

Mense, nasce la carta del servizio

Diritti e doveri sulla ristorazione scolastica

C'era una volta un bambino sulla
giostra
che non aveva mai visto una torta, che
credeva che fosse salata, che la sputava
senza averla assaggiata.

1. PRESENTAZIONE

Ha mangiato? Spesso è questa la prima cosa che i genitori chiedono quando riprendono il bambino, la bambina a Scuola e spesso, questa domanda ne sottende altre: *è stato bene con i compagni? con gli altri adulti? Ha sentito la mia mancanza?...* Già questo dice quanto l'alimentazione sia un terreno delicato di confronto quotidiano tra i Servizi ed i loro destinatari piccoli e grandi.

È naturale che sia così perché il rapporto con il cibo, strettamente legato alla sopravvivenza fisica, coinvolge anche gli impulsi più vitali della vita affettiva diventando così cartina tornasole del benessere fisico e psicologico del bambino e della bambina.

Desiderio, piacere, soddisfazione... ma anche cautela, timore, diffidenza, rifiuto... sono molte le componenti in gioco nell'alimentazione come ben rappresentano le fiabe - linguaggio a misura di bambino - in cui il cibo è un elemento ricorrente con significati magici. Dunque con la consapevolezza di questa complessità, il Servizio si propone sia di nutrire bene bambini e bambine che di far loro sviluppare un buon rapporto con il cibo.

Su questa consapevolezza si fonda l'attenzione e la cura con cui gli alimenti vengono reperiti e trasformati in pietanze pensate perché il bambino, la bambina possa accogliere il cibo come un dono, possa avventurarsi senza timori o ritrosie tra sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale, in un contesto di alimentazione corretta ed adeguata alle diverse fasi della propria vita.

2. CHE COSA È LA CARTA DEL SERVIZIO

Questa carta descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione scolastica, le informazioni più rilevanti e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano. La carta trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici". È nostra intenzione prestare il servizio nel rispetto di alcuni principi fondamentali, di seguito sintetizzati:

- Parità di diritti degli utenti;
- Sicurezza igienico sanitaria degli alimenti;
- Qualità delle derrate;
- Menù gradevoli ma bilanciati;
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace;
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati.

3. PASTO A SCUOLA

Il servizio di refezione scolastica viene fornito per le Scuole dell'Infanzia Statali e per le Scuole Elementari Statali.

Usufruiscono della refezione scolastica, oltre agli alunni, gli insegnanti delle scuole materne ed elementari; gli educatori comunali o di cooperative che al momento del pasto assistono e vigilano ragazze e ragazzi portatori di handicap; cuochi e personale ausiliario autorizzato, in servizio nelle cucine e nei refettori con orario che superi le ore 14,00.

I pasti sono prodotti nelle cucine scolastiche: il personale è costituito sia da cuochi e cuoche del Comune di Mercato Saraceno e/o da personale di ditta incaricata dal Comune. Tutti gli alimenti sono preparati e cucinati secondo il menù previsto nella giornata ed infine distribuiti a bambine e bambini dal personale autorizzato.

Durante la mattinata, il personale confeziona i pasti in relazione all'orario di consumazione delle singole scuole.

I pasti, collocati in appositi contenitori coibentati, per il mantenimento di adeguate temperature, vengono "veicolati" alle scuole da personale comunale e distribuiti dal personale autorizzato.

4. LE GARANZIE IGIENICHE ED I CONTROLLI

Presso ogni cucina è adottato un "piano di autocontrollo" (secondo il metodo HACCP, nel rispetto del D.lgs 155/97) che ha lo scopo di garantire la sicurezza igienica dei pasti, attraverso la verifica ed il controllo di tutto il processo produttivo.

- I controlli di tipo sanitario vengono effettuati dal personale operante nei vari Servizi dell'Azienda USL di Cesena: Dipartimento di Prevenzione - Servizio di Igiene Pubblica - Servizio Veterinario - Medicina del Lavoro - Pediatria di Comunità.
- L'ente provvederà ad attivare una convenzione con un laboratorio di analisi che eseguirà controlli analitici sullo stato generale igienico-sanitario delle cucine e dei prodotti somministrati.
- Nell'anno scolastico 2003/2004 saranno effettuati n. 8 tamponi su ambienti e attrezzature di ciascun laboratorio di cucina per valutare la contaminazione microbica e l'efficacia delle procedure di sanificazione e n. 15 analisi complessivamente su campioni di alimenti per valutare parametri microbiologici e ricerca di residui di fitofarmaci.
- Per le problematiche e le criticità relative alla produzione dei pasti, i cuochi faranno riferimento all'ufficio Scuola del Comune, che si avvarrà di una dietista all'uopo incaricata.
- La dietista eseguirà inoltre, mediamente, n. 1 ispezione mensile nelle cucine delle scuole per il controllo delle materie prime, delle fasi di produzione, della distribuzione e dell'appetibilità dei menù preparati. {PRIVATE "TYPE=PICT;ALT=Una cuoca prepara il vassoio per una scuola"}

5. LA TABELLA DIETETICA ED I MENU'

Le Tabelle Dietetiche da adottarsi per la refezione scolastica vengono elaborate dall'ufficio Scuola in collaborazione con la dietista all'uopo incaricata.

Le tabelle dietetiche e i menù sono formulati secondo l'orientamento dell'alimentazione mediterranea, in linea con le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e i LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati in Nutrienti). I menù privilegiano quindi il consumo di cereali, legumi, verdura e frutta fresca di stagione, pesce, olio extra vergine di oliva e riducono il consumo di carni e latticini. La tabella dietetica sarà verificata ed autorizzata dalla PEDIATRIA DI COMUNITA' dell'Azienda USL di Cesena ed sarà articolata su n. 8 settimane. Per ogni giornata viene fornito: un primo piatto, un secondo, (o un piatto unico e completo), uno o più contorni, pane e frutta. La tabella dietetica prevede per ciascuna giornata menù alternativi e sostituzioni, che a parità nutrizionale, consentono una adeguata varietà in funzione anche della stagionalità dei prodotti impiegati.

Può accadere che per motivi tecnici di servizio siano preparati pasti diversi da quelli previsti dai menù, comunque rispettando gli alimenti contenuti all'interno della Tabella Dietetica.

6. LE DIETE SPECIALI

Di norma devono essere seguite le tabelle dietetiche in vigore nella struttura.

Sono ammesse diete speciali per seri e comprovati motivi sanitari (es. allergie, malassorbimenti intestinali, etc.). Ogni richiesta di dieta speciale deve presentata alle Dietiste del Servizio Dietetico della Pediatria di Comunità dell'ASL di Cesena e sarà valutata e validata dal Responsabile della Dietetica di Comunità della medesima azienda sanitaria.

Per fruire di diete particolari dettate da motivi non sanitari (religiosi, filosofici, ecc.) i genitori del bambino dovranno inoltrare all'Ufficio Scuola del Comune una richiesta scritta in cui debbono venir ben specificati gli alimenti di cui si chiede l'esclusione dal menù scolastico.

Tale richiesta verrà valutata ed eventualmente autorizzata, entro il termine di 7 giorni, solo se compatibile con la normale gestione della mensa scolastica.

Non sono ammessi di norma, per uso collettivo, cibi portati dall'esterno.

In particolari ricorrenze, da limitare al massimo, sono ammessi solo cibi confezionati industrialmente o artigianalmente evitando cibi farciti più facilmente deperibili.

7. LA QUALITA' DEGLI ALIMENTI

L'approvvigionamento delle derrate viene effettuata dall'associazione di volontariato "Comitato mensa" sulla base di quanto disposto da specifica convenzione stipulata con il Comune.

In considerazione di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 29/2002 "Norme per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva" che all'art. 9 espressamente stabilisce che "per i servizi di ristorazione collettiva dei nidi d'infanzia, delle scuole materne ed elementarii prodotti forniti per la preparazione dei pasti siano costituiti da prodotti provenienti da coltivazioni biologiche, per tutte le tipologie merceologiche reperibili sul mercato", l'associazione "Comitato mensa" si impegna ad acquistare i prodotti sottoelencati con le caratteristiche indicate, compatibilmente con la reperibilità sul mercato:

<i>ALIMENTI</i>	<i>CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE</i>
<i>LATTICINI</i>	Latte fresco parzialmente scremato; yogurt alla frutta da agricoltura biologica, ricotta biologica, parmigiano reggiano, mozzarella, caciotta, fontina, mozzarella biologica, stracchino biologico;
<i>UOVA</i>	fresche di cat. extra biologiche
<i>CARNE</i>	Fresca di origine nazionale: di bovino, tacchino, coniglio, suino, pollo; Conservata: Prosciutto crudo di Parma, bresaola, prosciutto cotto;
<i>PESCI</i>	surgelati : platessa, merluzzo, coda di rospo, halibut, seppie, calamari, gamberi; conservati: filetti di tonno;
<i>FRUTTA - VERDURA -- LEGUMI</i>	Fresca: di stagione e proveniente dall'agricoltura biologica Surgelata: spinaci – piselli; Legumi secchi (fagioli, ceci lenticchie) provenienti dall'agricoltura biologica; Passata di pomodoro proveniente dall'agricoltura biologica;
<i>CEREALI E DERIVATI- PRODOTTI DA FORNO</i>	Pasta di semola, farina tipo "0", riso, orzo, mais, polenta, crackers, gallette di riso, fette biscottate: tutti provenienti dall'agricoltura biologica. pane comune prodotto con farina tipo "0";
<i>OLII - GRASSI</i>	Olio extravergine d'oliva proveniente dall'agricoltura biologica utilizzato a crudo. Olio extravergine d'oliva per cotture. Burro biologico;
<i>ACQUA NATURALE</i>	Levissima - Norda

8. PRANZO PUNTUALE

E' stabilito un limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita agli alunni e alle alunne. Questo limite è di 10 minuti dall'orario di inizio pasto in vigore nella scuola.

Tale periodo di tempo non comprende eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali non sono imputabili agli addetti alla ristorazione scolastica ed ai centri di produzione pasti.

Il trasporto dei pasti veicolati dai centri di produzione alle scuole, viene effettuato in corrispondenza dei diversi orari di inizio pasto, per garantire le più corrette condizioni di consumazione.

9. RISPOSTA CERTA E RAPIDA

Se si verificassero problemi nel servizio o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella carta, questi possono essere segnalati per telefono, lettera o via fax, posta elettronica, all'ufficio Scuola del Comune. Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento, per problematiche risolvibili esclusivamente dall'ufficio Scuola e 30 giorni dal ricevimento per problematiche che coinvolgono anche altri uffici.

10. BOLLETTINI PRECISI

L'ufficio Scuola calcola trimestralmente le somme dovute da ogni utente per l'utilizzo del servizio, sulla base delle rette stabilite periodicamente dall'Amministrazione Comunale.

Per situazioni di particolare disagio economico è prevista l'esenzione dal pagamento, da concedersi su domanda individuale in base al regolamento comunale di assistenza o l'applicazione della fascia sociale previo accertamenti.

Il bollettino già compilato indica gli importi da pagare e la data entro la quale si deve effettuare il pagamento. Vengono sistematicamente effettuati i controlli sui bollettini a garanzia dell'esattezza del calcolo delle somme dovute.

Il Comune invia per posta a casa degli utenti i bollettini di pagamento.

La rinuncia al servizio dovrà essere effettuata per iscritto presso l'ufficio Scuola e la sospensione dell'invio del bollettino di pagamento avverrà il mese successivo a quello della rinuncia stessa.

In caso di mancato pagamento della tariffa assegnata si potrà procedere alla sospensione del servizio e comunque al recupero del dovuto tramite azione legale.

11. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI

E' istituita la Commissione Mensa composta dal Capo Ufficio Scuola, da un operatore dei Servizi dell'Azienda U.S.L di Cesena, dal Dirigente Scolastico e dei genitori designati dall'associazione comitato mensa.

La Commissione si riunirà nell'A.S. 2003/2004 almeno due volte per verificare il funzionamento delle mense scolastiche ed esprime pareri ed osservazioni. Durante ogni anno scolastico, il Responsabile del Settore Affari Generali – Ufficio Scuola autorizza un genitore per ogni plesso – designato dall'associazione comitato mensa - a presenziare almeno 6 volte l'anno al momento della refezione e a consumare il pasto fornito. Il genitore ha il compito di valutare sull'apposita scheda di rilevazione

- la gradibilità dei piatti;
- la loro conformità ai menù stabiliti;
- l'accettazione da parte degli allievi;
- il comfort ambientale.

Durante questa verifica, che il genitore incaricato esegue in una giornata di sua scelta senza preavvisare la scuola, anche gli insegnanti che assistono il pasto degli allievi e il cuoco sono invitati a compilare la scheda di rilevazione. Le schede vengono poi inviate all'Ufficio Scuola del Comune, che le raccoglie e ne elabora i dati, i quali vengono presentati durante gli incontri della

Commissione Mensa Cittadina. In presenza di inconvenienti e criticità, i genitori, gli insegnanti o i cuochi sono invitati a prendere immediato contatto con l'Ufficio Scuola del Comune.

12. LA CURA DEL CONTESTO IN CUI I BIMBI PRANZANO A SCUOLA.

La buona riuscita del pasto a scuola, dipende non soltanto dalla gradibilità dei menù confezionati dai cuochi, bensì anche dall'attenzione e dalla cura dedicata dagli educatori e dai collaboratori scolastici al momento del consumo del pasto.

Va tenuta a questo riguardo in particolare considerazione la relazione con i bambini e la promozione della loro partecipazione al pranzo.

Il predetto personale offrirà, quindi, il proprio supporto e sostegno al fine di sviluppare negli alunni capacità di autonomia e di autoregolazione a tavola.

13. LA FORMAZIONE

Ogni anno il personale di cucina partecipa a corsi di formazione teorico-pratici inerenti la nutrizione, la gastronomia e la sicurezza.

14. MODALITA' DELL' INFORMAZIONE

- Carta del Servizio, distribuita ad ogni anno scolastico a tutte le famiglie interessate.
- Lettere informative inviate in occasione di novità o scadenze importanti, assieme ai bollettini di pagamento.
- L'Ufficio Scuola, a disposizione per qualsiasi informazione relativa all'organizzazione del servizio, riceverà gli utenti nelle giornate di: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30; martedì dalle ore 15.00 alle 17.00. Inoltre ci si può rivolgere chiamando i numeri telefonici: 0547 699716 –722 (dott.ssa Patrizia Pantani)
- Altre modalità per richiedere di informazioni sul servizio: attraverso e-mail all'indirizzo sociale@comune.mercatosaraceno.fc.it oppure attraverso fax: 0547 90141.

15. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ufficio scuola è a disposizione dell'utenza per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei servizi e degli impegni fissati in questa Carta. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Sono bene accettati i suggerimenti per migliorare il servizio.