



CITTÀ DI
CASTELFRANCO
EMILIA

COMUNE DI CASTELFRANCO EMILIA

servizi educativi e scolastici

LA CARTA DEL SERVIZIO

RISTORAZIONE SCOLASTICA

aa.ss. 2017/2018-2018/2019-2019/2020



Sindaco avv. Stefano Reggianini

Assessore Pubblica Istruzione, Infanzia, Adolescenza Maurizia Cocchi Bonora

Premessa

La ristorazione scolastica nacque in alcuni paesi dell'Europa nell'800, epoca in cui si svilupparono le prime mense scolastiche essenzialmente presso collegi ed istituzioni private, luoghi in cui gli alunni rimanevano per l'intera giornata.

Solo dopo molti anni anche la scuola pubblica si attrezzò per fornire pasti nella pausa del mezzogiorno, prevalentemente a favore delle famiglie meno agiate. E' evidente che in quel momento storico le funzioni della ristorazione scolastica erano essenzialmente quelle di fornire adeguati apporti nutrizionali a bambini che altrimenti sarebbero stati soggetti a regimi alimentari carenti sia dal punto di vista quantitativo che da quello qualitativo.

Negli ultimi 20 anni, con il mutare delle condizioni socio-economiche del nostro paese, con la modificazione dell'organizzazione familiare caratterizzata dal fatto che sempre più entrambi i genitori avevano un lavoro, e con il diffondersi di culture diverse legate al fenomeno dell'immigrazione, ecco che il significato e gli obiettivi della ristorazione scolastica si sono ampiamente modificati.

Infatti, accanto alle esigenze di soddisfacimento dei bisogni nutrizionali, cioè di una alimentazione intesa solo come cibo, la refezione scolastica ha assunto un valore più complesso includendo connotazioni e finalità di tipo relazionali, interculturali, preventive ed educative. Tutto questo unito alla necessità di assicurare la massima sicurezza igienico-sanitaria e naturalmente di rispettare le esigenze di gradevolezza ed accettabilità del pasto.

E' questo insieme di elementi che rende la scuola, anche attraverso il momento del pasto e quello dello spuntino mattutino, un contesto privilegiato per attuare interventi educativi mirati a sviluppare un approccio equilibrato e salutare con il cibo e l'alimentazione.

Gli esperti concordano sul fatto che i sani stili di vita si radicano più facilmente durante l'età infantile ed adolescenziale. Questo è particolarmente vero per le corrette abitudini alimentari ed il regolare svolgimento dell'attività fisica, tant'è che il Piano Regionale della Prevenzione dell'Emilia Romagna in vigore fino a tutto l'anno 2013, prevede di sviluppare azioni su tali tematiche già nel periodo della gravidanza e nei primissimi anni di vita del bambino, nella convinzione che un "imprinting" precocissimo, addirittura durante la vita fetale, possa favorire il mantenimento per tutta la vita di corretti comportamenti alimentari. Tali interventi potranno trovare continuità nel momento in cui il bambino inizierà a frequentare gli asili nido e le scuole dell'Infanzia.

Programmi di promozione alla salute ed educazione alimentare attuati diffusamente nella scuola consentono di raggiungere potenzialmente tutti i bambini ed i ragazzi della fascia di età 3-14 anni, considerato che, a parte la scuola dell'obbligo, che riguarda tutti, anche la scuola dell'infanzia nella nostra regione è frequentata da circa il 90% dei bambini residenti. La scuola peraltro, grazie all'abilità del personale docente, è in grado di diffondere messaggi di salute nel modo più semplice e comprensibile per gli alunni, sfruttando l'integrazione fra elementi razionali ed affettivi e valorizzando l'aspetto ludico ed esperienziale, per favorire l'avvicinarsi da parte del bambino anche ad alimenti che prima rifiutava. La scuola inoltre, consente di annullare o perlomeno attenuare le eventuali differenze socio-culturali delle famiglie che, come

è noto, possono rappresentare elementi di per se in grado di interferire sulla ricezione delle informazioni e sulla concreta applicazione di comportamenti virtuosi.

Infine, attraverso la scuola è possibile coinvolgere più facilmente l'altro riferimento educativo fondamentale per il bambino, vale dire la famiglia. E' infatti attraverso i momenti collegiali (riunioni di plesso o di classe o di sezione, sedute della commissione mensa, ecc) ma anche mediante la capillare e quotidiana azione informativa svolta dai docenti ed educatori, che i genitori possono apprendere e condividere obiettivi educativi anche nel campo della sana alimentazione, impegnandosi a supportare le iniziative scolastiche e a dare continuità e buoni esempi al bambino durante la normale vita familiare.

E' così che si può instaurare, anche per quanto riguarda i sani stili di vita, un concreto "Patto Educativo" fra scuola e famiglia, finalizzato a favorire una crescita sana dei bambini assicurando un buon livello di salute anche negli adulti. Può anche capitare che non esistano le sufficienti condizioni per la scuola di potersi relazionare direttamente con la famiglia a causa del disinteresse dei genitori, oppure per un loro eccesso di delega alla scuola, oppure per motivi oggettivi quali un intenso impegno lavorativo dei famigliari. Anche in questo caso però la scuola può dare un contributo educativo sull'intera famiglia attraverso il processo di "educare i bambini per educare i genitori" in cui sono gli stessi figli ad introdurre modificazioni comportamentali positive nell'intera famiglia.

Ma se Scuola e Famiglia rappresentano elementi necessari per intervenire sui comportamenti o stili di vita dei nostri bambini, essi non bastano. Infatti i bambini e le famiglie sono influenzati nelle loro scelte di vita anche da parte di altre figure o caratteristiche ambientali. Basti pensare al ruolo del Pediatra di Libera Scelta che rappresenta indiscutibilmente la maggior fonte informativa della famiglia in ambito alimentare specie quando i bambini sono più piccoli, all'influenza degli allenatori e degli accompagnatori sui ragazzi iscritti alle società sportive, al ruolo dei compagni ed amici nel suggerire comportamenti o scelte al bambino o al ragazzo tanto da sfruttare questa dinamica attraverso i programmi di "peer education" o educazione fra pari; fondamentale è poi il contributo di condizioni territoriali favorevoli alle scelte salutari, di cui sono responsabili le amministrazioni locali, come ad esempio la disponibilità di spazi per svolgere in sicurezza movimento o gioco all'aperto, la presenza di piste ciclabili, la realizzazione di percorsi specifici o l'attivazione di divieti ai mezzi a motore per favorire l'accesso a scuola a piedi anziché in automobile, lo sviluppo di iniziative pubbliche tendenti a valorizzare la sana alimentazione ed il consumo di frutta e verdura.

Si capisce quindi che per riuscire ad attuare modificazioni delle abitudini di vita a partire dall'infanzia, è necessario il contributo coordinato di larga parte dei cosiddetti portatori di interesse di una comunità. Le esperienze dei "Progetti di Comunità" mirati alla promozione di sane abitudini alimentari e motorie nella popolazione, in corso da oltre 7 anni nella provincia di Modena, compresi i territori dei comuni di Castelfranco Emilia e S. Cesario sul Panaro, si basano appunto su tali convinzioni.

Ecco quindi che, una volta riconosciuta la complessità del contesto ed i vari fattori ed attori capaci di intervenire sulle abitudini dei soggetti più giovani, si può ancora meglio connotare il ruolo educativo della

ristorazione scolastica, come tassello, peraltro importantissimo, all'interno di una necessaria molteplicità di azioni.

Il Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'AUSL di Modena, da oltre 10 anni, offre il suo contributo alle amministrazioni locali, alle scuole paritarie ed alle ditte di ristorazione collettiva nell'offrire un pasto scolastico che contenga elementi di qualità ed equilibrio nutrizionale e di varietà delle portate nel rispetto della stagionalità. In questi anni si è assistito ad un progressivo miglioramento dei menù scolastici in molti territori, attraverso graduali variazioni che tenessero in considerazione le abitudini alimentari locali e comunque la gradibilità del pasto. La crescente professionalità ed impegno dei diversi responsabili della ristorazione scolastica ha facilitato questa positiva evoluzione.

La Regione Emilia Romagna ha supportato tale processo attraverso documenti di riferimento ed indirizzo quali " Le Linee Strategiche per la Ristorazione Scolastica in Emilia Romagna" (Collana Contributi n. 56) e più recentemente attraverso la formalizzazione di standard nutrizionali nella ristorazione scolastica attraverso la Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna 10 aprile 2012 n. 418 intitolata "Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo".

Quest'ultimo documento, sottolinea in particolare come una scuola che promuove salute, debba attuare strategie educative in tutti i momenti in cui l'alunno è all'interno dell'ambiente scolastico, quindi non solo durante lo svolgimento dell'attività didattica. Questo significa, per quanto riguarda l'alimentazione, che la scuola ha la responsabilità di attuare azioni educative e contrastare interventi o situazioni ambientali sfavorevoli, anche durante la refezione scolastica, il momento della ricreazione in cui si consumano spuntini od in riferimento all'offerta di alimenti e bevande attraverso la distribuzione automatica od i servizi bar eventualmente attivati all'interno della scuola.

In conclusione, ponendo attenzione ad una ristorazione scolastica intesa come momento educativo e di comunicazione interpersonale tale da indurre un rapporto positivo con il cibo nella sua straordinaria varietà di sapori, ed unitamente ad una serie coordinata di azioni multidisciplinari riguardanti alimentazione ed attività fisica, è possibile realizzare un circuito positivo scuola-bambino-famiglia-comunità, che porti a benefici duraturi di salute per tutti.

Alberto Tripodi

Responsabile U.O.S. Nutrizione

Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione

Dipartimento di Sanità Pubblica – AUSL di Modena

LA CARTA DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

La Carta del Servizio è il patto tra il Comune di Castelfranco Emilia e i cittadini che utilizzano la ristorazione scolastica, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio: è utile al cittadino per conoscere, partecipare, scegliere e verificare le prestazioni fornitegli dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

Come tale, è un documento vivo e dinamico, al quale contribuiscono le osservazioni e le esperienze di tutti:

- degli addetti che operano nella realizzazione della ristorazione scolastica;
- delle scuole che inseriscono la mensa nella programmazione della giornata educativa;
- dei cittadini che utilizzano il servizio.

Cittadini e scuole possono utilizzare diversi strumenti per segnalare gli aspetti del servizio ritenuti di maggiore interesse, i miglioramenti che ritengono più utili e gli aspetti insoddisfacenti rilevati nelle prestazioni ricevute:

- ✓ la compilazione della customer satisfaction;
- ✓ la presentazione di una segnalazione o di un reclamo al Comune;
- ✓ la rappresentanza al Comitato di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio, in qualità di membro o segnalando le proprie osservazioni al rappresentante della propria scuola;
- ✓ la partecipazione alle iniziative del servizio (i percorsi di educazione alimentare, il progetto "Aliment-azione" nell'ambito della più ampia azione interistituzionale coordinata dall'Amministrazione comunale e denominata "Sani stili di vita");
- ✓ i contatti con l'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune;
- ✓ i contatti con il servizio counseling di dietistica nel processo di risoluzione di significative problematiche correlate alla relazione stress-emozioni-cibo-corporeità.

La Carta si compone, quindi, di una parte stabile di principi e informativa (che rimane uguale sino al modificarsi delle condizioni, normative od organizzative, cui fa riferimento) e di una parte variabile di impegni della qualità (che si modificano nel tempo mano a mano che gli obiettivi prefissati vengono raggiunti o che nuovi elementi di interesse del servizio emergono all'attenzione attraverso gli strumenti sopra riportati). A differenza della parte stabile, gli impegni della qualità verranno, pertanto, rinnovati e ridistribuiti periodicamente dopo ogni loro aggiornamento. Ogni impegno sarà espresso come standard di qualità perseguito (che rappresenta il livello che il servizio deve tendere a raggiungere nella specifica dimensione considerata, quale impegno di miglioramento); per alcune dimensioni, a fianco dello standard di qualità perseguito, sarà individuato anche il limite di accettabilità delle prestazioni (che rappresenta il livello minimo che il Comune si impegna a garantire). Quando la ristorazione scolastica raggiunga stabilmente uno degli standard di qualità perseguiti, esso deve essere innalzato o sostituito da un altro obiettivo.

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La ristorazione scolastica si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ funzione protettiva e preventiva;
- ✓ finalità educative-comportamentali;
- ✓ garanzia di qualità totale del servizio, validità nutrizionale del pasto, rispetto della cultura alimentare locale;
- ✓ soddisfazione del gusto;
- ✓ percezione positiva del bambino nei confronti del pasto scolastico inteso come soddisfacimento delle proprie aspettative.

Il servizio ristorazione scolastica è erogato dal Comune per agevolare la frequenza della scuola pubblica agli studenti che seguono attività didattiche in orario pomeridiano rientranti nel Piano dell'Offerta Formativa, fino alla scuola primaria.

Per il servizio ristorazione scolastica il Comune si impegna a garantire:

- ✓ l'uguaglianza e l'imparzialità nell'erogazione del servizio;
- ✓ il rispetto delle identità culturali, etniche e religiose dei fruitori;
- ✓ la continuità delle prestazioni;
- ✓ l'ascolto, la partecipazione dei cittadini, l'accesso alle informazioni e la trasparenza della gestione;
- ✓ l'adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili, all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate.

LA MODALITA' GESTIONALE ADOTTATA

Il servizio ristorazione scolastica è gestito tramite l'affidamento a terzi. La sua realizzazione, cioè, è affidata dal Comune a operatori economici specializzati nel settore della ristorazione collettiva, selezionate in apposite procedure concorsuali per assicurarne la competenza e professionalità, che acquistano i prodotti, li cucinano e si occupano di trasportare nelle scuole cittadine i pasti, di distribuirli, di apparecchiare i refettori e di rigovernarli al termine del pranzo.

In particolare, il servizio prevede:

➤ ***la fornitura di pasti veicolati in multiporzione presso le seguenti scuole:***

- Scuola infanzia "Mezzaluna" - via Signorelli, 7 – capoluogo
- Scuola infanzia "Scoiattolo" - via Francia, 2 – capoluogo
- Scuola infanzia "W. Disney" - via Risorgimento, 31 – capoluogo
- Scuola infanzia "P. Picasso" - via Picasso, 29 – capoluogo
- Scuola infanzia "Pizzigoni" - via Cassola di sotto, 19 – Cavazzona
- Scuola infanzia "A. Frank" - via Bixio, 35 – fraz. Panzano
- Scuola infanzia "Maggiolino" - via Papa Giovanni XXIII – Gaggio
- Nido "Maggiolino" - via Papa Giovanni XXIII – Gaggio
- Primaria "G. Marconi" - via G. Marconi, 1 – capoluogo
- Primaria "Guinizelli" - via Risorgimento, 58 – capoluogo
- Primaria "G. Deledda" - via Chiesa, 51 – Gaggio
- Primaria "Don Bosco" - via Muratori, 2 – Cavazzona
- Primaria "Don Milani" - via d'Annunzio, 91 – Manzolino
- Primaria "A. Tassoni" – piazza Falcone/via dei Mille – Piumazzo

➤ ***la preparazione di pasti presso le cucine nelle strutture sotto indicate:***

- Nido "Arcobaleno" – via Alfieri, 34 - capoluogo

- Nido “Girandola” – via Alfieri, 36 - capoluogo
- Nido “Scarabocchio” – via Risorgimento, 73 - capoluogo
- Scuola infanzia di via Risorgimento - via Risorgimento, 73 - capoluogo
- Nido “Girasole” – via Filzi, 19 - Piumazzo
- Scuola infanzia “Collodi” – via Filzi, 19 - Piumazzo

Il front office è gestito direttamente dal Comune con proprio personale assegnato all’ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici, che cura i rapporti con i cittadini e le scuole, gestisce i processi di iscrizione, richiesta diete speciali, calcolo frequenza e pagamento delle tariffe fino alla cessazione del servizio.

I menù (cioè il dettaglio delle portate per ciascuna giornata di servizio), le tabelle dietetiche (in relazione alle grammature dei diversi alimenti che compongono ciascuna portata) e le tabelle merceologiche (cioè il dettaglio delle caratteristiche di ciascun alimento impiegato per la preparazione delle portate) sono elaborati dal Comune e inseriti nel contratto che vincola le aziende fornitrici, insieme alle regole necessarie allo svolgimento del servizio. Vengono modificati e integrati in base all’andamento del servizio in un’ottica di miglioramento continuo della qualità.

Dove sono reperibili questi documenti? Il menù è scaricabile dal sito www.comune.castelfranco-emilia.mo.it e disponibile presso ogni scuola; le tabelle dietetiche e merceologiche possono essere consultate presso l’ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici. Di tali documenti si può richiedere la trasmissione via mail scrivendo a ufficioscuola@comune.castelfranco-emilia.mo.it

L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le iscrizioni e i pagamenti

Per consumare il pasto a scuola occorre essere iscritti al servizio ristorazione scolastica.

Ci si iscrive al servizio esclusivamente con modalità on line, nel periodo comunicato dal Comune, collegandosi al sito istituzionale e accedendo alla sezione “Iscrizioni Scuola Online – Iscrizioni ai servizi scolastici”, dove sono presenti tutte le informazioni.

Per accedere al sistema è necessario ottenere le credenziali “fedERA” o “SOSI@home” (identità digitali)

L’iscrizione è sempre necessaria per gli alunni esordienti, cioè per gli alunni che frequentano il primo anno di scuola primaria e che intendano utilizzare la mensa o che si trasferiscano da una sede scolastica all’altra; negli anni successivi l’iscrizione al servizio si rinnova automaticamente per la scuola dell’infanzia, mentre deve essere confermata per la scuola primaria; in ogni tempo è possibile comunicare la rinuncia al servizio o la variazione dei dati relativi all’alunno.

Con l’iscrizione dell’alunno il genitore assume l’onere di contribuire al costo del servizio sostenuto dall’Amministrazione Comunale.

Per il servizio di nido d’infanzia a tempo pieno e part-time è prevista la ristorazione attraverso la somministrazione di pasti, di norma direttamente confezionati nelle cucine interne ai servizi stessi. La frutta prevista nel pasto viene di norma somministrata anticipatamente alle ore 9 del mattino. Nel servizio di nido a tempo pieno è prevista anche la merenda pomeridiana, che, in caso di uscita anticipata dal servizio, è da asporto. Il costo della ristorazione è compreso nella retta mensile corrisposta dalle famiglie per la fruizione del servizio di nido.

Per la scuola dell’infanzia, è prevista una tariffa costituita da una quota variabile in base ai pasti effettivamente consumati e una quota fissa mensile (ridotta del 50% nei mesi di settembre e gennaio), da corrispondere anche in caso di assenza prolungata fino al momento della dichiarazione formale di ritiro. Nel servizio è prevista anche la merenda pomeridiana che, in caso di uscita anticipata dal servizio, è da asporto. Qualora per motivi diversi il bambino iscritto al servizio di ristorazione scolastica sia ritirato prima dell’ora del pranzo, ma il pasto sia stato prenotato, anche se non consumato, la quota dello stesso va comunque corrisposta. E’ escluso il caso in cui il bambino sia ritirato per malessere o altri gravi motivi imprevedibili entro le ore 10 del mattino. Per gli utenti non iscritti al servizio di ristorazione scolastica è prevista, con le modalità di cui sopra, una tariffa mensile fissa (anche in caso di assenza) per la somministrazione della frutta al mattino, quota ridotta del 50% nei mesi di settembre e gennaio.

Per la scuola primaria, il servizio è da intendersi come consumo continuativo e non saltuario del pasto, sia nell'arco del mese sia dell'intero anno scolastico, fatte salve situazioni di carattere eccezionale dovute a modifiche sostanziali e non prevedibili dell'attività lavorativa (documentate) o a situazioni familiari molto gravi, che possono prevedere la rinuncia e il reintegro nel servizio, per una sola volta nel corso dell'anno, per un periodo non inferiore al mese. Ai bambini iscritti al servizio di post scuola che fruiscono della mensa è somministrata anche la merenda, senza costi aggiunti per l'utenza.

Per il servizio è prevista una tariffa costituita da una quota fissa mensile (ridotta del 50% nei mesi di settembre e gennaio e non prevista per giugno) e una quota variabile per i pasti effettivamente consumati. In caso di frequenza a modulo, laddove sia istituito il servizio, la quota fissa a carico dell'utenza è ridotta del 60% in caso di due rientri pomeridiani e del 70% in caso di un solo rientro pomeridiano. L'eventuale domanda del servizio, ad anno scolastico avviato, va comunicata all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune, che attiverà il servizio, previa consegna del genitore alla scuola di un'apposita dichiarazione rilasciata dall'ufficio. Qualora risulti dalla scuola il consumo di pasti, anche in assenza di una richiesta scritta, l'iscrizione al servizio è attivata d'ufficio. Il genitore ha l'obbligo di regolarizzare la richiesta, fermo restando il relativo obbligo di corresponsione delle quote dovute, compresa quella fissa mensile. Nel caso in cui il bambino iscritto al servizio di ristorazione scolastica sia ritirato prima dell'ora del pranzo, ma il pasto sia stato prenotato, anche se non consumato, la quota dello stesso va comunque corrisposta. È escluso il caso in cui il bambino sia ritirato per malessere o altri gravi motivi imprevedibili entro le ore 10 del mattino.

Le tariffe e la quota fissa mensile sono definite annualmente al momento dell'approvazione del bilancio di previsione.

Sono stabilite agevolazioni tariffarie:

- ✓ per i nuclei familiari residenti che sottoscrivano l'attestazione ISEE, in base al valore dell'indicatore;
- ✓ per la cosiddetta "pluriutenza", ossia qualora due o più fratelli/sorelle residenti frequentino i servizi di nido pubblico, di refezione presso la scuola infanzia e la scuola primaria a tempo pieno, di scuola dell'infanzia privata convenzionata;
- ✓ per i minori con disabilità e i minori in affido.

Il dettaglio delle tariffe, delle modalità di pagamento, il modulo d'iscrizione e quello di rinuncia/variazione sono disponibili sul sito www.comune.castelfranco-emilia.mo.it e presso l'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici; l'iscrizione e ogni comunicazione può essere effettuata anche per posta o con una mail a ufficioscuola@comune.castelfranco-emilia.mo.it, trasmettendo unitamente ai moduli compilati la copia di un documento d'identità del sottoscrittore.

Le strutture

I pasti veicolati vengono preparati presso uno o più centri di cottura pasti registrati ai sensi di legge prodotti e da qui trasportati in multiporzione nelle diverse sedi scolastiche, dove viene svolto il servizio di porzionamento dei pasti, riordino e sanificazione dei terminali. I pasti devono essere cucinati nella medesima giornata in cui è previsto il consumo, senza ricorso a prodotti precotti, con il sistema in legame "fresco-caldo" (a eccezione di alcune preparazioni particolarmente complesse per le quali dovrà essere concessa la deroga dall'Amministrazione).

I pasti non veicolati vengono preparati il giorno stesso del consumo e senza ricorso a prodotti precotti, presso le cucine site nelle strutture sopra indicate da parte del personale qualificato, provvedendo anche direttamente all'approvvigionamento delle derrate alimentari. Giornalmente vengono effettuate tutte le operazioni di lavaggio/sanificazione delle stoviglie utilizzate, nonché di riassetto, pulizia e sanificazione dei locali delle cucine e dispense.

Gli approvvigionamenti

Sulla base delle iscrizioni e dei dati statistici della frequenza giornaliera le aziende incaricate del servizio effettuano gli ordini ai propri fornitori; le merci sono consegnate, a seconda della tipologia, giornalmente (pane) o due/tre volte a settimana (prodotti ortofrutticoli freschi e simili, carne, pasta, prodotti surgelati, ecc.) al/i Centro/i Cottura:

- gli ordini sono organizzati in modo tale da garantire sempre la disponibilità di materie prime in ottimali condizioni di freschezza;

- la conservazione degli alimenti presso il/i Centro/i Cottura fino al momento del loro impiego è rigorosamente disciplinata per garantire la sicurezza delle preparazioni;
- il sistema di rintracciabilità previsto dalla vigente normativa nel settore alimentare e applicato nel servizio ristorazione scolastica assicura la conoscenza dell'origine e della qualità dei prodotti alimentari utilizzati ed il controllo sul loro impiego;
- l'introduzione nel menù di un nuovo prodotto è sempre preceduta dall'invio della relativa scheda tecnica per l'esame della conformità alle previsioni del capitolato e l'accettazione del Comune.

Le schede tecniche delle materie prime impiegate sono consultabili presso l'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune.

La qualità dei prodotti

Tutti i prodotti impiegati nella ristorazione scolastica sono di prima qualità, scelti e controllati per assicurare la sicurezza alimentare e la gradibilità del pasto:

- *sono biologici:*

pane, pasta di semola, riso integrale, legumi secchi, tutta la verdura, preferibilmente fresca nel rispetto della stagionalità, frutta (mele, arance, clementine e kiwi), preferibilmente rispettando la stagionalità del prodotto, composta di frutta e succhi di frutta, uova fresche e pastorizzate, passata di pomodoro, olio extravergine di oliva, yogurt, latte fresco, burro, carne macinata di bovino per la preparazione del ragù.

- *sono del mercato equo-solidale:*

zucchero e cacao;

- *sono DOP o IGP:*

parmigiano reggiano; grana padano; prosciutti crudi con concentrazione di sale non superiore al 7% e privi di nitrati e nitriti; squacquerone di Romagna; pera dell'Emilia Romagna;

pesca nettarina di Romagna

- *prodotti tipici della Regione Emilia-Romagna*

I menù prevedono, di norma con cadenza mensile, la somministrazione di uno o più prodotti DOP, IGP o prodotti tradizionali o preparazioni tradizionali tratti dall'Elenco dei prodotti agroalimentari tradizionali dell'Emilia-Romagna.

La tracciabilità dei prodotti

Tutte le materie prime e i prodotti impiegati sono identificati mediante il marchio del produttore, lo stabilimento di produzione, la data di produzione o scadenza oppure il numero di lotto (se confezionati) o mediante i dati della bolla di consegna (se sfusi): questo sistema consente, oltre alla verifica della qualità dei prodotti e della loro conformità alle prescrizioni contrattuali, di provvedere con tempestività ed efficacia ad eliminare dalla produzione tutte le derrate per le quali sia stata riscontrata la presenza di difetti.

Le preparazioni

I pasti sono preparati sulla base delle prenotazioni effettuate giornalmente dalle scuole in base alle presenze degli alunni, inclusi quelli con esigenze dietetiche particolari, secondo i menù giornalieri.

Tutte le cotture avvengono nella stessa giornata del consumo, fatta eccezione per lavorazioni particolari e concordate (es. arrosti) che possono essere effettuate nelle 24 ore precedenti, trattate con abbattitori di temperatura e conservate a temperatura controllata prima del rinvenimento in forno, previa autorizzazione alla deroga da parte dell'Amministrazione.

Come ottenere maggiori informazioni sulle preparazioni? Con una mail indirizzata all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici (ufficioscuola@comune.castelfranco-emilia.mo.it) o recandosi direttamente presso la sede dell'ufficio stesso.

Il trasporto

Dal/i Centro/i Cottura i pasti vengono trasportati nelle singole scuole; per garantire alle preparazioni la conservazione delle loro caratteristiche fisiche, organolettiche e igieniche, esistono particolari prescrizioni, di legge e di contratto, che riguardano le modalità di confezionamento, le caratteristiche dei contenitori e dei veicoli impiegati e gli orari di consegna a ciascun refettorio:

- sono utilizzati contenitori isotermitici per il trasporto a temperatura controllata dei cibi in legume fresco, caldo e refrigerato (temperature garantite: inferiori a +10°; superiori a + 65°), nei quali vengono alloggiati le gastronomie in acciaio Inox G/N con coperchio a perfetta tenuta;

- i cibi sono alloggiati nelle gastronomie in modo da garantire il mantenimento delle qualità organolettiche (es: la pasta separata dai condimenti o brodi, i contorni separati dai secondi e non conditi, ecc.) e di presentazione (es: interponendo carta da forno per evitare l'“appiccicamento”);
- i veicoli sono attrezzati come da specifiche disposizioni di legge, al fine di garantire la massima protezione dei cibi dai rischi di contaminazioni esterne.

I refettori – La distribuzione – Le temperature

I refettori vengono apparecchiati, sparecchiati, puliti e sanificati a cura delle aziende fornitrici. In ciascuna scuola, in collaborazione con il personale docente, gli addetti alla distribuzione individuano le modalità di servizio più congrue agli spazi e al numero degli alunni; le regole che devono essere osservate dagli operatori non riguardano soltanto l'igiene e le buone prassi, ma anche quegli accorgimenti operativi utili ad assicurare la gradevolezza del momento del pranzo. Il mantenimento delle caratteristiche fisiche e organolettiche degli alimenti è assicurato dal rispetto delle temperature di confezionamento nei Centri Cottura, dalle proprietà dei contenitori termici utilizzati per la veicolazione e dall'osservanza dei tempi di trasporto.

Come si svolge la ristorazione? Ogni membro del Comitato di refezione scolastica/ gruppo di monitoraggio può essere accompagnato da un altro genitore nei sopralluoghi durante il pranzo: non servono autorizzazioni o permessi, i genitori del Comitato/gruppo di monitoraggio sono informati sulle modalità opportune per effettuare i sopralluoghi senza intralciare il lavoro degli addetti e creare rischi per la sicurezza igienica del pasto dei bambini.

Il personale

Il personale addetto alla ristorazione scolastica (dietisti, cuochi, addetti alla distribuzione, personale del front office) è in possesso della professionalità adeguata e di una formazione specifica per fornire in ogni circostanza le prestazioni utili al raggiungimento degli standard di qualità perseguiti; l'organico deve essere sempre adeguato, nella sua consistenza, alle esigenze del servizio.

Competenza e cortesia sono le caratteristiche sulle quali il Comune investe per ottenere la fiducia di chi si rivolge al servizio.

Le dimensioni quantitative

Il servizio fornisce giornalmente circa 1700 pasti tra veicolati (circa 1500) e prodotti presso le cucine comunali (circa 200). In genere la ristorazione scolastica inizia a due giorni dall'avvio dell'anno scolastico e termina con la fine delle lezioni in orario pomeridiano; sono però possibili accordi particolari con le singole scuole in ragione delle diverse esigenze derivanti dalla programmazione delle attività didattiche. E' previsto, inoltre, il servizio di ristorazione nell'ambito del centro estivo del nido d'infanzia nel mese di luglio per una media di 45 pasti giornalieri.

Festeggiamenti per ricorrenze e compleanni

In occasione di festeggiamenti per ricorrenze e compleanni, in considerazione del momento di convivialità e di condivisione che permette di apprezzare gusti e sapori diversi e facilitare il legame con le famiglie, oltre a integrare l'apporto nutrizionale dei bambini, è consentito portare a scuola alimenti preparati a livello domestico o acquistati direttamente da laboratori autorizzati; in questo caso si raccomandano prodotti tipo “da forno”, sia dolci sia salati, mentre sono da escludere alimenti che richiedano modalità particolari di conservazione, quali dolci farciti con panna o crema o preparazioni con salse a base di uovo o uovo non cotto.

Tali eventi saranno tendenzialmente abbinati ad attività di movimento e gioco per controbilanciare l'eccessivo apporto calorico. In ogni caso si dovrà prestare massima attenzione qualora siano presenti bambini con allergie, intolleranze come ad esempio la celiachia o altre patologie che richiedano diete specifiche.

I MENU'

La varietà dei menù

Sicurezza alimentare, equilibrio nutrizionale, educazione al gusto e al consumo consapevole: questi sono i principi cardine che presidono alle scelte di composizione dei menù della ristorazione scolastica. La varietà nell'alimentazione è un valore:

- sotto il profilo nutrizionale perché ne deriva l'apporto giornaliero equilibrato degli elementi necessari al benessere psico-fisico;

- sotto il profilo pedagogico perché educa alla conoscenza attraverso l'esperienza dei sensi;
- in una dimensione sociale perché rappresenta un terreno di confronto e di scambio tra individui, culture e società.

I menù della ristorazione scolastica sono articolati:

- in menù autunno - inverno (da metà ottobre a metà aprile) e primavera – estate (da metà aprile a metà ottobre): per favorire l'uso di prodotti di stagione e adeguare l'alimentazione al clima;
- su cinque settimane: questo significa che prima che il menù approvato si ripeta trascorre più di un mese e che sono previste circa 50 diverse ricette tra primi e secondi piatti, per garantire un'adeguata varietà di proposte e per intercettare i gusti di tutti i fruitori del servizio.

Basandosi sui dati che si ricavano dal monitoraggio giornaliero del gradimento dei pasti, viene valutata la possibilità di apportare differenziazioni alle ricette-base per andare incontro alle esigenze e ai gusti dei bambini.

I menù della ristorazione scolastica esprimono scelte e valutazioni di carattere nutrizionale, alimentare e organizzativo aventi validità per il servizio nel suo complesso, che non possono subire variazioni sulla base di preferenze individuali; nei limiti consentiti da tali scelte e valutazioni, opportunamente sostenute e diffuse con specifiche iniziative di informazione e di educazione alimentare, i menù possono essere modificati per tener conto degli esiti del monitoraggio del gradimento del servizio, al fine di garantire la varietà e l'apprezzabilità dei pasti.

Le diete speciali

I menù della ristorazione scolastica sono studiati per avvicinare i bambini al mondo del gusto e a quello di una alimentazione varia e ricca di sapori diversi: ma se un bambino PER MOTIVI DI SALUTE non può mangiare tutto? Il servizio offre la possibilità, mettendo in atto le modalità operative necessarie a garantire la sua sicurezza, di consumare tranquillamente i pasti a scuola, con le sole variazioni al menù rese necessarie dalle sue specifiche esigenze e con piatti simili o quanto più possibile analoghi a quelli serviti agli altri bambini.

COME SI RICHIEDE UNA DIETA PER MOTIVI DI SALUTE?

Occorre compilare il modulo di richiesta e consegnarlo all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune o inviarlo tramite e-mail a ufficioscuola@comune.castelfranco-emilia.mo.it, nel quale è già predisposto lo spazio dedicato, allegando il certificato medico del pediatra o del medico curante che specifichi la patologia, gli alimenti da evitare e la durata della prescrizione; per le allergie/intolleranze a latte e derivati, uovo e/o pesce, la celiachia e il favismo la dieta personalizzata sarà fornita entro 48 ore dalla presentazione della documentazione; per le altre patologie, il dietista del servizio predisporrà un menù personalizzato sulla base del certificato presentato e la famiglia sarà contattata per la comunicazione dei contenuti e della decorrenza.

Cos'è importante ricordare?

Il menù personalizzato è predisposto in base al certificato del medico anche per quanto riguarda la sua durata: è bene ricordare che alla scadenza della prescrizione medica la dieta torna libera; quindi è importante annotare la data di scadenza della prescrizione e, se al suo termine c'è ancora bisogno della dieta, presentare all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune il nuovo certificato.

Se la prescrizione medica non contiene una scadenza occorre ricordare che essa resta valida fino a quando non viene presentato un nuovo certificato che prescriva la dieta libera o altro regime dietetico nell'arco dell'anno scolastico.

La dieta deve poter seguire i bambini: il cambiamento di scuola o di classe va comunicato all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune.

SE I BAMBINI NON HANNO ANCORA COMPIUTO L'ANNO e, quindi, non sono stati introdotti tutti gli alimenti? Anche per loro è previsto il pasto speciale, è sufficiente che il genitore compili l'apposito modulo di richiesta "per svezzamento", nel quale autodichiara gli alimenti da non somministrare. Sarà compito del genitore aggiornare la dieta, sempre comunicandolo all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune, man mano che saranno inseriti i nuovi alimenti.

SE PER MOTIVI ETICI (come per diete vegetariane o vegane) O RELIGIOSI si desidera escludere alcuni alimenti

Il mondo del cibo è fatto di tradizioni e di cultura, di identità e di differenze la ristorazione scolastica vive di questi valori, li rispetta e se ne arricchisce.

Come si richiede una dieta per motivi etici o religiosi?

Basta compilare il modulo di richiesta e consegnarlo all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune o inviarlo tramite e-mail a ufficioscuela@comune.castelfranco-emilia.mo.it: nel caso dei regimi dietetici più comuni (es: dieta priva di carne di maiale, dieta priva di carni) l'erogazione della dieta personalizzata avverrà entro le 48 ore dalla presentazione della documentazione, sulla base del menù che sarà consegnato al momento della presentazione della richiesta; se la dieta osservata non è tra quelle più diffuse, la dietista del servizio elaborerà un menù personalizzato e la famiglia sarà contattata per la comunicazione dei contenuti e della decorrenza.

Cos'è importante ricordare?

Il menù personalizzato è predisposto in base alla richiesta della famiglia anche per quanto riguarda la sua durata: alla sua scadenza la dieta ritorna libera se non viene presentata nuova richiesta.

La dieta deve poter seguire i bambini: il cambiamento di scuola o di classe va comunicato all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune.

E IN CASO DI BREVI INDISPOSIZIONI? Purché la famiglia ne segnali a scuola la necessità entro le ore 9.00, il servizio eroga in giornata una dieta leggera, composta da pasta o riso conditi con olio extravergine di oliva e parmigiano reggiano, pesce o carne bianca o parmigiano, patate o carote cotti a vapore, mela, pane. Tale dieta, con differenti portate, può essere richiesta al massimo per tre giorni consecutivi.

Come richiedere la dieta "in bianco"?

E' sufficiente la segnalazione alla scuola: sarà cura del personale scolastico, all'atto della prenotazione dei pasti giornalieri, richiedere la dieta leggera per il bambino.

Cosa è importante ricordare?

La dieta leggera è fatta per rispondere alle lievi indisposizioni per le quali non c'è necessità di rivolgersi al medico: per questo non può durare per più di uno/due giorni consecutivi. Se la necessità di una dieta leggera è più lunga o si ripete di frequente, è necessario presentare la richiesta scritta e il certificato medico del pediatra o del medico curante per la predisposizione di una dieta speciale.

I pasti per diete speciali sono confezionati in specifici contenitori individuali termosaldati.

I CONTROLLI

I controlli delle aziende incaricate del servizio

IL SISTEMA HACCP: nei Centri di Cottura e nei refettori le aziende incaricate del servizio sono tenute ad adottare e utilizzare il Manuale di Autocontrollo, realizzato secondo il sistema HACCP, verificato durante i controlli periodici dalla A.U.S.L.; si tratta di uno strumento di autogestione che prevede la descrizione delle migliori prassi operative da impiegare per ciascuna fase del processo produttivo della ristorazione scolastica (dal momento in cui i generi alimentari sono ricevuti dai Centri di Cottura a quello in cui, terminata la preparazione ed il consumo, si sanificano le dotazioni e gli ambienti) l'eventuale individuazione di punti critici dove tenere sotto controllo la produzione, il monitoraggio delle attività al fine, in caso di necessità, di intraprendere le azioni correttive più adeguate a garantire agli alunni pasti igienicamente sicuri.

LE VERIFICHE: fanno parte del processo di autocontrollo aziendale i seguenti strumenti di controllo sulla applicazione, gestione ed efficacia del sistema:

- le verifiche ispettive interne (degli ispettori di produzione, di tecnici di laboratori esterni convenzionati, dall'Ente certificatore del sistema di qualità aziendale, ecc.);
- l'attività di controllo sulla qualità dei prodotti (prelievo di campioni ed analisi di laboratorio sulle materie prime, sui pasti da distribuire, sulle superfici di lavoro e sulle attrezzature impiegate).

I controlli dell'Amministrazione

I documenti contrattuali: un efficace sistema di controllo parte da una chiara e articolata prescrizione contrattuale, che definisca in termini non equivocabili gli adempimenti che sono richiesti alle aziende incaricate di fornire la ristorazione scolastica e le penali che possono venire comminate alle imprese appaltatrici quando tali adempimenti vengano disattesi; per questo nel capitolato del nostro servizio, oltre alle prescrizioni relative alle modalità gestionali, al personale, alle disposizioni igienico-sanitarie e ai dispositivi di prevenzione e sicurezza, sono inseriti quali allegati tecnici:

- l'elenco dei prodotti alimentari impiegabili
- le tabelle merceologiche degli alimenti e dei materiali

- le tabelle dietetiche
- i menù
- i regimi dietetici particolari
- le specifiche tecniche relative alle modalità operative
- le manutenzioni
- l'elenco delle dotazioni iniziali e la quantificazione e caratteristiche tecniche delle forniture da integrare a carico delle aziende incaricate
- le penalità in caso di inadempienza al disposto contrattuale.

I controlli esterni: sono preposti a effettuare controlli ispettivi sulla ristorazione scolastica quali organismi di controllo ufficiali:

- la Azienda Unità Sanitaria Locale territoriale
- il Nucleo Anti Sofisticazioni dei Carabinieri
- il Ministero dell'Agricoltura e Foreste

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il monitoraggio giornaliero

Il gradimento del pasto da parte dei bambini è un elemento importante nella valutazione del servizio: il gusto, che è alla base del consolidarsi delle abitudini alimentari individuali e cultura nella sua dimensione collettiva, è parte imprescindibile del nostro rapporto con il cibo. Per monitorare il gradimento viene compilata, in relazione a ciascun menu (autunno/inverno e primavera/estate), una scheda nella quale è riportata l'accoglienza ricevuta da ciascun piatto in una scala su tre livelli (non gradito, mediamente gradito, gradito); quando una portata totalizza tre risultati negativi sulla media dei refettori viene eliminata dal menù e sostituita da un'altra di pari valore nutrizionale.

Il comitato per la refezione scolastica e i gruppi di monitoraggio

È l'organo, istituito con l'approvazione del "Patto per la Scuola", che consente ai genitori di essere parte attiva nella verifiche sulla qualità della ristorazione scolastica nonché di collaborare all'adozione delle scelte più significative: è pertanto uno strumento di partecipazione, di trasparenza e di controllo diffuso, diretto al miglioramento della qualità del servizio.

Il comitato per la refezione scolastica è costituito da un massimo di 15 componenti (sino a tre genitori individuati dal comitato genitori e due docenti per ciascuna istituzione scolastica), con funzioni di:

- monitoraggio e verifica complessivi del servizio di refezione;
- interlocuzione nei confronti del Comune per eventuali reclami da parte dell'utenza e per la formulazione di proposte di miglioramento del servizio;
- partecipazione agli incontri, convocati e promossi dal Comune, che si rendessero necessari per la soluzione di problematiche riguardanti la rete delle scuole;
- interlocuzione nei confronti del Comune e della scuola per la promozione di progetti di educazione alimentare, anche in collaborazione con l'Azienda USL.

Sono, inoltre, istituiti **gruppi di monitoraggio** del servizio di refezione a livello di ogni plesso scolastico, composti da due a quattro membri, in base alla dimensione del plesso, insegnanti e genitori, con funzioni di:

- verifica diretta all'interno dei plessi su qualità e gradibilità dei pasti da parte degli utenti e redazione di un report (su modello predisposto), da consegnare all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune e, per conoscenza, al dirigente scolastico;
- partecipazione all'incontro tra i diversi gruppi di monitoraggio, convocato e coordinato dal comitato per la refezione scolastica, per il confronto tra le diverse situazioni e la realizzazione di proposte comuni di miglioramento da suggerire al Comune;
- raccordo a seconda delle necessità con il comitato territoriale per la refezione scolastica, su richiesta di almeno due gruppi.

Le verifiche in mensa potranno essere effettuate previa comunicazione, da far pervenire due giorni prima al dirigente scolastico, con l'indicazione dei nominativi dei genitori, dell'orario e del plesso in cui sarà effettuata la verifica.

Puoi consultare i verbali delle riunioni presso le Istituzioni scolastiche.

La partecipazione

In collaborazione con le dirigenze scolastiche, ogni anno – di norma prima che la ristorazione scolastica incominci per gli alunni – è prevista una giornata in mensa per i genitori non facenti parte dei comitati per la refezione scolastica e dei gruppi di monitoraggio (nella misura massima di 25 persone). Nell'ambito dei nidi, delle scuole dell'infanzia e primarie, l'Amministrazione comunale individuerà le scuole presso cui i genitori potranno provare il menù scolastico, conoscere gli addetti e vedere come si svolge il servizio, chiedere informazioni e compilare al termine del pranzo la “pagella della ristorazione scolastica” relativa agli aspetti del servizio appena sperimentati.

IL VALORE EDUCATIVO DEL PASTO

Strategie, azioni, progetti

Il “Progetto Aliment-azione” nell'ambito di “Sani stili di vita”

L'OMS (Organizzazione mondiale della sanità) ha sottolineato come, specie nei paesi industrializzati, siano le cosiddette malattie croniche (cardiovascolari, tumori, diabete di tipo II, obesità, osteoporosi) le principali cause di mortalità, morbilità e disabilità.

I fattori coinvolti nell'insorgenza delle malattie croniche sono fattori genetici, quindi non modificabili, ma spesso influenzati dalle condizioni ambientali, e fattori ambientali e comportamentali (o stili di vita), dove è possibile intervenire attraverso iniziative di prevenzione primaria o campagne di promozione della salute.

I più importanti fattori di rischio delle malattie croniche sono l'ipertensione arteriosa, l'ipercolesterolemia, il fumo, lo scarso consumo di frutta e verdura, il sovrappeso, l'obesità e la sedentarietà.

Ben 5 di questi 6 fattori sono strettamente in relazione con l'alimentazione e con l'attività fisica. Occorre perciò attuare strategie per la prevenzione del sovrappeso e dell'obesità infantile, considerato che l'eccesso di peso ha raggiunto anche nella nostra regione livelli preoccupanti, riguardando circa 1/3 dei bambini di 8-9 anni (Dati Studio Okkio alla Salute 2012). Va quindi riconosciuto pienamente il ruolo centrale della dieta, della nutrizione e dell'attività fisica.

E' inoltre dimostrato come sia indispensabile ideare, pianificare e realizzare piani di promozione della salute in cui ciascuno svolga un ruolo attivo per il proprio e l'altrui benessere, attuando azioni per favorire comportamenti salutari fin dalla primissima infanzia, condizione indispensabile per mantenere un buono stato di salute nel tempo.

Sulla base di questa premessa nasce il progetto “ALIMENT - AZIONE”, promosso e coordinato dal Comune di Castelfranco Emilia, in collaborazione con le Istituzioni scolastiche del territorio, l'Azienda USL e il Comune di S. Cesario s/P, a partire dall'a.s. 2007/2008.

Il progetto, che si configura come progetto di comunità, si rivolge ad alunni, famiglie e insegnanti dei servizi educativi e delle istituzioni scolastiche:

- Istituti comprensivi statali Guinizelli, Marconi e Pacinotti
- Istituto di Istruzione superiore “L. Spallanzani”
- nidi e servizi per l'infanzia comunali e privati.

Attraverso il progetto “Aliment-azione” si tende al perseguimento di significativi obiettivi:

verso gli alunni e le famiglie:

- potenziamento di sane ed equilibrate abitudini alimentari in ambito scolastico e familiare, rafforzando, attraverso i ragazzi, atteggiamenti ‘virtuosi’ anche sulle abitudini alimentari delle famiglie;
- consapevolezza dell'influenza dei mass media sulle scelte alimentari;
- promozione dell'abitudine all'attività fisica quotidiana a tutte le età, stimolando l'autonomia e la conoscenza del proprio territorio;
- promozione dell'accesso alla pratica sportiva, offrendo strumenti per una scelta consapevole rispetto alle proprie potenzialità;

verso i soggetti istituzionali:

- raccordo permanente tra le istituzioni per costruire una rete di azioni positive e un circuito virtuoso scuola-bambino-famiglia-comunità;
- circuitazione delle esperienze realizzate, quali spunti per nuovi progetti e interventi.

Gli interventi si caratterizzano per:

Azioni "diffuse"

- rivolte ad un numero ampio e significativo di destinatari;
- articolate su più ambiti e livelli di intervento (sana alimentazione a scuola e a casa, abitudine al movimento quotidiano, promozione della pratica sportiva);

Visibilità

- promozione e divulgazione periodica del progetto mediante l'utilizzo di strumenti informativi quali il notiziario comunale e la stampa locale, manifesti/locandine sul progetto in punti strategici (scuole, ambulatori pediatrici, consultori), il sito Web del Comune, collegato a quello dell'Azienda USL e creazione di un logo del progetto;
- circuiti informativi attraverso organi e forme di partecipazione delle famiglie alla scuola (assemblee, consigli e comitati, incontri informali);
- interventi promozionali all'interno di iniziative e manifestazioni pubbliche;

Continuità

- azioni sistematiche per creare abitudini/stili di vita permanenti;
- interventi pluriennali come condizione imprescindibile di efficacia: monitoraggio dei risultati conseguiti, ridefinizione delle modalità di prosecuzione e consolidamento delle azioni per gli anni successivi, passaggio da progetto sperimentare a programma consolidato.

Per favorire l'integrazione e la condivisione degli obiettivi del progetto, nonché la sua concreta realizzazione ad aprile 2007 si è insediato un "gruppo tecnico" per il lavoro di programmazione e raccordo dei diversi interventi, costituito da 12 componenti:

- 2 operatori sanitari dell'Azienda USL di Modena - S.I.A.N. - Dipartimento di Sanità pubblica e Servizio di pediatria di comunità;
- 2 rappresentanti (insegnanti-genitori) per ciascuna istituzione scolastica;
- funzionari e pedagoga dei due Comuni (Castelfranco Emilia e San Cesario sul Panaro)
- funzionari di azienda della Grande Distribuzione Organizzata.

Per l'approfondimento di progetti specifici, sono stati previsti gruppi di lavoro allargati con la partecipazione, di volta in volta, di altri soggetti interessati.

I progetti da realizzare in collaborazione con il gestore del servizio

In collaborazione con l'appaltatore del servizio verranno realizzati negli aa.ss. 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020 i seguenti progetti:

Canzoni per crescere

Si tratta di laboratori svolti in classe con l'assistenza di un educatore.

Il progetto offre percorsi educativi, sviluppando e approfondendo temi fondamentali per il benessere dei bambini, tra i quali la corretta alimentazione e l'attività fisica.

L'intervento progettuale coinvolge dodici classi della scuola dell'infanzia e venticinque classi della scuola primaria.

Il giro del mondo in 80 giorni. Il ricettario di passepartout

Attraverso i piatti provenienti da Paesi stranieri, si affronteranno i temi:

- ✓ della multiculturalità
- ✓ della curiosità
- ✓ della stagionalità
- ✓ del cibo sano
- ✓ cosa e quanto mangiare

Ai docenti verrà consegnato un kit per attivare e coinvolgere i bambini in un laboratorio didattico ispirato allo spettacolo teatrale.

L'intervento progettuale coinvolge le bambine e i bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria ed è articolato in attività didattiche guidate durante l'anno scolastico e nella realizzazione, a fine percorso, di uno spettacolo teatrale da presentare alle famiglie.

Un quaderno per raccogliere le ricette personalizzato con soggetto Ivo, il gigante di Camst

L'intervento progettuale è rivolto alle bambine e ai bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria, ai quali verrà consegnato un gadget utilizzabile per realizzare un ricettario durante l'anno

scolastico. Il percorso si conclude con la premiazione della ricetta più votata, che verrà inserita nel menù scolastico.

Biblioteca itinerante

Leggere e imparare insieme per sensibilizzare alla lettura condivisa e guidata in classe dell'insegnante o a casa con la famiglia sfruttando un "biblioteca di classe".

Il progetto prevede l'impiego di pubblicazioni cartacee da utilizzare in classe per lo svolgimento di letture e attività di gruppo.

L'intervento progettuale interessa la scuola dell'infanzia, la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado e verrà realizzato in base alle valutazioni dell'istituzione scolastica.

Gioco, le buone maniere a tavola con i gigapunti Ivo

Il progetto, da realizzarsi nelle scuole dell'infanzia e nelle classi I e II delle scuole primarie, ha lo scopo di agire sull'aspetto comportamentale del bambino a tavola, facendo leva sul riconoscimento del rispetto delle regole attraverso un meccanismo premiante.

L'intervento verrà attivato ciclicamente durante l'anno scolastico, in base alle valutazioni dell'istituzione scolastica.

Incontro con il dietista

L'intervento è diretto alle famiglie e al personale scolastico e prevede la realizzazione di incontri formativi e informativi in occasione della presentazione del menù stagionale a cura del dietista.

Migliore ambientazione

Il progetto mira a promuovere e a valorizzare la raccolta differenziata, la conoscenza della stagionalità dei prodotti, l'applicazione di un sano regime alimentare, mediante l'allestimento dei locali scolastici (refettorio e/o aula) utilizzando pannelli e contenitori per la raccolta differenziata, tovagliette e portamenù.

L'intervento si realizzerà a cadenza annuale presso le scuole dell'infanzia e le classi I e II della scuola primaria.

Corso di cucina per genitori

In un'ottica di coinvolgimento e sensibilizzazione delle famiglie, è prevista la realizzazione di laboratori di cucina, rivolti ai genitori dei bambini frequentanti i nidi e le scuole dell'infanzia, con l'obiettivo di preparare insieme i piatti cucinati a scuola oppure merende e spuntini da offrire ai bambini in occasione di incontri per ricorrenze particolari. I genitori avranno la possibilità di partecipare all'elaborazione e alla degustazione di alcune ricette, ripercorrendo le caratteristiche dei prodotti e le corrette modalità di utilizzo e di cottura, illustrate dalla dietista e dalla cuoca, concludendo la serata con l'assaggio dei piatti. Ai partecipanti verrà consegnato il ricettario dei piatti preparati, *con grammature adatte ai consumi familiari*.

Strategie per evitare gli sprechi alimentari

L'Amministrazione comunale negli ultimi anni ha inserito tra i propri obiettivi strategici la lotta agli sprechi alimentari, ricercando la collaborazione e la condivisione delle istituzioni scolastiche, delle famiglie, del servizio sanitario, del mondo del volontariato e dell'impresa.

L'istituzione di un tavolo di lavoro tecnico-politico ha consentito di maturare riflessioni e considerazioni, dalle quali sono scaturite azioni e progetti realizzati sia nel contesto scolastico sia nel contesto sociale con l'obiettivo di creare strumenti didattici di educazione alla solidarietà e alle tematiche ambientali.

Cosa si è fatto sino ad ora

Progetti/azioni realizzati in collaborazione con l'appaltatore

- negli anni scolastici 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017, è stata organizzata una giornata in mensa per i genitori presso le scuole cittadine scelte a rotazione, in occasione della quale è stata data l'opportunità ai genitori di provare il menù scolastico, di conoscere gli addetti e vedere le modalità di svolgimento del servizio, di chiedere informazioni; la compilazione al termine del pranzo della "pagella della ristorazione scolastica" relativa agli aspetti del servizio sperimentati, ha consentito di intervenire per il migliorare la qualità percepita del servizio;
- annualmente sono state svolte indagini di soddisfazione sugli utenti, con relativa elaborazione dei dati;
- nel 2014 è stata prevista l'attivazione del servizio di counseling di dietistica, grazie al quale il dietista esperto di Counselling nutrizionale ha il compito di accogliere, ascoltare, comprendere e sostenere la

persona nel processo di risoluzione di significative problematiche correlate alla relazione stress-emozioni-cibo-corporeità; il Counselling pone in primo piano l'attenzione al cliente come individuo e al rapporto umano tra le due persone che si incontrano nel colloquio;

- a partire da novembre 2016, in via sperimentale presso la scuola primaria "Tassoni", è stato realizzato il progetto pilota Doggy bag: a ciascun alunno è stato consegnato un apposito astuccio per consentire di portare a casa cibi difficilmente deperibili e facilmente conservabili (frutta, pane e alimenti confezionati); la fornitura dell'astuccio è stata accompagnata da interventi educativi a cura del personale docente.

Azioni realizzate in collaborazione con l'appaltatore, le scuole, l'associazione Arci solidarietà, la cooperativa sociale Caleidos di Modena da ottobre 2016 e sino a giugno 2017

- sostegno a 98 famiglie in situazione di fragilità economica attraverso il reimpiego degli alimenti non utilizzati nel servizio di ristorazione scolastica (pane, frutta e alimenti confezionati), realizzato grazie all'associazione Arci Solidarietà, che ha provveduto al ritiro presso tre plessi scolastici e alla consegna due/tre giorni alla settimana di pane, frutta e prodotti confezionati;
- reimpiego nel canile/gattile intercomunale del pane non consumato nella ristorazione scolastica, realizzato grazie alla cooperativa Caleidos, gestore del servizio, che ha curato il ritiro presso due plessi scolastici due volte alla settimana;
- supporto e assistenza "Unità di strada" per il reimpiego di frutta e cibi confezionati a favore delle persone che vivono per strada realizzato grazie alla cooperativa Caleidos, gestore del servizio, che ha curato il ritiro presso due plessi scolastici due volte alla settimana.

Cosa s'intende fare negli anni scolastici 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020

L'Amministrazione comunale intende proseguire e rafforzare le azioni e i progetti sperimentati nel triennio 2014/2017, favorendo la sensibilizzazione al "non spreco":

- estensione del progetto "Doggy bag" a tutte le scuole primarie del territorio;
- recupero delle eccedenze alimentari (pane e frutta) presso le scuole dell'infanzia per essere destinate a organizzazioni ONLUS, che si occupano dell'assistenza di persone in difficoltà e/o dell'accoglienza di animali da affezione;
- prosecuzione delle azioni volte al reimpiego di pane, frutta e cibi confezionati attraverso la collaborazione dell'appaltatore, delle scuole, dell'associazione Arci solidarietà e della cooperativa sociale Caleidos di Modena;
- individuazione di specifiche progettualità attraverso cui far maturare la consapevolezza sul cibo, sull'ambiente e quindi sui problemi generati e collegati allo spreco alimentare.

L'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

L'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici fa parte del Settore servizi al cittadino, è sito in via Circondaria Sud n. 20 – Castelfranco Emilia, primo piano, ed è così composto:

- *Operatore specializzato servizi amministrativi Maria Rosaria Baiano* – tel. 059 959374
mail: baiano.r@comune.castelfranco-emilia.mo.it
- *Istruttore amministrativo Paola Ceccarani* – tel. 059 959382
mail: ceccarani.p@comune.castelfranco-emilia.mo.it
- *Collaboratore addetto registrazione dati Mirca Montosi* – tel. 059959386
mail: montosi.m@comune.castelfranco-emilia.mo.it

Osserva il seguente orario di apertura:

- martedì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30
- venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 12,30

Dirigente del Settore servizi al cittadino

Manuela Bonettini

tel. 059959371 – mail : bonettini.m@comune.castelfranco-emilia.mo.it

Le aziende incaricate della ristorazione scolastica per gli aa.ss. 2017/2018-2018/2019-2019/2020 sono:

➤ **CAMST Soc. Coop. a r.l. - La Ristorazione Italiana**, con sede in Villanova di Castenaso (BO) alla via Tosarelli n. 318, per le scuole:

- Scuola infanzia “Mezzaluna” - via Signorelli, 7 – capoluogo
- Scuola infanzia “Scoiattolo” - via Francia, 2 – capoluogo
- Scuola infanzia “W. Disney” - via Risorgimento, 31 – capoluogo
- Scuola infanzia “P. Picasso” - via Picasso, 29 – capoluogo
- Scuola infanzia “Pizzigoni” - via Cassola di sotto, 19 – Cavazzona
- Scuola infanzia “A. Frank” - via Bixio, 35 – fraz. Panzano
- Scuola infanzia “Maggiolino” - via Papa Giovanni XXIII – Gaggio
- Nido “Maggiolino” - via Papa Giovanni XXIII – Gaggio
- Primaria “G. Marconi” - via G. Marconi, 1 – capoluogo
- Primaria “Guinizelli” - via Risorgimento, 58 – capoluogo
- Primaria “G. Deledda” - via Chiesa, 51 – Gaggio
- Primaria “Don Bosco” - via Muratori, 2 – Cavazzona
- Primaria “Don Milani” - via d’Annunzio, 91 – Manzolino
- Primaria “A. Tassoni” – piazza Falcone/via dei Mille – Piumazzo

Responsabile del servizio

Sig.ra Catia Pinelli - CAMST Soc. Coop. a r.l. - La Ristorazione Italiana

➤ **CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c.**, con sede in Reggio Emilia alla via Nobel n. 19, per i servizi:

- Nido “Scarabocchio” – via Risorgimento, 73 - capoluogo
- Scuola infanzia di via Risorgimento - via Risorgimento, 73 - capoluogo
- Nido “Girasole” – via Filzi, 19 - Piumazzo
- Scuola infanzia “Collodi” – via Filzi, 19 – Piumazzo
- Nido “Arcobaleno” – via Alfieri, 34 - capoluogo
- Nido “Girandola” – via Alfieri, 36 - capoluogo

Responsabile del servizio

Sig.ra Elisa Degli Esposti (Assistente di produzione) - CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c.

LE INFORMAZIONI

□ A SCUOLA

Presso tutte le scuole sono disponibili le seguenti informazioni:

- il menù del mese
- la scheda segnalazioni/reclami
- le indicazioni e informazioni di interesse per il servizio (cambi menù, iniziative, ecc.)
- i verbali del Comitato di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio

□ IN RETE

Nel sito web del Comune sono disponibili:

- i menù
- le informazioni su iscrizioni e tariffe
- i moduli per iscrizione, richiesta di diete speciali, rinuncia e comunicazione di variazione dati
- l'accesso alla modulistica per segnalazioni/reclami

□ IN UFFICIO

Oltre i documenti disponibili a scuola o sul web, presso l'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici del Comune si può richiedere di consultare:

- le schede tecniche dei prodotti impiegati
- le tabelle dietetiche e merceologiche
- il capitolato d'appalto e i suoi allegati
- gli esiti dei controlli effettuati

Dei documenti disponibili in formato elettronico si può richiedere l'invio tramite mail.

□ A CASA

Agli utenti che ne facciano richiesta sarà trasmesso via mail il menù del mese e la documentazione di sistema disponibile informaticamente.

I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

I cittadini possono comunicare all'ufficio amministrativo servizi educativi e scolastici del Comune ogni suggerimento, segnalazione, necessità o richiesta in merito al servizio erogato nonchè ogni indicazione che possa contribuire a migliorare il contenuto della presente Carta.

I reclami e le segnalazioni riguardanti la qualità della prestazione ricevuta possono essere presentati di persona, a mezzo posta, mail o telefono all'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici o all'U.R.P., conferendo i propri dati – i reclami e le segnalazione anonimi non potranno essere presi in considerazione - e descrivendo il disservizio o l'eccellenza rilevati. In caso di reclamo, effettuate le dovute verifiche, entro e non oltre 30 giorni, l'ufficio amministrativo dei servizi educativi e scolastici informerà il cittadino, nelle modalità con questo concordate, circa gli esiti degli accertamenti effettuati e le eventuali azioni intraprese per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Le segnalazioni potranno essere formulate anche per il tramite del Comitato di refezione//gruppo di monitoraggio della propria scuola.

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Presso il Settore servizi al cittadino del Comune di Castelfranco Emilia è istituito l'Osservatorio della Qualità dei Servizi Educativi e Scolastici, composto dal Dirigente del Settore e da due unità con profilo amministrativo assegnate ai servizi educativi e scolastici, con compiti di verifica circa il raggiungimento degli standard perseguiti unitamente all'andamento delle rilevazioni della soddisfazione degli utenti e dei reclami/segnalazioni pervenuti, al fine della produzione del primo rapporto sulla qualità dei servizi e della revisione degli standard di qualità della Carta del servizio.

In particolare, l'Osservatorio ha il compito di monitorare:

a) i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità prescelti, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi;

- b) gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) i reclami/segnalazioni presentati dagli utenti;
- d) le eventuali anomalie riscontrate.

Sulla base del monitoraggio viene steso un rapporto sull'andamento annuale della qualità dei servizi.

A seguito degli esiti del rapporto, il Dirigente aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del servizio, su corrispondente direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.

Gli esiti e gli standard aggiornati sono comunicati alle dirigenze scolastiche affinché ne diano informazione ai relativi Comitati di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio.

1. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE TEMPERATURE E DELLA DISTRIBUZIONE

Per le temperature delle portate al momento della somministrazione si individuano i seguenti standard:

- ✓ standard di qualità perseguito: osservanza del livello ottimale delle prestazioni nel 90% delle somministrazioni verificate: per i piatti freddi <10°C, per i prodotti stabilizzati/stagionati 8/12°, per i piatti caldi > 60°-65°C (primi/secondi a base di carne, pesce, uova, contorni caldi e altri secondi).
- ✓ limite di accettabilità delle prestazioni: per i piatti freddi 15°, per i prodotti stabilizzati/stagionati 20°, per i piatti caldi (primi/secondi a base di carne, pesce, uova) 52°, per i contorni caldi e altri secondi 45°.

Per la distribuzione si individuano i seguenti standard:

- ✓ per ciascuna portata tra il primo alunno servito e l'ultimo non devono passare più di 15 minuti (nei plessi in cui la consumazione del pasto avviene per gruppi di alunni, la tempistica deve intendersi riferita a ciascun turno);
- ✓ standard di qualità perseguito: osservanza dei tempi nel 90% delle somministrazioni verificate;
- ✓ limite di accettabilità delle prestazioni: non oltre 20 minuti tra il primo alunno servito e l'ultimo.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli;
- rapporti di verifica dei membri del Comitato di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio;
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

2. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI MENU'

Il menù s'intende "corretto nella composizione" quando sono fornite tutte le portate previste (un primo e un secondo piatto con contorno, pane, frutta o yogurt o dessert) e "osservato" quando il primo e il secondo piatto sono quelli previsti per la giornata; per l'osservanza dei menù previsti si individuano i seguenti standard:

- ✓ standard di qualità perseguito: correttezza della composizione dei menù somministrati nel 100% delle giornate alimentari verificate; osservanza del menù previsto nel 90% delle giornate alimentari verificate;
- ✓ limite di accettabilità: correttezza della composizione dei menù somministrati nel 100% delle giornate alimentari verificate; osservanza dei menù previsti nell'85% delle giornate alimentari verificate.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli;
- rapporti di verifica dei membri del Comitato di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio;
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE DIETE SPECIALI

Per l'osservanza della composizione del menù delle diete speciali:

- ✓ standard di qualità perseguito/limite di accettabilità delle prestazioni: il servizio si propone di garantire nel 100% delle somministrazioni verificate la completezza della composizione del menù (un primo piatto, un secondo piatto con contorno, pane e frutta).

Per l'osservanza dei tempi di erogazione delle diete speciali:

- ✓ standard di qualità perseguito: erogazione delle diete codificate entro 48 ore dalla regolare richiesta e delle diete non codificate entro 8 giornate refezionali dalla regolare richiesta;
- ✓ limite di accettabilità delle prestazioni: non oltre 72 ore per le diete codificate e 10 giornate refezionali per le diete non codificate.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli;
- rapporti di verifica dei membri del Comitato di refezione scolastica/gruppo di monitoraggio;
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI CONTROLLI

La numerosità dei controlli
standard di qualità perseguito:

- ✓ n. 45 visite ispettive all'anno di competenza del Comune;
- ✓ n. 93 analisi di laboratorio all'anno;

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione;
- rapporti di prova dei laboratori incaricati;
- reports di verifica.

5. GLI STANDARD DI QUALITA' DELL'ACCESSIBILITA'

Per l'accessibilità fisica agli sportelli del front office:

standard di qualità perseguito: n. ore apertura effettuata/n. ore apertura da gg. lavorativi = 95%

6. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLA TRASPARENZA

Per la comunicazione al cittadino delle informazioni/documentazione richiesti:

standard di qualità perseguito: n. giorni necessari alla comunicazione al cittadino = 5