

Carta dei servizi





Presentazione

La società Matilde Ristorazione, costituita dai Comuni di San Giovanni in Persiceto, Crevalcore, Calderara di Reno, Sant'Agata Bolognese, Anzola dell'Emilia, Sala Bolognese e Nonantola, insieme al socio privato CAMST, attraverso questa Carta dei Servizi, si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità che si impegna a fornire.

Il rapporto tra una corretta alimentazione e lo stato di salute di un individuo è tema di grande attenzione al giorno d'oggi e, nel periodo evolutivo, si fa più stretto in quanto determinante per lo sviluppo del bambino e del ragazzo. In questo senso la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini finalizzato a garantire una migliore qualità del servizio, fornendo risposte adeguate, precise e tempestive. La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il cibo è un elemento importante della quotidianità: lo è nella gestione familiare e domestica, ma lo è anche all'interno dei servizi che prevedono il consumo del pasto. Il cibo è fortemente legato all'affettività, quella esperita all'interno della famiglia e quella più ampia di relazione, legata al gusto personale, all'umore e al carattere, spesso collegato agli odori che la nostra memoria ci rimanda, dove il ricordo e il sapore del cibo si mescolano. Mangiare a scuola, inoltre, con gli amici e gli insegnanti, assume un'ulteriore valenza educativa e nutrizionale.

La nostra "sfida" sta nel cercare di far gustare nuove pietanze, incuriosire i ragazzi verso la scoperta di nuovi gusti, assaggiando un po' di tutto, mangiando correttamente, riconoscendo che un'alimentazione sana ed equilibrata è preludio di buona salute. Irrinunciabile, quindi, il ruolo della scuola nella promozione dell'educazione alimentare.

La mensa scolastica diventa occasione culturale: promuove presso gli studenti, il personale docente e le famiglie una più approfondita informazione sulle corrette abitudini alimentari. La professionalità necessaria in questo settore ci deve vedere impegnati ogni anno ad apportare ulteriori migliorie al servizio e ad ampliarlo a seconda delle esigenze dell'utenza, sempre rispondendo ad assoluti requisiti di sicurezza e specificità nutrizionale.

Le amministrazioni comunali hanno scelto la qualità della ristorazione e investono risorse e competenze a questo scopo. La Carta dei Servizi, e con essa l'impegno a fornire un servizio di qualità, si propone di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini.

**La Presidente
Paola Perini**



INDICE

Perché la carta dei servizi	Pag. 04
Principi fondamentali	Pag. 04
Il centro produzione pasti	Pag. 06
Stagionalità degli alimenti	Pag. 06
Le diete	Pag. 07
Educazione alimentare	Pag. 08
La preparazione dei pasti	Pag. 09
Attenzione all'ambiente	Pag. 10



Perché la carta dei servizi

È un documento che si ispira Alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 - “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”. Con la redazione della Carta la società Matilde Ristorazione intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti.

Principi fondamentali

La Società Matilde Ristorazione, per l’erogazione del servizio di refezione scolastica, si impegna a rispettare i principi di:

Eguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale.

Partecipazione e trasparenza

La società Matilde Ristorazione promuove un’adeguata informazione e partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione. Momento importante di partecipazione è la “Commissione Mensa”, formata da genitori e personale della scuola, nella quale i partecipanti hanno la possibilità di contribuire al miglioramento dei servizi, fornendo feedback e suggerimenti. La società Matilde Ristorazione garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari, etici o religiosi.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore. La società Matilde Ristorazione si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell’erogazione del servizio. In situazioni contingenti e non prevedibili ed in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d’emergenza al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.



Chiarezza

Le informazioni sui servizi devono essere facilmente accessibili e comprensibili, proprio per questo abbiamo sviluppato un sito: <https://www.matilderistorazione.it/> nel quale descriviamo, anche attraverso filmati, le nostre attività, dove è possibile verificare i menù, scaricare i moduli per le diete, dove sono presenti i verbali delle Commissioni Mensa e quant'altro.

Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati, utilizzando al meglio le risorse disponibili. La società Matilde Ristorazione si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, pur nel rispetto del principio di economicità.

Per fare questo si avvale dell'esperienza del socio privato CAMST.

Sicurezza

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore.

Gentilezza e competenza

Il personale addetto deve fornire i servizi con cortesia, professionalità e competenza. Per raggiungere questo obiettivo, Matilde Ristorazione propone al proprio personale corsi di formazione e di aggiornamento.



Il centro produzione pasti

Il centro pasti, dislocato su una superficie di 1.800 mq, adeguatamente attrezzato e in possesso di DIA, produce attualmente 5.900 pasti al giorno, all'interno del quale sono applicate procedure rigorose.

La cucina si compone di spazi dedicati: si parte dal magazzino, nel quale è previsto lo stoccaggio delle merci, uno spazio apposito per produrre le diete, uno spazio riservato per la preparazione delle verdure, dei dolci, dei secondi e infine la zona spedizioni.

L'obiettivo è produrre in sicurezza i pasti per i nostri piccoli utenti.

Stagionalità degli alimenti

Tutti i prodotti ortofrutticoli freschi vengono forniti in considerazione della stagionalità e della tipicità territoriale. Possono derivare da coltivazioni di tipo biologico, di lotta integrata, a Km 0.

Il magazzino centralizzato CAMST utilizza la filiera corta, garantendo così una riduzione del numero di passaggi tra i produttori e il consumatore finale.

Questo approccio mira a promuovere la sostenibilità, offrendo prodotti freschi e di stagione e garantendo trasparenza e tracciabilità.



Le diete

Con i nostri menù offriamo un'alimentazione sana e variata, ma nel caso vi fosse la necessità di seguire una dieta particolare, per escludere alcune tipologie di alimenti nei pasti proposti, è possibile farne richiesta tramite i moduli che si possono reperire all'interno del sito di Matilde. I moduli dovranno essere inviati direttamente all'ufficio Scuola del Comune di riferimento.

Nella modulistica è possibile richiedere le seguenti tipologie di dieta:

Dieta etico-religiosa: da compilare a cura del genitore per richiedere l'esclusione di determinati alimenti per motivazioni etiche e/o religiose. Nel modulo è possibile effettuare una sola scelta tra quelle indicate. Matilde Ristorazione offre menù etico-religiosi che prevedono l'esclusione di:

- tutti i tipi di carne
- alcune tipologie di carne (ad esempio bovina o suina)
- oppure menù vegetariani o vegani

Dieta speciale per patologia: da compilare a cura del medico per richiedere l'esclusione di specifici alimenti o l'attivazione di menù dietetici speciali per motivi di salute. Il modulo deve essere compilato e firmato dal medico, che dovrà indicare:

- la patologia diagnosticata che richiede l'esclusione di determinati alimenti o l'adozione di un menù dedicato
- l'esclusione di alimenti che provocano allergie gravi a rischio vita

Ogni dieta speciale sarà preparata in un reparto dedicato e confezionata in vaschette monoporzione, appositamente etichettate, per garantire la corretta consegna al destinatario senza possibilità di errore. Limitatamente a situazioni temporanee, come momentanei disturbi gastro-intestinali, rientro a scuola in fase di recupero post-influenzale o per difficoltà di masticazione, è possibile richiedere una dieta leggera ("in bianco") o una dieta morbida. La richiesta deve essere comunicata a Matilde Ristorazione direttamente dalla scuola, previa compilazione di un modulo cartaceo da parte del genitore o dell'insegnante.

Il modulo può essere richiesto direttamente al personale scolastico al momento dell'arrivo a scuola scaricato dal sito di Matilde o dal sito del Comune di riferimento. La dieta in bianco può essere richiesta al massimo per 2 giorni consecutivi, oltre i quali è necessario presentare un certificato medico con richiesta di prolungare il periodo.



Educazione alimentare, educare il gusto anche attraverso il gioco

I progetti di educazione alimentare che Matilde Ristorazione propone agli insegnanti sono veri e propri momenti di socialità, dove la scoperta di sapori nuovi e l'importanza di mangiare bene si imparano sperimentando in allegria.

In particolare, nell'anno scolastico 2024/25 sono stati proposti quattro diversi progetti:

“MemoMangio” è un gioco mnemonico per i bambini dell'ultimo anno della scuola dell'infanzia. Il suo scopo è far riconoscere i diversi tipi di frutta e verdura e la loro stagionalità, incentivandone il consumo anche tra i più piccoli.

“Il giro del gusto in 5 sensi” è un laboratorio sensoriale rivolto agli alunni delle classi terze. È un percorso alla scoperta dei sensi e del loro ruolo nella definizione dei gusti. Un incoraggiamento ad assaggiare i diversi tipi di cibo senza lasciarsi condizionare dall'odore, dal colore o dalla consistenza.

“In cucina con Matilde” è una visita guidata del centro produzione pasti rivolta agli alunni delle classi quarte. Questo progetto nasce dall'esigenza di far conoscere ai bambini la complessità del servizio di ristorazione scolastica e come si lavora all'interno di una grande cucina.

“In tour con la frutta” e **“Matilde va a scuola”** sono progetti educativi per le classi quinte, articolati su due incontri pensati per sensibilizzare i bambini sull'importanza di una sana alimentazione, attraverso attività pratiche e momenti di riflessione.

Nel primo incontro i bambini diventano “cuochi in erba”, preparando una merenda sana a base di frutta e verdura: spiedini di frutta, spremute fresche, macedonie di verdure.

Durante il laboratorio viene introdotta anche la Piramide Alimentare, uno strumento utile per comprendere le corrette proporzioni tra i diversi gruppi alimentari. I bambini sono invitati a confrontare la piramide con le proprie abitudini quotidiane.

Nel secondo incontro vengono ritirate e corrette le schede sulla piramide alimentare, consegnate al termine del primo incontro e compilate a casa dagli alunni; i bambini partecipano a una simulazione di “Commissione Mensa Junior”, in cui valutano il servizio di refezione scolastica, esprimendo opinioni e suggerimenti.



La preparazione dei pasti

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienico-alimentare sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute. La preparazione dei pasti avviene nel rispetto delle norme di settore e di quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo, basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. La metodologia HACCP permette al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie a un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: dal ricevimento e stoccaggio delle materie prime, alla preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, fino alla pulizia e sanificazione degli ambienti. Nel caso in cui si riscontri una "non conformità", il personale di cucina è in grado di attuare specifiche e immediate azioni correttive.

I pasti vengono preparati quotidianamente e non possono essere conservati per i giorni successivi, a garanzia della freschezza e della sicurezza alimentare. Il personale incaricato si occupa di ordinare, presso i fornitori, le quantità e le tipologie di prodotti alimentari necessarie, in base al numero di pasti comunicato dalle scuole. Tutto avviene nel rispetto dei menù programmati, delle eventuali diete speciali e delle specifiche qualitative definite nelle tabelle merceologiche. Successivamente, il personale cura tutte le fasi del servizio: dalla preparazione, manipolazione e cottura degli alimenti, al confezionamento, fino alla consegna.

Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori isotermitici idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C – per i cibi freddi non superiori a 10°C) e segue un programma che tiene conto dei diversi orari di consumo, per garantire ottimali condizioni di consumazione.



Attenzione all'ambiente

Matilde è impegnata nel valutare l'impatto ambientale delle proprie attività:

- ✓ Risparmio energetico
- ✓ Raccolta differenziata in cucina e nei refettori
- ✓ Utilizzo di materiale lavabile
- ✓ Recupero del cibo non consumato (App "Ci Mangio" e collaborazione con ONLUS per il ritiro diretto presso la cucina di pane, frutta e pasti prodotti ma non consegnati alle scuole)
- ✓ Monitoraggio costante delle rimanenze nei piatti e del cibo non servito, per calibrare la produzione al reale fabbisogno senza eccedere.

MATILDE RISTORAZIONE S.r.l.

via Sandro Pertini, 2 - 40019 -
SANT'AGATA BOLOGNESE (BO)

Tel. 051.6879179

info.matilde@camstgroup.com

