

LINEA GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

La Linea Guida descrive un sistema di valutazione qualitativo della Ristorazione Scolastica, fornendo un metodo unico per sistemi di refezione scolastica diversi. Per **qualità** si intende quella **complessiva della fruizione del pasto**, servizio e contesto di consumo inclusi. Come per tutti gli strumenti, l'utilità della linea guida dipende dalla volontà e dall'autorità di chi decide di adottarla e dalla trasparenza, competenza, assenza di conflitti d'interesse di chi la applica. **I soggetti coinvolti** sono, da un lato il Committente (appaltante) e dall'altro il Fornitore del servizio con proprio personale dedicato e consulenti; comprendono inoltre nel ruolo di utenti le Commissioni Mensa scolastiche, i genitori e gli insegnanti.

Il **Comitato di Redazione** del Sistema di Valutazione, sotto la guida scientifica del Prof. Claudio Peri (Professore Ordinario di Tecnologie Alimentari, Università di Milano) è stato coordinato dal Servizio di Ristorazione del Comune di Genova.

Vi hanno partecipato esperti di amministrazioni comunali, aziende di ristorazione, associazioni di categoria, associazioni di consumatori, nutrizionisti, tecnologi alimentari e dietiste.

OBIETTIVI

Il Sistema di Valutazione presentato ha come **obiettivo primario il miglioramento del servizio**, e cioè la soddisfazione dei bisogni e attese di bambini e alunni che usufruiscono della mensa scolastica. Questa missione implica **l'identificazione** di eventuali **errori, inefficienze e non conformità**. A cascata, derivano altri obiettivi: la possibilità di seguire nel tempo la performance di un dato sistema di ristorazione; il *benchmarking* fra Comuni, Società di ristorazione, sistemi scolastici diversi, generando competizione e collaborazione, flussi d'informazione anch'essi essenziali al miglioramento.

IL PUNTO DI VISTA: A TAVOLA

Il punto d'osservazione proposto è **il luogo e il momento della somministrazione e consumo dei pasti**. Quando le cose vanno bene nella fase terminale della filiera (quando cioè il pasto è sicuro, nutriente e gradito), vuol dire che tutto il processo ha funzionato correttamente e non c'è bisogno di effettuare in contemporanea ulteriori controlli relativi ad approvvigionamento, preparazione, distribuzione e consumo. Se invece qualcosa non è soddisfacente occorre analizzarne le cause ed effettuare verifiche a monte. Quest'impostazione oltre al vantaggio della semplificazione ha **due decisivi pro**: il *focus* dell'attenzione viene spostato sul segmento del processo in cui si può valutare direttamente la soddisfazione dell'utente; in secondo luogo si valorizza l'autonomia e la responsabilità della Società di Ristorazione, pur nel rispetto dei termini contrattuali. In sintesi, il sistema permette di stabilire in quale misura la refezione – così come progettata – soddisfa le aspettative e i bisogni dell'utenza.

CARENZE E SISTEMI DI RILEVAZIONE

Per comprendere quali sistemi di rilevazione vanno attivati per valutare la qualità del pasto, sono stati individuati due tipi di carenze che si manifestano in maniera molto diversa. **Carenze sistematiche**: mancanze organizzative, della formazione e dei comportamenti del personale, insufficiente applicazione delle norme igienico-ambientali e carenze **episodiche**: presenza di corpi estranei nelle vivande, errori nella preparazione e somministrazione delle diete sanitarie. Per rilevare queste ultime occorre attivare, presso ciascuna mensa, "referenti scolastici" in grado di identificare le criticità e segnalarle in tempo reale a chi di dovere. Si profila pertanto una **Unità di Valutazione**

centrale a cui perverranno sia i verbali delle ispezioni periodiche effettuate da esperti che le segnalazioni giornaliere dei referenti. Opzionale l'attivazione di un **numero verde** per la qualità, su cui può contare ogni soggetto coinvolto nella filiera, al fine di ottenere le necessarie risposte o l'impegno ad una risposta successiva per quesiti e problematiche che richiedono tempi d'approfondimento e raccolta d'informazioni. **I referenti scolastici** costituiscono un'essenziale componente del sistema di valutazione: sono, in genere, **insegnanti** sensibili al problema della ristorazione e della educazione alimentare dei bambini, oppure gli stessi **genitori** impegnati a seguire con continuità questo aspetto della vita scolastica dei propri figli. In ogni caso i requisiti fondamentali di un referente scolastico sono l'indipendenza dalla società fornitrice del servizio, la competenza e l'interesse verso il tema della nutrizione, la disponibilità ad applicare la linea guida proposta e la propensione a collaborare con gli esperti.

QUALIFICAZIONE E QUANTIFICAZIONE DELLE VALUTAZIONI

Tutte le valutazioni devono essere **riproducibili**, ossia tali che valutatori diversi diano della stessa osservazione la medesima interpretazione ed espresse in **termini chiari e il più possibile oggettivi**. Le **modalità d'attribuzione** del giudizio suggerite sono duplici. Si utilizza un Si/No oppure Conforme/Non conforme, per dati misurabili (temperature, tempi, luminosità, rumorosità, ecc.) oppure per alternative inequivocabili. Per valutazioni nelle quali si discrimina fra livelli di qualità o idoneità, si impiegano invece tre livelli di giudizio: *Buono* (completamente positivo), *Accettabile* (positivo, ma suscettibile di miglioramento), *Insufficiente* (nettamente negativo). Solo nei casi in cui il giudizio risulta non conforme oppure, con il secondo sistema, insufficiente è necessario indicare le irregolarità rilevate.

RACCOLTA DATI E GIUDIZIO DEL SISTEMA

La valutazione si effettua con un'ispezione articolata in **preparazione, valutazione e registrazione delle irregolarità, elaborazione** dei dati per ottenere giudizi comparativi e identificare le priorità degli interventi.

In fase di preparazione si stabilisce il calendario delle visite e si comunica alle scuole interessate. Le ispezioni devono essere effettuate con una frequenza tale da raggiungere un adeguato **grado di significatività** in relazione agli scopi, alle risorse, alle condizioni del servizio. È evidente che ogni visita ispettiva e relativo rapporto riguarderanno una sola mensa e un solo pasto alla volta. Sono possibili visite non annunciate, purché esplicitamente previste dal Capitolato d'Appalto. I valutatori incaricati prenderanno inoltre visione di precedenti rapporti ispettivi e ogni altro documento riguardante la scuola in oggetto, tra cui: capitolato, menù programmato, diete speciali e manuale di autocontrollo dell'igiene. Le schede di valutazione e registrazione delle non conformità sono sei e riguardano i dati di **refettorio valutato, gestione diete speciali, qualità del cibo, del servizio, dell'ambiente e sintesi dell'ispezione**. La suddivisione dei dati e delle valutazioni in queste sei schede è del tutto convenzionale, tuttavia va considerato che la progettazione di questo modello è il risultato di una lunga esperienza sul campo.

La **qualità del cibo** deve soddisfare criteri di **sicurezza**, igiene e assenza di contaminanti biologici, chimici e particellari che possano produrre un danno alla salute del consumatore, oltre alla protezione nei riguardi dell'allergie e intolleranze alimentari; **nutrizione**, gli apporti di nutrienti e di componenti "funzionali" della dieta, in grado di esercitare un effetto protettivo della salute; **qualità sensoriale**, direttamente correlata all'appetibilità del cibo è fondamentale motivo di gradimento o di rifiuto delle pietanze. È importante **mettersi nell'ottica dei piccoli** utenti: talvolta un cibo considerato

appetitoso dagli adulti, non lo è per i bambini. Per questo la Linea Guida propone che il giudizio del valutatore riguardi soltanto i piatti che sono rifiutati dai bimbi.

Il monitoraggio appropriato degli avanzi richiede la valutazione della **percentuale di rifiuto** ovvero di prodotto non consumato rispetto al prodotto servito (si registra una non conformità nel caso venga respinto oltre un terzo, 33% circa, del cibo); per mezzo dell'assaggio del piatto rifiutato si determina se il rifiuto è dovuto alla scadente qualità sensoriale (errori nella preparazione) oppure allo scarso gradimento per il piatto specifico (menù inappropriato). Vengono inoltre precisati i criteri e i punti di valutazione delle **diete a carattere sanitario**. I punti di verifica fondamentali riguardano la conformità delle diete alla prescrizione, la loro confezione ed identificazione, l'idoneità della modulistica, della documentazione e della gestione, la competenza del personale coinvolto nella distribuzione, la temperatura delle vivande, il cibo eventualmente avanzato (con ragioni del rifiuto). Nel caso di errori gravi l'ispettore, oltre a prendere tutte le misure necessarie per evitare ai soggetti a rischio il consumo di cibi impropri, deve approfondire e identificare le cause dell'errore.

L'analisi complessiva dell'igiene tiene conto dei dati raccolti nelle schede di qualità del cibo, di gestione delle diete speciali e dell'ambiente. La **qualità del servizio** comprende due aspetti. Il primo, **relativo alle persone**, riguarda gli operatori che responsabili di somministrare le pietanze e assistere i bambini durante il consumo. Ad essi sono richiesti conformità comportamentale, igienica e di competenza/formazione. In questa fase dovrebbe rientrare il giudizio sull'attenzione e atteggiamento dei docenti presenti (e dei bambini stessi) alla distribuzione e al consumo dei pasti. Il secondo aspetto, quello **organizzativo**, è basilare per la corretta fruizione del servizio. In genere si riscontrano irregolarità organizzative, dovute a un numero insufficiente di addetti e alla errata tempistica delle varie fasi del servizio. I riferimenti per la **valutazione del contesto** sono la disponibilità ed idoneità degli arredi del refettorio e dei locali di servizio, lo stato di manutenzione delle strutture edilizie, le incongruenze strutturali e logistiche ed il condizionamento ambientale. Le **incongruenze strutturali** riguardano sia le strutture edilizie che gli arredi, le attrezzature necessarie alla somministrazione dei pasti e le stoviglie ed inoltre: stato di manutenzione e ampiezza dei locali, tavoli e seggiole, nel rispetto del numero limite di densità dei commensali al tavolo, disponibilità di servizi per il personale di servizio e dei bambini, disponibilità dei locali di rigoverno, armadietti personali e armadi per la conservazione separata di materiali incompatibili, spazi destinati alla raccolta dei rifiuti. Le **incongruenze logistiche** interessano invece la disposizione dei locali e la conformità dei flussi di persone e di materiali. Devono essere considerate sotto questa voce disposizioni irrazionali degli spazi, comunicazioni dirette fra aree pulite (la mensa) ed aree sporche (le toilettes), i percorsi irrazionali che obbligano persone estranee ad attraversare le mense oppure i bambini ad attraversare aree sporche o esterne prima di accedere alla mensa. I **requisiti ambientali microclimatici**, di illuminazione e di rumorosità possono essere valutati sia in maniera soggettiva fidando nella esperienza dei valutatori, sia in maniera oggettiva utilizzando gli appositi strumenti di misura.

GESTIONE EMERGENZE

Lo scopo di questa procedura è di registrare e documentare tempestivamente e più precisamente possibile le emergenze. Queste possono essere determinate da sospetta **intossicazione/tossinfezione** alimentare di uno o più bambini, **presenza** nella vivanda **di corpi estranei** in grado di produrre lesioni, sospetto di **presenza di contaminanti chimici**. Il compito principale è documentare la situazione di grave rischio o danno in atto, per rendere evidenti le responsabilità e le cause dell'inconveniente.

ELABORAZIONE DEI DATI

È necessario che tutti i dati provenienti dalle verifiche ispettive e dalle segnalazioni dei referenti confluiscono in un centro di elaborazione per trasformarsi in informazioni utili al miglioramento del sistema.

Tra gli obiettivi dell'elaborazione: **far emergere le criticità** del servizio e suggerire quindi i miglioramenti possibili, **confrontare le prestazioni** nel tempo tra scuole diverse o diversi fornitori, verificare la capacità di segnalazione delle carenze e di *problem solving* da parte dei soggetti coinvolti, **valutare l'efficacia del sistema di valutazione** e identificarne eventuali lacune, monitorare la coerenza dei comportamenti dei singoli valutatori, la capacità di mettere in evidenza le criticità più importanti, di seguire le emergenze con rapidità e continuità. **La maggior parte delle elaborazioni riguarda i dati forniti dai valutatori esperti**, che generalmente sono più sistematici ed affidabili di quelli provenienti dai referenti delle scuole, dalle Commissioni Mensa o da altri soggetti. Questi ultimi sono affetti da errori di rappresentatività e talora da una certa parzialità nella visione del servizio. **I dati raccolti vengono catalogati** in modo da poterli prelevare in ogni momento con logiche diverse per effettuare analisi ed elaborazioni statistiche. Su questa base viene compilato periodicamente un **rapporto riassuntivo** che presenta un quadro della situazione, identifica i punti critici e suggerisce azioni per il miglioramento del sistema.

VERIFICHE "OFF LINE"

Il sistema di ristorazione scolastica richiede alcune verifiche *off line*, a posteriori, in tempi e luoghi diversi. La **verifica di rintracciabilità** consiste nella identificazione documentata delle responsabilità che hanno condotto alla formazione di una unità di prodotto singolarmente e materialmente identificabile. La **verifica analitica**, da condurre ex post sia sulle materie prime che sui prodotti destinati al consumo, si effettua in casi di sospetto di inadeguatezza dei materiali, delle derrate o delle procedure ed è eseguita da esperti in laboratori affidabili.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Il sistema illustrato implica, infine, l'esigenza di selezionare e formare adeguatamente i valutatori in modo che siano in grado di svolgere in modo completo, preciso e riproducibile le valutazioni richieste. Il Comitato di Redazione si propone di aggiornare la Linea Guida su base triennale.

Per informazioni:

Comune di Genova

Direzione Servizi alla Persona - Settore politiche educative/Ristorazione

Tel. 010/5577453-254

politicheeducative@comune.genova.it;

www.comune.genova.it