



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

Linee d'indirizzo per lo sviluppo del servizio di refezione scolastica Commissione Mensa Cittadina - Gennaio 2015

1) QUALITÀ DELL'ALIMENTAZIONE

La qualità dell'alimentazione è il risultato di molteplici fattori.

Per comprenderne il rilievo e definire le conseguenti priorità d'intervento, si ritiene interessante in premessa ricordare la classifica dei rischi nell'alimentazione che recenti e autorevoli indagini hanno messo in evidenza:

1. errori nutrizionali
2. tossinfezioni/intossicazioni
3. micotossine
4. pesticidi
5. additivi
6. ogm

E' in relazione a questi fattori di rischio che occorre individuare gli ambiti che nella refezione scolastica devono essere oggetto di particolare attenzione e cura, per il rilievo che assume nell'alimentazione dei bambini il pasto consumato a scuola, che può e deve esercitare un importante compito educativo, contribuendo a sviluppare corrette e sane abitudini alimentari in età precoce.

L'età scolare rappresenta il periodo in cui s'impostano e si consolidano le abitudini alimentari del bambino ed è proprio in questa fase della vita che una migliore collaborazione tra istituzioni, famiglia e scuola può contribuire allo sviluppo di uno stile alimentare salutare, che si protragga e permanga anche nell'età adulta. Attraverso una corretta alimentazione associata a un'attività fisica regolare si può prevenire il sovrappeso e ridurre il rischio di sviluppare in età adulta malattie cronico-degenerative (malattie cardiovascolari, diabete, ipertensione, ecc...).

Vi è la piena consapevolezza, quindi, che il Comune di Bologna quando eroga il servizio di ristorazione ha un ruolo importante nella determinazione di un'alimentazione di qualità e nell'educare le giovani generazioni e le loro famiglie a una corretta alimentazione, volta a prevenire l'insorgenza di malattie croniche.

Nel definire il servizio di refezione scolastica deve essere posta, però, anche attenzione alla tutela dell'ambiente. Per questo motivo la definizione dei contenuti del servizio di refezione scolastica deve essere guidata da tutte quelle norme di indirizzo in materia di tutela dell'ambiente, quale il "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione" del 2008 e successive integrazioni.

La ristorazione collettiva è tra gli 11 ambiti d'azione per l'impatto ambientale significativo e il Piano d'azione Nazionale sul *Green Public Procurement*, prevede l'adozione di pratiche volte al rispetto dei "criteri minimi ambientali relativi alla ristorazione collettiva e derrate alimentari", emanati dal Ministero dell'ambiente, in recepimento di quanto adottato in sede di Unione Europea. Questi principi hanno trovato espressione a livello regionale nella legge 29 del 2002 e nelle successive deliberazioni attuative.

Sulla base di tali premesse, gli ambiti di valutazione della qualità dell'alimentazione si possono ricondurre, per una sistematicità di esposizione, a 4 macrocategorie:

- 1.1 derrate alimentari
- 1.2 qualità nutrizionale (menù)
- 1.3 sicurezza alimentare
- 1.4 gradibilità

1.1 Derrate alimentari

La scelta delle derrate alimentari deve perseguire due obiettivi prioritari: la tutela della salute delle giovani generazioni e la tutela dell'ambiente. L'utilizzo di prodotti da agricoltura biologica, dop, IGP, a lotta integrata, equosolidali, filiera corta locale e stagionali assume un valore strumentale per il raggiungimento di entrambi gli obiettivi.

In tutti i casi sarà valutato positivamente il ricorso alle materie prime di filiera corta locale e di provenienza nazionale.

Non sono comunque ammessi prodotti provenienti da paesi extra UE, se reperibili nell'Unione Europea.

Il concetto della "filiera corta" ha assunto negli ultimi anni una particolare importanza ed è stata oggetto di promozione e sviluppo in molte delle politiche nazionali e regionali. Per coglierne appieno il valore e far sì che possa divenire un parametro vincolante nelle politiche di approvvigionamento delle materie prime, è importante darne una definizione.

Si condivide per questo di definire una "filiera corta locale", che, a partire dall'obiettivo di riduzione dei passaggi tra produttori e consumatori, colga altri due aspetti: la provenienza regionale, comunque da salvaguardare, e quello della distanza chilometrica di provenienza del prodotto (150 km). Si intende, pertanto, definire una distanza massima, espressa in chilometri, tra l'azienda di produzione e il Comune di Bologna. Questa precisazione si configura quale strumento di incentivazione al consumo di produzioni agricole ed alimentari di qualità, a filiera corta e biologiche.

Per quanto attiene al tema delle materie prime di origine biologica, si riprendono le indicazioni della legge regionale 29/2002, che, si ricorda, ricomprende nel 70% obbligatorio di materie prime anche altre categorie di prodotti (dop, igp e lotta integrata), se pure per la refezione scolastica pone l'accento su quelle di origine biologica, prevedendo l'impiego di tutte quelle reperibili.

Il concetto della reperibilità viene ripreso dalla deliberazione dell'Assemblea Regionale n. 140 di settembre 2013, che prevede appunto che nella ristorazione scolastica vengano forniti tutti i prodotti biologici reperibili, dove la reperibilità deve necessariamente essere declinata rispetto al mercato, alle quantità necessarie e alla produzione, quindi alle condizioni economiche.

Occorre, tuttavia, fare uno sforzo ulteriore per definire alcuni concetti chiave:

- la reperibilità, intesa come possibilità consolidata di acquisto di prodotti biologici nelle quantità e nelle tempistiche necessarie agli attuali consumi del servizio di ristorazione scolastica di Bologna, definita attraverso i dati raccolti dagli uffici a ciò preposti della Regione Emilia-Romagna, quale livello minimo di prodotti bio nazionali da impiegarsi nel servizio (ad oggi stimata in circa il 75% del totale dei prodotti impiegati con un picco dell'80% su frutta e verdura);
- la disponibilità/indisponibilità legata invece a situazioni temporanee e contingenti, da tenersi in considerazione, come previsto nei successivi paragrafi, a fronte di documentazione giustificativa rilasciata dai competenti uffici della Regione Emilia-Romagna;
- la sostenibilità ambientale ed economica connessa al concetto di reperibilità di un prodotto biologico: la provenienza certamente è il primo aspetto, intendendo privilegiare filiere nazionali, o, ancor meglio, filiere corte locali, in quanto il numero dei passaggi commerciali o la distanza tra produzione e consumo può inficiare uno degli obiettivi prioritari dell'utilizzo dei prodotti biologici sotto il profilo dell'impatto ambientale e a volte, igienico-sanitario, oltre che creare dei rischi sotto il profilo della lievitazione dei costi e quindi della non sostenibilità delle condizioni economiche della reperibilità stessa; il secondo aspetto è quello della sostenibilità economica: alcune materie prime, avendo maggiori difficoltà di produzione, hanno notoriamente un differenziale di costo molto alto.

Nell'impostazione del capitolato s'intende, dunque, privilegiare al massimo l'impiego dei prodotti di origine biologica, se reperibili, seguendo la formulazione della normativa regionale. In assenza di reperibilità a livelli sostenibili occorre privilegiare, sottolineando la motivazione del contenimento dell'impatto ambientale, i prodotti di filiera corta locale o prodotti comunque di filiera nazionale. A quest'ultimo fine saranno valutate positivamente anche specifiche proposte che evidenzino quali politiche di approvvigionamento verranno messe in campo per ampliare questa gamma di prodotti, quali ad esempio gli accordi di filiera o di orientamento e conversione della produzione.

Sarà, inoltre, sottolineato che la reperibilità è un concetto dinamico e che, pertanto, deve essere costantemente monitorata. Sarà dunque previsto che periodicamente (di norma annualmente, oppure due volte se l'andamento del mercato e repentini cambiamenti nelle disponibilità lo dovessero rendere necessario), in occasione delle verifiche a consuntivo sulle materie prime impiegate, per monitorare il costante miglioramento sotto questo profilo delle derrate alimentari, sarà previsto un monitoraggio congiunto sulla fattibilità di ampliarne l'utilizzo anche verso altre derrate prima escluse e successivamente resesi disponibili. Tali verifiche, con l'obiettivo di ampliare la reperibilità dei prodotti biologici, e dunque il loro impiego nella refezione scolastica bolognese, potranno comportare anche opportuni adattamenti dei menu.

In particolare si sottolineerà che alla luce della normativa regionale in materia, costituisce un obbligo quello di fornire materie prime biologiche che si rendono nel tempo reperibili. Nel rapporto contrattuale si cercherà di oggettivizzare il più possibile questo concetto, sia collegandolo alle condizioni della produzione (quantità disponibili, verificabili con i canali

regionali) sia alle condizioni economiche, prevedendo che l'inserimento di nuove materie prime biologiche è esigibile se non pregiudica l'equilibrio economico del PEF.

Si ritiene, infine, che in via precauzionale, oltre a richiamare la normativa regionale e il concetto di reperibilità, si debbano dare indicazioni chiare di quali prodotti devono essere necessariamente biologici, o residualmente anche di altre categorie (igp, come mortadella, asparago, pere, e dop, come parmigiano, lotta integrata).

Tutto ciò premesso le categorie di prodotti che devono essere forniti obbligatoriamente provenienti da coltivazioni/allevamenti biologici sono le seguenti:

1. carne avicola (con preferenza di quelli allevati e macellati in territorio nazionale)
2. carne bovina, in alternativa Igp nazionale nel caso di carenza sul mercato di bovino biologico (con preferenza di quelli allevati e macellati in territorio nazionale)
3. prodotti ortofrutticoli freschi e surgelati (per l'80% in peso rispetto al totale fornito) fatta eccezione per l'asparago verde di Altedo, le pere dell'Emilia-Romagna, le pesche e nettarine dell'Emilia-Romagna che vengono richieste IGP e la patata di Bologna
4. pasta, riso, farro e orzo perlato
5. pomodoro conservato,
6. uova pastorizzate
7. latte (fresco, salvo il latte distribuito nelle scuole quando non è possibile mantenere la catena del freddo)
8. legumi
9. olio extravergine d'oliva

Le categorie di prodotti che in alternativa alla provenienza biologica possono essere forniti dop/igp sono le seguenti:

1. parmigiano reggiano
2. prosciutto di Parma/prosciutto di Modena
3. squacquerone di Romagna
4. mortadella Bologna,
5. asparago verde di Altedo
6. pere dell'Emilia-Romagna
7. pesche e nettarine dell'Emilia-Romagna
8. vitellone Bianco dell'Appennino Centrale
9. patata di Bologna

In riferimento al pane, il prodotto fornito deve essere fresco di giornata, ben lievitato e ben cotto; non deve essere conservato con il freddo o altre tecniche e successivamente rigenerato. Deve essere previsto un pane comune a ridotto contenuto di sale e/o QC con riferimento anche ad accordi regionali in tal senso.

Sulla gestione delle indisponibilità temporanee di tutte queste categorie di prodotti si veda parte dedicata al termine di questo paragrafo.

Nell'ambito di questa impostazione, sarà richiesto ai concorrenti di indicare per ciascun ingrediente dei menù la provenienza, quali i prodotti biologici e altre tipologie di cui si intende promuovere l'utilizzo e su questo dato, in base alla percentuale in peso dei prodotti

offerti, sarà effettuata la valutazione comparativa (non sul numero di referenze).

Nell'ambito dei prodotti di filiera corta locale, saranno valorizzate proposte di educazione alimentare volte a favorire la conoscenza dei prodotti alimentari, sia come materia prima che come processo di trasformazione e come luogo di produzione, favorendone il consumo consapevole.

La qualità delle derrate alimentari viene descritta in modo puntuale all'interno di specifiche schede prodotto a cui il gestore del servizio si dovrà attenere scrupolosamente. In sintesi, le schede prodotto, diversificate per materia prima, riportano il tipo di prodotto, l'aspetto, le caratteristiche, i limiti microbiologici, i limiti relativi a residui/additivi, il tipo di imballaggio, l'etichettatura, il trasporto.

In particolare si sottolineano i seguenti aspetti:

- devono essere privilegiati prodotti ortofrutticoli freschi e di stagione, fermo restando che per garantire la varietà dei menu, soprattutto nelle stagioni in cui vi è minore disponibilità di prodotti freschi, possono essere utilizzati anche prodotti surgelati biologici (almeno per l'80% in peso rispetto al totale fornito) privilegiando l'origine nazionale, il cui utilizzo deve essere contenuto, comunque non superiore, nel caso delle verdure, al 20%; percentuale che, occorrerà sottolineare, dovrà progressivamente ridursi con l'entrata in funzione dei nuovi centri;
- tutti i prodotti a scadenza devono rispettare uno standard minimo di vita residua rispetto alla scadenza stessa; lo standard minimo di vita residua deve essere pari almeno al 50% rispetto alla scadenza;
- per tutti i prodotti di origine animale sono esclusi i prodotti pre-cucinati;
- i prodotti ortofrutticoli di provenienza extra UE, devono essere, se reperibili, biologici e avere il giusto grado di maturazione per essere commestibili; devono inoltre essere equo-solidali. Anche il cacao utilizzato come ingrediente deve essere equo-solidale;
- devono essere privilegiati i prodotti di origine biologica, dop, igp e a lotta integrata regionale/nazionale secondo le modalità sopra specificate; l'origine dei prodotti bio deve essere garantita da tutte le certificazioni previste dalla normativa vigente. La non disponibilità per fattori contingenti di tali prodotti, se sono stati offerti come tali in sede di gara, dovrà trovare riscontro attraverso la definizione di un'adeguata procedura di verifica da condividere con gli uffici a ciò preposti della Regione Emilia-Romagna; in particolare gli uffici a ciò preposti, avvalendosi di ogni strumento opportuno, tenuto conto delle esigenze del servizio, effettuano delle ricerche di mercato e nel caso trovino riscontro in tal senso, produrranno un attestato di non disponibilità momentanea. I prodotti non disponibili temporaneamente devono essere sostituiti con prodotti di qualità, appartenenti alle categorie dop, igp, lotta integrata (con le relative certificazioni o dotati del marchio "Qualità Controllata" – QC – ai sensi della LR-ER 28/1999) e filiera corta locale. Di tale indisponibilità dovrà essere data adeguata pubblicità agli utenti, anche attraverso il sito web dedicato, contestualmente alla pubblicazione del dato a consuntivo mensile di tutte le materie impiegate;
- gli imballaggi devono essere integri, senza alterazioni manifeste. Le confezioni dei prodotti consegnati devono essere integre, chiuse all'origine, senza segni di manomissione, fori o perdita di sottovuoto. I prodotti consegnati devono essere privi di corpi estranei, muffe, sudiciume, parassiti, difetti merceologici, odori, sapori, consistenza o colorazioni anomale;
- le derrate alimentari devono essere trasportate e conservate secondo le prescrizioni di legge;

- l'etichettatura dei prodotti deve essere conforme alla normativa vigente per ciascuna classe merceologica. I prodotti di provenienza biologica dovranno rispondere inoltre ai requisiti di etichettatura previsti specificamente per i prodotti biologici;
- è tassativamente vietata la fornitura di prodotti con origine transgenica o sottoposti a trattamenti transgenici (OGM);
- i pesci surgelati possono provenire da tutte le zone di pesca ad esclusione della zona FAO 61. Si esclude espressamente il pesce del lago Vittoria.

Nel sistema di approvvigionamento delle materie prime, inoltre, deve essere garantito un sistema di rintracciabilità, come definito a livello normativo dall'articolo 18 del regolamento CE n. 178 del 28/01/2002. Tale normativa prevede che i responsabili di un'impresa che si occupa di produzione, trasformazione e distribuzione di alimenti, debbano essere in grado di individuare chi abbia fornito loro un alimento destinato alla produzione. Tale garanzia si deve tradurre nell'esistenza di una procedura di qualificazione dei fornitori, nonché nel possesso di un elenco di fornitori omologati.

1.2 Qualità nutrizionale (menù)

Le linee guida regionali definiscono le frequenze di utilizzo degli alimenti, gli abbinamenti tra primi e secondi consigliati e relative grammature, per fascia di età, nonché gli alimenti da escludere in una corretta alimentazione scolastica dai menù.

I menù devono rispondere ai criteri di una dieta equilibrata sotto il profilo nutrizionale, quindi, devono tenere conto della ripartizione percentuale del fabbisogno calorico indicata dai LARN (colazione 15-20%; spuntino 5%; pranzo 35-40%; merenda 5%, cena 30-35%).

Il menù deve essere vario e flessibile nel tempo, oggetto anche di sperimentazione di nuove preparazioni e di nuovi prodotti. Per questo motivo l'elaborazione di un menù, nella tipologia standard di "menù estivo" e "menù invernale", costituisce un'esemplificazione, che nel tempo potrà avere delle modifiche, fermo restando l'autorizzazione del Comune e dell'AUSL.

Al fine di favorire una dieta equilibrata, occorre non solo proporre menù che rispondano alle caratteristiche appena descritte, ma anche incentivare attraverso attività di educazione alimentare o altri strumenti, l'utilizzo a scuola - e non solo - di quei prodotti che sono meno consumati dai bambini, quali ad esempio, la verdura e la frutta, quest'ultima spesso preferita ad altri prodotti come "merendine" e "snack" troppo ricchi di sale, zuccheri, grassi e calorie, che concorrono in modo significativo alla sempre maggiore crescita dell'obesità infantile. Sotto questo profilo occorre altresì incentivare strumenti di educazione alimentare rivolti ai genitori, ai bambini, coinvolgendo anche la scuola.

In tale ottica, nel menù sarà valutato di inserire al mattino, al posto del latte, il consumo della frutta, oggi somministrata al termine del pranzo. Sarà mantenuta la merenda del pomeriggio, con la variabilità dell'offerta prevista dalle linee guida regionali.

Tali cambiamenti, se pure potranno avere un valore positivo sul piano nutrizionale, si ritiene necessitino di un periodo di sperimentazione oltre che di un'adeguata comunicazione nei confronti dei genitori; azioni queste ultime che potranno essere avviate per quanto riguarda il latte del mattino già nel corso di questo anno scolastico attivando alcune sperimentazioni in alcune scuole (anticipazione al mattino della frutta del pranzo unitamente anche a delle modalità nuove di somministrazione, come la frutta tagliata a pezzetti). Ciò premesso, trattandosi di un obiettivo a tendere, che dovrà tenere conto degli esiti di queste sperimentazioni, sarà richiesto in gara che vengano quotate separatamente

sia la merenda del pomeriggio che il latte del mattino.

Il menù deve, inoltre, sempre garantire la preparazione di diete che rispondano a esigenze particolari, legate a motivi di salute, nonché etici e religiosi.

I menù devono essere pubblicati mensilmente insieme alle ricette, che contengono le grammature distinte per fascia di età, anche di quelle a cotto, se pure ricomprese *in range*, per ovvi motivi di variabilità della resa oltre che per altri fattori ricollegabili alle modalità di cottura. Dovranno anche essere riportate le caratteristiche dell'ingrediente "principale".

1.3 Sicurezza alimentare

1.3.a. Sicurezza nelle lavorazioni

Tutti i pasti devono essere tassativamente prodotti in "legame fresco-caldo", detto anche sistema tradizionale, cioè prevedendo la preparazione e la cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo e distribuiti in giornata negli orari del pranzo delle diverse scuole.

La preparazione dei piatti dovrà avvenire in appositi spazi identificati, con modalità di lavorazione tali da prevenire le contaminazioni crociate. Procedure specifiche devono essere previste per la preparazione dei pasti/pasti/dieta, atte a evitare ogni contaminazione.

La preparazione, cottura e conservazione, il trasporto e la distribuzione degli alimenti dovrà avvenire assicurando idonei accorgimenti volti a garantire la qualità igienico sanitaria dei pasti mediante un idoneo piano di autocontrollo secondo il metodo HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points* ovvero «Analisi del Pericolo e Controllo dei Punti Critici») e in coerenza con la normativa UE in tema di sicurezza Alimentare (Pacchetto igiene).

E' vietata ogni forma di riutilizzo dei cibi preparati nei giorni antecedenti al consumo; pertanto tutti i cibi erogati dovranno essere preparati in giornata.

Gli interventi di pulizia e sanificazione devono avvenire dopo la produzione, quando tutti gli alimenti sono stati allontanati dai reparti e le attrezzature con motore elettrico scollegate dalla rete.

Sotto il profilo della sicurezza igienico-sanitaria, particolarmente delicata è anche la fase di distribuzione del cibo nei refettori e la relativa pulizia e sanificazione, che è in capo al soggetto gestore del servizio di refezione scolastica.

1.3.b. Trasporto e distribuzione.

Per la conservazione e il trasporto dei pasti devono essere utilizzati contenitori idonei a consentire il mantenimento delle temperature e a preservare i requisiti qualitativi, igienici e organolettici.

Il momento dello "scodellamento" all'interno dei refettori costituisce una fase molto importante e particolare della distribuzione, incide sulla gradibilità del pasto e deve seguire regole atte ad assicurare tempi adeguati per il consumo da parte dei bambini delle diverse portate, garantendo allo stesso tempo il mantenimento delle temperature e della qualità del cibo servito. A tal fine, il condimento delle verdure e, progressivamente con le attrezzature introdotte nei nuovi centri, del primo piatto deve essere effettuato direttamente nei refettori.

Devono essere definite procedure che assicurino la corretta distribuzione delle diete, sia

per quanto attiene all'integrità delle confezioni e alla corretta individuazione dei bambini cui sono destinate, sia per quanto attiene all'utilizzo di attrezzature che, in relazione alla distribuzione in monoporzioni, garantisca il mantenimento di adeguate temperature.

Infine, risulta di particolare importanza favorire un clima di convivialità nel momento del consumo del pasto nei refettori. A tal fine significativo è il ruolo di insegnanti e personale addetto allo scodellamento nell'organizzazione delle attività.

Oltre alla definizione puntuale delle procedure da seguire nella distribuzione, è molto importante che il personale addetto a questo tipo di servizio sia adeguatamente formato, con particolare attenzione alle norme igieniche da osservare durante la distribuzione del pasto e autocontrollo (piano HACCP); alla procedura da seguire per le diete speciali; alle modalità di confezionamento e presentazione del piatto in relazione alle diverse tipologie di portate; alle modalità di comportamento con l'utenza; alla pulizia, sanificazione e disinfezione. Su quest'aspetto si veda il successivo punto 2) sul personale impiegato.

All'avvio di ogni anno scolastico il soggetto gestore dovrà fornire all'Amministrazione il piano dei trasporti con l'indicazione per ogni automezzo delle scuole servite e dell'ordine con cui vengono effettuate le consegne. Il piano dei trasporti dovrà essere organizzato in modo tale da ridurre al minimo i tempi intercorrenti tra la partenza dal centro di produzione e la consegna alle scuole. I mezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere idonei e conformi alle normative vigenti; non devono essere utilizzati per trasporto promiscuo di pasti con altro materiale, devono essere coibentati isotermicamente e rivestiti internamente con materiale facilmente lavabile.

Compatibilmente con l'organizzazione scolastica dei singoli plessi, gli orari di consegna per il consumo del pasto sono indicativamente i seguenti:

- scuole infanzia: ore 11,45; orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 11,45 alle ore 12,15
- scuole primarie: ore 12,00; orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 12,00 alle ore 13,30
- scuole secondarie di primo grado: ore 12,30; orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 13,00 alle ore 14,00

Se il trasporto è organizzato attraverso un appalto di servizi, tutti questi elementi devono essere richiesti nel contratto di fornitura, compresa la garanzia di un'adeguata competenza del personale impiegato sulle regole da rispettare nel trasporto degli alimenti, oltre che un'adeguata conoscenza delle modalità di espletamento del servizio, analogamente a quanto avviene per il personale direttamente dipendente del soggetto gestore del servizio di refezione.

1.3.c. Certificazione di qualità

Al fine di garantire la definizione e il rispetto di procedure "sicure" e in grado di assicurare gli standard di qualità predefiniti di tutto il processo di refezione scolastica, dalla fornitura delle materie prime alla distribuzione del pasto, deve essere garantito il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 e successive revisioni, laddove dovessero intervenire in vigenza di contratto. Anche il processo di autocontrollo previsto dal soggetto gestore deve essere oggetto di certificazione.

Deve essere altresì garantita la certificazione ISO 22000 in materia di igiene e sicurezza alimentare.

Per rafforzare ulteriormente la sicurezza alimentare, deve essere garantita la certificazione

UNI EN ISO 22005:2008, che garantisce l'esistenza di un adeguato sistema di rintracciabilità di alimenti, loro ingredienti e imballaggi.

Fermo restando tutti gli altri standard prestazionali che riducono l'impatto ambientale, come esplicitati nel paragrafo a ciò dedicato, al fine di incentivare ulteriormente l'adozione di un sistema produttivo e distributivo che limiti l'impatto ambientale sarà infine richiesta, come facoltativa, la certificazione UNI EN ISO 14001:2004, che sarà oggetto di valutazione nell'ambito delle proposte migliorative.

1.4 Gradibilità

La gradibilità del cibo deve essere costantemente monitorata. Il soggetto gestore dovrà progettare un proprio sistema di rilevazione, che, se anche basato su campioni di scuole, possa nel tempo, attraverso meccanismi di rotazione, coinvolgere tutte le scuole di ogni ordine e grado. Si sottolinea che il campione statistico deve comprendere un numero significativo di utenti (in relazione ai 18000 pasti erogati al giorno). Gli esiti vanno comunicati alla CMC e pubblicati sul sito istituzionale del Comune e sul sito web dedicato, insieme al piano di azioni migliorative messe in campo per agire oltre che sugli altri aspetti di qualità del servizio, anche su quello della gradibilità.

Dovrà essere implementato un sistema di rilevazione entro dicembre 2015.

2) PERSONALE IMPIEGATO

Il soggetto gestore, nella consapevolezza che la qualità del servizio passa anche dalle competenze del personale, deve sviluppare politiche di valorizzazione delle professionalità impiegate ai diversi livelli del processo di erogazione del servizio. Questo principio vale anche laddove alcune componenti del servizio siano acquistate all'esterno (ad esempio trasporto e scodellamento), che dovrà pertanto guidare e improntare la scelta dei fornitori e la relazione con gli stessi.

Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche di manipolazione degli alimenti, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione.

L'organico deve essere per quantità, qualità professionale, mansioni e livello, coerente con l'organizzazione del lavoro. Questo deve essere assicurato sia per il personale addetto alla produzione, che a quello che provvede allo scodellamento e rigovernatura nei refettori. Quest'ultimo, in particolare, deve assicurare la corretta distribuzione dei pasti entro i tempi stabiliti a seconda dell'organizzazione scolastica delle diverse scuole.

Nella gestione e organizzazione del servizio devono essere assicurate alcune specifiche figure professionali, quali ad esempio nutrizionista, assicuratore del sistema di qualità, assistenti addetti al controllo in fase di distribuzione dei pasti, responsabile ed addetto alla gestione dei rapporti con l'utenza.

Il personale deve essere costantemente informato e formato sulle modalità di svolgimento del servizio, secondo gli standard di qualità e igiene previsti. L'aggiornamento dovrà essere garantito con cadenza almeno annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, previa elaborazione ed aggiornamento di un piano di formazione, per tutto ciò che riguarda gli aspetti igienico-sanitari, di gestione del servizio, di rapporto con l'utenza, nonché l'applicazione del Sistema Qualità. Il personale deve in particolare ricevere costanti e tempestivi feed-back sull'andamento del servizio, sulle non conformità avvenute e sulle soluzioni adottate. Il piano di formazione deve contenere le azioni di miglioramento

realizzate a seguito di avvenuti inconvenienti e non conformità sia riferite alla fase produttiva che distributiva (trasporto) che di consumo del pasto, compresi i piani di azione per tendere a un costante miglioramento del servizio.

Il piano di formazione annuale deve essere comunicato all'Amministrazione comunale. Inoltre a consuntivo la formazione svolta dagli addetti al servizio di refezione, sia per i temi trattati sia per il totale delle ore svolte, deve essere pubblicata on line sul sito dedicato.

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, il personale, ai diversi livelli del processo di erogazione del servizio e tenendo conto del ruolo da ciascuno ricoperto, deve essere coinvolto nei processi di cambiamento e miglioramento del servizio, ad esempio garantendo un'adeguata informazione sulle valutazioni del servizio da parte degli utenti.

Nella consapevolezza che ogni sforzo sul piano della qualificazione del personale rischia di essere inficiato da elevati livelli di turn over, che l'esperienza mostra interessare soprattutto gli addetti allo scodellamento, occorre richiederne un'adeguata gestione per limitarne l'impatto, come ad esempio prevedendo forme di affiancamento di personale già formato.

3) INVESTIMENTI

La qualità del cibo dipende non solo dalla qualità delle materie prime utilizzate, ma anche dalle attrezzature impiegate per la produzione e la distribuzione.

E' necessario realizzare un nuovo centro pasti, che, in aggiunta alla ristrutturazione del Centro Casteldebole, permetta su tutto il territorio una produzione analoga a quella che viene realizzata al centro Fossolo.

A tal fine, sarà previsto

- a) il completamento e l'allestimento del nuovo centro pasti del Lazzaretto, la cui operatività è programmata per l'anno scolastico 2016/2017;
- b) l'ammodernamento del centro pasti Casteldebole, operativo nell'anno scolastico 2017/2018.

4) SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Deve essere garantito il mantenimento dell'uso di stoviglie lavabili secondo il progetto già in corso di realizzazione oppure, laddove non adottabili per problemi logistici, di stoviglie ecocompatibili.

Sul piano della sostenibilità ambientale sarà richiesto di estendere la raccolta differenziata per lo smaltimento dei rifiuti provenienti sia dai centri produzione pasti sia dai refettori, che comunque ha già raggiunto in questo ultimo anno livelli molto elevati; sarà allegato come riferimento obbligatorio il progetto in essere in molte scuole.

Per combattere gli sprechi alimentari, il recupero di cibi non facilmente deteriorabili, quali pane e frutta non consumati, costituisce una componente importante, che deve caratterizzare un ambito quale la refezione scolastica. Analogamente occorre incentivare modalità di recupero di cibi non manipolati nei centri pasto o nei terminali di distribuzione in occasioni particolari di mancata produzione o mancato consumo, quali di calamità naturali (ad esempio nevicate, terremoti, che hanno causato chiusure improvvise delle scuole).

In questo ambito di contenimento degli sprechi si cita anche la messa a regime di un sistema più puntuale di rilevazione delle presenze, attraverso l'introduzione di un programma che acquisisca i dati dal registro elettronico in uso nelle scuole. Il gestore è,

dunque, impegnato ad adattare già a partire da settembre 2015 i propri sistemi in modo da recepire per la produzione i dati delle presenze rilevati dai sistemi in uso o in via di adozione. Tale evoluzione sarà inserita nel capitolato.

La sostenibilità ambientale troverà standard di riferimento e valutazioni conseguenti anche con riferimento alla realizzazione dei nuovi centri pasto, sia per quanto riguarda i consumi energetici sia per quanto riguarda l'utilizzo di materiali non a perdere.

5) RAPPORTO CON L'UTENZA E GLI STAKEHOLDER DEL SERVIZIO

Il rapporto con l'utenza e gli stakeholder del servizio deve essere curato sotto molteplici profili, che vanno dalla comunicazione istituzionale e di servizio in senso più ampio alla partecipazione, fino alle garanzie di determinati standard di qualità, anche attraverso indagini di soddisfazione o di gradimento del servizio.

Il soggetto gestore si deve impegnare a curare con particolare attenzione la comunicazione con le famiglie, con le scuole e gli insegnanti, con l'obiettivo di tenere tutti gli stakeholder informati costantemente sul servizio, sul suo andamento, sui programmi di lavoro e innovazione e sui relativi cambiamenti.

A tal fine, il soggetto gestore dovrà strutturare un apposito e competente servizio di comunicazione e assistenza, assicurando accessi e informazioni con modalità multicanale, definendo standard inerenti i contenuti, la loro fruibilità, la completezza e tempestività di aggiornamento delle informazioni e di gestione delle diverse domande di assistenza, coerenti con le caratteristiche del servizio pubblico gestito.

Al fine di integrare le differenti attività di servizio, di sviluppo dello stesso, di assistenza e comunicazione e di gestione economico-contabile, il soggetto gestore dovrà predisporre ogni anno un Bilancio di Responsabilità Sociale preventivo nell'ambito del quale concordare previo accordo con il Comune e con i diversi stakeholder, i piani e le azioni di miglioramento del servizio e i piani di comunicazione e partecipazione da sviluppare nel corso dell'anno.

Analogamente, ogni anno il soggetto gestore dovrà redigere e pubblicare il Bilancio di Responsabilità Sociale consuntivo per rendere conto di quanto realizzato.

Nell'ambito di tale attività dovranno, inoltre, essere sviluppate nell'anno scolastico azioni e programmi di educazione alimentare rivolti ai bambini, alle loro famiglie e alle scuole per contribuire a diffondere corretti stili alimentari, nel pieno riconoscimento della funzione svolta dalla refezione scolastica.

Il Bilancio di responsabilità sociale preventivo e consuntivo e il piano di comunicazione dovranno essere presentati all'Amministrazione comunale per una sua valutazione.

Al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio il soggetto gestore è tenuto a redigere una "Carta della qualità dei servizi" per gli utenti che riporti gli standard di qualità e di quantità; le modalità di accesso alle informazioni e quello per segnalazioni o reclami.

Sulla base dello schema base presentato in sede di gara, il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, è tenuta a redigere una proposta di Carta dei servizi entro 6 mesi dalla data di affidamento. I contenuti e gli impegni previsti nella Carta devono essere coerenti con quanto previsto dalla normativa vigente e nel Contratto, ma riportare anche obiettivi di miglioramento, indicazioni di standard di qualità e relativi indicatori di misurazione, modalità per l'inoltro di suggerimenti e reclami, nonché richieste d'indennizzo quando previste.

La proposta deve essere approvata dall'Amministrazione comunale, che coinvolgerà nelle valutazioni la commissione mensa cittadina.

Il soggetto gestore si impegna ad aggiornare la Carta dei servizi con cadenza annuale rispetto alla data di prima pubblicazione.

Inoltre, deve dotarsi di un sistema per verificare periodicamente l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, prestando attenzione anche alla qualità percepita e al gradimento da parte dei bambini, mettendolo in relazione anche all'aspetto qualitativo dello scarto misurato. Di tali verifiche viene redatto un report trimestrale da presentare all'Amministrazione comunale, comprensivo del piano di azioni migliorative del servizio.

Nell'ambito del pieno riconoscimento del ruolo e delle funzioni di partecipazione delle commissioni mensa, cittadina e di scuola, il soggetto gestore è tenuto, d'intesa con il Servizio comunale che si occupa della refezione scolastica, a promuovere incontri periodici con le commissioni di scuola per raccogliere suggerimenti e valutazioni sul servizio, nonché per fornire specifiche informazioni sul servizio svolto.

Il soggetto gestore attraverso un proprio rappresentante partecipa alla Commissione mensa cittadina, nel cui ambito saranno presentati i report periodici sulla valutazione del servizio, sull'andamento dei programmi di innovazione previsti e sui controlli effettuati.

6) CONTROLLI

L'aggiudicatario del servizio di ristorazione scolastica dovrà sottostare ai controlli che verranno definiti in un disciplinare di controllo, processo e prodotto del servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna, fornito dall'Amministrazione Comunale.

Il disciplinare definisce i principi e specifica i requisiti del servizio di controllo che il Comune di Bologna effettua sul servizio di refezione scolastica.

L'esecuzione dei controlli avviene direttamente sui punti strategici riportati sul capitolato di gara e attraverso verifiche presso il fornitore aggiudicatario del servizio.

L'Amministrazione Comunale, in quanto committente del servizio, vigila sulla corretta esecuzione di quanto previsto dal contratto.

Il servizio di controllo viene erogato dall'Amministrazione Comunale attraverso personale interno e/o personale esterno appositamente addestrato.

L'Amministrazione Comunale, titolare delle attività di controllo, pianifica e coordina tali attività, interfacciandosi a monte con il fornitore di servizio oggetto di gara e a valle con il cittadino fruitore del servizio.

Il sistema dei controlli, che ha a oggetto l'intero processo della refezione scolastica, si articola in diversi livelli.

Controlli interni: sono i controlli interni al processo e si sviluppano attraverso le procedure di certificazione della qualità, che, attraverso modalità di autocontrollo, garantiscono la sicurezza igienica del prodotto fornito, comprese anche analisi microbiologiche sia sulle derrate e sui pasti prodotti che sulle superfici di lavorazione e sulle attrezzature. Tali controlli sono in capo al gestore del servizio. Il soggetto gestore deve garantire che le derrate alimentari crude, i semilavorati, i piatti pronti e le superfici di lavorazione/attrezzature abbiano valori di carica microbica non superiori ai limiti stabiliti nel capitolato stesso; a tal fine deve provvedere ad effettuare a propria cura e spese per l'intera durata del contratto analisi microbiologiche e/o chimiche sulle materie prime, sui

pasti pronti e su superfici di lavorazione e attrezzature. Deve a tal fine, predisporre annualmente un piano di analisi. Il piano di analisi e i certificati riportanti gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere forniti al Comune di Bologna.

Controlli esterni del Comune: il Comune di Bologna attraverso i propri tecnici e le strutture competenti, eseguirà il controllo ed il monitoraggio sulle attività svolte dalla soggetto gestore in tutte le sue fasi. E' facoltà del Comune effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, i suddetti controlli presso il Responsabile della Qualità, i Centri produzione pasti e i refettori, al fine di verificare la corretta esecuzione del servizio e il rispetto delle prescrizioni previste nel capitolato, nonché per rispondere e/o per controdedurre a specifiche richieste dell'utenza. Potrà effettuare, inoltre, prelievi di campioni da sottoporre ad analisi di laboratorio.

I controlli devono essere effettuati senza ostacolare il regolare svolgimento del servizio.

Il controllo potrà dar luogo alla richiesta di azioni correttive che dovranno essere tassativamente recepite dal soggetto gestore che proporrà le soluzioni atte a rimuoverne le cause.

Il personale incaricato dal Comune effettuerà controlli secondo la metodologia che riterrà più idonea. I controlli potranno essere di diverse tipologie:

- controlli documentali (controlli su registrazioni, reportistica del sistema gestione qualità ecc...);
- controlli analitici consistenti nel prelievo di campioni;
- controlli sulle grammature fornite. Tali controlli potranno essere effettuati sia a vista, sia con apposita strumentazione, sia con esame di documentazione al fine di verificare il rispetto di quanto previsto nelle tabelle dietetiche;
- controlli a vista consistenti in verifiche e ispezioni da svolgersi all'interno di tutte le strutture sia di produzione sia di distribuzione.

Controlli esterni dell'AUSL: l'Ausl svolge controlli sul servizio di refezione, che rientrano nel suo ruolo istituzionale, in piena autonomia, quale autorità competente al controllo ufficiale ai sensi della normativa vigente in tema di sicurezza igienica e nutrizionale degli alimenti, che prevede, fra l'altro, specifiche azioni prescrittive e sanzionatorie.

Ruolo delle Commissioni mensa: le commissioni mensa, che contribuiscono, con funzioni consultive, propositive e di verifica, al miglioramento della qualità del servizio di refezione scolastica, concorrono a migliorare l'efficacia del sistema dei controlli secondo le modalità definite nel "Regolamento recante disposizioni per la costituzione e il funzionamento delle commissioni mensa" approvato dal Consiglio comunale e nelle successive modifiche e integrazioni che potranno intervenire in vigenza di contratto.

Obblighi di informazione. Il soggetto gestore ha l'obbligo di mantenere costantemente informato il Comune di Bologna su ogni fatto e circostanza rilevante per la gestione e la regolarità del servizio e porre tempestivamente a disposizione ogni informazione e documentazione richiesta. Deve, inoltre, mettere a disposizione tutta la documentazione e tutte le registrazioni del proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il soggetto gestore deve fornire al Comune, agli altri organismi sanitari e ad altri soggetti, comunque autorizzati dal Comune, tutta la collaborazione necessaria e il libero accesso ai Centri Produzione Pasti, fornendo tutti i chiarimenti del caso.

Di ogni controllo effettuato da parte dei vari soggetti sarà dato conto in un rapporto che sarà reso disponibile on line e presentato in sede di CMC.

Pasto campione. Il soggetto gestore deve prelevare giornalmente almeno 150 gr. o una

porzione di tutti i prodotti somministrati per i pasti (pasto convenzionale e principali tipologie pasti dieta) e riporli in sacchetti sterili sui quali sarà indicata la data di confezionamento, la denominazione del prodotto prelevato e conservarli in freezer a temperatura inferiore a -18°C per i sette giorni successivi.

Sanzioni. Il Comune di Bologna, a tutela della qualità e del rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali, applicherà delle sanzioni progressive in relazione all'entità della inadempienza.

Gli ambiti di inadempimento sono i seguenti:

- standard relativi alle materie prime, al confezionamento e alla conservazione
- standard quantitativi
- standard relativi ai menu
- standard igienico sanitari
- standard delle attrezzature
- tempi di distribuzione dei pasti
- obblighi di comunicazione e pubblicazione di dati e ogni altra informazione prevista in capitolato

Controllo sull'andamento del contratto. Allo scadere del primo di aggiudicazione si procederà, attraverso il coinvolgimento della Commissione mensa cittadina, alla verifica sull'effettiva e completa applicazione di tutta l'offerta tecnico-economica aggiudicata e più in generale all'andamento del servizio rispetto agli standard definiti. Successivamente al primo anno di avvio, tale monitoraggio avverrà nei mesi di gennaio e giugno, al fine di permettere azioni di miglioramento a breve termine.

6.1 Misurazioni

La qualità del servizio di refezione necessita di indicatori reali e quantificabili per poter essere apprezzabile. Sono quegli stessi indicatori a essere indagati nei controlli.

Oltre alle analisi e all'elaborazione delle schede-questionari è fondamentale strutturare un sistema che in modo casuale e continuativo misuri gli scarti nelle varie scuole come differenza di peso fra il cibo entrante e quello uscente in forma di rifiuto. Quest'analisi si ritiene possa produrre feedback utili nelle seguenti valutazioni:

- tendenze/abitudini (corrette e/o sbagliate) alimentari dei bambini
- azioni correttive per diminuire lo scarto (cambio ricette, ecc..)
- nuove azioni da intraprendere o azioni correttive nelle politiche di informazione delle famiglie sulla corretta alimentazione.