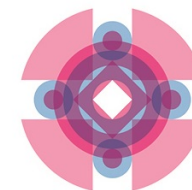




Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti Servizio di refezione scolastica

Rendiconto delle attività interne
Anno scolastico 2018/19

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna

Dall'a.s. 2015/16 il Comune di Bologna ha affidato al Raggruppamento Temporaneo d'Impresa (RTI), Gemeaz Elior-Camst la gestione del servizio (**Ribò**), comprensiva di preparazione, trasporto e consegna alle scuole degli alimenti e dei pasti destinati agli alunni e al personale che ne abbia diritto.

L'appalto del servizio prevede la gestione in comodato dei **3 Centri di Produzione Pasti** (di seguito **CPP**) di proprietà del Comune nonché l'acquisizione del ramo d'azienda composto da attrezzature, macchinari e personale (precedentemente afferente la società Seribo srl).

Dal 1 agosto 2018 CAMST soc. coop a r.l. rappresenta il titolare unico del contratto a seguito della risoluzione del RTI (evenienza contemplata dal codice degli appalti).

Si tratta di un servizio la cui gestione molto complessa, per delicatezza e dimensioni, deve garantire contemporaneamente la sicurezza e la tutela della salute dei piccoli utenti, la qualità nutrizionale ed igienica, il gradimento dei piatti proposti e un'importante funzione di educazione alimentare, oltre che la sostenibilità (ambientale, sociale ed economica), la trasparenza e la più ampia partecipazione.

Anche per questo è indispensabile il **lavoro congiunto e coordinato di tutti soggetti interessati** (Comune, Gestore, AUSL, genitori, insegnanti, Dirigenti scolastici). Le caratteristiche del servizio infatti sono state co-progettate insieme a genitori e insegnanti sin dalla fase pre-gara e continuano ad essere condivise nell'ambito della Commissione Mensa Cittadina (CMC), orientando linee guida e dimensioni valoriali.

Il monitoraggio di tutte queste dimensioni del servizio viene presidiato da un'apposita unità del Comune di Bologna dedicata alle funzioni di controllo e sviluppo della qualità.

Le principali caratteristiche del servizio

Garanzie di Sicurezza

Sistema integrato di controlli
Certificazioni e rispetto delle normative vigenti
Analisi microbiologiche e chimiche
Audit e visite ispettive

Valore nutrizionale del pasto

Corretto apporto calorico e nutrizionale
Equilibrio e bilanciamento tra le fonti dei nutrienti
Varietà e stagionalità

Qualità delle materie prime e rintracciabilità

Biologico
DOP e IGP
Km zero

Trasparenza e partecipazione

Portale Ribò scuola e Rbò per te
Strumenti di ascolto: assaggi, gestione reclami
Tavoli di progettazione congiunta
Commissioni Mense di genitori

Miglioramento continuo di gradimento, qualità percepita e soddisfazione dell'utenza

Monitoraggio degli scarti e del gradimento
Indagini di customer satisfaction
Incontri di valutazione e progettazione menù

Sostenibilità ambientale e sociale

Biologico e produzioni locali
Riduzione impatti ambientali
Sistema integrato di segnalazione delle assenze per la pianificazione della produzione e la riduzione degli sprechi
Recupero e donazione di pane e frutta

Educazione alimentare e sani stili di vita

Progetti educativi
Incontri tematici
Promozione di sani stili alimentari

Personalizzazione del menù per motivi di salute e culturali

Diete speciali
Diete culturali religiose

Gli aspetti distintivi della refezione

La qualità del servizio

Garantire un pasto sicuro dal punto di vista igienico-nutrizionale, gradevole e accettato dall'utente, con un giusto rapporto tra qualità e prezzo, secondo principi di sostenibilità e promozione di sani stili di vita, in un'ottica di miglioramento continuo e partecipazione attiva.

Il valore nutrizionale

Il menu proposto è differenziato fra ordini di scuola, ed è bilanciato in linea con quanto riportato nelle Linee guida regionali (Contributi n.56 RER e successivi aggiornamenti) e nei Larn (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana SINU), e le "Linee guida per una sana alimentazione"(CREA 2019)

Il valore educativo

La refezione scolastica rappresenta una proposta di modelli culturali e comportamentali che influenzeranno le scelte alimentari di bambine e bambini da adulti, per questo in grado di favorire il cambiamento di comportamenti alimentari non corretti. E' un momento di educazione e di promozione della salute, oltre che di socializzazione e relazione che coinvolge anche genitori e personale scolastico.

Modello alimentare
Mediterraneo

+

verdure, ortaggi, frutta e
cereali, pesce

-

grassi saturi, zuccheri
semplici e sale

Gli aspetti distintivi della produzione

Il legame “fresco-caldo”

Tutti i pasti devono essere tassativamente prodotti in legame fresco-caldo (detto anche sistema tradizionale) che prevede la preparazione e la cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo.

La “marcia in avanti”

Ogni Centro di Preparazione Pasti (CPP) è organizzato in modo da assicurare l'ottimizzazione del lavoro e l'igiene nella lavorazione evitando incroci e quindi rischi di contaminazioni tra sporco e pulito, tra crudo e cotto.

Le materie prime: Biologico e km zero, IGP, DOP, del territorio;

Nell'ottica di perseguire due obiettivi prioritari - la tutela della salute delle giovani generazioni e la tutela dell'ambiente - le materie prime provengono prioritariamente da agricoltura biologica, Dop, IGP, a lotta integrata, equosolidali, filiera corta locale.

In ogni caso devono essere privilegiati i prodotti di stagione

HACPP e sicurezza nelle produzioni.

Controlli sulle materie prime, sulle lavorazioni, sugli ambienti e le attrezzature.

Analisi microbiologiche e chimiche periodiche e costanti

Ortofrutta biologica oltre 85%
Ortofrutta surgelata minore del 20%.

Prodotti IGP, DOP, del territorio (entro 150 km dalla produzione).

Gli aspetti distintivi del menù

Il menù scolastico deve:

- Garantire l'equilibrio nutrizionale
- Promuovere sane abitudini alimentari
- Soddisfare e gratificare l'utenza

Stagionalità e varietà

- 2 Menù stagionali: autunno/inverno- primavera/estate
- Rotazione menù su 5 settimane
- Piatti speciali due o tre volte al mese
- 5 menù delle feste durante l'anno

Flessibilità e personalizzazione

E' possibile formulare la richiesta di un'ampia varietà di diete speciali: oggi sono ben 9 tipologie di diete per motivi di salute, 5 tipologie diete culturali religiose e 3 tipologie diete adulti

Gradimento del pasto

è essenziale perché bambine e bambini consumino alimenti protettivi per la loro salute. Periodicamente un tavolo congiunto (Comune, Gestore, Ausl, Rappresentanti di genitori e di insegnanti), valuta segnalazioni, assaggi e rilevazioni quantitative degli scarti, per trarre indicazioni oggettive sul gradimento dei piatti, introdurre modifiche, inserimenti e variazioni nelle ricette.

- Linee guida nutrizionali della Regione Emilia Romagna
- Legge Regionale 4/11/2002 n.29. Contributi n. 56/2009: "Le linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna"
- LARN Livelli di assunzione di riferimento di nutrienti ed energia per la popolazione italiana (revisione 2014)- SINU Società Italiana Nutrizione Umana.
- Linee guida per una sana alimentazione, Revisione 2018 (CREA nov. 2019)
- Osservatori sulle tendenze in atto: alle linee guida OMS, Codice Europeo contro il Cancro, WCRF

Gli aspetti distintivi della pianificazione del servizio

Pianificazione delle produzioni e riduzione dello spreco

I genitori possono comunicare tempestivamente le assenze per evitare la produzione di pasti inutili e l'addebito di pasti non fruiti, tramite un sistema multicanale (mail fax, telefono) a disposizione degli utenti. L'Amministrazione Comunale ha inoltre predisposto, in forma complementare, un sistema integrato per le scuole (con Registro elettronico o badge) che consente quotidianamente di confermare il numero di pasti da produrre riducendo gli sprechi.

Sostenibilità ambientale

In ogni fase del processo e per ogni aspetto dell'erogazione dei servizi (approvvigionamento, produzione, trasporto, somministrazione,...)

Partecipazione e trasparenza

Un portale dedicato, un sistema articolato di rappresentanza (le commissioni mensa), la gestione di assaggi e segnalazioni, le indagini di customer satisfaction per i diversi target di utenza diretta e indiretta

Educazione alimentare

Offerta di progetti di educazione alimentare e alla sostenibilità, rivolti ad alunni, insegnanti e genitori, per favorire la consapevolezza sui sani stili di vita ed un maggior livello di informazioni sul servizio.

Sistema multicanale di comunicazione delle assenze da parte dei genitori.
Pianificazione della produzione dei pasti sulla base delle presenze effettive.

Sistema integrato con le rilevazioni presenze a scuola (registro elettronico e badge)

Riduzione usa e getta con lavastoviglie. Acqua pubblica.
Mezzi a metano per il trasporto. Raccolta differenziata nei CPP e nei refettori

Portale, reportistica e assaggi
Forme di rappresentanza strutturate dei genitori

Il sistema di controlli del servizio di Refezione Scolastica del Comune di Bologna

Il sistema dei controlli del servizio di refezione scolastica è composto e articolato e coinvolge i diversi soggetti ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza (Comune, Gestore, AUSL, CMC, utenti finali).

I controlli interni del Comune presidiano molteplici ambiti al fine di governare e monitorare l'andamento del servizio, predisporre condizioni per orientare il servizio al miglioramento continuo e alle soluzioni delle criticità che possono emergere.

Il Comune di Bologna si è dotato di una struttura dedicata a presidiare la qualità del servizio di refezione scolastica.

L'Unità Intermedia Controlli e Sviluppo Qualità Pasti opera con diversi profili professionali dedicati alle attività di ispezione esterna, analisi documentale ed elaborazione dati. Si avvale anche di soggetti terzi per analisi microbiologiche e chimiche.

Fasi del processo	Ambito del controllo
Progettazione	Adeguatezza nutrizionale Varietà Gradimento e palatabilità Progettazione diete
Approvvigionamento	Materia prima Provenienza e tracciabilità Salubrità Qualità organolettica Quantità e grammature
Produzione	Igiene e sicurezza- HACPP Processi Ambienti Personale Gestione Diete
Trasporto	Tempi di consegna Modalità trasporto Mezzi di trasporto
Somministrazione	Temperature Grammature e razioni Igiene e sicurezza ambienti Gestione diete Personale
Gradimento	Utenti diretti e indiretti
Qualità	Certificazioni Gestione non conformità

I numeri del servizio di Refezione Scolastica

Centro Pasti di riferimento	N° Scuole a.s 2018/19	infanzia	primaria	Sec I°g
Erbosa		24	14	-
Casteldebole		37	20	4
Fossolo		45	22	7
Totale		106	56	11

Centro Pasti di riferimento	N° Pasti a.s 2018/19	infanzia	primaria	Sec I°g
Erbosa		221.202	459.889	-
Casteldebole		438.978	696.623	7.966
Fossolo		438.212	742.385	38.203
Totale		1.098.392	1.898.897	46.169

173
scuole servite

3 milioni 43mila
pasti prodotti nell'anno
(+ 5 % rispetto all'anno
precedente)

19 mila pasti al giorno
(media giornaliera a marzo)

3 mila 834 richieste di diete
per motivi di salute o culturali
religiosi nell'as 18-19.
Pari al 20,5%
della media pasti giornaliera

Gli strumenti e le attività dell'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti

In seguito al potenziamento della struttura si sono potenziati i processi interni di monitoraggio e controllo, intervenendo su:

- flusso e registrazione delle verifiche e degli audit;
- codifica delle principali procedure gestionali;
- rivisitazione delle check list di auditing (CPP e Scuole);
- sistemi e strumenti di monitoraggio e reportistica;
- sistemi di rendicontazione e diffusione dei dati.

Attività di controllo e monitoraggio U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Comune di Bologna	a.s. 2018/19	a.s. 2017/18	Delta
<i>N° Unità dedicate al controllo</i>	9	9	
Analisi Microbiologiche e Chimiche	347	332	+ 4,5%
Audit	460	454	+ 1%
Centri di Produzione Pasti	99	65	+ 52%
Scuole	360	387	- 7%
Certificazioni e Qualità	1	2	
Assaggi (del Comune)	308	331	- 7%
Indagini telefoniche nelle scuole	626	644	- 3%
Segnalazioni (al Comune)	91	72	+ 21%

GLI OBIETTIVI DEI CONTROLLI
Verificare il rispetto da parte del fornitore dei requisiti contrattuali e cogenti, degli impegni e dei piani operativi.

RISPETTO DEI REQUISITI:

- della normativa cogente in materia di sicurezza alimentare;
- delle procedure, istruzioni operative, Manuali Autocontrollo;
- del sistema di tracciabilità, ritiro e richiamo e gestione emergenze
- delle schede prodotto e delle grammature;
- delle procedure di gestione delle diete;
- delle shelf life e scadenze prodotti;
- del rispetto degli adempimenti formali.

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Al centro delle attività di controllo vi è la programmazione e la conduzione delle **verifiche ispettive di seconda parte** realizzate presso i Centri Produzione Pasti e i refettori delle Scuole, a cui segue la redazione dei rapporti di audit e la verifica dell'efficacia delle azioni correttive e preventive.

Le verifiche ispettive vengono condotte attraverso la raccolta e l'esame di **evidenze a supporto della valutazione di conformità del processo esaminato**, riportate in documenti e registrazioni con il supporto di applicativi dedicati.

Al fine di rendere obiettive e complete le ispezioni, gli auditor basano le proprie attività di controllo su **checklist** che riportano i punti da esaminare e consentono la raccolta delle evidenze oggettive.

Dalla verifica possono emergere evidenze di non corrispondenza con i requisiti, le cosiddette "NON CONFORMITA'" che possono avere diversi gradi di criticità (Minori o Maggiori) o limitarsi a raccomandazioni per il miglioramento.

AUDIT
è una valutazione volta a ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri prefissati siano stati soddisfatti.

NON CONFORMITA'
mancato soddisfacimento di un requisito (contrattuale, procedurale, di sistema...). Il rilievo di una non conformità richiede al fornitore una risposta in termini di analisi delle cause che l'hanno determinata e trattamento per risolvere ed evitare il ripetersi.

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Audit presso i Centri di Produzione Pasti a.s. 2018-19

Centro di Produzione Pasti (CPP) o Struttura centrale	N° Audit
Erbosa	32
Casteldebole	33
Fossolo	34
Ribò (Qualità Certificazione)	1
Totale	100

Audit scuole a.s. 2018-19

Centro di produzione pasti di riferimento	Scuole dell'infanzia	Scuole primarie	Scuole sec. 1°grado	Totale
Erbosa	52	29	0	81
Casteldebole	78	46	7	131
Fossolo	88	45	15	148
Totale	218	120	22	360

Il Programma Verifiche Ispettive è sviluppato tenendo conto della criticità e della complessità delle aree soggette a verifica ed i risultati delle precedenti verifiche ispettive, con gli obiettivi di verificare:

*almeno 3 volte al mese
ciascun Centro di
Produzione*

*almeno 2 visite all'anno
per ogni scuola*

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Un dato significativo in merito all'efficacia del sistema dei controlli rispetto alla prestazione del servizio è rappresentato dal rapporto tra non conformità rilevate da audit e il numero di audit realizzati.

Nell'a.s. 2018/19 a fronte di un lieve incremento del numero di Audit l'incidenza della non conformità rilevate è diminuito. Come l'anno precedente i dati evidenziano che il potenziamento del presidio sul servizio da parte del committente, assume una valenza di per sé positiva in termini di qualificazione dello stesso.

Audit e Non conformità	2017/18	2018/19	Delta
N° Non Conformità da Audit	60	57	-5%
N° Audit CPP e Scuole	454	460	+1,3%
Inc. Non Conformità su Audit	13,22%	12,39%	-0,83%

*L'EFFICACIA DI CONTROLLI
PUNTUALI E FREQUENTI
SULLA PRESTAZIONE DI
SERVIZIO*

*Nell'a.s. 2018/19
l'Amministrazione
Comunale ha realizzato
oltre 450 visite ispettive e
audit presso Centri di
Produzione Pasti ed i
refettori scolastici.*

*L'incidenza delle non
conformità rilevate durante
gli audit è diminuita del
0,83%*

Analisi Microbiologiche e chimiche

L'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti allo scopo di monitorare il rispetto delle procedure di corretta prassi igienica e dei limiti cogenti definiti dalla normativa comunitaria e nazionale in materia di trasformazione, manipolazione e somministrazione di prodotti alimentari, pianifica **attività di campionamento ed assegna analisi microbiologiche a laboratori di prova terzi ed accreditati.**

Realizza ogni anno un piano articolato di campionamento sulle diverse fasi del processo o su specifiche aree di attenzione, sia sulle derrate e sui pasti prodotti che sulle superfici di lavorazione e sulle attrezzature.

Analisi su prodotti e produzioni vengono realizzate anche dall'Ausi competente e dal Gestore in modalità di autocontrollo.

Attività di analisi	a.s. 2018/19
N° campioni di alimenti	207
N° tamponi superfici e attrezzature	120
N° campioni indagini microbiologiche	327
N° campioni indagini chimiche	20
N° ricerche effettuate	1632
N° non conformità	5

5 non conformità su 5 diverse preparazioni (superamenti di un limite interno - non un limite di legge - di un parametro considerato un indicatore di attenzione)

Di fronte ai dati non conformi si sono attivate azioni mirate ad individuare le cause ed introdurre adeguati interventi correttivi che hanno consentito di circoscrivere la problematica alla materia prima da fornitore, che è stata sospesa

Elaborazione documentale e analisi reportistica

Durante gli audit o nelle attività di routine si procede alla verifica della documentazioni del gestore propria dei processi investigati. L'Unità verifica ed analizza anche tutta la reportistica richiesta dal contratto.

I Report settimanali, mensili, trimestrali forniti dal Gestore vengono controllati ed elaborati **per definire la corrispondenza ai vincoli contrattuali e i livelli di prestazione e qualità del servizio.**

a.s. 2018-19

VALIDAZIONE SCHEDE TECNICHE

N° 34 nuovi prodotti inseriti

N° 315 prodotti in essere

N° 114 prodotti per diete speciali

VALIDAZIONE MENU' E RICETTE

N° 2 menù stagionali

N° 10 Menù mensili

N° 5 riunioni tavolo menù

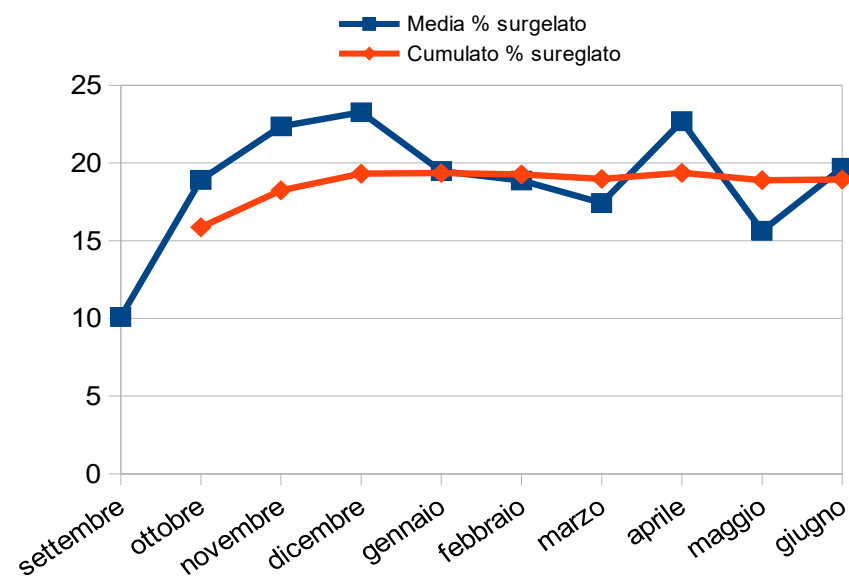
I principali report richiesti al Gestore

- materie prime utilizzate
- verdure surgelate utilizzate
- prodotti ortofrutticoli freschi e surgelati biologici utilizzati
- quantità materie prime utilizzate
- temperature di distribuzione durante le verifiche presso le scuole
- report delle segnalazioni pervenute dalle scuole
- report valutazioni assaggi
- report dati monitoraggio scarti di cibo nelle scuole campione
- esiti di tutti i controlli effettuati internamente (analisi, audit, ecc)
- piano dei trasporti
- tempistiche e orari di consegna pasti nelle scuole
- grammature a cotto
- piano distribuzione pasti
- piano di formazione annuale
- piano di analisi
- programmi e progetti annuali di educazione alimentare

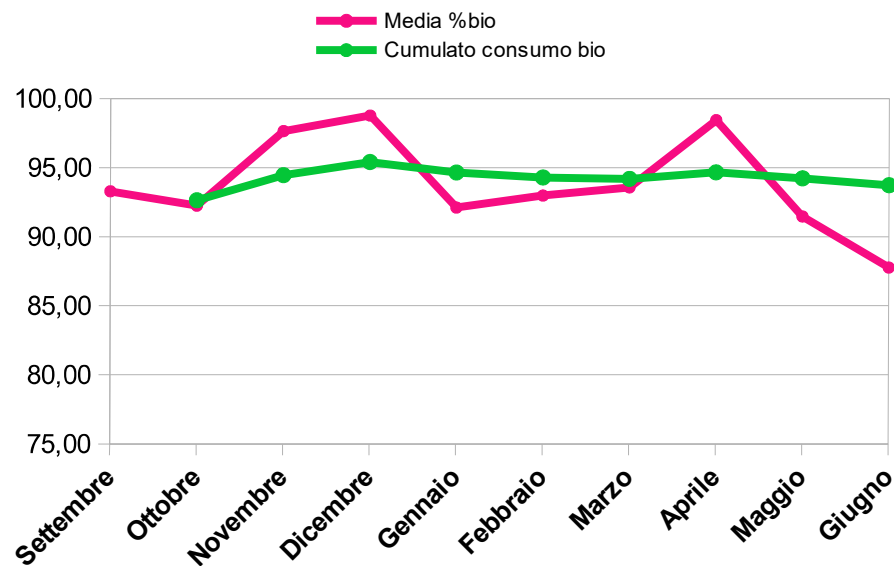
Le materie prime

Le reportistiche del gestore riguardano i parametri contrattuali previsti per determinate tipologie di prodotti, in particolare dell'**ortofrutta biologica (oltre 85,5%)** e degli **ortaggi surgelati (inferiore al 20%)**. Il parametro deve essere letto in forma cumulativa, poiché il dato mensile mostra variazioni anche molto significative in base alla stagionalità. Nel 2018/19 l'incidenza degli ortaggi surgelati e dell'ortofrutta biologica (fresca e surgelata) rimane entro i parametri contrattuali definiti, nonostante le molte difficoltà legate alle problematiche climatiche.

Andamento incidenza consumo ortaggi surgelati
a.s. 2018/19 – dato medio mensile e dato cumulato



Andamento incidenza consumo ortofrutta biologica
a.s. 2018/19 – dato medio mensile e dato cumulato



I menù

Le proposte che compongono il menù vengono verificate in ordine a numerose dimensioni, che rendono non semplice la conciliazione di tutti i parametri previsti:

- gli impegni contrattuali sulle caratteristiche e la provenienza delle materie prima;
- gli equilibri nutrizionali individuati dalle linee guida regionali e le indicazioni nazionali;
- il bilanciamento giornaliero e settimanale dell'apporto dei nutrienti dalle diverse fonti previste;
- la corrispondenza di grammature raccomandate e quantità;
- la varietà e la stagionalità;
- il gradimento da parte degli utenti diretti e la riduzione degli scarti;
- la scoperta di ricette, prodotti, gusti e sapori, tra tradizione locale e multiculturalità;
- le dimensioni strutturali dei Centri di produzione
- i vincoli dettati dai tempi dei processi produttivi.

VERIFICHE SUI MENU'

Vengono validate le ricette del menù invernale ed estivo con grammature diversificate fra scuole infanzia, primaria e secondaria

Si verificano le rispondenze alle indicazioni LARN, si richiedono adeguamenti, si inviano per validazione all'AUSL di Bologna

Il Tavolo menù

Al fine di presidiare in modo condiviso le complesse combinazioni che devono essere soddisfatte dal menù della refezione scolastica e definirne collegialmente gli ambiti di possibilità, è stato istituito il **Tavolo Menù**, che riunisce periodicamente le diverse rappresentanze delle istanze interessate alla progettualità del servizio.

In questo ambito vengono analizzate le proposte alla luce della lettura congiunta dei dati raccolti attraverso la rilevazione sistematica degli scarti (in 16 scuole campione), in correlazione con la lettura integrata delle evidenze di assaggi e segnalazioni degli utenti (insegnanti e genitori) formulate sulle singole ricette raccolte attraverso il sito Ribò.

TAVOLO MENU

Composto da Comune, Ausl, rappresentanze dei genitori – CMC e degli insegnanti – referenti mensa.

Rappresenta un ambito strategico per la valutazione congiunta dell'architettura del menù con l'obiettivo di favorire gradimento delle proposte, varietà, equilibrio nutrizionale e riduzione degli scarti

Gli assaggi dei piatti

L'attività di assaggio dei piatti proposti nella refezione scolastica rappresenta un momento importante per la valutazione della qualità del servizio.

E' stato messo a punto un sistema articolato che consente **anche ai genitori di assaggiare i piatti serviti nella scuola frequentata dai loro figli**, secondo modalità codificate e secondo le regole di accesso delle istituzioni scolastiche. Tali assaggi, formulati con moduli dedicati, devono essere inseriti sul Portale Ribò, nella sezione Ribòperte e in tal modo possono diventare oggetto di analisi e valutazioni complessive su numeri significativi.

Assaggi a.s. 2018/19 per soggetti	N° Assaggi	N° piatti assaggiati
Comune	308	1241
Genitori	496	1965
Insegnanti	6	25
Collaboratori scolastici	6	25
Totale a.s. 2018/19	816	3256

IL SISTEMA ARTICOLATO DEGLI ASSAGGI

Il dato elaborato delle valutazioni degli assaggi è molto importante e rappresenta un valore aggiunto per migliorare il gradimento delle preparazioni.

I genitori delle Commissioni Mensa Scolastiche e gli insegnanti sono invitati all'attività di assaggio nelle scuole e alla compilazione del modulo on line nel portale di Ribò.

Nell'ambito del tavolo menù l'elaborazione degli assaggi realizzati da Comune, Gestore e Genitori consente di avere una numerosità più allargata e una visione d'insieme sulle tante diversità di gusti e abitudini in tema di alimentazione

Gli assaggi in fase di audit da parte del Comune

L'Unità del Comune durante gli Audit quotidiani presso le scuole procede anche all'assaggio per la valutazione dei piatti sulla base di parametri definiti, quali il sapore, l'aspetto, l'adeguatezza della cottura, della temperatura al palato.

Si rileva il gradimento da parte dell'assaggiatore e, attraverso l'osservazione, il gradimento da parte delle bambine e dei bambini stimando, sulla base del riscontro visivo, la fascia percentuale di scarto delle diverse portate.

Ambiti di valutazione

- Cottura
- Temperatura di somministrazione
- Gradimento dell'assaggiatore
- Gradimento da parte di bambine e bambini
- Stima delle quantità scartate

N° assaggi effettuati dall'U.I Controlli e Sviluppo Qualità Pasti a.s. 2018/19				
Centro pasti di riferimento	Scuole dell'infanzia	Scuole primarie	Scuole sec.di 1°grado	Totale
Casteldebole	69	34	0	103
Erbosa	51	34	0	85
Fossolo	81	39	0	120
Totale	201	107	0	308

La puntualità della consegna dei pasti a scuola

Il sistema di trasporto dei pasti nelle 173 scuole servite richiede una logistica ed un coordinamento con i 3 Centri Pasti molto articolati. Dalle 12,00 alle 14,00 tutti gli oltre 20 mila utenti iscritti al servizio devono poter consumare il pasto all'orario definito dalla scuola. La puntualità delle consegne dei pasti a scuola rappresenta un elemento altamente qualificante del servizio, poiché impatta sull'organizzazione complessiva dei tempi della didattica, della scuola e sulla qualità.

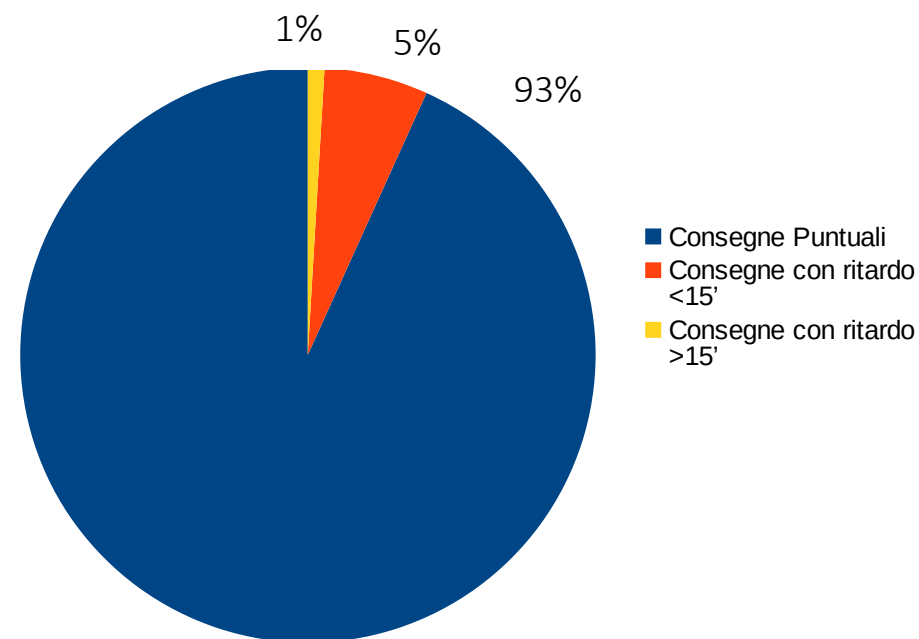
In seguito agli accordi condivisi, a partire da settembre 2018 l'Unità si avvale di un nuovo sistema di monitoraggio dei ritardi più puntuale, che tiene conto dei tempi medi di distribuzione rilevati durante le attività di audit. Ciò ha determinato un incremento dell'efficienza del monitoraggio e risultati più aderenti all'effettiva situazione dei ritardi.

Da gennaio 2019 inoltre è stato attuato il piano di redistribuzione delle scuole proposto dal gestore in ottica di efficientamento della logistica e delle capacità produttive.

I primi mesi dell'anno hanno però richiesto un periodo di assestamento organizzativo.

Per entrambe le ragioni non è coerente il raffronto sull'anno precedente.

Incidenza ritardi su consegne a.s. 2018 -19



Le temperature di somministrazione

Mensilmente il gestore riporta le rilevazioni delle temperature rilevate presso le scuole. Tali dati vengono raccordati con quanto rilevato dal Comune in sede di audit presso le scuole, a presidio dei parametri di legge sulla catena del caldo e del freddo.

Dall'analisi delle rilevazioni compare un'incidenza di conformità superiore al 99%.

N° rilevazioni Temperature	Ribò	Comune	Totale
N° temperature rilevate	1522	604	2126
N° temperature conformi	1517	600	2117
Incidenza temperature conformi	99,67%	99,34%	99,58%

LE TEMPERATURE

*Durante la fase di preparazione dei pasti
La temperatura delle preparazioni durante la produzione rappresenta uno dei punti critici monitorati con la massima attenzione dai piani di autocontrollo, che prevedono registrazioni e documentazione di attestazione delle rilevazioni.*

*Prima della somministrazione
Vengono rilevate le temperature a campione dei piatti somministrati durante le attività di auditing quotidiane.*

Indagini e segnalazioni

N° 626 INDAGINI TELEFONICHE

L'Unità del Comune dedicata ai controlli ha realizzato nell'a.s. 2018/19 oltre **600 indagini telefoniche**, volte ad indagare e approfondire la percezione sul gradimento delle preparazioni, sulla qualità del servizio o approfondire eventuali problematiche; le interviste vengono effettuate ogni giorno di refezione, su almeno 3 scuole di ogni ordine e grado servite dai 3 diversi centri pasto.

L'intervista viene somministrata al personale docente, ai referenti mensa, agli insegnanti presenti al pasto o al personale addetto alla somministrazione.

Gli esiti vengono registrati e analizzati periodicamente per approfondire temi critici, valutare le sperimentazioni di nuove ricette, registrare il gradimento complessivo delle proposte quotidiane. I risultati vengono comparati con quanto emerge da altri strumenti di ascolto e rilevazione (assaggi, segnalazioni, scarti).

N° 91 SEGNALAZIONI

Sono state processate **oltre 90 segnalazioni** ricevute dal Comune da parte dei genitori o del personale scolastico, attraverso la mail o le telefonate. Tali segnalazioni vengono inserite nel sistema gestionale e, nel caso si riscontrino effettive criticità nel servizio, danno seguito a non conformità.

EVIDENZE ED AMBITI DI ATTENZIONE

Principali temi delle segnalazioni da parte degli utenti:

- ritardi di consegna*
- scarso gradimento*
- anomalie nei pasti*
- diete speciali*
- modalità di scodellamento*

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

L'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti ha attivato dal 2016 un percorso interno volto a lavorare in qualità, orientando i processi di controllo e analisi. Si è consolidato anche l'uso di una specifica applicazione informatica che consente di tener traccia e **gestire le comunicazioni con i diversi interlocutori ed in particolare le non conformità, le raccomandazioni per il miglioramento e le tematiche in osservazione e segnalazioni.**

Durante l'a.s. 2018/19 sono state gestite 120 non conformità (su oltre 3 milioni di pasti), articolate per livello di criticità in maggiori, minori e raccomandazioni per il miglioramento. Di queste, 9 non conformità sono state rivolte a IES relativamente alle modalità di scodellamento del personale delle scuole infanzia comunali

Non conformità a.s. 2018-19

Centro pasti di riferimento	Non Conformità Critica	Non Conformità Minore	Raccomandazione per il miglioramento	Totale
Casteldebole	20	11	1	32
Erbosa	21	13	1	35
Fossolo	24	7	3	34
Gestore Ri.Bò.	12	3	4	19
Totale	77	34	9	120

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

Dall’analisi dei contenuti e dei temi oggetto di non conformità e di raccomandazioni per il miglioramento, si può notare come siano molteplici gli ambiti di attenzione.

Le categorie più numerose quali “Prassi igieniche” e “Corpi estranei” sono state oggetto di approfondimenti e interventi correttivi mirati.

Tra queste sono ricomprese anche tutte le anomalie rilevate nelle scuole rispetto al comportamento del personale addetto alla distribuzione, quali ad esempio errori nella rigovernatura.

In seguito agli episodi rilevati, sono state condotte indagini e istruttorie, sia nei centri pasti sia nelle scuole, mirate all’analisi delle cause e alla prevenzione del ripetersi della non conformità.

Tipologia	N° casi nell’anno 2018-19
Prassi igieniche	22
Presenza corpi estranei	21
Grammature/mancanza razioni	13
Documentazione di sistema	11
Aspetto / Sapore / Odore del cibo	10
Diete speciali	10
Tempi di consegna dei pasti	9
Altro non codificato	8
Analisi microbiologiche e chimiche	7
Manutenzione locali e attrezzature	2
Temperatura dei piatti presso scuola	2
Stoviglieria	2
Schede tecniche materie prime	2
Portale Ri.Bò.	1
Totale	120

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

Difficile individuare un indicatore sintetico di risolutività delle diverse problematiche riscontrate. E' importante in primo luogo **codificare il processo di gestione delle non conformità** in maniera univoca e definirne puntualmente le procedure di gestione nelle diverse fattispecie, determinando in modo certo i tempi delle varie fasi (presa in carico, contestazione, deduzione, analisi delle cause, eventuale trattamento previsto, ri-verifica e feedback sino alla chiusura a soluzione della problematica).

E' importante sottolineare che **l'analisi di non conformità richiede sempre un approfondimento mirato** a cogliere le cause e le motivazioni che le hanno determinate, al fine di appurare se l'origine (interna o esterna) e la criticità realmente presente nel processo interessato.

Una corretta e trasparente **analisi delle cause** è quindi momento fondamentale per determinare quali azioni correttive intraprendere in un'ottica di costi/benefici ed evitare il reiterarsi delle problematiche. In un'ottica di miglioramento continuo rappresenta la base di partenza per la soluzione delle criticità rilevate. Tale analisi deve portare evidenze oggettive delle condizioni che hanno determinato le non conformità, anche supportate con istruttorie documentali.

Il trattamento previsto pertanto deve essere coerente con l'analisi delle cause e rendere plausibile l'efficacia. Quando la problematica è di natura complessa e le variabili che intervengono sono numerose, il trattamento può anche essere interlocutorio e prevedere un piano d'azione finalizzato a circoscrivere le determinanti al fine di individuare le possibili strade correttive. E' in questa ottica che deve essere formulato il **piano di miglioramento annuale**.

Inadempienze e penali

Strettamente collegato al tema delle Non Conformità è anche quello delle penali comminate al gestore che non rappresentano certo uno strumento risolutivo delle problematiche ma vincolano in maniera stringente l'operatività nell'ambito del servizio. Tali azioni sono specificate contrattualmente in categorie che ricomprendono le diverse fattispecie di non conformità.

Ambito di applicazione (categorie contrattuali)	N° episodi a.s. 2018-19
Inadempienze riferite all'attività di distribuzione dei pasti	33
Inadempienze riferite agli standard igienico sanitari (risultati analisi, conservazione dei pasti, applicazione piano di pulizia, personale addetto alla preparazione e alla distribuzione)	15
Inadempienze riferite agli standard relativi ai menù (rispetto del menù, modalità di preparazione, confezionamento, trasporto, distribuzione pasti e diete)	8
Inadempienze riferite agli standard relativi alle materie prime (conservazione in magazzino, schede tecniche, quantitativi mensili)	5
Inadempienze riferite agli standard quantitativi dei pasti convenzionali (grammature)	4
Inadempienze riferite all'attività del personale impiegato	2
Inadempienze riferite agli standard delle attrezzature	0
Inadempienze riferite all'attività di distribuzione dei pasti -temperature	0
Totale	67

Gli strumenti per migliorare

A partire dalle analisi delle non conformità e delle problematiche segnalate dagli utenti del servizio, rilevate con le indagini di customer e tramite gli strumenti di ascolto, il gestore è chiamato a presentare un **piano di miglioramento** incentrato sulle azioni correttive e di sviluppo per garantire livelli di prestazione e qualità sempre più soddisfacenti.

Anche lo strumento della **Carta dei Servizi**, oggetto di analisi e revisione, potrà consentire di riallineare il servizio agli standard previsti.

Occorre pertanto:

- definire soglie/target obiettivi;
- rivedere e ridefinire alcuni indicatori;
- predisporre un efficace sistema di rendicontazione periodico;
- attivare processi di collegamento con piano di miglioramento.

Per l'**U.I deputata al controllo del Comune** gli impegni sono:

- Revisione dei processi di controllo e auditing al fine di garantire il miglior presidio del servizio.
- Qualificazione professionale delle risorse interne.
- Predisposizione di un sistema di rendicontazione puntuale e trasparente, in grado di fornire periodicamente evidenza delle attività interne e dei principali indicatori di qualità del servizio.
- Promuovere e valorizzare iniziative e progetti mirati alla promozione di sani stili di vita e alla sostenibilità e lotta allo spreco rivolte in particolare alle famiglie e al mondo della scuola.
- Favorire efficaci forme di partecipazione, in particolare delle rappresentanze dei genitori e degli insegnanti nei tavoli di confronto e co-progettazione.

I progetti del Tavolo Educazione Alimentare (TEA)

Comune, Ausl, Gestore, rappresentanze dei genitori e insegnanti lavorano ormai da molto tempo in modo coordinato sui temi dell'educazione alimentare

Il progetto “**Melainghiotto**”, attivo dal 2016, ha come obiettivo quello di favorire il consumo di frutta anticipandola come spuntino di metà mattina, al posto delle merende portate da casa (non sempre adeguate). Si basa su un **patto educativo forte** con le famiglie, chiamate a far consumare una corretta prima colazione a casa e con gli insegnanti, impegnati a gestire la frutta durante l'intervallo. In tal modo però arrivare con il giusto appetito all'ora di pranzo, permette un maggiore consumo delle preparazioni previste nel pasto.

Il progetto “**Primi!Una questione di secondi**” mira ad aumentare il consumo di verdure, anticipandole rispetto al primo piatto, in modo da stimolare l'assaggio con l'aiuto di un maggiore appetito.

L'efficacia di tali progetti è comprovata, oltre che dall'osservazione diretta degli insegnanti, anche dai positivi riscontri dei dati di rilevazione degli scarti di cibo, nettamente migliori là dove questi sono attivi, in particolare Melainghiotto.

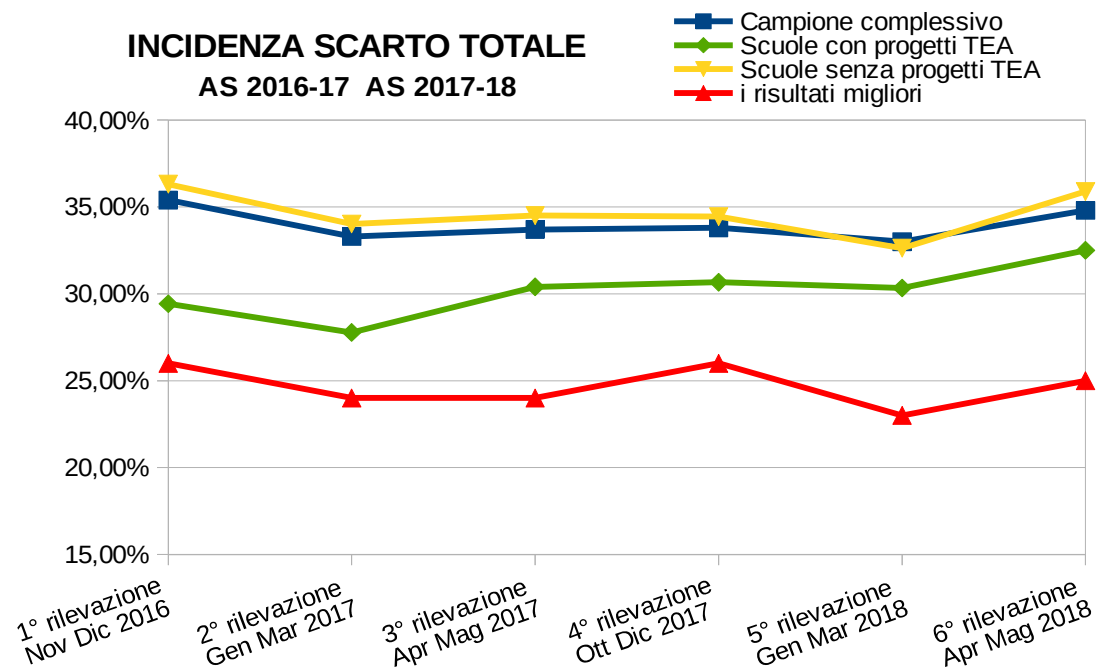


Nell'a.s. 2018/19 in 21 scuole primarie si sono svolti 3 progetti di educazione alimentare e di monitoraggio che hanno coinvolto 4810 alunni.

Le scuole primarie che hanno partecipato al progetto Melainghiotto sono state 7 con 1386 bambine e bambini coinvolti, mentre 5 quelle che hanno attivato il progetto “Primi!Una questione di secondi” (1269 bambine e bambini coinvolti).

Il progetto di rilevazione degli scarti

Nell'a.s. 18-19 il progetto è stato realizzato su 16 scuole primarie (3538 alunni coinvolti). Il progetto consiste nel monitoraggio puntuale dei pesi di quanto lasciato nei piatti o non distribuito (scarto) rispetto al peso dei prodotti consegnati nelle scuole del campione. I primi due anni di rilevazione (2016-17 e 2017-18) sono stati ampiamente analizzati e valutati anche con il contributo dei rappresentanti dei genitori, insegnanti e AUSL. Dopo l'evento pubblico di presentazione (maggio 2019) l'Amministrazione Comunale ha provveduto a restituire i risultati alle singole scuole aderenti al progetto, con incontri mirati anche al fine di sensibilizzare e offrire spunti di riflessione sui temi relativi allo spreco e all'educazione alimentare.



Il progetto di rilevazione degli scarti: evidenze e prospettive

I risultati dell'anno scolastico 2018-19 non hanno evidenziato sostanziali scostamenti rispetto agli anni precedenti. La comparazione dei 3 anni di rilevazione ci mostra una sostanziale stabilità dei risultati.

	Media scarti 2016/17	Media scarti 2017/18	Media scarti 2018/19
totale	34,13%	33,87%	35,67%
primi	28,00%	29,07%	30,07%
secondi	32,33%	30,63%	31,63%
contorni	51,80%	48,37%	52,90%

Prima dell'inizio del quarto e ultimo anno di rilevazione si è valutata l'opportunità di avviare una sperimentazione sulle metodologie di rilevazione, alla ricerca di modalità più semplici in grado di fornire strumenti alla portata di tutte le scuole che vorranno partecipare al progetto in futuro e attivando le rilevazioni anche nelle scuole dell'infanzia. Comune, AUSL e genitori hanno formulato proposte in sede di Tavolo Menù per la realizzazione del progetto nell'a.s.2019-20, con elaborazioni utili a fornire nuovi obiettivi e apportare ulteriori spunti di lavoro e di novità.

Campagna “Io non spreco”

Il 2019 è stato anche l'anno della campagna di sensibilizzazione contro lo spreco alimentare, nell'ambito del servizio di refezione scolastica.

Strumenti e modalità con le quali è stata realizzata da Ribò tale campagna sono stati condivisi all'interno della Commissione Mensa Cittadina, con il contributo proficuo di tutti i partecipanti.

- **Borsina Salvaspredo:** distribuzione a tutti gli alunni delle scuole primarie e secondarie di 1° grado della “borsa salvaspredo” dedicata a sensibilizzare bambine e bambini al recupero di quei cibi non consumati a scuola, in particolare merende non deperibili e la frutta.
- **Tovaglette e Poster:** Distribuzione presso i refettori di tovaglette e poster illustrati con infografica e messaggi di rinforzo per sostenere e promuovere le buone pratiche di lotta allo spreco alimentare.
- **Procedura “DONAZIONI”:** Informativa aggiornata e inviata dal Comune alle scuole, finalizzata a favorire il recupero e la donazione di cibo a fini solidaristici
- **Incontri nelle Scuole:** Restituzione alle scuole dei risultati del progetto “Rilevazione scarti nelle scuole” con n. 15 incontri programmati per singola scuola
- **Convegno pubblico 4 Maggio 2019:** Evento di presentazione dei risultati delle azioni di riduzione degli sprechi nelle scuole bolognesi, con la partecipazione del Prof. Andrea Segrè.
www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36258/

**IO NON
SPRECO !**



In collaborazione con



L'impegno per ridurre lo spreco

L'Amministrazione Comunale ha da tempo predisposto apposite procedure in grado di consentire alle famiglie di comunicare eventuali assenze al pasto, permettendo loro di risparmiare il costo di un pasto non consumato e al contempo di adeguare le previsioni e quindi la produzione giornaliera del numero dei pasti, evitando inutili sprechi di cibo.

Il sistema di prenotazione dei pasti prevede che la comunicazione delle assenze sia in capo alla famiglia che, attraverso un servizio multicanale semplice e accessibile (mail, sms, telefono), è tenuta a comunicare nei tempi utili l'assenza, evitando in tal modo la produzione del pasto e il relativo addebito. Cionondimeno il Comune, in accordo con dirigenti scolastici e IES, ha predisposto sistemi integrativi, allo scopo di ridurre gli sprechi, intervenendo in caso di mancata comunicazione da parte delle famiglie, per mezzo di una modalità di "dialogo" con il registro elettronico o i badge in uso a scuola.

Tali strumenti mirano a ridurre ulteriormente gli sprechi dovuti ad assenze non comunicate da parte delle famiglie. L'investimento messo in campo dall'Amministrazione Comunale non può però prescindere dall'impegno da parte delle Istituzioni Scolastiche nell'utilizzare correttamente e nei tempi utili gli strumenti a disposizione. Nè sopperire completamente alla gestione in capo alle famiglie.

Per ridurre gli sprechi occorre un impegno continuo e condiviso da parte di tutti gli attori in gioco.

a.s. 2018/19	Totale pasti risparmiati
Rilevazione assenze con registro elettronico	25.285
Rilevazione assenze con badge	30.773
Totale pasti risparmiati	56.058