

Verbale 2° incontro

Commissione Mensa Media Valbisagno

Azienda Compass

Data: 12 maggio 2015

Ordine del giorno: Andamento servizio di ristorazione
Customer satisfaction
Varie

Presenti: vedi foglio firma

L'incontro ha avuto inizio alle ore 14.15 con i saluti e le presentazioni.

E' stato consegnato ai genitori / insegnanti presenti il questionario legato alla qualità del servizio di Ristorazione, spiegando che anche quest'anno si è pensato di riproporlo ai rappresentanti delle commissioni mensa per poter avere un confronto con le due customer precedenti ed apporre, dopo attenta elaborazione dei dati, adeguati miglioramenti al servizio.

Sono state ribadite le competenze dei tecnici della ristorazione a fronte della riorganizzazione del servizio, specificando le competenze del funzionario territoriale, legate alla parte relazionale inerente al servizio, alle diete e all'educazione alimentare, del funzionario e del tecnico per la parte dei controlli sui centri e sulle scuole.

Il nuovo menu' entrerà in vigore indicativamente con il nuovo anno scolastico.

Sono state comunicate iniziative inerenti la "settimana della celiachia" e le date in cui l'azienda effettuerà la Customer Sactisfaction ad alcuni alunni a campione.

Discussione e varie:

L'unanimità dei presenti, segnala la scarsa qualità della frutta consumata nel corso dell'anno scolastico, in generale dal sapore aspro, non a giusta maturazione, scarsa varietà. A tal fine, l'azienda ha preso impegno di fornire frutta di stagione quale melone, ananas e albicocche già nelle prossime settimane. Altresì viene evidenziata la scarsa qualità del pesce lessato/al vapore utilizzato per le diete speciali che viene definito stopposo e non ben cucinato; le patate al forno confezionate presso il centro produzione pasti pertanto utilizzate nelle scuole con pasto veicolato, sono dolci, una parte completamente marroni in quanto bruciate durante il mantenimento della temperatura, la restante molle e pallide. Lo stesso prodotto confezionato sulle cucine esternalizzate è buono e gradito.

- **Pr. Anna Frank – Inf. Mary Poppins:** I bambini della scuola infanzia lasciano il contorno nei piatti in quanto gradiscono poco ogni tipo di verdura, l'insalata scarola, utilizzata è amara, i genitori richiedono l'utilizzo di altra tipologia di prodotto più dolce ed adatta ai piccoli utenti. La platessa impanata non viene consumata in quanto non gradita dai bambini della scuola primaria.
- **Pr. Prato:** La cottura della pasta è spesso non conforme, addirittura diversa tra un turno e l'altro, si presenta o troppo al dente o completamente scotta, i sughi che prevedono l'utilizzo della passata di pomodoro, presentano un sapore acidulo, i bocconcini di lonza alle mele sono molli e non hanno sapore gradevole.
- **Inf. Peter Pan e Asilo Nido Cicogna:** i presenti richiedono maggiore rotazione di formaggio fresco con l'introduzione anche di ricotta e casatella come previsto dal vigente menu'
- **Pr. San Gottardo:** I genitori presenti, lamentano che spesso i contorni crudi sono poco o mal conditi, così come nel riso viene utilizzato tutto il brodo consegnato per amalgamare, quando ne sarebbe sufficiente una quantità inferiore. L'azienda istruirà a dovere il personale operante presso la scuola.
- **Pr. Santullo:** E' stato notato nei mesi scorsi un notevole incremento di utilizzo di aglio nelle varie preparazioni che ha determinato sapori forti nel pesto, nei fagiolini e nelle carote saltate. Viene segnalato inoltre che le bietole al burro e i fagiolini saltati, presentano molta acqua di cottura nella gastronomia, pertanto devono essere maggiormente scolati prima di essere serviti. L'azienda si impegna ad utilizzare in minor quantità l'aglio ed a porre maggior attenzione nell'eliminare l'acqua di cottura delle bietole e dei fagiolini.
- **Sec. D'Azeglio:** Spesso la temperatura della pasta non è conforme anche se il personale addetto alla distribuzione ne dichiara la conformità. I genitori lamentano la mancata distribuzione ai ragazzi, di tutta la q.tà di

Comune di Genova - Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Settore Gestione Servizi per l'Infanzia e la Scuola dell'Obbligo
Servizi di Ristorazione – Polo Territoriale IV Media Valbisagno
P.zza Olmo, 3 – 3° piano – sala 3 16138 Genova
Tel. 0105578309 /353 – fax 010 5578308
www.visitgenova.it lealvo@comune.genova.it

Verbale 2° incontro

Commissione Mensa Media Valbisagno

Azienda Compass

succo di arancia consegnata verificatasi più volte e la non gradibilità dello stracchino bio in quanto ritenuto acidulo.

- **Inf. Ca' di ventura:** Il risotto asciutto è spesso poco cotto, i sughi al pomodoro risultano con sapore acidulo, ad eccezione del ragu', il risotto con le zucchine risulta completamente insapore e colloso, i bastoncini di pesce non sono buoni e la panatura si stacca, le cosce di pollo risultano bollite e non al forno, tutte le panature non si presentano croccanti e pertanto non sono gradite.
- **Inf. Piacenza:** I risotti si presentano o asciutti e difficili da deglutire o scotti, collosi e raggrumati, si verificano spesso ritardi nella consegna del pasto del primo turno che si ripercuotono poi sull'inter servizio. Il prosciutto ultimamente è tagliato a cubetti grossi per i bambini della scuola materna; l'hamburger del giorno precedente si presentava bruciato all'esterno e poco cotto all'interno.
- **Pr. Eusebio:** Il genitore presente, chiede la possibilità di sminuzzare le olive o le verdure che talvolta sono previste all'interno del sugo di pomodoro e non di frullarle rendendo il sugo troppo cremoso ed omogeneo ma spesso di colore particolare. Le bietole al burro sono state servite ai bambini senza rispettare la prevista temperatura.
- **Inf. Mimosa:** L'insegnante presente, fa notare le difficoltà riscontrate nel corso dell'intero anno scolastico, sottolineando in particolar modo il sugo di pomodoro dal sapore acidulo, risotti scotti, collosi e raggrumati, platessa ed altre pietanze con panatura molle, cosce di pollo talvolta poco cotte, bastoncini di pesce non buoni.
- **Pr. Andersen:** L'insegnante presente segnala alcune difficoltà non imputabili all'azienda di ristorazione, pervenute con l'adesione al menu' di quaresima, chiede chiarimenti in merito ai consigli per la sera presenti sul libretto del menù. Alla signora viene consigliato di inoltrare richieste e spiegazioni all'ufficio nutrizione e dietetica maggiormente competente in materia.
- **Pr. San Siro:** Il condimento della pasta a volte risulta insufficiente rispetto alla quantità di pasta da condire; il pane viene in parte sprecato perché non consumato dai bambini, le motivazioni relative allo scarso consumo non dipendono dalla qualità del prodotto ma dalle abitudini dei bambini. Viene chiesta la possibilità di avere qualche coltellino seghettato in acciaio in modo che le insegnanti possano tagliare e sbucciare la frutta ai bambini. L'azienda provvederà alla consegna degli stessi.
- **Inf. Coccinella:** Viene segnalata l'impossibilità di poter effettuare una maggior pulizia del pavimento del refettorio tra un turno e l'altro del pranzo dovuta alla mancanza di tempo da parte del personale di cucina, le quali provvedono a sbarazzare, detergere e sanificare i tavoli utilizzati dai bimbi ed a raccogliere residui di cibo o tovaglioli di carta presenti sul pavimento alla fine del 1° turno di mensa. L'azienda sensibilizzerà il personale della scuola in merito.

Genitori ed Insegnanti delle scuole **Inf. Terpi, Inf. Gabbiano, Inf. de Vincenzi, Inf. San Siro, Pr. San Giacomo**, presenti, non emettono alcuna segnalazione.

Il relazione a tutte le criticità evidenziate, i rappresentanti aziendali presenti, si impegnano ad intraprendere azioni correttive atte a migliorare i piatti succitati a partire dal personale di cucina del centro cottura fino ad ulteriore formazione al personale addetto alla distribuzione di ogni singola sede e conseguentemente ad un maggiore e costante monitoraggio parte dell'ispettrice aziendale.

Si fa presente altresì, che nel corso dell'incontro sono stati messi in risalto solo i piatti tendenzialmente critici, mentre la maggior parte delle preparazioni conformi e gradite non è stata considerata.

L'incontro è terminato alle ore 16.30.

Il Funzionario Tecnico
Laura Calvo

Comune di Genova - Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili
Settore Gestione Servizi per l'Infanzia e la Scuola dell'Obbligo
Servizi di Ristorazione – Polo Territoriale IV Media Valbisagno
P.zza Olmo, 3 – 3° piano – sala 3 16138 Genova
Tel. 0105578309 /353 – fax 010 5578308
www.visitgenova.it lcalvo@comune.genova.it