

Ristorazione scolastica





PREFAZIONE	3
1. CARTA DEI SERVIZI E SUE CARATTERISTICHE	5
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	7
3. MISSIONE	9
4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	11
5. L'ATTIVITÀ E IL SERVIZIO OFFERTO	13
5.1 Il Progetto “Club del Gusto”: opportunità educative e culturali.....	13
5.2 Erogazione del pasto da asporto	14
5.2.1 Qualità organizzativa e valenze educative.....	15
5.2.1.1 Sale da pranzo	15
5.2.1.2 Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche.....	16
5.2.1.3 Menu	18
5.2.1.4 Qualità alimentare	20
5.2.1.5 Diete speciali	22
6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E AL PAGAMENTO	25
6.1 Contribuzione da parte delle famiglie	25
6.1.1 Modalità di accesso	25
6.1.2 Modalità di pagamento.....	26
6.1.2.1 Le fatture	26
7. RAPPORTI CON I CITTADINI	27
7.1 Informazioni all’utenza.....	27
7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	27
7.3 Rilevazione della soddisfazione dell’utenza	28
8. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO ...	29
8.1 Fattori di qualità	29
8.2 Indicatori e standard di qualità.....	29
8.2.1 Livello di ricettività	29
8.2.2 Organizzazione del Servizio	30
8.2.3 Composizione menu, qualità degli alimenti, ricerca e sperimentazione..	33
8.2.4 Garanzia di diete particolari	37



PREFAZIONE

La città di Reggio Emilia è riconosciuta a livello internazionale per la sua dimensione comunitaria che la contraddistingue rispetto ad altri territori. Il forte investimento nell'approccio educativo, divenuto una competenza strategica del territorio, ha privilegiato la scelta verso un modello di qualità nei processi educativi delle giovani generazioni.

Nonostante le politiche educative nazionali abbiano vissuto fasi alterne, tra paure e contraddizioni, la nostra comunità ha conservato una forte etica della responsabilità. In nessun momento abbiamo disperso i nostri tratti identitari, fondati su relazioni di qualità, propensione all'accoglienza e alla cooperazione.

In questa direzione, anche il momento del pranzo a scuola è divenuto occasione di scambio e relazione, approfondimento di conoscenze. L'Amministrazione Comunale, che ha obblighi previsti dalla legge, ha considerato il pranzo non solo una somministrazione di cibo, ma il contesto favorevole per promuovere una cultura e una educazione che vada oltre l'alimentazione.

Esso rappresenta un contesto capace di risaltare le caratteristiche dei bambini, dai gusti alle competenze, e, nello stesso tempo, richiama le responsabilità educative della famiglia, della città intera, attorno al valore del cibo e alla qualità dell'alimentazione.

Luca Vecchi
Sindaco di Reggio Emilia



CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi



1. CARTA DEI SERVIZI E SUE CARATTERISTICHE

LA Carta DEI SERVIZI è uno strumento di comunicazione del Comune di Reggio Emilia perché i cittadini siano pienamente consapevoli dei loro diritti; è realizzata dal Servizio Officina Educativa del Comune di Reggio Emilia ed interessa il Servizio di Ristorazione scolastica erogato nelle scuole primarie cittadine a tempo pieno. Essa descrive non solo le scelte politiche, educative e culturali relative all'alimentazione dei bambini ma fornisce anche tutte le informazioni sull'attività svolta, l'organizzazione e le opportunità del Servizio, assicurando ai cittadini la massima trasparenza, fissando gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto ed individuando gli obiettivi di miglioramento.

A stylized icon of a fork and a spoon, rendered in dark grey and white, set against a light grey background. The fork is positioned vertically, and the spoon is positioned horizontally, overlapping the fork's handle.

CARTA dei SERVIZI



2. I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2010 Linee di indirizzo Nazionale per la Ristorazione scolastica del Ministero della Salute
- 2009 “Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna del Servizio Sanitario Regionale”
- 2011 “Linee guida per l’offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo” del Servizio Veterinario e l’igiene degli alimenti della Regione Emilia Romagna
- 2010-2012 Piano Nazionale della Prevenzione
- 2014 “Allergie alimentari e sicurezza del consumatore: documento di indirizzo e stato dell’arte” del Ministero della Salute
- 2001. Legge Regionale 8 agosto, n. 26 “Diritto allo studio ed all’apprendimento per tutta la vita”
- 2002. Legge Regionale 4 novembre, n. 29 “Norme per l’orientamento dei consumi e l’educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva”
- 2011 “Linee guida per l’educazione alimentare nella scuola italiana“ del Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca

Inoltre legislazione in ottemperanza ai requisiti igienico sanitari:

- 2004 Pacchetto Igiene “Regolamento CE n° 852 e 853 linee guida nazionali e comunitarie, n° 854, n° 882
- 2002 Regolamento 178 “linee guida nazionali sulla rintracciabilità” e “linee guida sul sistema di allerta”
- 2011 Decreto 25/07 “Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della pubblica amministrazione per l’acquisto di prodotti e servizi nei settori della Ristorazione Collettiva.



RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



3. MISSIONE

La Ristorazione scolastica incoraggia la partecipazione delle scuole coinvolte e dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Il Servizio promuove e coordina gruppi di lavoro con il personale docente ed ausiliario delle scuole, con il personale della ditta appaltatrice e con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda Sanitaria locale (SIAN-ASL). Questi soggetti si fanno garanti della salute in ambito territoriale, affinché il momento del pranzo sia parte integrante dell'attività educativa e si promuova la progressiva ottimizzazione e qualificazione del servizio.

La seguente Carta si riferisce unicamente agli impegni di competenza del Comune responsabile del servizio.



RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente documento si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D. Lgs. 286 del 1999.

4.1 Eguaglianza ed imparzialità

Il Servizio Officina Educativa garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione.

4.2 Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, attraverso l'organizzazione delle risorse disponibili.

4.3 Trasparenza ed accesso

Si garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando la possibilità di accesso agli atti.

4.4 Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. I cittadini possono partecipare così al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione si impegna a tenere in considerazione e valutare le opinioni dei cittadini.

4.5 Coinvolgimento dei Lavoratori

Il Servizio Officina Educativa promuove la partecipazione attiva dei lavoratori dell'ente attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di qualificare il servizio e allo stesso tempo semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6 Continuità del servizio

Il Comune di Reggio Emilia si impegna a erogare la ristorazione scolastica in maniera continuativa, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiori. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione saranno preventivamente comunicati, adoperandosi per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa.



RISTORAZIONE SCOLASTICA

Chi siamo e cosa offriamo



5. L'ATTIVITÀ E IL SERVIZIO OFFERTO

5.1 Il Progetto “Club del Gusto”: opportunità educative e culturali

Il Servizio Officina Educativa promuove un insieme di occasioni e appuntamenti di carattere educativo e culturale. La fruizione del pasto è accompagnata dalla scoperta del suo significato culturale. Nell'intento di sostenere nuove conoscenze e comportamenti corretti, il progetto individua occasioni di confronto riservate ai genitori, insegnanti e operatori, così da esplorare il campo dell'alimentazione nelle sue implicazioni storiche e sociali, e rendere visibili i tratti organizzativi del servizio. Il Servizio di Ristorazione scolastica si caratterizza attraverso differenti percorsi di educazione alimentare coprogettati con le Istituzioni scolastiche della città. La rete di approfondimenti, aggiornamenti, confronti e sperimentazioni di questi percorsi è un'importante opportunità per “alimentare” una nuova consapevolezza su questi temi. I percorsi, destinati alla fruizione e al coinvolgimento di bambini, insegnanti, genitori e cittadini, e realizzati in collaborazione con gli insegnanti delle Istituzioni scolastiche e quelle partner del territorio, attribuiscono grande valore alle iniziative culturali del “Club del Gusto”. Quest'ultimo, attivo in ogni scuola a tempo pieno, è formato da almeno due bambini per ogni classe, coordinati dall'insegnante referente e dalla dietista del Comune di Reggio Emilia. Le attività del Club creano opportunità di ascolto, comunicazione e confronto sul gradimento e sulla negoziazione del menu, rendendo i bambini protagonisti e soggetti competenti nell'orientare scelte e proposte. Il Club del gusto è un'occasione per approfondire temi di educazione alimentare, soprattutto quando è rivolta alle singole classi.

Negli anni si sono affrontati diversi argomenti: l'importanza della colazione, la stretta relazione fra movimento e alimentazione, l'esigenza di consumare un menu equilibrato, la rilevanza del consumo di frutta e verdura (Il progetto “coloriamo la nostra tavola” in collaborazione con il Servizio Sian dell'Asl cittadina), il valore delle apparecchiature per eventi speciali, la valenza dell'autoservizio in stretta relazione sia allo sviluppo delle autonomie a tavola, sia come modalità di consapevolezza di sé e di riconoscimento degli altri, necessario a contribuire alla definizione di uno stile di consumo (e di vita) sobrio ed eco-compatibile (progetto occhio allo scarto).

Su richiesta, il Club incontra la dietista e l'insegnante, e si approfondiscono temi che variano di anno in anno, documentati con testi, grafici e fotografie.



5.2 Erogazione di un pasto da asporto

Tale attività consiste in un pasto preparato, consegnato e servito dalla ditta affidataria e seguito dal personale docente della scuola.

Si tratta di un servizio di Ristorazione scolastica con pasti veicolati che prevede:

- acquisizione delle derrate
- preparazione dei pasti in due centri di cottura esterni (denominati Belvedere e Braccio di ferro)
- veicolazione alle scuole
- porzionatura
- distribuzione
- pulizia tavoli e sedute più ambienti cucina

La tipologia di pasto è “a legame fresco/caldo”: dopo la cottura i pasti vengono confezionati e successivamente mantenuti ad una temperatura di 65° centigradi. Successivamente vengono trasportati ai terminali di distribuzione (le scuole) e conservati in contenitori termici affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi devono mantenere temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi. Il consumo dei pasti non può superare le 2 ore dal confezionamento.

In accordo con i singoli plessi scolastici, gli orari e le modalità di servizio (al tavolo, frontale, autoservizio) vengono definite anno per anno, in base al numero di frequentanti.

Si presta particolare attenzione al momento del pranzo, in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- la ricerca di coerenza con l’approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l’offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato che è una preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti promuovendo una buona relazione bambino-cibo-adulto (genitori/insegnanti/addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari.



- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e a motivi religiosi (diete speciali).

5.2.1 Qualità organizzativa e valenze educative

La scelta condivisa con le scuole è quella di ricreare nella comunità, in continuità con la famiglia, un ambiente “domestico”, capace di generare comportamenti attenti nella relazione con gli altri, abitudini alimentari corrette e sani e sostenibili stili di vita.

Il servizio nelle scuole mira pertanto a intrecciare le diverse competenze di tutti gli attori coinvolti nel momento del pranzo, per offrire, reciprocamente a ciascuno, un’ulteriore occasione educativa e ai bambini, in particolare, un’ampia gamma di autonomie.

5.2.1.1 Sale da pranzo

Operare scelte relative alle dimensioni, alla capienza, alla posizione degli ambienti scolastici significa affrontare questioni organizzative e gestionali, culturali ed educative. L’obiettivo verso cui tendere è la ricerca delle caratteristiche e delle qualità ambientali, per realizzare spazi con caratteristiche di flessibilità e sobrietà, in grado di creare un ambiente amabile, adatto a sostenere e ad accompagnare i percorsi didattici culturali della scuola e della quotidianità.

Autonomia. Gli spazi del pranzo mettono in gioco le autonomie e le consapevolezza dei bambini, in quanto le relazioni che qui si instaurano sono improntate all’autogestione, alla cura della propria persona, all’attenzione per l’altro da sé. La scelta del compagno di tavolo, il porzionamento autonomo del cibo, l’apparecchiare e lo sparecchiare, la distribuzione del pranzo agli amici, l’attenzione alle giuste proporzioni per tutti, sono elementi che caratterizzano fortemente il momento del pranzo e che devono trovare una valorizzazione nella struttura architettonica.

Convivialità. I dialoghi e gli incontri che si generano nelle sale da pranzo consentono a bambini e adulti di vivere momenti conviviali, in cui la condivisione, la negoziazione, lo stare insieme in un clima accogliente e aperto, assume un ruolo significativo nella formazione dell’identità e nell’elaborazione consapevole dell’appartenenza di gruppo. Le sale da pranzo possono quindi diventare spazi visibili, luoghi accoglienti, ambienti d’uso quotidiano, di presentazione della scuola perché appartengono ad un progetto complessivo, di sistema.

Polifunzionalità. Garantire a bambini e adulti spazi pranzo confortevoli e accoglienti è di grande importanza dal punto di vista del benessere. Dove le ca-



ratteristiche architettoniche lo consentano, le sale più ampie possono offrire contesti di disponibilità per le famiglie o possono essere utilizzate in altri orari della giornata e suggerire connessioni con i fuori aula, laboratori, ingressi, classi.

5.2.1.2. Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche

Per quel che riguarda le **azioni più direttamente legate al servizio di ristorazione scolastica**, l'apparecchiatura prevede tovagliette individuali, coperti in ceramica, bicchieri in vetro e posateria in acciaio. Ogni tavolo ha a disposizione la caraffa con acqua da rete idrica urbana e cestino per il pane (su richiesta quando si tratta di panini in monoporzione). In sala, ogni classe ha a disposizione l'angolo per i condimenti delle verdure: ciò sostiene le abilità dei bambini nel sapere raggiungere il proprio personale gusto attraverso azioni mirate (mi piace con più o meno olio/sale/acetato). A scuola, in alcune occasioni, i bambini apparecchiano, facendo, ad esempio, operazioni matematiche (siamo in, sono assenti...quindi dovrò apparecchiare tot. tavoli da quanti coperti...). Inoltre, l'apparecchiatura aiuta a riflettere sulle abitudini/caratteristiche degli amici e sulle dinamiche di gruppo attive in quel momento in classe (Anna pranza volentieri con...quindi oggi apparecchio qui per lei e gli altri due compagni...). Nelle scuole con autoservizio i primi piatti e i secondi con i contorni vengono predisposti in ciotole/piatti di portata per ciascun tavolo. Tale modalità aiuta a riconoscere i gusti e le preferenze dei compagni, a autoregolarsi a favore degli altri e affinare le abilità manuali (ad es. servirsi della pinza a cucchiaino o a spatola, utilizzare il mestolo o la ramaiola).

Il personale addetto provvede alla distribuzione secondo la modalità tipica di ciascuna scuola (servizio al tavolo, al carrello o in autoservizio). Da anni, in accordo con il personale insegnante, si è deciso di servire ai bambini la pietanza richiesta dagli stessi anziché la porzione di pasto intera. La decisione è stata presa per avvicinare gradualmente i bambini a nuove proposte, non scoraggiare gli inappetenti, consolidare una possibilità di scelta "pilotata" e sostenere la consapevolezza delle proprie esigenze/necessità.

Il personale addetto, quindi, **attende al carrello per la distribuzione eventuale della quantità necessaria a raggiungere la porzione intera sia per il primo che per il secondo piatto**. Tale modalità di distribuzione sottintende un forte lavoro educativo da parte degli insegnanti, i quali accompagnano gli alunni in questo percorso di crescita, verificando che ogni bambino consumi un pranzo adeguato per quantità e qualità di portate.



L'accuratezza del servizio (apparecchiatura singola, caraffe, ciotole e vassoi di portata, pane da taglio, attese al carrello per la distribuzione e gli eventuali "micro-bis") comporta tempi di servizio maggiori, ma incide positivamente sulla qualità del consumo, rispetto a un pasto servito in monorazione (situazione in cui la quantità è data senza possibilità di scelta) o in modalità self-service (contesto in cui inevitabilmente, essendo le portate servite contemporaneamente, la seconda tende a raffreddarsi)

A fine pranzo, nel rispetto del lavoro degli altri e nella prospettiva di educare al fare insieme per il bene comune, i bambini sono invitati a sparecchiare. Le sale si lasciano agli operatori (siano essi appartenenti alla Ditta o alla scuola) in modo decoroso, per agevolare il disbrigo delle operazioni di riassetto e pulizia degli ambienti. Inoltre, si pone particolare attenzione al conferimento dei rifiuti, differenziandoli negli appositi contenitori, e si sgombrano i tavoli, riponendo le stoviglie sporche negli appropriati contenitori, solo dopo averle svuotate degli eventuali avanzi.

Infine, ci si accerta che non rimangano macro-rifiuti a terra.

Secondo modalità individuate dalle singole scuole e a discrezione degli insegnanti, **il pane pulito, avanzato durante il pranzo, viene portato nelle classi e consumato prima o durante l'uscita pomeridiana, insieme ai frutti avanzati dalla merenda di metà mattina.** Questa buona pratica, sebbene richieda ulteriori passaggi sul servizio e un impegno costante da parte della scuola, allo stesso tempo **garantisce una sana merenda pomeridiana e un consumo del cibo residuo, evitando lo spreco.**

Anche la modalità di prenotazione pasti comporta una sensibile riduzione degli errori e quindi dello spreco, e facilita il ciclo di distribuzione con un servizio più fluido in sala. Infatti, le prenotazioni effettuate attraverso un tablet, facilitano il compito: a ogni bambino è associato un menu producendo in tal modo solo quanto prenotato (i dati pervengono ai centri di cottura entro le 9.30) con l'aggiunta di un +5% per eventuali richieste di micro porzioni aggiuntive. Cucinare le giuste quantità evita l'attivazione di soluzioni di riciclo di quanto non consumato, situazione, in questo caso, impraticabile in un servizio di asporto in regime fresco/caldo.



5.2.1.3 Menu

Il Comune investe sulla qualità della Ristorazione Scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del **menu**.

La sua composizione **non è mera applicazione delle indicazioni legislative** in merito all'alimentazione in età scolare, ma è **frutto di ricerche, approfondimenti e confronti** succeduti durante le occasioni di formazione/informazione che Officina Educativa ha promosso.

È possibile consultare sul sito web la tabella per le grammature a crudo e al netto degli scarti e, a titolo esemplificativo, il menu in vigore per l'anno scolastico 2014/2015..

Il menu è articolato su 4 settimane, prevede varianti stagionali che consentono di diversificare al massimo la scelta alimentare rispettando la stagionalità, ed è stato validato dal Sian, (Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Asl), garante della salute dei cittadini in ambito territoriale. La sua composizione è stata realizzata tenendo in considerazione i LARN (livelli di assunzione di riferimento in nutrienti giornalieri), documenti emanati dalla Regione Emilia Romagna in materia di Ristorazione Scolastica, e le "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" redatte dal Ministero della Salute. **La Ristorazione collettiva riguarda solo 5 dei 21 pasti settimanali** indicati dagli organi territoriali competenti in materia di alimentazione; in particolare ogni singolo pasto distribuito a scuola, se consumato in ogni sua parte, copre il 35-40% del fabbisogno nutrizionale giornaliero, con un apporto calorico compreso fra le 520 e 810 calorie, così come indicato nelle Linee Guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari nelle scuole, documento realizzato dal Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna. **Ne deriva pertanto l'imprescindibile necessità di alleanza col contesto familiare nel tendere e favorire la costruzione di un contesto che, nella sua integrità, guidi i bambini verso comportamenti alimentari corretti e stili di vita sani.** Inoltre, la realizzazione del menu è stata effettuata tenendo conto di diversi elementi: il livello di gradibilità dei piatti indicato dai bambini degustatori del Club de Gusto, le indicazioni fornite dagli insegnanti referenti di ciascuna scuola e le osservazioni rilevate durante i sopralluoghi effettuati dal personale preposto.

Frequenza e composizione del menu

La composizione del menu ha rispettato la frequenza mensile degli alimenti, così come specificato nel documento "Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna".



Ogni giorno è in distribuzione una tipologia di pane diversa: arabo, pan de re, pugliese, all'olio extravergine di oliva e toscano.

Nella distribuzione quotidiana sono sempre garantite due delle cinque porzioni di frutta o verdura indicate dall'Organizzazione mondiale della sanità come necessarie per una sana alimentazione. **Riguardo alla distribuzione della frutta**, ormai da anni si è optato, secondo le indicazioni del Sian, per scorporare il frutto di fine pranzo e anticiparlo **come merenda di metà mattina**.

Per esigenze di organizzazione del servizio e **per interrompere la monotonia** di tale tipologia di merenda, così come segnalatoci dagli stessi bambini attraverso gli incontri con i degustatori del Club del Gusto di molte scuole, **due volte a settimana la merenda di metà mattina è costituita da prodotto da forno/snack prevalentemente salato e, 2 volte al mese, da yogurt alla frutta: in queste due giornate il frutto viene distribuito a fine pranzo. Una volta al mese è prevista la distribuzione di una "merenda a sorpresa", un po' più ricca rispetto a quelle sopra descritte.**

Ogni giorno è prevista la distribuzione di una **porzione di cereali** (pasta, riso, orzo, farro) e di una porzione **di vegetali** con particolare attenzione alla stagionalità. Le modalità di presentazione delle verdure sono diverse: in pinzimonio, a filetto, a fettine, in passato, in crocchette, in torte salate (torta verde). Le verdure di contorno sono prevalentemente crude, perché più apprezzate dai bambini. **Due volte al mese sono in distribuzione le patate**, accompagnate a una minestra in brodo vegetale o di verdure, così da garantire un adeguato apporto di minerali ed evitare un eccessivo apporto di carboidrati.

I legumi sono distribuiti **1 volta alla settimana**: nel menu autunno/inverno dell'a.s. 2011-2012 tale alimento è stato al centro delle esercitazioni di gusto nell'ambito delle giornate speciali con l'obiettivo di sperimentare e individuare nuove ricette da inserire nei menu venturi.

La carne è in distribuzione **2 volte alla settimana**, e quando il menu prevede come secondo piatto una pietanza a base di carne il primo piatto è sempre in brodo come da precisa richiesta del Sian.

Anche il **pesce** è distribuito **una/due volte alla settimana**.

Una /due volte al mese si distribuisce: uova, formaggio, salume e dessert (torta o gelato). Il menu prevede la distribuzione di **2 piatti unici al mese: lasagne e pizza. Una volta al mese si distribuisce un menu speciale** con proposte che, quando realizzate dai bambini, valorizzano le loro conoscenze, saperi e gusti, o che sono dedicate alla tradizione, alla stagionalità o alla sperimentazione di nuove preparazioni.



5.2.1.4 Qualità alimentare

I prodotti in distribuzione all'interno del Servizio mostrano una accurata attenzione e un ricercato interesse nell'offrire all'utenza prodotti di qualità con riferimenti specifici alla sostenibilità ambientale (prodotti a filiera corta e a Km 0) e, di conseguenza, alla stagionalità.

Si riportano di seguito le caratteristiche dei principali approvvigionamenti.

Pasta di semola

La pasta in distribuzione è a filiera corta e di altissima qualità: 100% semola di grano duro, con contenuto di glutine superiore a 14% rispetto al limite minimo stabilito da legge, prodotta esclusivamente a partire dalla macinazione di solo grano duro italiano, certificato con certificazione di prodotto.

Riso parboiled

Utilizzo di solo riso parboiled proveniente da coltivazioni nazionali. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni bovine

Utilizzo di soli capi nazionali (Marche) freschi da allevamento biologico. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni avicunicole

Utilizzo di soli capi nazionali freschi da filiera controllata: dalla produzione dei mangimi fino al confezionamento dei prodotti, passando per l'utilizzo delle più innovative tecniche di allevamento, la ditta supervisiona ogni fase della produzione e garantisce costantemente la rintracciabilità di filiera. Approvvigionamento a filiera corta.

Carni suine

Utilizzo di soli capi freschi di provenienza nazionale a filiera controllata aqua. Il progetto filiera aqua con alimentazione no-ogm è nato nel 2004, con lo scopo di ottenere carni di alta qualità tramite la selezione dei migliori allevamenti presenti nel Friuli Venezia Giulia valorizzando e sviluppando la produzione del suino pesante. Approvvigionamento a filiera corta.

Pan de re

Una volta alla settimana, in alternanza con pane arabo, pane pugliese, pane toscano e pane all'olio extravergine di oliva, in menu è prevista la distribuzione del pan de re. Pan de re è un pane fresco artigianale di qualità superiore, fatto con solo grano reggiano e con tecniche di produzione integrata. È un pane dalle caratteristiche nutrizionali, merceologiche e di sostenibilità ambientale di qua-



lità superiore, ottenuta attraverso il coinvolgimento di tutta la filiera. Pan de re nasce infatti da una filiera produttiva prettamente reggiana: tutta la filiera dal chicco di grano seminato nel campo fino al pane sfornato e venduto ai consumatori è a marchio qc. I prodotti contrassegnati col marchio qc della regione Emilia Romagna garantiscono il consumatore, attraverso adeguati controlli che assicurano il rispetto degli standard di qualità, definiti da appositi disciplinari di produzione, messi a punto dai tecnici della regione: ogni operatore segue un preciso disciplinare produttivo e ogni fase della produzione è soggetta al controllo di una società di certificazione accreditata. Pan de re è fatto con farina tipo 1, meno raffinata e più ricca in vitamine, ceneri e fibra rispetto alle farine “0 e 00”, non contiene grassi animali ma solo olio extra vergine di oliva, prevede solo sale iodato e in quantità ridotta non superiore all’1,5%, non ha aggiunte di additivi e lievita in modo lento e naturale.

Frutta e verdura

Il capitolato prevede l’utilizzo di carote e limone (in accostamento con pesce e carne ai ferri) di origine biologica; almeno una volta alla settimana l’utilizzo di ortofrutta a lotta integrata mentre la rimanente ortofrutta è di provenienza prevalentemente regionale o, al più, nazionale. Dove il reperimento di grandi quantità lo consente l’approvvigionamento è a km 0. Le mele sono dop/igp, le pere dell’Emilia Romagna, le pesche nettarine della Romagna, lo scalogno di Romagna.

Verdure surgelate

Nella preparazione dei pasti si ricorre anche all’utilizzo di verdure surgelate. In questo caso vengono utilizzate, in prevalenza, verdure surgelate da coltivazioni a lotta integrata

Prosciutto cotto

Il prosciutto cotto proposto è un prodotto di provenienza regionale (Carpi, MO) con approvvigionamento a filiera corta.

Il prodotto è dietetico, privo di polifosfati aggiunti, di proteine del latte e senza glutine. È pertanto adatto anche all’utilizzo nelle diete per celiachia (è inserito nel prontuario associazione italiana celiachia) e per soggetti intolleranti/allergici al latte e derivati.

Prosciutto crudo di parma dop

Nella distribuzione si osserva sempre la stagionatura massima prevista da capitolato d’appalto (16-18 mesi) distribuendo un prodotto stagionato 18 mesi proveniente da Langhirano (PR). L’approvvigionamento è a filiera corta.



Parmigiano reggiano dop

Proveniente da Quattro Castella, approvvigionamento a filiera corta, prodotto km 0.

Olio extravergine d'oliva

Ottenuto da olive nazionali dell'ultimo raccolto con spremitura a freddo. Approvvigionamento a filiera corta.

Sono **prodotti biologici** anche i **legumi secchi, l'orzo ed il farro, le uova fresche, la polpa e la passata di pomodoro e il cioccolato fondente equosolidale.**

Nell' a.s. 14/15, a partire dal mese di dicembre e fino al termine delle lezioni, è in corso, nelle scuole servite dal Centro Pasti Braccio di ferro, una sperimentazione riguardante la distribuzione di prodotti biologici aggiuntivi (pasta di semola di grano duro, riso e uova pastorizzate)

5.2.1.5 Diete speciali

Gli organi competenti in materia di educazione alimentare consigliano, quale stile di vita sano, varietà dei gusti e differenziazione delle proposte da attivare anche relativamente alla ristorazione scolastica. A fronte di una gamma gustativa da parte dei bambini che le più recenti ricerche rilevano come povera, monotona e standardizzata, il menu è studiato per avvicinarli al mondo del gusto, attraverso l'offerta di un menu vario per materie prime e ricco di cucinature diverse. Officina Educativa, consapevole delle molteplici abitudini alimentari di ciascuna famiglia, prevede la possibilità di fruire, per i soli bambini in regime alimentare di dieta libera, di **alternative "leggere"** in distribuzione anche in caso di lieve indisposizione. Questa tipologia di pasto, a composizione e distribuzione giornaliera fisse, può essere distribuita per un periodo massimo di tre giorni. Le diete leggere costituiscono una peculiarità del servizio che consente, in casi particolari, di stabilire fra scuola e famiglia una contrattazione sul consumo del pranzo a scuola, utile ad avvicinare progressivamente i bambini a sani stili di alimentazione, abituandoli gradualmente a gusti spesso poco conosciuti. In questo ambito, l'esperienza, la sensibilità e le strategie educative messe in atto dal personale docente che "calibra" questo tipo di intervento risultano essere fondamentali. Officina Educativa è particolarmente attenta anche a condizioni soggettive particolari e introduce **menu differenziati in caso di personali necessità di ordine sanitario e/o etico religioso.**



Diete speciali per motivi sanitari

Nel caso ci siano bambini che, per motivi sanitari, non possono gustare tutti i piatti proposti, il servizio offre la possibilità, con l'attenzione necessaria a garantire la loro sicurezza, di consumare tranquillamente i pasti a scuola con le sole variazioni al menu rese necessarie dalle loro specifiche esigenze nutrizionali. La famiglia presenta alla scuola o al Servizio Officina Educativa, insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, un certificato medico specialistico rilasciato da uno specialista (es: allergologo o gastroenterologo) di struttura pubblica o convenzionata col S.S.N., cui si accede previa richiesta del pediatra di libera scelta. Al certificato dovrà essere allegata copia degli esami diagnostici effettuati e avrà durata pari all'intero ciclo della scuola primaria (5 anni).

Il certificato, in copia originale, dovrà indicare con chiarezza:

- il nome e cognome del bambino/a, un recapito telefonico della famiglia, la scuola e la classe d'appartenenza
- le eventuali variazioni dovranno essere certificate da nuovo referto specialistico entro il 1° settembre di ciascun anno scolastico o all'insorgenza di nuove/diverse patologie.

In questo documento, gli alimenti non consentiti devono essere elencati dettagliatamente (ad es.: nel caso di intolleranza/allergia ai latticini occorrerà specificare se anche il parmigiano reggiano è incluso o meno nella dieta). Qualora i problemi di salute lo richiedessero, **può essere allegata l'eventuale dieta proposta dallo specialista al fine di poterla coniugare con le esigenze di produzione della ristorazione collettiva.** Infatti, se i criteri di formulazione del menu "speciale" sono l'esclusione dei diversi alimenti così come da richiesta pervenuta, è necessario fare riferimento a tutti i vincoli e necessità organizzative propri della ristorazione collettiva d'asporto. Ciò per garantire il rispetto dell'equilibrio nutrizionale dei pasti e l'attenzione all'alternanza delle diverse preparazioni sia nell'arco della settimana che dell'intero mese. Dopo un contatto diretto con la famiglia, la certificazione specialistica prodotta all'ufficio viene inviata al medico responsabile del Sian per la sua accettazione e validazione. A quel punto, il medico dell'Asl, dopo aver contattato i medici specialisti che hanno rilasciato i certificati, delinea le coordinate entro le quali la dietista predispone la dieta e la sottopone all'attenzione della ditta, al fine di verificarne la possibilità di produzione. Dopo avere ottenuto parere favorevole, lo schema dietetico viene inviato al centro cottura per la produzione: la data di inizio produzione viene comunicata alla famiglia alla quale



Officina Educativa provvede a inviare il menu che il bambino seguirà a scuola. La sospensione dell'erogazione della dieta avverrà solo a seguito di presentazione di certificato medico rilasciato dal pediatra di libera scelta. **Poiché l'elaborazione della dieta speciale richiede generalmente tempi tecnici di valutazione pari a quindici giorni, non è possibile attivare alcuna dieta particolare della durata pari o inferiore ai sette giorni.**

Diete speciali per motivi etico-religiosi

Nel caso vi siano bambini che non possono accostarsi a tutti i piatti proposti per motivi etici o religiosi, il servizio offre la possibilità di richiedere una dieta che rispetti le convinzioni dei soggetti, anche all'interno di un servizio collettivo.

In questo caso, la famiglia compila e consegna presso la scuola, insieme all'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili, un modulo di autodichiarazione in cui richiede una alimentazione alternativa quando il menu prevede categorie alimentari che si intende escludere. Sulla base di questo documento la dietista elabora un menu speciale seguendo gli stessi criteri dei menu per motivi sanitari. Lo schema dietetico, una volta verificata con la ditta l'effettiva possibilità di produzione, viene inviato al centro cottura per la produzione. A questo punto, si provvede ad inviare alla famiglia il menu che il bambino seguirà a scuola. Dall'avvio dell'anno scolastico e fino alla fine di ottobre l'attivazione della dieta sarà possibile entro i 7 giorni lavorativi successivi alla presentazione della documentazione presso gli uffici di Officina Educativa. Le richieste pervenute a partire dal mese di novembre saranno trattate nel corso dei 15 giorni seguenti alla presentazione della documentazione.

Le “alternative leggere” non riguardano coloro che richiedono un'alimentazione alternativa per motivi sanitari e/o etici, poiché per tale tipologia di cittadini è già previsto uno schema alimentare personalizzato nel rispetto tanto delle richieste inoltrate quanto dei vincoli della ristorazione collettiva.

Per tutti i bambini, in caso di indisposizioni particolarmente severe, ogni giorno è a disposizione un “**pasto bianco**”, **da prenotare per intero**, composto da riso all'olio extravergine d'oliva, pesce e patate al vapore

Casi più specifici dovranno essere gestiti autonomamente in ambiente domestico: ogni bambino in condizioni di salute precarie ha infatti diritto ad una convalescenza in ambito familiare e ciò anche a tutela della salute della comunità scolastica.



6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E AL PAGAMENTO

6.1 Contribuzione da parte delle famiglie

Il pranzo consumato a scuola, parte integrante del progetto educativo, è un diritto garantito a tutti i bambini che comporta un contributo obbligatorio a carico delle famiglie con la possibilità di un fascia contributiva agevolata in base alla situazione reddituale. Il Servizio Officina Educativa garantisce tale diritto a tutti i bambini e persegue con diverse modalità le situazioni di mobilità.

6.1.1 Modalità di accesso

Gli iscritti alla prima classe delle scuole primarie a tempo pieno devono richiedere l'iscrizione al servizio. L'iscrizione al servizio di ristorazione si effettua compilando il modulo apposito al momento dell'iscrizione online a scuola (sito Internet www.iscrizioni.istruzione.it alla voce "La scuola in chiaro") .

Il modulo di iscrizione al servizio deve essere compilato, stampato, firmato e presentato entro la data di scadenza indicata:

- via mail all'indirizzo dirittoallostudio@municipio.re.it con allegato documento d'identità
- via fax al n. 0522-456163 con allegato documento d'identità
- presso Comune Informa - Via Farini 2/1 (orari disponibili sul sito internet all'indirizzo www.municipio.re.it).

Prima dell'inizio dell'anno scolastico, l'ufficio rette invia per posta alle famiglie le indicazioni necessarie per poter presentare eventuale richiesta di riduzione della retta, quest'ultima concessa ai residenti nel Comune con **valore Isee** uguale o inferiore rispetto ai parametri deliberati dalla Giunta Comunale.

Nei casi di nuclei monogenitoriali è necessario presentare la certificazione Isee o la dichiarazione dei redditi (Mod. Unico o 730 o Cud) del genitore non convivente, che, per legge, è tenuto a contribuire alle spese relative a salute ed educazione dei figli (art.30 Costituzione).

La mancata presentazione di tali documenti comporta l'applicazione della retta massima. In caso di applicazione della retta intera, l'iscrizione al servizio è valida per l'intera frequenza alla scuola primaria. Per l'applicazione della riduzione la richiesta va presentata all'inizio di ogni anno scolastico con dichiarazione Isee aggiornata.



Per le iscrizioni in corso d'anno è necessario rivolgersi direttamente all'Ufficio Rette di Officina Educativa.

6.1.2 Modalità di pagamento

I cittadini possono scegliere tra diverse modalità di pagamento: mediante bollettino MAV presso tutti gli sportelli bancari; tramite gli sportelli bancomat di Unicredit Banca o di altre banche che forniscano servizio analogo; attivando la domiciliazione bancaria presso la propria banca, compilando il modulo Sepa Direct Debit presso l'ufficio Rette; tramite "Internet Banking".

6.1.2.1 Le fatture

Il Comune provvede a emettere nel mese di Maggio, per tutti gli iscritti alla prima classe, una fattura di anticipo di euro 80,00 + IVA 4% che deve essere saldata entro la scadenza indicata.

Il ritardato pagamento può comportare la non iscrizione al tempo pieno.

L'importo di tale anticipo viene detratto nelle fatture relative ai mesi di settembre, ottobre e novembre.

Durante l'anno scolastico le fatture vengono emesse alle seguenti scadenze:

nel mese di novembre	per le presenze di settembre e ottobre
nel mese di dicembre	per le presenze di novembre
nel mese di gennaio	per le presenze di dicembre
nel mese di febbraio	per le presenze di gennaio
nel mese di marzo	per le presenze di febbraio
nel mese di aprile	per le presenze di marzo
nel mese di maggio	per le presenze di aprile
fine anno scolastico	per le presenze di maggio giugno.

Le fatture sono calcolate sulla base delle effettive presenze degli alunni e sono considerate le assenze anche di un solo giorno, comunicate dalla scuola, con detrazione dell'intero costo del pasto.

Nel caso di mancato pagamento delle fatture, dopo un avviso di sollecito, l'Amministrazione Comunale provvede alla riscossione coattiva tramite ingiunzione ai sensi del R.D. 693/1910 e successive modifiche.



7. RAPPORTI CON I CITTADINI

7.1 Informazione all'utenza

Il Servizio Officina Educativa assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il personale presente presso gli uffici, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta online o di persona presso:

- Servizio Officina Educativa
- Comune Informa-URP

Per informazioni www.comune.re.it/res.

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

I cittadini, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito al Servizio di ristorazione scolastica e al suo costante miglioramento.



7.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Servizio Officina Educativa monitora regolarmente la qualità della ristorazione scolastica attraverso indagini interne e periodiche di carattere quali-quantitativo come, ad esempio, i sopralluoghi presso i centri di cottura e le scuole (circa 75 totali annui, senza preavviso, distribuiti sulle 16 sedi scolastiche). Tali interventi mirano a rilevare la correttezza delle procedure organizzative individuate come portanti all'interno del compimento del servizio di ristorazione scolastica.

Nel corso di tali sopralluoghi si verifica la corretta applicazione, da parte della Ditta affidataria, delle azioni delineate attraverso il Capitolato d'appalto come necessarie all'offerta del servizio così come richiesto. Fra i fattori di qualità indagati si rilevano: la temperatura delle pietanze, la gradevolezza dei piatti, la corretta produzione, il conferimento e distribuzione del pranzo con particolare attenzione alle diete speciali, la corrispondenza merceologica delle materie prime proposte e l'effettiva concordanza fra lo schema alimentare predisposto e la sua concreta realizzazione.

Officina Educativa si riserva periodicamente di promuovere ed effettuare presso i cittadini (bambini, famiglie, insegnanti) indagini e/o consultazioni specifiche rispetto a diversi aspetti del servizio. Lo stesso Club del gusto (cfr. punto 5.1.), all'interno del complessivo progetto educativo e culturale, funziona anche come monitoraggio del gradimento del menu da parte dei bambini.

Gli esiti derivanti dai sopralluoghi di rilevamento e dalle consultazioni sopra enunciate così come le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inoltrati concorrono a perfezionare il servizio in modo costante. **In particolare nel 2015 e 2016 il Servizio così darà conto di alcune indagini di soddisfazione degli utenti che riguarderanno i diversi aspetti del servizio e verranno svolte in collaborazione con le scuole coinvolgendo bambini e famiglie.**



8. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI, STANDARD E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

8.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle indicazioni di legge sopra riportate e delle disposizioni stabilite dal S.I.A.N. (vedi composizione del menu). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica individuati da questo documento e sui quali il Comune intende investire maggiormente sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempo di erogazione del servizio
- accessibilità e funzionalità dell'attività
- composizione menu e qualità degli alimenti
- garanzia Diete particolari
- rispetto di procedure organizzative per la corretta fruizione del pasto

8.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

8.2.1 Livello di Ricettività

Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di attivazione dello stesso in coerenza con quanto previsto dalla programmazione cittadina di offerta di tempo scuola, adoperandosi per individuare soluzioni organizzative adeguate.

- Gli indicatori individuati per il livello di ricettività sono rappresentati dal numero delle richieste soddisfatte di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle singole scuole, in attuazione della programmazione cittadina di offerta di tempo scuola
- dal numero di richieste di diete particolari soddisfatte



Fattore	Indicatore	Standard
Richieste di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle singole scuole.	% accoglimento delle richieste, se previste dai piani di programmazione della rete scolastica	100
Richieste di diete speciali (validate dal S.I.A.N.) Richieste diete etiche/ religiose	% di accoglimento delle richieste	100

8.2.2 Organizzazione del Servizio

Ai fini di valutare la qualità dell'organizzazione del Servizio, gli indicatori individuati sono i seguenti: i tempi, la funzionalità e il rispetto delle procedure organizzative, queste ultime variabili in relazione alle differenti organizzazioni della scuola (orario, turno unico o doppio turno nella fruizione del pasto).

Per misurare tali indicatori si sono considerati, trattandosi di un servizio in appalto, gli indici di riferimento previsti dal contratto di servizio con la ditta aggiudicataria.



Fattore	Indicatore	Standard
Tempi di erogazione del servizio	Tempo di disponibilità al consumo	2ore
Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari	Tempi di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico all'ufficio	15 giorni
Tempi di erogazione delle diete per motivi etico-religiosi	Tempi di attivazione della dieta dall'arrivo dell'autocertificazione all'ufficio	7 giorni da settembre a fine ottobre, 15 giorni nel restante periodo
Funzionalità del servizio	Rapporto tra il numero di ore di servizio del personale impiegato alla distribuzione e il numero degli alunni presenti (valore medio sulle16 scuole)	1 ora di lavoro ogni 13 alunni presenti
Funzionalità del servizio	% di apparecchiatura individuale con tovaglietta singola, coperti in ceramica/vetro e posateria in acciaio	100%



Fattore	Indicatore	Standard
Temperature adeguate del cibo in distribuzione	% di temperature corrette	85%
Attenzione alla corretta preparazione, confezionamento e distribuzione delle Diete speciali	% di rispondenza della preparazione e confezionamento alla dieta prevista	100%
Attenzione alla corretta distribuzione delle Diete speciali	% di esattezza nella distribuzione	100%
Pasto minimo garantito in caso di sciopero della scuola: pasto completo composta da primo piatto caldo, secondo piatto freddo, contorno	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 3 giorni prima	100%
Pasto alternativo in caso di uscite didattiche: pasto freddo	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 15 giorni prima	100%



8.2.3 Composizione menu, qualità degli alimenti, ricerca e sperimentazione

In conformità alle Linee guide per una sana alimentazione e ai LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento dei Nutrienti revisione 2012) come richiesto dalle Linee Guida del Ministero della Salute e delle linee Guida della regione Emilia Romagna (Linee Strategiche per la Ristorazione Scolastica della regione Emilia Romagna), **il Comune investe sulla qualità della Ristorazione scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del pranzo, in particolare al menu.**

In relazione alla gradevolezza dei piatti proposti ed alla sperimentazione di nuove cucinature, particolare impegno ed attenzione sono rivolti all'ascolto di tutti gli attori del servizio di Ristorazione che, insieme, concorrono al miglioramento e cambiamento dello stesso attraverso proposte personali o di gruppo (bambini, insegnanti, genitori).

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Qualità del menu	Qualità degli alimenti impiegati	<ul style="list-style-type: none"> • Impiego di sole carni fresche a filiera agricola controllata; • Definizione di una stagionatura minima di 24 mesi per il parmigiano reggiano e di 18 mesi per il prosciutto crudo di Parma; • Uso esclusivo di olio extravergine di oliva prodotto con olive italiane e ottenuto con spremitura a freddo; • Utilizzo di prodotti biologici quali: carne di vitellone, passata di pomodoro, carote presenti settimanalmente nel menu, limoni, legumi secchi, orzo, farro, uova fresche;



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
		<ul style="list-style-type: none"> • Sperimentazione aggiuntiva per l'a.s. 14/15 di pasta di semola, riso e uova pastorizzate BIO • Utilizzo di prodotti Igp o DOP quali: prosciutto di Parma, parmigiano reggiano, speck, asiago, mele e pere; • Utilizzo di prodotti a filiera corta e/o Km 0: pasta, pasta ripiena, farina, pane, torta verde, base per pizza, prosciutto crudo e cotto, parmigiano reggiano, basilico, pesto alla genovese, yogurt; • Utilizzo di 5 diverse tipologie di pane fra cui il pan de Re (prodotto del territorio a qualità controllata) e pane toscano (prodotto senza sale); • Utilizzo a frequenza settimanale di pasta integrale.
Utilizzo di prodotti biologici, a lotta integrata, Dop e Igp	% media sul totale dei pasti mensili	26%



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Alternanza del menu	Presenza di menu diversi (cioè che non si ripetono) nell'arco del mese	100%
Qualità del menu	Distribuzione merenda di metà mattina	3 frutti di stagione settimanali, merende non frutta (es. yogurt, snack salato...) 2 volte settimana
Attenzione alla sperimentazione di nuovi sapori e ascolto dei saperi dei bambini	Giornate "speciali"	1 volta al mese
Alternanza del menu	Varianti stagionali	12
Attenzione alla gradevolezza delle proposte: Progetto "A scuola con gusto"	Numero controlli della qualità dei piatti serviti in conformità a quanto previsto dal Capitolato d'appalto con verifica della quantità degli scarti	75



Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Attenzione alla gradevolezza delle proposte:Progetto “A scuola con gusto”	verifiche sulla gradevolezza	2 all’anno (valore medio) con le insegnanti referenti
Attenzione alla gradevolezza delle proposte:Progetto “A scuola con gusto”	verifiche sulla gradevolezza	2 all’anno con gli alunni del club del gusto le cui scuole partecipano a questo approfondimento (75%)
Attenzione alla gradevolezza delle proposte	Nuove preparazioni/ combinazioni introdotte a seguito delle verifiche e dei suggerimenti dei club del gusto	10
Offerta menu leggeri in alternativa (per i soli bambini in regime di dieta libera) per lievi indisposizioni ogni giorno diversificati sui 5 giorni della settimana	% di diversificazione all’interno della stessa settimana	80%
Offerta menu pasto bianco per indisposizioni più severe a disposizione anche dei bambini in regime di dieta speciale	% di possibilità di prenotazione	100%



8.2.4 Garanzia di Diete particolari

In riferimento alle diete particolari così come descritte al punto 5.2.4 gli standard di qualità individuati sono i seguenti:

Fattore	Indicatore	Standard
Diete speciali per motivi sanitari	tipologie e numero	<ul style="list-style-type: none"> • Per intolleranze o allergie almeno 9 tipologie (celiachia, favismo, uovo, latte, pomodoro, frutta secca, frutti vari, crostacei....) • Personalizzate per problemi fisici almeno 8 tipologie (problemi di deglutizione, disordini del tratto gastrointestinale...) • Personalizzate per grammatura: almeno 3 tipologie (ipo e ipercaloriche, diabete giovanile.....)
Diete speciali per motivi etico-religiosi	tipologie e numero	11 (no suino, no suino e coniglio, no suino e vitellone, no suino, no coniglio e no vitellone, sì solo vitellone, no coniglio, no carne tutta, no carne tutta e no pesce, no carne tutta no pesce no uova, menu vegano

A stylized icon of a fork and a spoon, rendered in dark grey and white, centered within a light grey square background that has a wavy bottom edge. The text 'RISTORAZIONE SCOLASTICA' is overlaid on this icon.

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Impaginazione a cura
del Servizio Comunicazione Comune di Reggio Emilia

Progetto editoriale e realizzazione
a cura dei Servizi Officina Educativa
e del Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne e Marketing
del Comune di Reggio Emilia

Marzo 2018



Reggio Emilia
città
delle persone

Servizio Officina Educativa
Vicolo dei Servi, 1 - 42121 Reggio Emilia
tel: 0522 456620/456266 - fax: 0522 456163

www.comune.re.it/educazione
dirittoallostudio@municipio.re.it