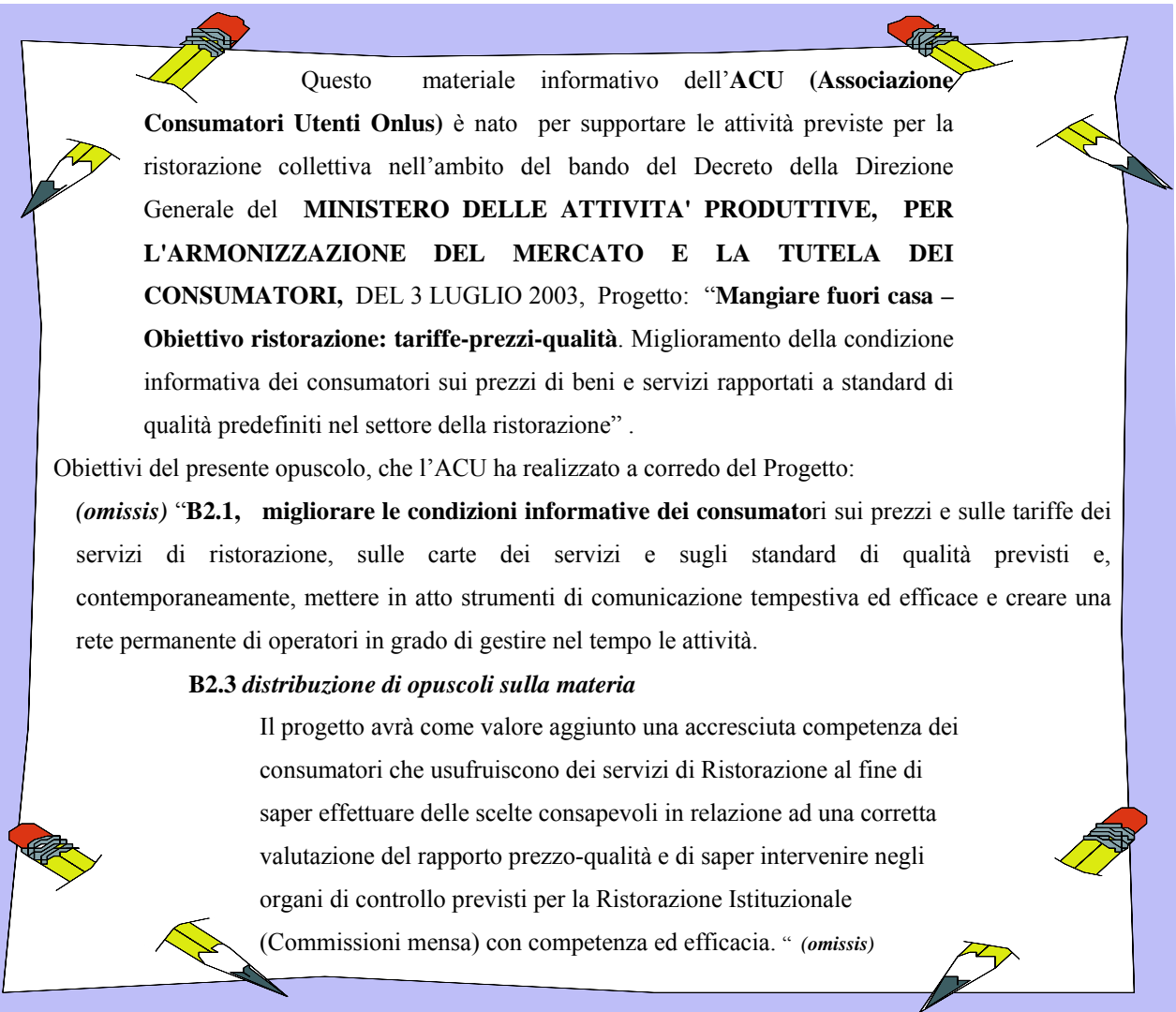


AL COMMISSARIO MENSA



Questo materiale informativo dell'ACU (**Associazione Consumatori Utenti Onlus**) è nato per supportare le attività previste per la ristorazione collettiva nell'ambito del bando del Decreto della Direzione Generale del **MINISTERO DELLE ATTIVITA' PRODUTTIVE, PER L'ARMONIZZAZIONE DEL MERCATO E LA TUTELA DEI CONSUMATORI**, DEL 3 LUGLIO 2003, Progetto: “**Mangiare fuori casa – Obiettivo ristorazione: tariffe-prezzi-qualità**. Miglioramento della condizione informativa dei consumatori sui prezzi di beni e servizi rapportati a standard di qualità predefiniti nel settore della ristorazione”.

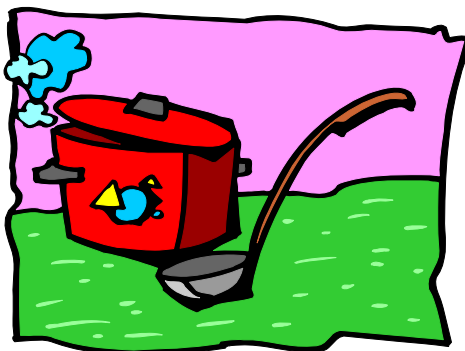
Obiettivi del presente opuscolo, che l'ACU ha realizzato a corredo del Progetto:

(omissis) “**B2.1, migliorare le condizioni informative dei consumatori** sui prezzi e sulle tariffe dei servizi di ristorazione, sulle carte dei servizi e sugli standard di qualità previsti e, contemporaneamente, mettere in atto strumenti di comunicazione tempestiva ed efficace e creare una rete permanente di operatori in grado di gestire nel tempo le attività.

B2.3 distribuzione di opuscoli sulla materia

Il progetto avrà come valore aggiunto una accresciuta competenza dei consumatori che usufruiscono dei servizi di Ristorazione al fine di saper effettuare delle scelte consapevoli in relazione ad una corretta valutazione del rapporto prezzo-qualità e di saper intervenire negli organi di controllo previsti per la Ristorazione Istituzionale (Commissioni mensa) con competenza ed efficacia. “ *(omissis)* ”

**IL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
È PRESENTE IN QUASI TUTTI I COMUNI ITALIANI**

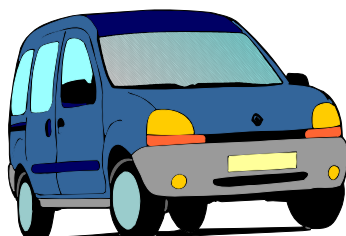


Una buona metà di queste Amministrazioni Pubbliche delega ad altri il servizio, cioè ad Aziende di ristorazione private.

E' un fenomeno in costante crescita.

Non tutte le Scuole dispongono di un refettorio, una mensa, una cucina interna. Ne consegue la necessità di preparare altrove i pasti, in cucine esterne, in appositi "Centri di Preparazione Pasti". Da questi Centri i Pasti vengono trasportati nel più breve tempo possibile al refettorio.

**LA DISTANZA
TRA IL CENTRO DI PREPARAZIONE PASTI E LA SCUOLA
È DETERMINANTE,
PER UNA BUONA QUALITÀ DEL PASTO STESSO.**



Si ritiene un tempo ottimale se il trasporto dei Pasti avviene in meno di 30 minuti, al massimo un'ora. Ciò è possibile dove la distanza tra i Centri di Preparazione e la Scuola è minima, quando ad esempio entrambi sono ubicati nello stesso Comune o poco lontano.

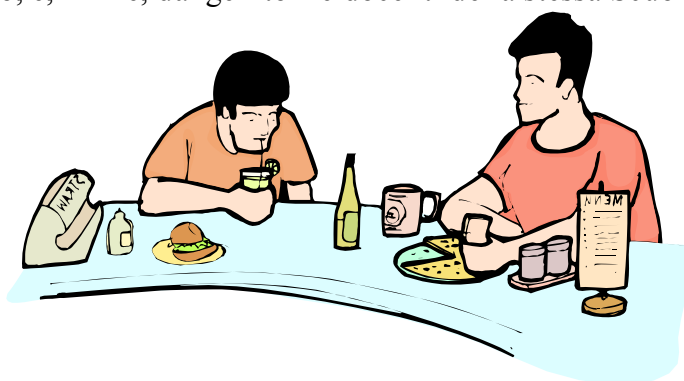
Nei grandi centri urbani, la presenza di un solo Centro Cottura non è garanzia di rispetto dei tempi di trasporto delle derrate ai singoli plessi scolastici.

Ai fini della qualità del pasto sono importanti altri fattori, quali:

- i mezzi utilizzati per il trasporto
- i contenitori delle derrate
- le modalità di lavorazione del cibo, prima della sua distribuzione

**LE COMMISSIONI MENSA SONO PRESENTI QUASI OVUNQUE
E SVOLGONO IL PROPRIO COMPITO CON PROFESSIONALITA'.**

La professionalità è proporzionata all'esperienza.
Alcune Commissioni Mensa sono formate da persone provenienti dal settore, quali tecnologi alimentari, biologi, cuochi, dietisti e dietologi, personale ausiliario ed amministrativo, e, infine, da genitori e docenti della stessa Scuola.



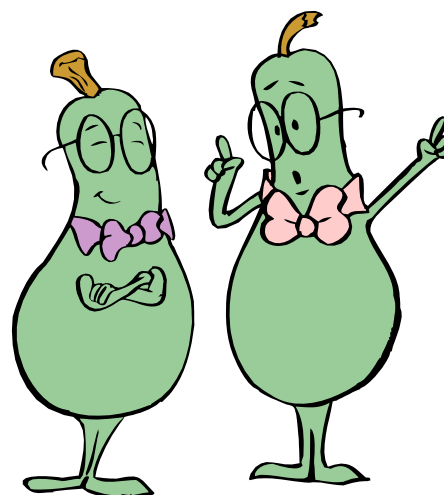
La Commissione Mensa rappresenta l'utente del Servizio di Ristorazione.

COMPITI della COMMISSIONE MENSA:

FORMARE e AGGIORNARE

Tra i principali compiti a cui può essere addetta la Commissione Mensa, o parte di essa, citiamo:

- avviare iniziative di formazione degli utenti, delle famiglie, degli studenti
- educare gli studenti e i loro genitori sugli aspetti caratteristici del Servizio di Ristorazione
- analizzare il Servizio di Ristorazione
- denunciare, correggere eventuali criticità
- accrescere consapevolezza e rispetto del cibo
- combattere gli sprechi e le diseconomie





CHECK LIST DEL COMMISSARIO MENSA

- ✓ TIPO DI SERVIZIO
- ✓ GESTIONE DEL SERVIZIO
- ✓ MODALITA' E ORGANIZZAZIONE
- ✓ MENU
- ✓ GRADIMENTO PASTI
- ✓ QUALITA' DERRATE
- ✓ CONFORMITA' PORZIONI
- ✓ MODALITA' DI PREPARAZIONE

OBBLIGHI delle PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

I soggetti pubblici hanno molti obblighi in questo settore, sia che siano i diretti responsabili sia che abbiano delegato a soggetti privati l'erogazione del Servizio di Ristorazione. Per farlo, è stato sottoscritto un contratto con un "capitolato tecnico" contenente tutti gli obblighi a cui è soggetto il gestore.



Nel caso di una delega ad un soggetto privato, l'Amministrazione pubblica deve, sintetizzando al massimo:

- ✓ controllare il rispetto delle clausole del contratto
- ✓ controllare la qualità, la quantità, l'organizzazione del servizio
- ✓ valutare e prevenire
- ✓ intervenire, se necessario
- ✓ controllare il rispetto delle norme di igiene e sicurezza degli alimenti

RUOLO DELLA COMMISSIONE MENSA **ruolo di controllo e consultivo**

Come compito principale, la Commissione Mensa deve essere un collegamento tra gli utenti delle refezioni ed il soggetto che è titolare del Servizio di ristorazione, sia esso pubblico che privato.

Ha inoltre il dovere di monitorare la qualità dei pasti e del servizio, nonché, naturalmente, del conseguente gradimento finale da parte degli utenti.

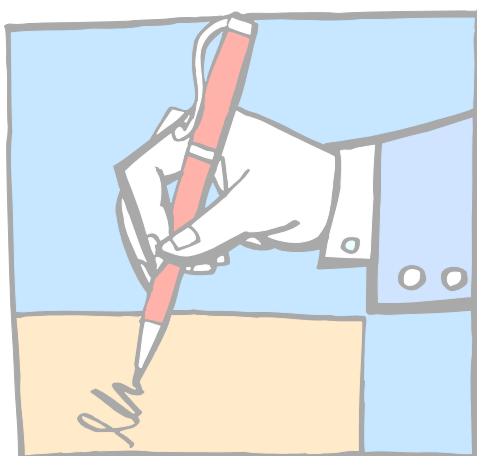


Infine, può essere consultata dalla Pubblica Amministrazione per eventuali modifiche dei menu, delle modalità del servizio, e, persino, dei contratti di capitolati d'Appalto.

E' UTILE CHE LA COMMISSIONE MENSA ADOTTI PROPRI STRUMENTI

Per facilitare lo svolgimento dei propri compiti, è consigliabile che la Commissione Mensa predisponga un proprio "Regolamento", e che predisponga "Schede" per la valutazione del servizio.

Questi strumenti possono migliorare il sistema di valutazione, eventualmente condividendolo anche con la più generale "Gestione della Qualità" ISO nella Scuola, se presente.



I RUOLI NEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Per valutare i “capitolati”, e decidere a chi affidare il Servizio di Ristorazione, la Pubblica Amministrazione può usare due criteri:

- a) scegliere l’offerta con il prezzo più basso
- b) scegliere l’offerta più vantaggiosa in termini di qualità/prezzo, intendendo anche la qualità del servizio e non solo del pasto

CAPITOLATO d’APPALTO

**AZIENDA di
RISTORAZIONE**

SCUOLA

ASL (SIAN)

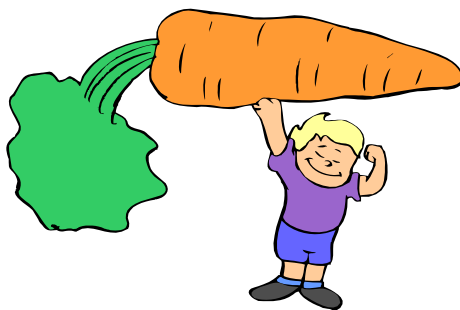
E’ evidente che se si sceglie in base al prezzo più basso, difficilmente si potrà avere un’alta qualità, e/o comunque soddisfacente.

CHE COS'ALTRO PUÓ FARE LA COMMISSIONE MENSA ?

Può favorire nuovi modelli educativi, per accrescere e sostenere una corretta educazione alimentare tra i giovani.

Per questo scopo, potrebbe avviare, in concerto con la Scuola e/o il gestore del Servizio:

- GIORNATE DI FORMAZIONE STUDENTI / FAMIGLIE
- CREAZIONE / DIVULGAZIONE DI RICETTARI
- STAMPA E DISTRIBUZIONE di OPUSCOLI INFORMATIVI
- GIORNATE DI MENU A TEMA (PER "RICORRENZE", PER "ETNIE", PER "PRODOTTI", PER "REGIONI", ECC)

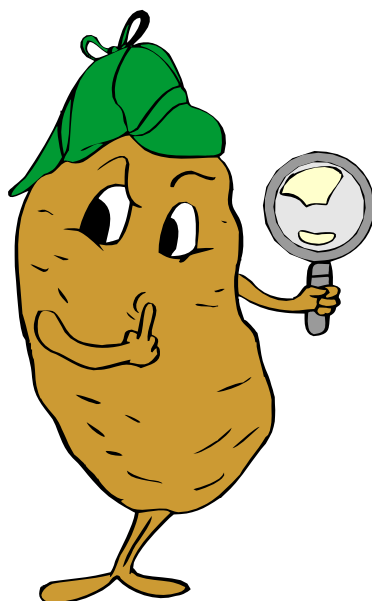


Tra i principali obiettivi, a questo proposito, potrebbe proporsi nel fare aumentare il gradimento dei vegetali tra i giovani e i bambini, far conoscere gusti alimentari di altre culture, di altre zone. Potrebbe promuovere la valorizzazione del biologico, come opportunità per una alimentazione sana e rispettosa dell'ambiente.

LA COMMISSIONE MENSA È UNA VERA E PROPRIA “SENTINELLA”.

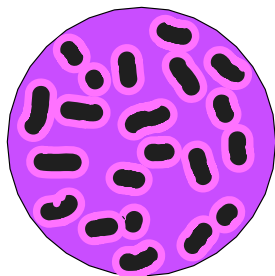
Sapendo osservare i comportamenti a tavola, cercando di monitorare gli sprechi, la Commissione Mensa può relazionare e proporre utili cambiamenti.

La sua azione è indispensabile per fare emergere eventuali problemi relativi alla sicurezza igienico-sanitaria.



SICUREZZA e HACCP

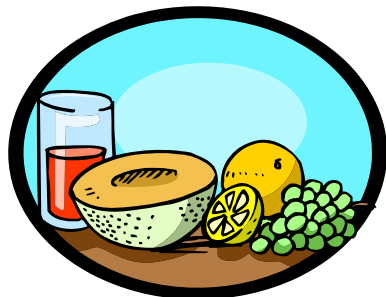
E' importante che la Commissione Mensa sappia che esistono rigorose leggi e regolamenti, creati per la tutela degli utenti di un Servizio di Ristorazione. E' la locale ASL (ed il suo SIAN) a svolgere i controlli in merito: attrezzature, cucine, luoghi di preparazione, veicoli usati per il trasporto, personale addetto, ecc..).



Inoltre, l'IGIENE dei prodotti alimentari è garantito dal rispetto del regolamento sulla prevenzione di rischi nelle aziende di ristorazione, chiamato HACCP.

Grazie all'osservanza stretta di tutte queste leggi e regolamenti, oltre che sui requisiti dei locali dove avvengono le preparazioni dei pasti, viene data la massima attenzione anche all'igiene del personale addetto al servizio, ai parametri di accettabilità del tempo di cottura e trasporto dei cibi, alla temperatura stessa degli alimenti trasportati, e, elemento ancora più importante di attenzione dei legislatori, alla formazione del personale addetto al servizio della ristorazione.

L'HACCP controlla e minimizza i possibili rischi nell'alimentazione (ad esempio microbiologici, chimici).



MENU

Un tempo, nei capitolati d'appalto della Ristorazione Scolastica si facevano grandi promesse, descritte in apposite "tabelle dietetiche", nella convinzione, poi dimostratasi errata, che tutto potesse essere così descritto, gabbellato, previsto, per ogni tipo di utenza.

Al giorno d'oggi, fa ormai parte del comune sapere scientifico che è più corretto riportare nei Capitolati d'appalto i LARN. Un gruppo di esperti ha individuato quali siano gli "ingredienti" per una corretta ed equilibrata alimentazione.

LARN significa:

LIVELLI

ASSUNZIONE

RACCOMANDATI DI ENERGIA E

NUTRIENTI

Sono i livelli raccomandati PER la popolazione italiana.



I **LARN** dettagliano le quantità raccomandate, per ogni tipo di persona, distinguendo per età e sesso.

I **LARN** indicano le quantità da assumere in un determinato arco di tempo, **non necessariamente da assumere OGNI GIORNO.**

Ad esempio, dichiarano quanto sia necessario assumere Calcio e Ferro, in un arco di tempo settimanale.

I LARN sono stati scritti pensando a persone sane. I malati, le persone che necessitano di alimentazioni speciali o particolari, assumono ovviamente altre quantità ed eviteranno taluni alimenti o tipi di cottura, e così via.

LA RELIGIONE A TAVOLA

Nella nostra Nazione, oltre ai LARN esiste un importante documento, chiamato:
“LINEE GUIDA PER UNA SANA ALIMENTAZIONE DELLA POPOLAZIONE ITALIANA”.

La popolazione italiana è in una fase di importante cambiamento demografico. Ai giorni nostri, è indispensabile tenere anche conto delle esigenze alimentari della popolazione scolastica di altre etnie, per le quali esistano tabù religiosi alimentari e differenze educative, che rendono più complesso il gusto individuale e le abitudini a tavola.



La consumazione del pasto può essere un momento che concorre a favorire l'integrazione delle persone con altre culture.

L'attenzione posta nel rendere disponibili piatti alternativi sarà, nel medio periodo, sicuramente valorizzata e non comporta sicuramente oneri in termini di organizzazione del lavoro e dei costi relativi.

LA COMMISSIONE MENSA CONOSCE L'UTENTE

Se è vero che i **LARN** propongono indirizzi chiari per le diete e i menu, e se è pur vero che l'**ASL** fornisce indicazioni ai gestori dei Servizi di ristorazione scolastica, è pur sempre la Commissione Mensa che si trova in grado di operare, insieme ai Docenti, attuando gli opportuni monitoraggi sul gradimento da parte degli utenti.



Ne consegue, che può anche proporre modifiche e variazioni nei menu, grazie al miglior grado di conoscenza della locale realtà scolastica.

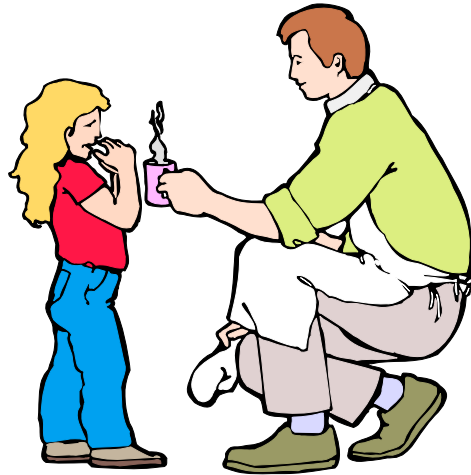
Si intende, che i cambiamenti nei menu andranno poi obbligatoriamente monitorati, per definirne nuovamente la validità.

IL CIBO E' VALORE

La Scuola deve fornire strumenti per aumentare negli studenti la consapevolezza del valore del cibo, che deve essere da tutti rispettato.

La Commissione Mensa può affiancare la Scuola, attraverso appositi seminari per sviluppare l'educazione alimentare.

Si ricorda che quella "Alimentare" è una delle cinque "Educazioni" previste nei piani di studio delle scuole italiane, e che tutti i Docenti sono invitati a svilupparla nelle proprie classi.

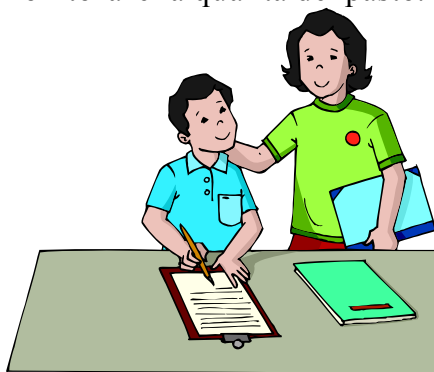


Un secondo obiettivo dell'Educazione Alimentare è quello di prevenire le malattie attraverso una corretta alimentazione, limitando i consumi della popolazione di alimenti dannosi per la salute, quali gli eccessi di grassi saturi, o le carenze di taluni elementi (es. Omega3).

DIETE SPECIALI

Una parte della popolazione scolastica necessita di particolari e speciali alimentazioni, vuoi per motivi etico-religiosi, vuoi per motivi di salute.

In tutti i Capitolati è presente la possibilità di fornire pasti speciali per far fronte a questi ordini di problemi. La Commissione Mensa dovrà controllare che la richiesta sia motivata e monitorare la qualità del pasto.



La Legge sulla “privacy”, cioè sul trattamento riservato dei dati personali, come sempre tutelerà l’identità di chi si avvarrà di questi particolari servizi di ristorazione.

DIETE PER LA SALUTE

Molti utenti delle mense necessitano di diete speciali, in genere ottenute attraverso “l’eliminazione” dalla dieta dell’alimento che potenzialmente potrebbe arrecare loro dei danni.

- ALLERGIE
- INTOLLERANZE ALIMENTARI (favismo incluso)
- CELIACHIA
- DIABETE
- MALATTIE DEL METABOLISMO (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc..)
- DIETE DIMAGRANTI
- DIETE “in BIANCO” (ad es. per gravi problemi gastrici, enterici, ecc..)



La necessità di diete speciali deve essere certificata dai medici, da appositi centri specialistici, da personale sanitario accreditato. La Commissione Mensa dovrà fare in modo che il Gestore del Servizio tenga presente queste problematiche, garantendo che a questi utenti siano serviti cibi non pericolosi per la loro salute, facendo il possibile per fornire, comunque, cibi di qualità e apprezzabili nel gusto.

DIETE e TABU



Molte religioni impongono severe regole per l'alimentazione dei propri fedeli.

Anche la religione cattolica proibisce eccessi alimentari, in particolare durante la Quaresima, e di mangiare carne al venerdì.

Tra le principali religioni che impongono ai propri fedeli regole e precetti alimentari vi sono: la religione mussulmana, ebraica, induista, buddista.

È importante che il personale addetto alla Ristorazione sia adeguatamente formato, per evitare comportamenti scorretti nei confronti di questi tipi di utenti.

Per ottenere un menu speciale, che osservi i tabù religiosi a tavola, è necessaria una richiesta scritta del genitore al titolare del servizio di Ristorazione.

Si tratta di una richiesta individuale, non è richiesto alcun certificato.

STILI ALIMENTARI

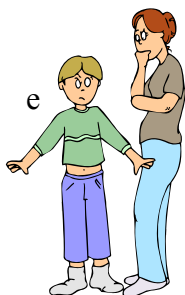
Anche in Italia stanno diffondendo stili alimentari ideologici, quali quelli dei vegetariani e dei vegani.

I capitoli ne tengono conto, pur nel rispetto dei LARN e delle Linee Guida, per evitare squilibri nutrizionali.



GUSTI e DISGUSTI

FOBIE INDIVIDUALI o COLLETTIVE



E' comunemente noto come sia difficile far gradire accettare alcuni alimenti ai bambini. Ricordiamo, per tutti, l'esempio dello scarso gradimento delle verdure.

E' anche noto che la sede dove si forma il disgusto e il gusto alimentare è la famiglia, e che spesso, ma non solo, la fobia è legata a dinamiche psicologiche.

La Commissione Mensa non può e non deve affrontare né la valutazione dei comportamenti individuali, né la correzione delle dinamiche famigliari.

Tuttavia, può suggerire i coinvolgimento dei docenti, delle famiglie, per affrontare e discutere i problemi con l'aiuto di specialisti, quali ad esempio pediatri, dietologi, dietisti, neuro-psichiatri infantili, psicologici ecc.).

Il gestore del servizio di ristorazione, opportunamente coinvolto dalla Commissione Mensa, potrà quindi offrire alternative agli alimenti rifiutati.

ALLARME !

I media svolgono il proprio ruolo nell'informazione alimentare. La popolazione italiana ascolta e legge notizie allarmanti su possibili pericoli di pandemie, epidemie, sia in campo zootecnico che agricolo.

È il caso, ad esempio, di allarmi che negli ultimi tempi hanno fatto scrivere “fiumi” di inchiostro:



- ❖ BSE “morbo della mucca pazza”
- ❖ OGM modificazioni genetiche delle sementi
- ❖ AVIARIA influenza dei polli
- ❖ PESTE SUINA

Senza dimenticare il rischio più possibile nella ristorazione: al salmonella (e non solo nella ristorazione collettiva). Lo Stato italiano, in tutti i casi, predispone severe e accorte misure di controllo, a tutela dei propri cittadini.

E' anche compito della Commissione Mensa informare gli utenti del Servizio di Ristorazione Scolastico delle misure di sicurezza alimentare adottate per rendere nullo il pericolo dell'insorgenza di problemi.

PRODOTTI BIOLOGICI CERTIFICATI

Molti capitolati hanno di recente ricevuto l'introduzione di quote di alimenti di produzione biologica.

È importante che la Commissione Mensa ne sia informata, e informi gli utenti della qualità delle proposte di alimentazione biologica, soprattutto divulgando informazione sulla "certificazione" e sul marchio dei prodotti BIO.



Tenuto conto che sono sempre più in aumento le realtà, soprattutto scolastiche, in cui si prevede l'inserimento dei prodotti biologici nella ristorazione, tutte e tre gli attori del processo, ovvero il Gestore del Servizio, la committente e le Commissioni Mensa, dovranno adottare specifiche iniziative informative e formative, anche tramite divulgazione con appositi materiali.



PRODOTTI A LOTTA INTEGRATA

Molte aziende di produzione agricola hanno scelto di rifiutare l'impiego di prodotti chimici per "liberarsi" dai parassiti e della piante infestanti.

Al contrario, utilizzano metodi di lotta integrata, quali microrganismi o insetti capaci di combattere e difendere le coltivazioni dagli attacchi.

I vantaggi di questi metodo di produzione agricola sono di per sé evidenti, ma è la Commissione Mensa che può informare l'utenza in merito ai controlli a cui questi prodotti vengono sottoposti, per garantirne l'autenticità.

QUALITA' E PRODOTTI TIPICI

La Commissione mensa deve essere informata sul fatto che molti prodotti italiani hanno chiesto e ottenuto dall'Unione Europea un riconoscimento della qualità, per la loro "tipicità".

I prodotti così riconosciuti ottengono un marchio, che li contraddistingue per l'elevata qualità e i controlli.

I marchi di questi alimenti sono :

DOP (Denominazione Origine Protetta)

IGP (Indicazione Geografica Protetta)

Una pietanza non deve essere solo preparata con ottime materie prime e cucinata a dovere, vi sono altri elementi che concorrono alla qualità:

- temperatura ottimale
- livello di cottura
- giusta densità e consistenza
- sapore
- condimento

Non ultimo, anche la quantità, la cosiddetta "porzione", può influenzare l'utente del servizio e modificarne il livello di gradimento.



CHECK LIST
ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO



Come è organizzato il servizio?

Procedure di: approvvigionamento
conservazione
preparazione
cottura
distribuzione (come è servito, aspetto, forma..)
lavaggio
sanificazione

Come è organizzato il personale?

Quanto personale è impiegato
Con che mansioni
Come sono stati formati
Che turni di lavoro osservano
Livello di efficienza del personale

L'azienda di ristorazione è certificata ISO qualità ? quale?

Applica il sistema HACCP?



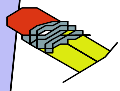
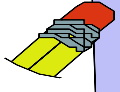
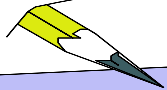
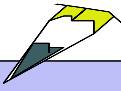


Come è il locale della mensa / del refettorio ?

- Come è attrezzato
- Viene integrato con altre attrezzature eventualmente non già presenti?
- Ha spazio sufficiente ?
- È bene illuminato /aerato/ riscaldato/ climatizzato?
- Permette adeguati flussi di utenti?
- È rumoroso?
- E' bene arredato ?
- È adeguatamente pulito?

Le condizioni di accesso al servizio sono sufficientemente chiare e rese note agli utenti?

Come sono i menu?

- La qualità delle materie prime è adeguata?
 - Osservano i LARN ?
 - Osservano le Linee Guida ?
 - Contengono alimenti certificati BIO / DOP / IGP / a LOTTA INTEGRATA / ecc
 - Osservano la stagionalità delle materie prime ?
 - Sono presenti menu speciali? Quali ?
 - Sono presenti menu per ricorrenze particolari ? quali ?
 - Fanno uso di materie fresche?
- 
- 
- 
- 

VALORIZZARE IL PASTO IN MENSA

Per formare ed informare le famiglie, la Commissione Mensa, di concerto con i Docenti, potrebbe distribuire alle famiglie “ricette” di pietanze incluse nei menu del servizio di ristorazione, in modo da abituare gli utenti ai nuovi gusti, prevenire possibili disgusti e rifiuti, permettere a tutti di farsi una propria percezione sensoriale e un proprio giudizio.

E' importante che la Commissione Mensa sappia coinvolgere docenti e studenti, condividendo con loro:

- ❖ regolamento di fruizione del servizio
- ❖ giornate di formazione
- ❖ ricorrenze speciali



Già al momento dell'iscrizione alla Scuola, ogni famiglia dovrebbe poter conoscere tutti gli aspetti del Servizio di Ristorazione.



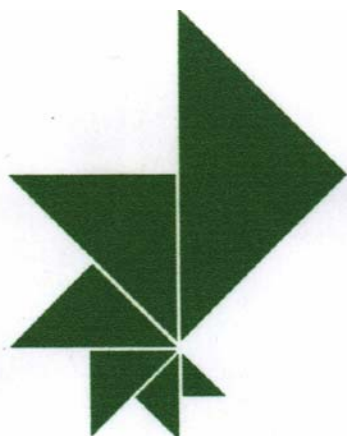
COMUNICAZIONE

Nella comunicazione con le famiglie, è importante che la Commissione Mensa usi messaggi assertivi, positivi, evitando di ricorrere alla coercizione o alla formulazione di giudizi che possano portare a sensi di colpa.

Meglio adottare stili di comunicazione efficaci e in grado di rafforzare la positività dell'educazione verso buoni stili alimentari, e rafforzare il consenso degli utenti, delle famiglie.

L'obiettivo finale è : far superare la naturale diffidenza verso il cambiamento, che è irrazionale, per ottenere un cambiamento dei comportamenti alimentari.

E' necessario uno sforzo educativo di tutti gli attori del processo, ciascuno per la propria parte di competenze e responsabilità.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Le Commissioni Mensa sono l'unico strumento che i Consumatori posseggono per far "sentire" la propria voce.

In questo opuscolo vengono trasmesse le informazioni minime indispensabili per comprendere le norme che regolano la fornitura dei pasti nella ristorazione collettiva scolastica, con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di lavoro, all'igiene e alla sicurezza alimentare.

Le Commissioni Mensa hanno su di sé la grande responsabilità di rappresentare un'utenza particolarmente delicata, quale i bambini e i ragazzi, ma hanno anche la grande opportunità di svolgere un ruolo positivo, in un ambito che è anche un momento educativo.

Materiale prodotto dall'ACU per il Progetto "**Mangiar fuori casa**", nell'ambito del progetto finanziato dal Ministero Attività Produttive, bando per "Armonizzazione del mercato e tutela dei consumatori".

Supervisore scientifico: **Roberto Spigarolo**, esperto del settore agro-alimentare e di comunicazione integrata.