	15'				18'	53'	61'
ERBOSA	Ritardo >15'	2	2	0	0	4	0	9	14	0
	Ritardo max	17'	18'			22'		40'	29'	
TOTALE	RITARDI > 15'	25	9	2	8	4	0	11	58	14

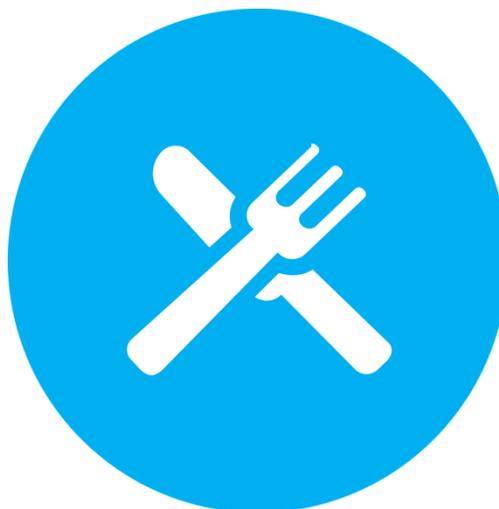
**In caso di ritardo di consegna superiore ai 15' oltre l'orario previsto di inizio pasto è stata applicata una penale, così come previsto da capitolato, previo accertamento della responsabilità da parte di Ribò**



**Comune di Bologna**



Scuola  
**è Bologna**



A cura dell'Area Educazione, Istruzione e Nuove Generazioni  
Comune di Bologna

Gennaio 2017