

CITTÀ



DI LODI

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA
RISTORAZIONE SCOLASTICA**

ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE

SOMMARIO

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 1
La Ristorazione Scolastica: il suo contenuto nutrizionale ed il suo valore educativo	pag. 2
La piramide alimentare	pag. 4
L'attività fisica	pag. 6
La gestione del servizio	pag. 7
La tabella dietetica	pag. 8
Le materie prime	pag. 10
Le diete speciali	pag. 12
La preparazione e la distribuzione dei pasti	pag. 15
Monitoraggio del servizio e controllo qualità	pag. 17
La Commissione Mensa ed il suo ruolo	pag. 18
Scheda di valutazione della qualità del pasto	pag. 20
La qualità del servizio: i nostri obiettivi	pag. 22
L'iscrizione al servizio	pag. 24
Per ottenere informazioni	pag. 27
Proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio	pag. 28

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento per la realizzazione della “politica della qualità” del Comune di Lodi: il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta è l’impegno che l’Assessorato all’Istruzione si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

Con la redazione della Carta, si vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti ed impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza ed imparzialità
- Sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti
- Qualità delle derrate alimentari
- Menù gradevoli ma bilanciati
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza

LA RISTORAZIONE SCOLASTICA IL SUO CONTENUTO NUTRIZIONALE ED IL SUO VALORE EDUCATIVO

L'Organizzazione Mondiale della Sanità promuove le scelte alimentari sane nei bambini ed adolescenti. Difatti:

- una sana alimentazione rafforza il potenziale di apprendimento ed il benessere di bambini ed adolescenti
- una sana alimentazione contribuisce a diminuire il rischio delle principali patologie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità di vita: obesità, malattie cardiovascolari, alcuni tipi di tumori e disturbi del comportamento alimentare.
- una sana alimentazione nella prima infanzia consente di vivere l'età adulta e l'invecchiamento in buona salute.

Da questi enunciati emerge chiaramente il concetto di sana alimentazione come stile di vita: abitudine quotidiana, non saltuaria, ad operare delle scelte che costruiscono la salute ed il benessere, fisico e psichico.

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all'interno della giornata alimentare del bambino.

Riveste pertanto un'importanza cruciale la scelta a scuola di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

- 1) corretto apporto di:
 - energia
 - proteine
 - lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
 - glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici

- 2) scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:
 - frutta e verdura
 - legumi
 - pesce

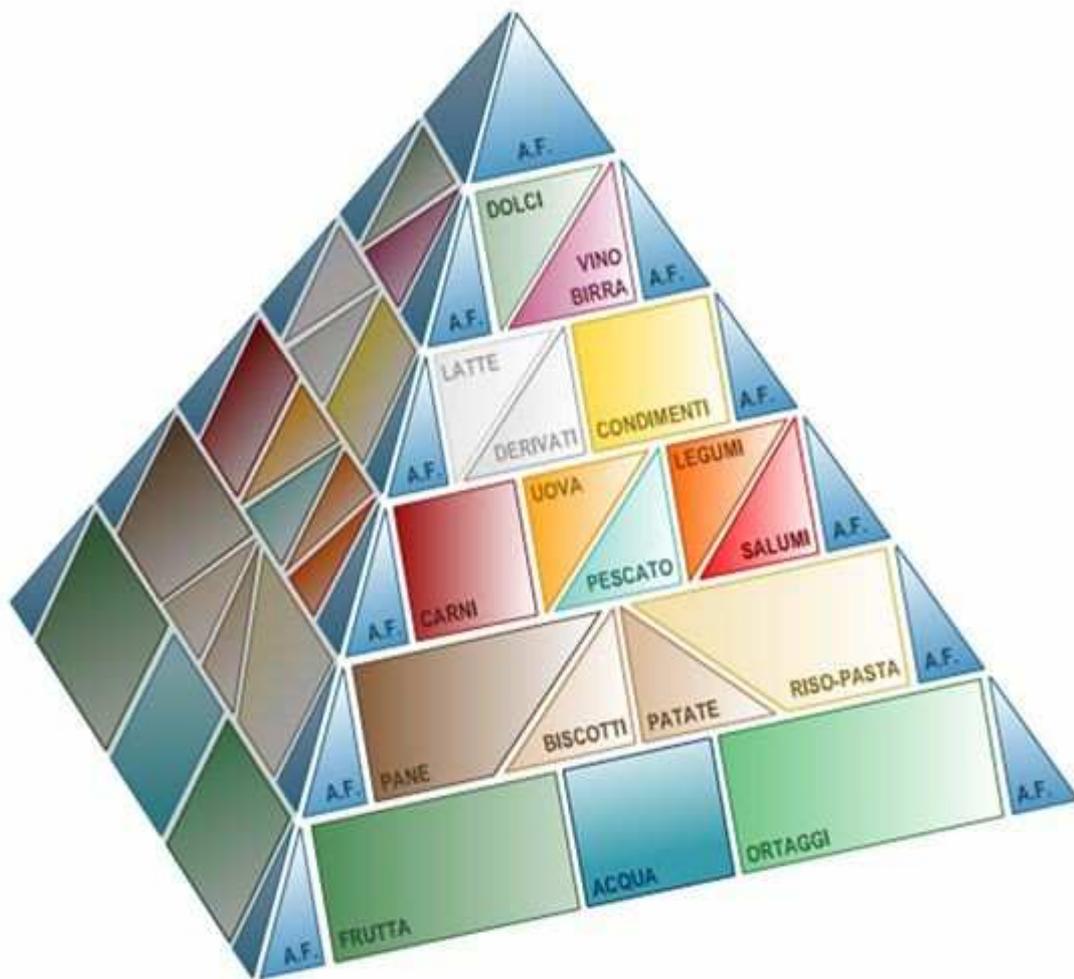
Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- 1) il gestore del servizio: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini.
- 2) la scuola: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.
- 3) la famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.

LA PIRAMIDE ALIMENTARE

Quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali dobbiamo consumare con attenzione?

La risposta la troviamo nella Piramide Alimentare.



A.F. = attività fisica

La Piramide rappresenta la distribuzione in frequenza dei gruppi di alimenti: alla base troviamo quelli che si possono assumere tutti i giorni, al vertice quelli da limitare.

Nella piramide alimentare i piani sono riempiti, come in una dispensa, dai cibi che appartengono ai diversi gruppi di alimenti.

Alla base troviamo frutta e ortaggi, che sono gli alimenti che dovremmo consumare in maggiore quantità (5 porzioni al giorno).

Al di sopra troviamo i carboidrati complessi: pasta, pane, cereali, patate, anche questi da consumare nell'ottica delle 3-5 porzioni al giorno.

Salendo verso l'alto, ecco che troviamo le carni, il pesce, legumi e uova: le porzioni raccomandate di questo insieme di alimenti sono 2 al giorno. Importante è però precisare che all'interno del gruppo dobbiamo scegliere il pesce almeno 2 volte la settimana, ed i legumi anch'essi almeno 2 volte la settimana.

Seguono latte e latticini: ogni giorno è bene consumare latte e yogurt, mentre i formaggi non dovrebbero superare le quattro porzioni in una settimana.

Moderazione anche con i grassi di condimento, olio e burro.

Al vertice della piramide, infine, dolci, vino e birra, per ricordare di andarci piano!

Oltre al cibo che apporta energia, alla base della piramide troviamo l'acqua: per garantire il benessere dobbiamo berne 6-8 bicchieri al giorno.

ERRORI DA EVITARE

- Colazione assente o inadeguata
- Colazione scarsa e pasto serale abbondante
- Merendine con alto contenuto di energia e povere in principi nutritivi (patatine, pizette, focacce, brioches, ecc)
- Basso consumo di frutta, verdura, legumi e pesce
- Eccesso di carni, formaggi, dolci, snacks, succhi di frutta
- Quotidiano consumo di bevande gasate
- Monotonia della dieta
- Abitudine a consumare il pasto davanti alla televisione

L'ATTIVITA' FISICA

L'attività fisica è fondamentale per mantenere un buono stato di salute, per conservare un corretto rapporto tra peso ed altezza, e per ridurre il rischio di insorgenza di malattie cardiovascolari e del diabete mellito di tipo 2.

Per non cadere nella sedentarietà, gli esperti raccomandano ogni giorno 30 minuti di camminata.

Il bambino dovrà essere incentivato ad occupare quotidianamente il tempo libero con attività che si svolgono all'aperto, come camminare, correre, andare in bicicletta, giocare all'aria aperta, stando lontano dalla tentazione di televisione, videogiochi ed altre attività sedentarie che rappresentano un fattore di rischio per sovrappeso ed obesità.

A queste attività quotidiane è bene associare dell'esercizio fisico programmato.

La pratica di un'attività sportiva organizzata rappresenta per i bambini un fondamentale bisogno sia fisiologico che psicologico.

Lo sport, infatti, non si limita a rafforzare fisicamente il bambino, ma influenza positivamente l'autostima e la crescita della personalità: nel gruppo i bambini imparano a confrontarsi, ad adattarsi alle scelte degli altri, a socializzare, e si divertono. La frequenza consigliata è di 2-3 volte la settimana, scegliendo tra nuoto, calcio, pallavolo, basket, pattinaggio, danza, ecc.

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Refezione scolastica è gestito dal Comune di Lodi tramite appalto e viene affidato ad una ditta di Ristorazione provvista di specifici requisiti e scelta tramite opportuna procedura di gara.

Per l'espletamento del servizio, la ditta affidataria utilizza due centri cottura e più cucine regolarmente autorizzati e costantemente controllati sia da personale comunale che dall'ASL di competenza.

La ditta si impegna alla fornitura di derrate alimentari, alla predisposizione, preparazione, trasporto, somministrazione del pasto, nonché al riordino ed alla pulizia di locali ed attrezzature, nel rispetto del regolamento municipale in ordine allo smaltimento dei rifiuti, e dell'ambiente in ordine all'utilizzo di utensili e materiali di pulizia.

La ditta si deve avvalere di personale adeguatamente formato professionalmente e costantemente aggiornato.

I termini e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Il servizio deve essere improntato a criteri di qualità, di efficienza, e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

LA TABELLA DIETETICA

Come abbiamo già detto, un elemento imprescindibile nella formulazione del menù è la scelta di alimenti protettivi per la salute.

L'ASL della Provincia di Lodi trasmette la "Tabella dietetica standard", modello di tabella che soddisfa le esigenze nutrizionali degli alunni nelle varie fasce di età e promuove una corretta alimentazione*.

A corredo della Tabella viene proposto il Ricettario, che comprende un'ampia gamma di proposte culinarie, unitamente ad una serie di indicazioni pratiche riguardanti le modalità di preparazione e di cottura idonee a preservare la qualità nutrizionale del pasto.

Un altro elemento qualificante della tabella dietetica, dopo il suo contenuto, è la sua flessibilità e adattabilità: per questo motivo l'Amministrazione comunale da anni si avvale di un'importante strumento di partecipazione: il Coordinamento delle Commissioni Mensa cittadine.

Il Coordinamento Commissioni Mensa cittadine è un organo collegiale convocato dalla dietista del Comune e composto da rappresentanti di genitori ed insegnanti delle diverse commissioni mensa, dalla dietista del Comune, e dai responsabili della ditta affidataria del servizio di ristorazione scolastica.

Ciascuna parte contribuisce secondo le proprie competenze ed insieme vengono valutate le giornate alimentari nell'ottica del miglioramento costante del servizio.

Ferme restando le indicazioni di base dell'ASL, il lavoro del Coordinamento ha come scopo quello di ottimizzare la tabella, adattandola se necessario alla realtà cittadina, tenendo in considerazione l'accettazione generale dei piatti da parte dell'utenza e le caratteristiche tecniche ed organizzative delle cucine e delle scuole.

Il risultato del lavoro del Coordinamento viene sempre sottoposto all'ASL per la validazione.

*

Apporto nutrizionale giornaliero della tabella dietetica standard:

- energia 740 Kcal
- proteine 33 gr., di cui il 50% di origine vegetale
- lipidi 26%, di cui grassi saturi < 6%
- glucidi 56%, di cui zuccheri semplici < 14%

Il Comune di Lodi da anni è artefice e promotore di iniziative che rendono la tabella dietetica strumento educativo per i piccoli utenti:

- la rotazione dei menù e la stagionalità di frutta e verdura offrono una vasta gamma di preparazioni, per dare l'opportunità ad ogni bambino di formare ed ampliare il proprio gusto ed evitare la monotonia.
- il buffet di verdure, che viene proposto una volta al mese agli alunni delle scuole primarie: i bambini possono scegliere l'assaggio tra 5 preparazioni diverse di verdure di stagione e di legumi.
- lo spuntino di metà mattina: ogni giorno il servizio viene predisposto in modo tale da permettere di anticipare il consumo della frutta o del dessert a metà mattina, con il duplice scopo di evitare merende troppo ricche in grassi e/o zuccheri e di ridurre gli avanzi a tavola.
- l'organizzazione di giornate a tema, quali la giornata della frutta, i menù regionali, i menù legati alle ricorrenze, ecc. che vogliono essere per i bambini occasione per vedere la mensa anche come un momento di festa e di scoperta.

La tabella dietetica è articolata su otto settimane: quattro invernali e quattro estive.

Nel mese di novembre entra in vigore il menù autunno-inverno, e nel mese di aprile quello primavera-estate.

L'Amministrazione Comunale provvede a distribuire a ciascun bambino una copia della tabella prima dell'avvio della nuova tabella stagionale.

La tabella dietetica è inoltre disponibile per la consultazione sul sito del Comune di Lodi.

Ogni necessaria variazione al menù, dovuta ad esigenze di carattere tecnico o ad emergenze, viene concordata con la dietista del Comune e comunicata anticipatamente alle Direzioni didattiche.

LE MATERIE PRIME

Le caratteristiche merceologiche delle materie prime sono individuate dal Capitolato d'Oneri per le materie prime, che è parte integrante del Capitolato d'Appalto.

Elaborato dall'ASL della Provincia di Lodi, è garanzia di qualità e di sicurezza.

Ogni prodotto, al di là delle specifiche merceologiche proprie dell'alimento, deve :

- rispondere ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in ordine a produzione, conservazione, confezionamento, etichettatura e trasporto
- possedere le caratteristiche del prodotto di 1° qualità
- possedere la documentazione attestante l'assenza di OGM

Nel rispetto del Regolamento CE n. 178/2002, è assicurata la Tracciabilità di filiera di ciascun prodotto.

Tutte le informazioni relative al fornitore, alla produzione, all'etichettatura, alla data di lavorazione in cucina, sono conservate per un adeguato periodo di tempo in un apposito sistema di registrazione, al fine di garantire la rintracciabilità dell'intera filiera dalla produzione delle materie prime alla distribuzione finale a tavola.

Nelle mense scolastiche sono inoltre distribuiti prodotti alimentari:

- **Da Agricoltura Biologica**

L'agricoltura biologica comprende tutti i sistemi agricoli che promuovono la sostenibilità ambientale, avendo come base della capacità produttiva la fertilità intrinseca del suolo. L'agricoltura biologica riduce drasticamente l'impiego di input esterni attraverso l'esclusione di fertilizzanti, pesticidi e medicinali chimici di sintesi. Al contrario, utilizza la forza delle leggi naturali per aumentare le rese e la resistenza alle malattie.

L'agricoltura biologica è regolamentata dal Regolamento CE n. 2081/92 ed i prodotti devono essere certificati da un Ente accreditato.

- **A Lotta Integrata**

La lotta integrata è un metodo di coltivazione mista, che utilizza sia la chimica che la lotta ai parassiti nocivi per le piante. Si avvale dell'impiego di fitofarmaci selettivi per gli insetti dannosi o di feromoni, dell'immissione nelle colture di antagonisti naturali dei parassiti, di tecniche di lavorazione del terreno che ostacolano in modo naturale lo sviluppo delle erbe infestanti (pacciamatura, corretta irrigazione, ecc.).

I prodotti provenienti da coltivazioni a lotta integrata presentano un residuo minimo di pesticidi, perché grazie alle tecniche impiegate il loro utilizzo è notevolmente ridotto rispetto al prodotto convenzionale.

- **DOP e IGP**

La DOP (Denominazione di Origine Protetta) è un marchio di qualità che garantisce che tutte le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione di un determinato prodotto sono avvenute in un'area geografica ben precisa e delimitata. Il valore del prodotto dunque risiede in un particolare tipo di terreno, di clima, di talento umano che permettono di realizzare un prodotto inimitabile al di fuori di quell'area geografica.

Il riconoscimento del marchio è regolamentato a livello europeo ed i produttori devono attenersi ad un preciso disciplinare di produzione.

L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) è un marchio di qualità che viene attribuito a quei prodotti agricoli ed alimentari per i quali una determinata qualità, la reputazione o un'altra caratteristica dipende dall'origine geografica. Nel prodotto IGP almeno una delle fasi di formazione avviene in un'area geografica determinata.

Anche il marchio IGP è regolamentato a livello europeo.

- **A chilometri zero**

Sono tutti quei prodotti che vengono acquistati direttamente dalle imprese agricole del territorio e che per giungere in tavola devono percorrere brevi distanze. Questo comporta un abbassamento di emissioni di gas ad effetto serra da parte dei mezzi che trasportano gli alimenti. Il vantaggio è duplice: riduzione dell'inquinamento e del traffico, e valorizzazione dei prodotti locali.

- **Provenienti dal Commercio Equo e Solidale**

Il commercio equo e solidale nasce in alternativa al modello commerciale convenzionale e promuove giustizia sociale ed economica, sviluppo sostenibile, rispetto per le persone e per l'ambiente.

I piccoli produttori dei paesi in via di sviluppo si organizzano in cooperative, e con i loro prodotti, tutti da agricoltura biologica, hanno la possibilità di accedere al mercato.

Il commercio equo e solidale favorisce lo sviluppo sostenibile e la riduzione della povertà, ed è appoggiato e sostenuto dall'Unione Europea.

LE DIETE SPECIALI

Particolare attenzione viene rivolta a tutto il procedimento delle diete speciali, dal momento della comunicazione da parte delle famiglie al momento della preparazione e distribuzione ai tavoli.

Le procedure sono definite dettagliatamente in sede di appalto, a garanzia della sicurezza e della tutela della salute dei bambini.

A tale riguardo sono previsti:

- formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici particolari
- predisposizione in centro cottura di aree di lavorazione separate
- ottimizzazione dal punto di vista della sicurezza e della qualità del trasporto: tracciabilità della dieta fino al momento dell'arrivo al destinatario e confezionamento in contenitori dedicati monoporzione
- predisposizione ed approvvigionamento di un'ampia gamma di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio e proteine del latte, ecc..) che permettono ai piccoli utenti a dieta di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni.

DIETA SPECIALE PER MOTIVI SANITARI

- il genitore consegna il certificato medico alla Direzione Didattica
- la Direzione trasmette il certificato medico alla dietista del Comune di Lodi, Settore Istruzione
- la dietista elabora una tabella dietetica personalizzata ed invia una copia all'ASL della Provincia di Lodi per la validazione, una copia alla Ditta affidataria per l'esecuzione, una copia alla Direzione Didattica per la trasmissione alla famiglia ed alla scuola.

La tabella dietetica personalizzata è valida e viene eseguita sino al 31 ottobre dell'anno scolastico successivo.

In caso di necessità di proseguimento della dietoterapia, il certificato medico deve essere rinnovato entro il mese di settembre dell'anno scolastico successivo.

In caso di liberalizzazione della dieta prima del mese di ottobre dell'anno scolastico successivo, è necessario presentare certificato medico di annullamento.

DIETA LEGGERA O IN BIANCO

In caso di transitori disturbi gastrointestinali, o di stati postinfluenzali, il genitore può richiedere la somministrazione al bambino di dieta leggera, comunemente definita “dieta in bianco”.

La dieta leggera, nei casi sopra indicati, può essere eseguita per circa tre giorni e non è necessario certificato medico.

Il genitore richiede alla scuola il pasto “in bianco” e la scuola effettua la relativa prenotazione alla cucina di riferimento.

La cucina provvede alla preparazione di un menù ad hoc, già formulato dalla dietista del Comune di Lodi in una tabella dietetica collettiva per diete leggere o in bianco, che rispecchia le indicazioni delle Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica.

REGIMI DIETETICI DIFFERENZIATI PER MOTIVAZIONI ETICO/RELIGIOSE

La dietista del Comune di Lodi predisponde i seguenti menù alternativi:

- tabella dietetica collettiva priva di qualsiasi tipo di carne, ad eccezione del pesce
- tabella dietetica collettiva priva di carne suina

Non occorre certificato medico e non è necessaria richiesta scritta.

Il genitore comunica alla scuola il menù alternativo che desidera venga somministrato al proprio figlio, e la scuola effettua quotidianamente la relativa prenotazione alla cucina di riferimento.

In caso di regimi vegetariani, o di altre particolari esigenze che esulino da schemi dietetici già predisposti, è necessario contattare la dietista del Comune di Lodi, per la valutazione del singolo caso e la eventuale formulazione di un menù personalizzato.

DISGUSTO

Sono da inquadrare nella tipologia “disgusto” i casi di rifiuto incoercibile (idiosincrasia) ad un determinato alimento, che il bambino manifesta dopo ripetuti assaggi a scuola.

Si ricorda che è opinione degli esperti in nutrizione che un bambino inizia ad accettare un alimento a lui non familiare solo dopo 8-10 assaggi.

La valutazione sull’opportunità di richiedere un piatto alternativo è conseguenza dunque dell’osservazione del comportamento del bambino a tavola, non dimenticando che è inserito in un contesto, la scuola, diverso da quello familiare.

In ogni caso, si ritiene che verosimilmente un bambino non manifesti tale tipo di disgusto per più di 1-2 alimenti tra quelli proposti nel menù scolastico.

Casi particolari dovranno essere valutati di volta in volta e con l’aiuto di diverse professionalità (insegnanti, medici, dietisti, ecc.).

I piatti alternativi previsti in caso di disgusto sono:

- primi piatti: pasta in bianco o riso in bianco
- secondi: prosciutto cotto o formaggio

La richiesta di piatto alternativo viene fatta al mattino, al momento della prenotazione dei pasti alla cucina di riferimento.

LA PREPARAZIONE E LA DISTRIBUZIONE DEI PASTI

Il Comune di Lodi dispone, per la preparazione dei pasti, di due centri cottura:

- 1) centro cottura Don Milani, che prepara e confeziona i pasti per le scuole**
 - **infanzia Don Gnocchi**
 - **primaria Don Gnocchi**
 - **primaria De Amicis**
 - **primaria di Riolo**

- 2) centro cottura Arcobaleno, che prepara e confeziona i pasti per le scuole**
 - **primaria Arcobaleno**
 - **primaria Pascoli**
 - **primaria Barzagli**

Le scuole di seguito elencate possiedono invece una cucina interna:

- **infanzia San Gualtero**
- **infanzia corso Archinti**
- **primaria corso Archinti**
- **infanzia viale Calabria**
- **infanzia via Spezzaferri**
- **infanzia via del Chiosino**
- **infanzia via Salvemini**
- **primaria Pezzani**
- **infanzia via Orfane**
- **infanzia via Lago di Como**
- **infanzia Campo Marte**

Sia che si tratti di pasti veicolati che di pasti preparati in loco, ogni fase della preparazione avviene nel rispetto delle norme previste dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 e dal Manuale di Autocontrollo.

In ciascun centro cottura è presente un Manuale di Autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura,

confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Nel caso in cui si riscontri una “non conformità”, il personale di cucina è addestrato per attuare specifiche ed immediate azioni correttive.

Particolare attenzione è riservata alla procedura di scongelamento del pesce, mentre le carni sono tutte fresche e confezionate in sottovuoto.

I pasti sono prodotti giornalmente e non possono essere conservati per i giorni successivi.

Nelle scuole non dotate di cucina, il trasporto dei pasti avviene utilizzando furgoni coibentati e contenitori termici idonei al mantenimento delle temperature di legge (cibi caldi non inferiori a 60°C , cibi freddi non superiori a 10°C).

I primi piatti sono cucinati immediatamente prima dell’avvio alla scuola di destinazione, ed in caso di doppio turno, sono cucinati e trasportati separatamente per ogni singolo turno. Al momento della distribuzione si aggiungono il sugo di condimento o il brodo, confezionati a parte, sistema che permette un miglior risultato in termini di appetibilità e consistenza della preparazione.

I secondi piatti sono cucinati al forno od in brasiera, porzionati ed avviati alla distribuzione nel rispetto delle norme di buona prassi igienica.

I contorni a base di verdure crude vengono conditi al momento della distribuzione.

La somministrazione delle diete speciali è regolamentata in modo che la consegna sia correttamente eseguita, sia per quanto riguarda l’individuazione del bambino cui essa è destinata, sia per quanto riguarda la sicurezza da eventuali contaminazioni.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E CONTROLLO QUALITA'

L'Amministrazione comunale impegna risorse umane ed economiche per il perseguimento dell'innalzamento della qualità del servizio e per garantire in proposito un adeguato sistema di monitoraggio.

Il monitoraggio si esplica su diversi livelli ed è basato su sopralluoghi e rilevazioni periodiche.

Si sono individuati 5 ambiti di monitoraggio, che vengono effettuati da soggetti diversi:

	Tipologia di controllo	Soggetti	Rilevazioni
1	Igienico sanitario Verifiche sul Manuale di Autocontrollo	ASL	Sopralluoghi a campione
2	Verifica del rispetto della tabella dietetica Verifica rispetto del capitolato d'oneri Sorveglianza sulle materie prime (caratteristiche merceologiche, approvvigionamento, conservazione) Sorveglianza sulla produzione del pasto	Dietista	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola. Più volte al mese nei centri cottura e ove vi siano criticità
3	Controllo della qualità del pasto	Dietista Commissioni Mensa	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola
4	Caratteristiche del servizio: Pulizia locali, attrezzature, abbigliamento del personale Tempi di distribuzione, osservanza delle norme igieniche, cortesia del personale	Dietista	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola
5	Verifica generale del servizio	Dietista Commissioni Mensa	Almeno 3 volte l'anno

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli vengono attentamente valutati per la risoluzione delle eventuali criticità emerse.

LA COMMISSIONE MENSA ED IL SUO RUOLO

L'Amministrazione Comunale si avvale della collaborazione delle Commissioni Mensa.

La Commissione Mensa è emanazione del Consiglio di Circolo, è composta da rappresentanti dei genitori e da rappresentanti del corpo insegnante e viene nominata all'inizio dell'anno scolastico.

“La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza:

- un ruolo di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, relativo alle diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa
- un ruolo di monitoraggio dell'accettabilità del pasto e di qualità del servizio attraverso idonei strumenti di valutazione
- un ruolo consultivo per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio ed i capitolati d'appalto.”

Così la Regione Lombardia, nelle sue Linee Guida per la Ristorazione Scolastica (Decreto della Direzione Generale della Sanità 1/8/2002 n. 14833), definisce i fondamenti del ruolo della Commissione Mensa.

Nel rispetto di questo ruolo e per la sua valorizzazione, l'Assessorato all'Istruzione ha ormai da anni approvato un Regolamento per il Funzionamento della Commissione Mensa.

In esso sono illustrati: finalità, composizione, attività, modalità di comportamento, linee guida per la valutazione del servizio, canali di comunicazione con l'Amministrazione Comunale.

L'attività di monitoraggio della qualità del pasto viene documentata attraverso un apposita "Scheda di Valutazione", scelta tra quelle proposte dalla Regione Lombardia, che il genitore in visita presso un punto di somministrazione del pasto può compilare direttamente in loco.

Per quel che riguarda il ruolo consultivo della Commissione Mensa, esso si attua nelle forme già illustrate al capitolo relativo alla Tabella Dietetica.

L'Amministrazione Comunale incoraggia il flusso informativo ed il dialogo con la Commissione Mensa e si impegna:

- alla presa in carico delle segnalazioni
- alla valutazione delle istanze dell'utenza
- a riunire periodicamente il Coordinamento Commissioni Mensa cittadine
- all'attivazione di momenti di formazione

Scheda di valutazione

Data

Tipo di scuola

Materna Elementare Media Altro

Questa scheda è da compilare da parte della Commissione Mensa al momento dell'ispezione nel Centro Cottura e nel refettorio.

A) Ambiente e attrezzature

Cucina/Centro Cottura/Dispensa

1) La pulizia di ambiente e arredi è buona mediocre sufficiente scarsa

2) Le derrate alimentari corrispondono a quanto previsto nel capitolato d'appalto e nel menù in vigore? Sì No

Refettorio

1) La pulizia di ambiente e arredi è buona mediocre sufficiente scarsa

2) I tavoli sono coperti con tovaglie o tovagliette Sì No

Nelle scuole con pasto trasportato

1) I contenitori termici sono puliti e in buone condizioni? Sì No

2) Sono presenti dei sistemi di mantenimento della temperatura (ad es. carrelli termici, scaldavivande) nel refettorio? Sì No

Note:

.....
.....

B) Servizio

Menù

1) Il menù del giorno è:

1°

2°

Contorno Frutta/dessert

2) La tabella dietetica è ben esposta all'interno dei locali scolastici? Sì No

Se No, perché

3) Il menù del giorno corrisponde a quello indicato nella tabella? Sì No

Se No, perché

4) Sono serviti menù diversi da quelli indicati nella tabella (per diete speciali o altre situazioni)? Sì No

Se Sì, quanti?

5) Indicare il numero di pasti complessivi serviti in quella struttura.....

Distribuzione pasto

1) Il tempo trascorso dall'arrivo alla distribuzione* è < 10 min ≥ 10 < 20 min > 20 min

2) La pasta e l'insalata vengono condite al momento? Sì No

3) La durata della distribuzione del 1° piatto è < 10 min ≥ 10 < 20 min > 20 min

4) La durata della distribuzione del 2° piatto è < 10 min ≥ 10 < 20 min > 20 min

5) La durata del pranzo è < 30 min ≥ 30 < 60 min > 60 min

* prendere in esame un solo turno

6) I contenitori termici vengono aperti immediatamente prime della distribuzione del pasto?
Sì No

7) Indicare il numero di persone addette alla distribuzione

.....

Valutazione personale all'assaggio

1) Temperatura del cibo	1° piatto	caldo <input type="checkbox"/>	tiepido <input type="checkbox"/>	freddo <input type="checkbox"/>
	2° piatto	caldo <input type="checkbox"/>	tiepido <input type="checkbox"/>	freddo <input type="checkbox"/>
	contorno	caldo <input type="checkbox"/>	tiepido <input type="checkbox"/>	freddo <input type="checkbox"/>
2) Cottura del cibo	1° piatto	adeguata <input type="checkbox"/>	eccessiva <input type="checkbox"/>	scarsa <input type="checkbox"/>
	2° piatto	adeguata <input type="checkbox"/>	eccessiva <input type="checkbox"/>	scarsa <input type="checkbox"/>
	contorno	adeguata <input type="checkbox"/>	eccessiva <input type="checkbox"/>	scarsa <input type="checkbox"/>
3) Quantità porzione servita		sufficiente <input type="checkbox"/>	abbondante <input type="checkbox"/>	scarsa <input type="checkbox"/>
4) Sapore	1° piatto	gradevole <input type="checkbox"/>	accettabile <input type="checkbox"/>	non accettabile <input type="checkbox"/>
	2° piatto	gradevole <input type="checkbox"/>	accettabile <input type="checkbox"/>	non accettabile <input type="checkbox"/>
	contorno	gradevole <input type="checkbox"/>	accettabile <input type="checkbox"/>	non accettabile <input type="checkbox"/>
5) Giudizio globale		buono <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	non sufficiente <input type="checkbox"/>

Valutazioni specifiche

- 1) Il pane è di tipo integrale con farina 00/0 con farina tipo 1 o 2
- 2) Il pane è presente sui tavoli prima della distribuzione? Sì No
- 3) Il pane è di qualità buona mediocre scarsa
- 4) La frutta è accettabile acerba troppo matura
- 5) La frutta viene servita a metà mattina dopo il pasto

C) Indice di gradimento del pasto

Si calcola sul numero di bambini che hanno mangiato più della metà della porzione servita

Per ciascun piatto si calcola l'indice di gradibilità: ad esempio, se si considera una classe di 25 bambini e di questi 20 hanno mangiato più della metà, la percentuale sul numero di bambini presi in esame è: $20/25 \times 100 = 80\%$. Quindi, essendo questo valore compreso tra 75% e 100%, il piatto preso in esame si considera totalmente accettato.

I valori dell'indice di gradibilità presi in esame per considerare un piatto sono:

indice di gradibilità tra 75% e 100% = piatto totalmente accettato (TA)

indice di gradibilità tra 50% e 74% = piatto parzialmente accettato (PA)

indice di gradibilità tra 25% e 49% = piatto parzialmente rifiutato (PR)

indice di gradibilità tra 0% e 24% = piatto totalmente rifiutato (TR)

Primo piatto TA PA PR TR

Secondo piatto TA PA PR TR

Contorno TA PA PR TR

Frutta TA PA PR TR

Note e osservazioni:.....

Il compilatore

Nome e cognome

Firma

LA QUALITA' DEL SERVIZIO: I NOSTRI OBIETTIVI

Obiettivo	Azione intrapresa
Armonizzazione della crescita del bambino e soddisfazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale, e modulati il più possibile sul gusto dei bambini - Personalizzazione delle diete speciali per motivi sanitari documentati da certificato medico - Adozione di specifiche procedure di produzione delle diete speciali, che ne garantiscono la sicurezza - Menù alternativi che rispettano la multietnicità
Impatto Ambientale	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di stoviglie in porcellana ed in vetro - Riduzione del materiale non riciclabile - Promozione della raccolta differenziata dei rifiuti - Promozione dell'uso di erogatori di acqua potabile nelle mense
Sicurezza Alimentare Qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di materie prima di prima qualità, con acquisizione delle schede tecniche di ciascun prodotto - Utilizzo di prodotti a filiera controllata, in armonia con le normative sulla Tracciabilità - Utilizzo di prodotti a valore aggiunto: biologici, a lotta integrata, a chilometri zero, equo e solidali, DOP, IGP, ecc. - Adozione di procedure di lavorazione e di mantenimento dei pasti che ne preservano qualità nutritive, sapore, consistenza

Obiettivo	Azione intrapresa
Educazione Alimentare	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione del consumo di frutta a merenda - Promozione di giornate a tema con buffet di verdure e buffet di frutta - Creazione di menù speciali - Sostegno ai progetti di educazione alimentare organizzati dall'ASL - Promozione di momenti di formazione e di informazione per genitori
Monitoraggio Qualità	<ul style="list-style-type: none"> - Visite ispettive per il controllo della qualità del servizio - Promozione della cultura del miglioramento continuo - Promozione della partecipazione attiva dell'utenza, attraverso il dialogo continuo con la Commissione mensa e l'attenta valutazione delle criticità segnalate nei report delle schede di valutazione - Analisi e presa in carico dei suggerimenti dell'utenza

L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Per usufruire del servizio mensa è necessario iscriversi recandosi presso l'Ufficio Istruzione del Comune, in piazza Mercato n. 5, dal mese di luglio e sino all'inizio dell'anno scolastico.

ORARI :

Lunedì: dalle 9,00 alle 16,15

Martedì, Giovedì, Venerdì: dalle 9,00 alle 12,00

Mercoledì: dalle 9,00 alle 17,15

DEVONO ISCRIVERSI

- tutti coloro che usufruiscono per la prima volta della mensa scolastica
- tutti coloro che già frequentano la mensa scolastica dall'anno scolastico precedente ed intendono chiedere la quota ridotta.

NON DEVONO ISCRIVERSI

- coloro che già pagano la quota intera e ritengono di dover pagare quota intera anche per l'anno scolastico successivo

A queste famiglie si chiede di comunicare all'ufficio Istruzione eventuali variazioni (indirizzo, recapito telefonico, scuola, ecc.)

Per iscriversi è necessario compilare un modulo di richiesta, fornito dall'ufficio, ed in caso di richiesta di quota ridotta, al modulo deve essere allegata la fotocopia dell'attestazione ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) riferita all'ultima dichiarazione dei redditi presentata.

Le richieste di riduzione della quota pervenute oltre l'inizio dell'anno scolastico avranno effetto a partire dal giorno successivo alla presentazione.

Per il calcolo dell'ISEE, i CAAF cittadini forniscono assistenza gratuita.

ELENCO DEI CAAF:

- Centro Servizi CGIL s.r.l.
Via Lodivecchio, 31- Lodi Tel. 0371 616030

- CAAF CISL s.r.l.
Piazzale Forni, 1 – Lodi Tel. 0371 436063 - 0371 436559
Via Gaffurio, 22 – Lodi Tel. 0371 495081

- U.I.L. C.S.P.
Corso Mazzini, 63 – Lodi Tel. 0371 30538

- CAAF ACLI LODI
Viale Rimembranze, 12/B – Lodi Tel. 0371 423505

- CAAF 50 e PIU' s.r.l.
Via Haussmann, 1 – Lodi Tel. 0371 432575

COME PAGARE

Il servizio mensa è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti.

Il prospetto delle tariffe è visionabile nel sito www.comune.lodi.it, area tematica Scuola ed istruzione - Refezione scolastica.

Per consentire il pagamento, l'ufficio Istruzione all'atto dell'iscrizione consegna una tessera magnetica, che ha funzione di carta ricaricabile.

La tessera può essere ricaricata nei punti autorizzati, attualmente le farmacie comunali di Lodi.

PUNTI DI RICARICA TESSERE MAGNETICHE

- Farmacia Comunale n. 1 - via San Bassiano, 39 – Tel. 0371/410161
Apertura: dal lunedì al sabato 8:30-12:30, 15:30-19:30
- Farmacia Comunale n. 2 – via Cavallotti, 23 – Tel. 0371/50243
Apertura: dal lunedì al sabato 8:30-12:30, 15:30-19:30
- Farmacia Comunale n. 3 – via Secondo Cremonesi, 25/27 – Tel. 0371/31587
Apertura: dal lunedì al sabato 8:30-12:30, 15:30-19:30
- Farmacia Comunale n. 4 – viale Pavia, 9 – Tel. 0371/34600
Apertura: dal lunedì al sabato 8:30-12:30, 15:30-19:30
- Dispensario Farmaceutico – piazza Don Savarè – 0371/438094
Apertura: Lunedì 15:30-19:30
Martedì, Venerdì e Sabato 9:00–12:30, 15:30–19:30
Mercoledì 9:00-17:00
Giovedì 15:00-19:30

E' all'attenzione dell'Assessorato all'Istruzione un progetto per inserire nella Carta Regionale dei Servizi le funzioni della tessera magnetica attualmente in uso.

Ciò consentirà all'utente di avere un'unica tessera per la fruizione di più servizi.

PER OTTENERE INFORMAZIONI

Per informazioni sull'organizzazione del servizio, menù, diete speciali, regimi dietetici particolari.

Per segnalazioni problematiche individuali e generali, disservizi.

Per suggerimenti.

SETTORE ISTRUZIONE - UFFICIO DIETISTA

Piazza Mercato, 5 Tel 0371 409358 Fax 0371 409360

e-mail: dietista@comune.lodi.it

Si riceve su appuntamento

Per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti

SETTORE ISTRUZIONE – UFFICIO ISTRUZIONE

Piazza Mercato,5 Tel 0371 409355/356 Fax 0371 409442

e-mail: istruzione@comune.lodi.it

Orari: Lunedì dalle ore 9:00 alle ore 16:15

 Martedì-Giovedì- Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

 Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 17:15

