

# Innovare significa miglior servizio e migliori bilanci, anche nelle mense

di Paolo Covassi

**I motivi per cui il settore delle mense scolastiche è regolarmente in perdita sono tanti, storicamente stratificati e spesso differenti di comune in comune.** Quello che invece è spesso condivisa è la difficoltà della gestione che questo servizio comporta e che talvolta non è organizzato in maniera adeguata, generando così ulteriori perdite di risorse. Per capire come innovare possa essere un vantaggio e non un costo, ci siamo recati a Paderno Dugnano, città di oltre 45.000 abitanti alle porte di Milano, dove dal 2007 il servizio di riscossione è passato dall'amministrazione comunale alla A.ge.s. S.p.a. la società di servizi del comune. Il comune ha mantenuto il controllo diretto sulla qualità erogata, elemento fondamentale quando si tratta di ristorazione scolastica, ma ha ceduto tutta la parte amministrativa. Questa è stata l'occasione per passare da un sistema che prevedeva l'acquisto di buoni cartacei da parte dell'utenza all'informatizzazione di tutto il sistema. Grazie alla disponibilità del dottor Giancarlo Joli, direttore generale di A.ge.s. abbiamo percorso tutto l'iter gestionale evidenziando di volta in volta eventuali vantaggi e limiti della nuova gestione informatica, basata su un sistema software realizzato dalla società Progetti e Soluzioni che si è aggiudicata la gara di fornitura. L'informatizzazione ha riguardato l'intero processo a partire dall'iscrizione dei bambini al servizio mensa. Per venire incontro alle famiglie che non hanno la possibilità di accedere a internet sono stati messi a disposizione dei terminali presso l'urp comunale, dove con l'assistenza degli operatori si può effettuare l'iscrizione online. Nel corso dell'anno scolastico un addetto in ogni scuola segnala giornalmente le presenze dei bambini alla società che si occupa della realizzazione dei pasti, che entro le 9.30 della mattina riceve un elenco nominale dei bambini presenti e di eventuali attenzioni come diete particolari o altro. Il sistema viene così aggiornato in tempo reale e il costo del pranzo viene scalato dal conto virtuale che è associato a ogni bambino. I genitori possono controllare online la situazione del proprio "conto virtuale" ed eventualmente ricaricare con carta di credito, oppure recandosi presso uno dei 14 centri presenti sul territorio comunale e ricaricare tramite bancomat. Periodicamente le famiglie

ricevono inoltre un estratto conto con indicati i pranzi effettivamente consumati e, nel caso di errore, segnalare la correzione. Ovviamente nel caso di credito negativo non si interrompe il servizio, ma grazie alla rendicontazione è possibile attivare tutte le procedure necessarie per far sì che tutti coloro che usufruiscono del servizio siano in regola con i pagamenti. Ovviamente questa tecnologia ha un costo, ma l'investimento è ampiamente ripagato dai vantaggi offerti agli utenti e dalle maggiori entrate garantite sia dalle minori percentuali di errore sia dal controllo costante e preciso di ognuno dei 3600 bambini che quotidianamente usufruiscono delle mense. Grazie all'innovazione del servizio non ci sono i problemi legati ai buoni che i bambini devono portare a scuola, anzi, gli studenti non sono minimamente coinvolti nella gestione amministrativa. Dopo il primo anno di entrata in vigore di questo sistema la percentuale di mancato pagamento è inferiore all'1%, un dato molto distante da quanto garantito dalla vecchia gestione. Ma questo sistema porta con sé un altro importante vantaggio: grazie alle informazioni raccolte è possibile realizzare delle analisi molto dettagliate che possono essere utilizzate dalla pubblica amministrazione come supporto decisionale per l'introduzione di modifiche e miglioramenti del servizio stesso. ■



Dal campo alla tavola

# Il “viaggio” degli alimenti per arrivare sui tavoli delle mense scolastiche

di Paolo Covassi

**Ore 13.00, si va in mensa a mangiare. Succede tutti i giorni, niente di più naturale.** Ma cosa occorre fare perché ogni scolaro abbia il proprio pranzo nei tempi e nei modi corretti? Le possibilità sono fondamentalmente due: o le mense scolastiche sono dotate di una propria cucina, oppure tutto viene realizzato all'interno di quelli che in maniera poco attraente si chiamano “Centri unici di cottura”. Per seguire cosa c'è dietro al pasto consumato in mensa dai nostri studenti abbiamo approfittato della cortese disponibilità di Manuela Torti, responsabile del Centro unico di cottura di Cologno Monzese. Per l'occasione abbiamo visitato il futuro Centro, che dal prossimo settembre fornirà tutte le scuole del comune per un totale di circa 3500 pasti giornalieri e che sfrutta tutte le tecnologie disponibili per garantire il massimo dell'igiene e della qualità dei pasti erogati. Innovativo è anche il tipo di accordo che lega l'azienda che si è aggiudicata la gara di appalto, la Vivenda Spa, con il comune di Cologno Monzese. L'azienda vincitrice ha infatti realizzato a proprie spese questo nuovo Centro unico di cottura, che però al termine della convenzione resterà di proprietà comunale. Ma cerchiamo di capire nel dettaglio come opererà questo centro una volta in funzione. La struttura, ol-

tre a essere realizzata in modo da sfruttare fonti di energia rinnovabile, prevede percorsi precisi per ogni tipologia di derrata alimentare. Il lavoro comincia verso le 5 di mattina con la consegna da parte dei fornitori di pane e frutta fresca. Tutte le derrate, a esclusione di verdure fuori stagione, sono fresche e vengono consegnate giornalmente per evitare che stazionino anche solo un giorno nelle enormi celle frigorifere. Verdure, carni bianche e carni rosse hanno un proprio percorso, dove perfino gli scarti di lavorazione vengono recuperati per essere trasformati in concime naturale. Qui sono presenti le dietiste (2 più una dottoressa) che ricevono dalle scuole l'elenco dei pasti da realizzare con le relative note: sia riguardo diete fisse sia varianti giornaliere (bambini che devono mangiare in bianco o simili). Proseguendo si entra poi nelle cucine, dove si realizzano per primi i pasti delle scuole materne che mangiano per primi alle 11.30. Per garantire il pieno rispetto nella preparazione di pasti speciali, si pensi per esempio ai celiaci il cui pranzo non deve entrare in contatto con gli altri alimenti, è stata realizzata una cucina apposita e isolata dal resto con tutte le attrezzature in uso esclusivo. La fase di cottura e preparazione dei piatti ha tempi strettissimi: nel giro di venti minuti al massimo le pietanze passano dalla cucina alle mense dei bambini. Finito le materne si comincia a cucinare per le elementari (pardon, le primarie) e quindi per i ragazzi delle secondarie che sono molti meno dal momento che non vi è l'obbligo del pranzo in mensa. Tutto avviene in sincronia per garantire che possa passare il minor tempo possibile tra quando gli alimenti sono pronti a quando vengono consegnati ai ragazzi, il tutto ovviamente nel pieno rispetto delle (giustamente) feroci regole delle Asl e i relativi controlli. L'erogazione e il controllo del corretto svolgimento quotidiano è tutto a carico della azienda appaltatrice, dalla riscossione delle quote alla realizzazione del piatto per ogni singolo scolaro. Al comune resta, giustamente, il compito di vigilare sulla qualità del servizio e dei pasti erogati che, in questo caso, ha fruttato un bel 7,5 da parte dei bambini e dei ragazzi che tutti i giorni mangiano nelle scuole di Cologno Monzese. ▀



# Convivium quality: misurare per migliorare

di Paolo Covassi

**Le mense scolastiche sono uno degli argomenti su cui gli amministratori ripongono particolare attenzione, non solo per l'aspetto economico, ma anche e soprattutto perché è un servizio rivolto ai più piccoli dei cittadini.** Per valutare la qualità della refezione scolastica è nato Convivium Quality, una metodologia che permette di valutare la qualità in mensa durante il consumo dei pasti, operando in sintonia con la scuola, il comune e la società di ristorazione. Per capire meglio ci siamo rivolti alla dottoressa Amina Ciampella, Tecnologo Alimentare e coordinatore tecnico del Comitato di redazione della Linea Guida per la valutazione della qualità della Ristorazione scolastica costituito da Comuni, Aziende di Ristorazione, Università, Studi Professionali, Associazioni di Consumatori. Il coordinamento scientifico del Comitato è stato svolto dal Prof. Claudio Peri, Professore Emerito dell'Università di Milano e Docente di Sistemi di Controllo della Ristorazione all'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo, Cuneo.

## Quali sono, in sintesi, i punti di forza di questo metodo?

Poiché manca un metodo di valutazione condiviso è frequente incontrare valutazioni basate sulla sola analisi dei capitolati di appalto oppure su elementi ancora più limitati, come la formulazione o la valutazione nutrizionale dei menù. Tutto ciò è improprio, poiché la qualità da valutare non può riguardare soltanto il pasto, ma anche il servizio, l'ambiente e il contesto fisico e culturale nel quale il pasto è consumato.

Convivium Quality propone una valutazione integrata della qualità della ristorazione, i cui elementi costitutivi sono:

- La qualità nutrizionale, sensoriale e igienica del pasto
- La qualità del servizio in termini di congruenze organizzative: igiene, tempi e modi, incluse le attività pre e post-pasto
- La qualità dell'ambiente in termini di congruenze logistiche, ambientali e strutturali
- La qualità dell'inserimento del pasto nell'orizzonte educativo dei bambini, cioè il livello di educazione personale, scolare, sociale dei bambini al

rapporto con il cibo

Ed infine, difficile da valutare, ma essenziale:

- La qualità della comunicazione e del rapporto fra bambini – famiglie - autorità scolastica - fornitore del pasto - autorità responsabile del servizio.

Il metodo è flessibile, cioè si adatta alle situazioni, è rigoroso in quanto esprime giudizi misurabili ed è complementare ai sistemi per la qualità già definiti dalle amministrazioni e dalle aziende di ristorazione.

## Quali sono i vantaggi per un'amministrazione che decide di aderire a questo programma?

Un sistema di valutazione e controllo deve mettersi in un punto di osservazione strategico: per minimizzare le osservazioni e massimizzare l'efficacia.

Convivium Quality si propone di valutare la qualità del pasto partendo dal punto finale della filiera, cioè dalla osservazione delle condizioni di fruizione al momento del consumo. Ciò finalizza e semplifica grandemente il compito dell'osservatore poiché un buon risultato finale significa, implicitamente, una buona organizzazione di tutta la filiera. Soltanto nei casi di inadeguata fruizione del pasto si rende necessaria una analisi a ritroso su tutte le attività del sistema.

Convivium Quality è un metodo finalizzato alla identificazione delle inadeguatezze, degli elementi negativi del servizio. Questa scelta è dovuta al fatto che partendo dal negativo si può giungere molto più facilmente a una omogeneità di giudizi e di consensi che non dall'identificazione degli aspetti positivi. La discrezionalità è inferiore e ciò rende riproducibile e affidabile il metodo.

In secondo luogo l'obiettivo di tutto il sistema di valutazione è quello di guidare la ristorazione verso un continuo miglioramento e ciò può farsi efficacemente soltanto individuando ed eliminando progressivamente gli errori e le loro cause.

Convivium Quality è un metodo basato sulla valutazione dei risultati: valuta la gestione del sistema della ristorazione, la coerenza tra ciò che si promette e ciò che si offre, l'efficacia di ciò che si offre. ▀

### INFO

Per ulteriori informazioni: **Studio Ciampella**  
Consulenze Alimentari [Studio.Ciampella@gmail.com](mailto:Studio.Ciampella@gmail.com).  
Per il sistema informatizzato di raccolta dati **Progetti & Soluzioni Spa**, [info@progettiesoluzioni.it](mailto:info@progettiesoluzioni.it)

Siticibo, un aiuto concreto agli indigenti nato a Milano sei anni fa

# Non buttate il pane nella spazzatura

di Lauro Sangaletti

**Mense: chi ci lavora è spesso abituato a vedere grandi quantità di materie prime e di cibi già pronti finire in pattumiera o perché avanzano o perché ne è stata acquistata una quantità troppo elevata.**

Molto si spreca e molto sarebbe necessario per sfamare chi un piatto caldo non se lo può permettere perché senza lavoro, senza un reddito adeguato o per mille altri problemi.

Quindi perché non mettere in contatto questa domanda di cibo con le eccedenze che quotidianamente vengono eliminate? Con una mossa si potrebbero risolvere due problemi.

Questa intuizione sta alla base di Siticibo: un servizio nato a Milano nel 2003 sulla base della Legge 155/2003 detta del Buon Samaritano e ispirato all'organizzazione City Harvest che a New York recupera cibo dal 1982 e lo consegna ad enti caritativi che nei 5 distretti della città distribuiscono pasti a persone indigenti. L'obiettivo di Siticibo è quello di recuperare il cibo in-

## Dalle mense e dagli hotel

Ecco come si svolge solitamente una giornata tipo a Siticibo

- h 8.00 ritiro cibi cotti dalla mensa Intesa San Paolo
- h 8.30 ritiro cibi cotti dalle 4 mense del complesso Eni Agip a S. Donato Milanese
- h 9.30 consegna al Ce.A.S (Centro Ambrosiano di Solidarietà)
- h 10.30 ritiro dalla mensa Henkel
- h 11.30 consegna alla Fondazione Casa del Giovane La Madonnina
- h 11.45 conclusione lavori mattutini
- h 13.45 ritiro prodotti dall'hotel Principe di Savoia
- h 14.00 consegna a "Progetto Arca"
- h 14.15 inizio ritiri dai refettori scolastici
- h 16.30 consegna alle Suore Francescane Missionarie di Maria e al Rifugio di Fratel Ettore
- h 17.00 fine lavori!

venduto da mense aziendali, ospedali, refettori scolastici, hotel, etc. e donarlo ai numerosi enti caritativi che si occupano di offrire pasti ai poveri.

Questa intuizione sta alla base di Siticibo: un servizio nato a Milano nel 2003 sulla base della Legge 155/2003 detta del Buon Samaritano e ispirato all'organizzazione City Harvest, attiva a New York già dal 1982, che recupera il cibo che altrimenti andrebbe in pattumiera e lo consegna agli enti caritativi che a loro volta distribuiscono i pasti alle persone indigenti. L'obiettivo di Siticibo è quello di recuperare il cibo invenduto da mense aziendali, ospedali, refettori scolastici, hotel, etc. e donarlo ai numerosi enti caritativi che si occupano di offrire i pasti ai poveri.

Per riuscire in quest'impresa tutto deve essere fatto con velocità, cura e attenzione. L'organizzazione infatti ritira sia il cibo già cotto ma non servito sia gli alimenti freschi come frutta, verdura, pane, dolci che devono essere poi distribuiti e consumati nel giro di poche ore. Particolare attenzione deve essere inoltre riservata all'igiene, alla qualità e alla salubrità degli alimenti che non devono deteriorarsi: a tal fine, con l'aiuto degli stessi enti che distribuiscono il cibo, sono state adottate procedure di sicurezza alimentare.

Le derrate alimentari, una volta raccolte, vengono distribuite ai diversi enti caritativi in base al numero degli assistiti e alle diverse esigenze. Per poter ricevere gratuitamente gli aiuti è necessario firmare una convenzione in cui si esplicitano alcune caratteristiche degli enti: il carattere sociale, caritativo e umanitario; la disponibilità di locali adatti alla cura ed alla distribuzione del cibo; l'impegno a non utilizzare a fini commerciali gli alimenti ricevuti.

L'aiuto di Siticibo è una opportunità preziosa per gli enti che partecipano al progetto, poiché permette loro di migliorare e incrementare l'offerta alimentare verso le persone assistite e soprattutto libera risorse che possono essere destinate ad altre attività.

Per attivare iniziative simili nella propria città è possibile contattare la segreteria dell'organizzazione mentre affinché una scuola partecipi alla raccolta di Siticibo è necessario avere il benestare della dirigenza scolastica e la collaborazione dell'azienda responsabile della refezione scolastica. ▀

PER INFORMAZIONI È DISPONIBILE IL SITO  
<http://www.siticibo.it>

