

IL SISTEMA QUALITA'

Mangiare a scuola in maniera sana e corretta significa adottare un **Sistema Qualità** che offra a bambini e genitori tutte le garanzie di un'alimentazione controllata ad ogni livello: dalla composizione dei menu, alla scelta degli ingredienti, alla cottura, alla formazione professionale del personale.

Primo importantissimo risultato di questa visione strategica è stato l'innovativo Centro di Produzione Pasti di Chiusa di Ginestreto, inaugurato nel 1998, concepito e gestito secondo un Sistema Qualità che non ammette punti deboli.

Partendo da queste garanzie di igiene, qualità e sicurezza il Comune di Pesaro ha ottenuto per la Ristorazione Scolastica, fin dall'anno 1999, la certificazione del proprio sistema gestionale secondo la norma UNI EN ISO 9001, mantenendola sino ad oggi senza alcuna interruzione.

Il servizio è attualmente affidato alla ditta Gemeaz Elios SpA, società anch'essa certificata per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

La Direzione del Servizio Politiche Educative intende confermare l'impegno dell'Amministrazione Comunale a garantire l'igiene e la qualità del servizio collettivo offerto attraverso la ristorazione scolastica.

Fornire un'alimentazione sana ed equilibrata non assolve solamente ai vincoli legislativi ma costituisce anche un mezzo per favorire un adeguato sviluppo psicofisico dei bambini. Il servizio erogato all'utenza utilizza un sistema di assicurazione della Qualità per garantire il massimo livello qualitativo ottenibile, compatibilmente con il numero di pasti da distribuire.

Il nostro impegno prioritario è quello di soddisfare le esigenze e le aspettative dell'utenza mediante la creazione e lo sviluppo di un sistema aziendale organizzato che stimoli ciascun collaboratore ad un continuo miglioramento del servizio fornito.

Sono obiettivi primari:

- Contribuire ad una alimentazione equilibrata per lo sviluppo psicofisico del bambino;
- Favorire l'adozione di comportamenti alimentari corretti per il bambino;
- Assicurare l'erogazione del servizio secondo le modalità assunte dal sistema di assicurazione della qualità.

Il raggiungimento di questi obiettivi viene perseguito tramite l'introduzione di un SGQ secondo la norma UNI EN ISO 9001 ed è regolato da un sistema documentato incentrato su:

- Riferimento ai LARN per la formulazione dei menù e delle tabelle dietetiche;
- Interventi di informazione alimentare rivolti ai genitori e al personale delle scuole;
- Monitoraggio continuo dei fornitori di prodotti e servizi per ottenere le massime prestazioni possibili, in modo particolare per quanto riguarda la sicurezza igienica del pasto;
- Coinvolgimento degli organi di controllo e di vigilanza nella definizione dei processi produttivi;
- Completo adeguamento alla normativa vigente in merito ai sistemi di autocontrollo e di analisi dei rischi sul prodotto alimentare e sul servizio (HACCP);
- L'introduzione, il mantenimento ed il miglioramento di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001.

Vengono assunti come indicatori, la qualità percepita, la soddisfazione dell'utente ed il miglioramento continuo nel servizio erogato come indicato nelle sezioni del presente manuale.

La politica per la qualità è disponibile al pubblico e, all'interno del Servizio Ristorazione Scolastica, viene portata a conoscenza di tutto il personale tramite corsi interni di formazione specifici e tramite l'affissione della stessa nelle aree del Servizio Ristorazione Scolastica, corredata da dati quantitativi sul raggiungimento degli obiettivi assunti.

La verifica sulla comprensione della politica per la Qualità, da parte del personale, è attuata durante le verifiche ispettive interne.

La presente politica viene verificata in termini di adeguatezza durante i periodici Riesami della Direzione.

CONTROLLI

I controlli presso il Centro di Produzione Pasti vengono effettuati quotidianamente da parte di professionisti del Comune, esperti nel campo dell'organizzazione e produzione dei pasti, delle norme ISO e del sistema H.A.C.C.P.

Tale sistema si applica a tutela del consumatore, in quanto consente di controllare tutta la filiera del servizio ed i suoi punti critici.

Il controllo va dalla ricezione delle derrate alla consegna dei pasti nelle scuole, alla somministrazione da parte degli addetti alla distribuzione.

Modalità di controllo:

A) presso il CPP:

- Rispondenza delle derrate ai requisiti del capitolato: caratteristiche qualitative, quantitative, confezionamento, scadenze, modalità di conservazione;
- Controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie riferite sia alla struttura che al personale addetto alla preparazione ed al confezionamento dei pasti;
- Controllo delle temperature dei pasti confezionati, verifica del rispetto dei tempi intercorsi tra la cottura, il confezionamento e la partenza per i refettori, modalità di trasporto;
- Controllo quantitativo e verifica del rispetto delle quantità previste nelle tabelle di distribuzione adottate per il servizio.

B) presso i refettori:

- Verifica orario consegna dei pasti;
- Controllo del rispetto delle norme igieniche riferite sia ai locali che al personale addetto alla distribuzione (sistema H.A.C.C.P.);
- controllo del rispetto delle procedure della qualità definite per la distribuzione dei pasti.

Viene effettuato un controllo con la stessa metodologia per i nidi d'infanzia, limitatamente alle norme igieniche.

Le verifiche elencate vengono effettuate su procedure, istruzioni operative, prodotti e, in modo programmato, su campioni prelevati casualmente; sulle varie fasi del ciclo produttivo e distributivo, sulle ricette, sull'igiene dei luoghi di preparazione e di consumo dei pasti.

Accanto a queste fondamentali garanzie, tutto il personale comunale addetto al Servizio di Ristorazione Scolastica ha seguito e segue corsi di formazione specifici sul Sistema Qualità con precise competenze su responsabilità e modalità operative e gestionali.

Sono state inoltre definite tutte le procedure da attivare in situazioni di emergenza quali: guasti alle attrezzature, ai mezzi di trasporto, mancata energia.

H.A.C.C.P.

Come prevede la normativa vigente in ambito alimentare, viene attuato un sistema di autocontrollo igienico basato sul sistema H.A.C.C.P. Al fine di assicurare all'utilizzatore finale la salubrità e la conformità qualitativa dei prodotti alimentari.

Per tale motivo viene elaborato e mantenuto aggiornato dall'Igienista Alimentare un manuale di autocontrollo igienico che descrive tutte le procedure da osservare per tutelare il consumatore, come ad esempio seguire le norme di buona prassi igieniche, attuare un programma di pulizia e disinfezione ed uno alla lotta agli animali infestanti.

Questo sistema di autocontrollo viene applicato in tutti i plessi scolastici (nidi d'infanzia, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie) in quanto permette di individuare i punti critici in cui potrebbero verificarsi di pericoli di tipo microbiologico, fisico e chimico e quindi eliminarli o prevenirli.

Affinché il sistema sia efficace deve essere applicato in tutte le fasi di produzione del pasto, dal ricevimento di materie prime alla consegna e somministrazione del prodotto alimentare finito nei plessi.

Parte integrante del sistema sono anche la continua formazione ed aggiornamento del personale coinvolto nelle suddette fasi, in quanto è indispensabile che questo comprenda la criticità delle operazioni e le svolga quindi nel rispetto delle migliori norme igieniche.

Il manuale di autocontrollo prevede anche un programma di verifiche analitiche sulle materie prime, prodotti semilavorati, prodotti finiti ed ambienti che evidenzino eventuali carenze igieniche in tutte le fasi di produzione del pasto. Tale controllo viene attuato dall'Istituto Zooprofilattico dell'Umbria e delle Marche che provvede costantemente a prelevare e analizzare campioni dei prodotti ed a monitorare tutto il processo rilevando le situazioni a rischio per il consumatore e suggerendo le necessarie azioni correttive.

MENU

L'obiettivo della Ristorazione Scolastica è quello di offrire un'alimentazione equilibrata e corretta che favorisca un adeguato sviluppo psicofisico del bambino. La ristorazione scolastica è infatti un "momento comune" che assume un particolare significato educativo. Oltre a nutrirsi secondo modelli alimentari corretti, bambini e ragazzi si avvicinano alla conoscenza di gusti e sapori diversi integrati secondo precise regole dietetiche.

Anche mangiando si impara.

E' buona regola che la giornata alimentare di bambini e ragazzi sia suddivisa in quattro/cinque pasti. Ogni giorno, nell'età evolutiva, si dovrebbero assumere mediamente nelle ventiquattro ore queste calorie:

Bambini nidi d'infanzia (12-36 mesi)	1150 Kcal
Bambini scuole dell'infanzia	1650Kcal
Bambini scuole primarie	2000 Kcal
Ragazzi scuole secondarie	2200 Kcal

Così suddivise:

Colazione	15-20%
Merenda a metà mattino	5%
Pranzo	35-40%
Merenda pomeridiana	10%
Cena	30%

La colazione

è il pasto fondamentale della giornata. Interrompe il digiuno notturno e fornisce all'organismo il supporto energetico necessario alla ripresa delle attività. Gli alimenti da privilegiare sono: latte e derivati; cereali e derivati; frutta.

A metà mattina deve contenere un modesto apporto di calorie, per non compromettere l'appetito all'ora di pranzo. Il Servizio Ristorazione Scolastica prevede, generalmente, il consumo di frutta.

Il pranzo

servito a scuola è composto da un primo piatto di pasta asciutta o minestra in brodo; da un secondo composto da alimenti che forniscono proteine ad alto valore biologico (carne, pesce, uova, formaggio), accompagnato da un contorno a base di verdure. Previsti anche piatti unici accompagnati da doppio contorno.

La merenda

serve per interrompere gli intervalli fra pranzo e cena. Generalmente sarà costituita da frutta, yogurt, latte, pane.

La cena

si privilegiano alimenti composti da cereali e verdure.

Comunque il pasto serale dev'essere l'integrazione di quello consumato a scuola per completare la dieta complessiva ed equilibrata qui suggerita.

Nella elaborazione delle tabelle dietetiche si fa riferimento ai LARN (*Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiano, ultima revisione*) e alle Linee Guida (*indicazioni nutrizionali divulgate dall'Istituto Nazionale della Nutrizione*).

La composizione dei menu è predisposta dalla dietista del Comune di Pesaro con l'approvazione del Dipartimento di Prevenzione ASUR – Area Vasta 1 di Pesaro.

Muovendo dalle finalità del servizio e al gradimento di bambini e ragazzi, tenuto costantemente sotto monitoraggio attraverso rilevazioni effettuate nelle scuole con la collaborazione degli insegnanti e le segnalazioni dei genitori, la composizione del pasto risponde ai seguenti criteri:

1. Essere più vario possibile per ragioni sia di appetibilità sia di equilibrio dei principi nutritivi essenziali
2. Offrire combinazioni differenti a seconda delle stagioni, in modo da garantire la freschezza dei cibi ed integrare le abitudini e le tradizioni alimentari.

Da qui la scelta di articolare ciclicamente i menu scolastici in cinque settimane e su due stagioni (menu autunno/inverno, menu primavera/estate) e l'utilizzo di diversi prodotti provenienti da agricoltura biologica.

Con la stesura dei menu vengono definite anche le "schede prodotto" e le "schede ricette". Le prime specificano tutti i requisiti richiesti delle materie prime, dagli additivi ammessi all'imballaggio, dall'aspetto del prodotto all'etichettatura. Le seconde servono ad individuare le possibili criticità nelle varie fasi della lavorazione; assicurano che gli alimenti compiano un definitivo percorso di lavorazione rispettando il processo di progressione a "cascata" o "di non ritorno" al fine della migliore gestione igienica.

Diete speciali

Il Servizio Ristorazione Scolastica prevede diete differenziate per rispondere a particolari scelte religiose/etiche e patologiche. In quest'ultimo caso, la richiesta di dieta speciale dev'essere documentata con un certificato medico che ne specifichi le motivazioni (salvo le diete leggere per una durata massima di tre giorni). I certificati verranno inviati, a cura dell'ufficio ristorazione scolastica del Comune, all'unità operativa della nutrizione dell'ASUR per la relativa valutazione.

Secondo una casistica generale, la dietista comunale elabora, normalmente, queste diete speciali:

- per bambini affetti da allergie/intolleranze alimentari, siano esse singole o multiple
- per bambini affetti da malattie del metabolismo

PRODOTTI BIOLOGICI

Per ottenere cibi sani e di qualità, si è sviluppata da tempo, l'agricoltura biologica, un settore ben inquadrato da precisi Regolamenti dell'Unione Europea e da conseguenti provvedimenti legislativi nazionali.

In cosa consiste l'agricoltura biologica?

Con questo metodo si persegue una **produzione agro-alimentare totalmente "pulita"**, in perfetta armonia con la natura, poiché esclude l'uso, nei campi e nelle stalle, dei prodotti chimici di sintesi (pesticidi, erbicidi, fertilizzanti, antibiotici, ecc.).

Molti sono gli obiettivi perseguiti: produrre cibi che conservano tutte le loro proprietà naturali; allevare animali sani, rispettando il loro benessere; recuperare la biodiversità, preservando l'integrità del territorio ed i suoi aspetti paesaggistici; realizzare una attività produttiva oculata nei consumi energetici e non generatrice di eccedenze produttive.

I consumatori iniziano ad essere consapevoli di tali aspetti, infatti l'utilizzo di alimenti biologici, anche nel nostro Paese, è in costante crescita. Anche il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Pesaro si è voluto gradualmente accostare al consumo di prodotti provenienti da agricoltura biologica: a partire dal gennaio 2002 nelle nostre mense scolastiche sono stati inseriti alcuni prodotti biologici quali **latte fresco, olio extra vergine di oliva, yogurt, frutta fresca** (una volta a settimana). Da gennaio 2005 la gamma dei prodotti biologici è stata ulteriormente ampliata, inserendo frutta (tutti i giorni della settimana), verdura, cereali, legumi, pane, pasta di semola.

Perché questi prodotti?

Perché questi sono **alimenti di largo consumo**, che vanno favorevolmente incontro al gusto dei bimbi e dei ragazzi; inoltre attraverso il loro utilizzo si favorisce una **minore assunzione di quelle sostanze estranee** (ad es. pesticidi, farmaci, additivi, ecc.), frequentemente presenti in alimenti ottenuti con metodo di coltivazione convenzionale.

Tutti i prodotti provenienti da agricoltura e allevamenti biologici, e quindi anche quelli da noi utilizzati, sono sottoposti ad un rigoroso sistema di controllo, uniformato in tutta l'Unione Europea ai sensi di specifici regolamenti, che segue l'intera filiera di produzione ed è garantito da specifiche associazioni e consorzi accreditati.

Oltre all'impegno di fornire una alimentazione sempre più naturale e sana ai nostri bimbi e ragazzi vi è anche l'intento di stimolarli ad accostarsi alle problematiche ambientali emergenti, visto che l'agricoltura biologica mira a utilizzare al meglio e in modo sostenibile tutte le risorse rinnovabili a disposizione, con lo scopo di conservarle integre per le future generazioni.