

Linee Guida della Regione Friuli Venezia Giulia per l'esternalizzazione del servizio di ristorazione collettiva

Webinar

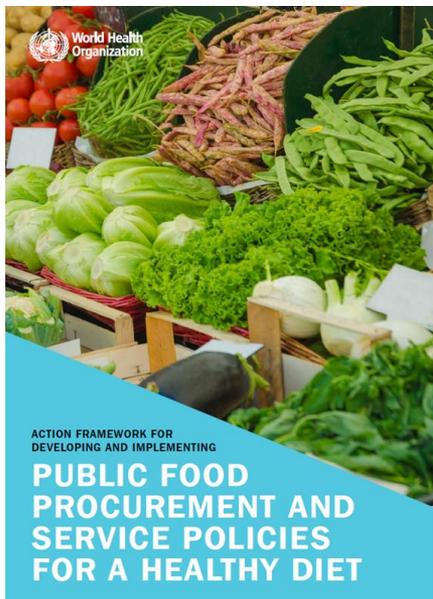
mercoledì 11 maggio 2022

Le aree di qualificazione del servizio

Giulio Barocco

FIGURE. POLICY CYCLE FOR PUBLIC FOOD PROCUREMENT AND SERVICE POLICIES

riferimenti



ACTION FRAMEWORK FOR DEVELOPING AND IMPLEMENTING

PUBLIC FOOD PROCUREMENT AND SERVICE POLICIES FOR A HEALTHY DIET



riferimenti



1. I servizi di ristorazione collettiva
2. Le aree di miglioramento
3. Ristorazione collettiva: quali obiettivi
4. Le aree di qualificazione del servizio
 - 4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature
 - 4.2 Area approvvigionamenti
 - 4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità
 - 4.4 Area processi di produzione
 - 4.5 Area qualificazione e formazione del personale
 - 4.6 Area standard nutrizionali
 - 4.7 Area customer satisfaction
 - 4.8 Area verifica e ricerca della qualità
5. Il codice dei contratti: la stesura dei documenti di gara
6. Modelli e proposte
 - 6.1 Priorità della ristorazione collettiva
 - 6.2 Criteri premiali: alcune proposte
 - 6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d'appalto
 - 6.4 Schema-tipo di contratto
 - 6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare
 - 6.6 Verifica della qualità igienica del servizio

1. I servizi di ristorazione collettiva
2. Le aree di miglioramento
3. Ristorazione collettiva: quali obiettivi

4. Le aree di qualificazione del servizio

- Ogni area di qualificazione rimanda agli “**approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare**”, con documenti, modelli, riferimenti, tabelle e link utili per trattare più nel dettaglio le tematiche.
- L’articolazione delle **otto aree** di questo capitolo è stata utilizzata anche per la redazione del **catalogo dei criteri premiali** (o “premiati”) proposti (vedi capitolo 6.2).

5. Il codice dei contratti: la stesura dei documenti di gara

6. Modelli e proposte

- 6.1 Priorità della ristorazione collettiva
- 6.2 Criteri premiali: alcune proposte
- 6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d’appalto
- 6.4 Schema-tipo di contratto
- 6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare
- 6.6 Verifica della qualità igienica del servizio

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... gli spazi dedicati alla **produzione** e alla **somministrazione** dei pasti rappresentano un prerequisito anche per supportare comportamenti alimentari corretti nella popolazione ...

... Nella fase di progettazione dei locali di produzione potrà essere perseguito il benessere dei lavoratori....

...Il **benessere e il comfort** espressi dall'ambiente indoor ideato per assolvere all'atto di nutrirsi compenetra molteplici aspetti che tengono conto dei bisogni psico - fisiologici e sensoriali....

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... La lista merceologica sarà coerente con quanto previsto dal Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione, conosciuto come Green Public Procurement (GPP),...

.... ricadute sinergiche sull'economia circolare del territorio e sui percorsi di educazione alimentare/ambientale svolti a scuola e nelle fattorie didattiche. Al fine di attivare questo processo circolare e agevolare gli enti pubblici nella progettazione delle gare la Legge Regionale 141 del 2021 ha previsto l'istituzione degli elenchi georeferenziati.

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... Un ulteriore passo, che questa filiera può compiere nella direzione di una qualificazione tesa a raggiungere gli obiettivi dello sviluppo sostenibile dell'agenda per il 2030 dell'ONU, può esprimersi in modo significativo nelle politiche supportate dalla Commissione Europea per il **Sustainable Public Procurement (SPP)** e per la **Partnership on Smart Cities and Communities**. ...

- per agire positivamente sui determinanti sociali ed economici e garantire le **due diligence** lungo la filiera di alcune referenze
- programmi per le *Smart Cities and Communities* si focalizzano **sull'impiego sostenibile dell'energia**, sulla riduzione degli **impatti architettonici** e sui piani per la minimizzazione dei **consumi idrici**, **dell'emissione di gas serra** e della **produzione di rifiuti** degli edifici e degli impianti comunali.

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... sull'individuazione delle misure per la garanzia della **sicurezza alimentare e nutrizionale** nel breve termine (prevenzione delle contaminazioni/tossinfezioni) e medio - lungo termine (prevenzione/trattamento di molte patologie croniche non trasmissibili) ...

- ... indicazioni del documento Valutazione delle criticità nazionali in ambito nutrizionale e strategie di intervento 2016 - 2019 (Rep. Atti n.222/CRS del 24.11.2016)....
- ... L'inserimento nei documenti di gara anche delle misure atte a garantire **la qualificazione nutrizionale delle quattro macrofasi** citate, collegate puntualmente al relativo ***cronoprogramma, organigramma e al funzionigramma*** (vedi capitolo 6.5.3 e 6.5.4), è in grado di standardizzare i processi di produzione e di impostare ed eseguire efficacemente il monitoraggio, ...

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... Il benessere lavorativo e la formazione del personale dedicato alla preparazione e/o alla distribuzione dei pasti hanno un ruolo determinante nella qualificazione del servizio di ristorazione ...

- ... pur nel rispetto della libertà di organizzazione e della capacità imprenditoriale di offrire soluzioni organizzative innovative ed efficaci – **numero, ruolo e caratteristiche professionali dello staff** ...
- ... Oltre alla formazione obbligatoria prevista dalle norme di legge e dai CAM in tema di prevenzione e gestione delle eccedenze alimentari, l'Ente potrà specificare in capitolato la necessità **di una formazione aggiuntiva anche in ambito nutrizionale** ...

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... L'OMS, la FAO, il Centro Unico di Ricerca dell'UE sottolineano la necessità di garantire quantità **adeguate di antiossidanti e composti protettivi**, essenziali per le numerose funzioni metaboliche, attraverso l'assunzione di alimenti minimamente trasformati....

- ... le caratteristiche merceologiche delle derrate, il menù e le grammature (vedi capitolo 6.5.1 e 6.5.6), rappresentano il **punto di partenza** dal quale è possibile raggiungere gli obiettivi di qualità nutrizionale e organolettica, attraverso l'applicazione rigorosa e standardizzata di **buone pratiche nutrizionali** in tutte le fasi della produzione ...
- ... oltre che il **rispetto delle grammature e dell'articolazione del menù/varietà dei piatti**, anche il contenuto di macronutrienti, micronutrienti e sostanze bioattive dei piatti somministrati ...

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area verifica e ricerca della qualità

... Lo strumento predisposto per questa tipologia di indagine dovrebbe essere adatto a esplorare le **diverse dimensioni soggettive** che concorrono alla soddisfazione dell'utente, come ad esempio ...

- ... la formulazione, l'assortimento e l'articolazione del menù integrati con le tradizioni gastronomiche locali, la conservazione degli aspetti organolettici e sensoriali ...
- ... la qualifica degli operatori, le modalità di accoglienza e di presentazione delle pietanze, il sistema di comunicazione/informazione, il comfort degli ambienti ...

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area **verifica e ricerca della qualità**

... La progressiva affermazione del ruolo strategico assunto dalla RC e la conseguente integrazione nei documenti di gara di molteplici esigenze hanno trasformato il servizio in un sistema di prestazioni sempre più impegnative da gestire e da verificare ...

- ... La verifica della qualità dovrebbe essere capillare, capace di erogare un **flusso continuo di dati** oggettivi e di **monitorare tutte le aree di qualificazione sopra elencate** ...
- ... al fine di consentirne la verifica tempestiva della disponibilità sul mercato delle referenze merceologiche, ad esempio consultando i listini dei prezzi all'ingrosso, disponibili sul sito internet della Camera di Commercio di Bologna ...

4. Le aree di qualificazione del servizio

4.1 Area ristrutturazione, ambienti e attrezzature

4.2 Area approvvigionamenti

4.3 Area impatto ambientale e sostenibilità

4.4 Area processi di produzione

4.5 Area qualificazione e formazione del personale

4.6 Area standard nutrizionali

4.7 Area customer satisfaction

4.8 Area **verifica e ricerca della qualità**

- ... Per agevolare la registrazione e l'analisi del flusso di dati provenienti dalla verifica della qualità complessiva, sarebbe conveniente adottare un software di monitoraggio. ...
- ... In taluni appalti con volumi produttivi importanti, potrebbe risultare molto valido dotarsi di questo sistema per rilevare l'acquisto e l'utilizzo delle referenze merceologiche, espresse anche come **consumi medi giornalieri - settimanali - mensili per utente** delle principali referenze ...
- ... Il monitoraggio a cadenza mensile dei pasti non consumati/rifiutati è uno strumento di elevata efficacia, per ridefinire l'offerta alimentare e rispondere velocemente alle esigenze dell'utenza **riducendo lo spreco** ...

Macroarea	Posizione nelle priorità	Priorità	Indicazione del peso % della priorità +/- 3 punti	
Sicurezza alimentare e nutrizionale		Aspetti igienici: strutture, impianti, attrezzature, procedure	15	30
		Aspetti nutrizionali: tabella nutrizionale, NACCP, cronoprogramma	15	
Gestione del servizio		Organigramma, funzionigramma, piano formativo	10	35
		Comunicazione/informazione: comitato mensa, carta dei servizi, <i>customer satisfaction</i> , gradimento, aspetti gastronomici, benessere indoor	10	
		Verifica e controllo	10	
		Gestione emergenze	5	
Sviluppo sostenibile		Progettazione, ristrutturazione*	10	35
		GPP: CAM alimenti biologici e biodinamici, non alimenti, prevenzione e gestione delle eccedenze alimentari	20	
		SPP: agricoltura sociale, economie locali, DOP, IGP, di prossimità	5	

6. Modelli e proposte

6.1 Priorità della ristorazione collettiva

6.2 Criteri premiali: alcune proposte

6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d'appalto

6.4 Schema-tipo di contratto

6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare

1. AREA RISTRUTTURAZIONI AMBIENTI ED ATTREZZATURE

Interventi finalizzati alla **ristrutturazione/riorganizzazione dei locali/degli spazi dedicati alla somministrazione e/o preparazione dei pasti**

Interventi finalizzati alla riorganizzazione/ristrutturazione per la realizzazione di uno spazio di preparazione **diete speciali/cucina dietetica**

2. AREA APPROVVIGIONAMENTI

Ampliamento della gamma di **prodotti biologici** offerti rispetto a quelli già previsti dalle tabelle merceologiche allegato al capitolato

Tipologie di derrate alimentari **a filiera corta e a chilometro zero** – compatibilmente con le effettive potenzialità/disponibilità del territorio

Utilizzo di **prodotti alimentari provenienti da aziende che praticano agricoltura sociale**

Progetto alimentare: proposta alimentare volta all'utilizzo di **specie ittiche/prodotti ittici freschi da acquacoltura biologica,**

3. AREA IMPATTO AMBIENTALE E SOSTENIBILITÀ

Impegno all'utilizzo di **mezzi di trasporto per la veicolazione dei pasti** a minori emissioni e a minori consumi energetici

Impegno a implementare le verifiche delle **condizioni di lavoro lungo le catene di fornitura**

Impegno all'attuazione di **misure per la riduzione dei rifiuti** prodotti dal servizio di ristorazione

Adozione di **sistemi di gestione ambientale e/o di sistemi per la gestione etica** delle catene di fornitura, quali ad esempio

Progetto relativo al **recupero e destinazione del cibo non somministrato**

6. Modelli e proposte

6.1 Priorità della ristorazione collettiva

6.2 Criteri premiali: alcune proposte (43)

6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d'appalto

6.4 Schema-tipo di contratto

6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare

4. AREA PROCESSI DI PRODUZIONE

Miglioramento dei **calendari di approvvigionamento** delle derrate

Impegno ad adottare **soluzioni organizzative** per la conservazione delle qualità nutrizionali degli alimenti nel processo di produzione

5. AREA QUALIFICAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Benessere organizzativo

Piano della formazione

6. AREA STANDARD NUTRIZIONALI

Progetto alimentare

Proposte migliorative sull'offerta di frutta fresca

Sistema di gestione della verifica e ricerca della qualità nutrizionale dei pasti somministrati all'utenza in coerenza coi principi del processo NACCP

7. CUSTOMER SATISFACTION

Progetto per la rilevazione della qualità complessiva del servizio percepita da parte dell'utenza e relative azioni correttive

8. VERIFICA E RICERCA DELLA QUALITÀ

Sistemi di acquisizione dati per il monitoraggio del servizio

Piano delle iniziative di comunicazione secondo quanto previsto dai CAM ai sensi della lettera C, lettera b), punto 3 (ristorazione scolastica)

6. Modelli e proposte

6.1 Priorità della ristorazione collettiva

6.2 Criteri premiali: alcune proposte

6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d'appalto

6.4 Schema-tipo di contratto

6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare

Materie prime	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Frutta BIO								80		
Verdura BIO								80		
Verdura BIO a KM 0	10									
Legumi BIO								80		
Pane BIO										100
Pasta BIO										100
Riso BIO										100
Farina BIO										100

Materie prime	Frequenza volte nel menù / anno
Pesce fresco da allevamento biologico	10
Carne bovina BIO a KM 0	10
Zucchine fresche BIO a KM	50

6. Modelli e proposte

6.1 Priorità della ristorazione collettiva

6.2 Criteri premiali: alcune proposte

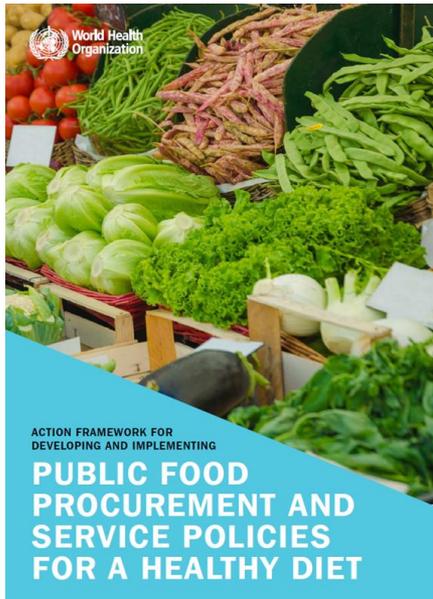
6.3 Schema-tipo di capitolato speciale d'appalto

6.4 Schema-tipo di contratto

6.5 Approfondimenti tecnici per promuovere la qualità alimentare

6.6 Verifica della qualità igienica del servizio

riferimenti



Potrebbe diventare più semplice per i gruppi di lavoro attuare quanto l'OMS **raccomanda in termini di responsabilità** come ad esempio:

- *identificare e ottenere supporto appropriato di alto livello dall'autorità governativa;*
- *aiuto nella valutazione del panorama dell'approvvigionamento alimentare;*
- *sostenere le campagne pubbliche e la comunicazione della nuova policy verso tutte le parti interessate: funzionari, fornitori, agricoltori e consumatori;*
- *identificare le risorse necessarie per supportare l'implementazione;*
- *sviluppare processi continui per identificare e affrontare le sfide;*
- *supportare il monitoraggio regolare della conformità;*
- *condividere le migliori pratiche.*

(allegato 1)

Grazie per l'attenzione