

Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione

Milano



Comune
di Milano

Gentile Signora Di Silvio

Con riferimento alla sua risposta inviata via e-mail il 15 marzo 2013, si ritiene necessario fare alcune precisazioni perché le conclusioni cui Lei perviene non sono condivisibili dal Comune di Milano. Pur consapevoli che lo sforzo di tutti deve essere rivolto ad un costante miglioramento del servizio di refezione nell'interesse e a tutela dei piccoli utenti, nel confermare quanto già comunicato con nota del 15 marzo si ritiene opportuno precisare quanto segue.

1) Utilizzo termometri per misurazione temperatura

Innanzitutto per Sua informazione, il comunicato n. 4 del 20/09/2012, che riporta le disposizioni relative alla costituzione e al funzionamento delle commissioni mensa, Le ricordiamo che è frutto di un lavoro di condivisione con la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, organismo questo composto da n. 18 membri in rappresentanza di tutte le scuole cittadine delle 9 zone territoriali. Dal mese di luglio 2011 fino ad oggi sono stati fatti più di n. 30 incontri ai quali, tra l'altro, ha partecipato anche la Società Milano Ristorazione, su temi e problematiche comuni a tutte le commissioni mensa, ivi comprese quelle da Lei rilevate (menù scolastico, diete, gestione del servizio, regolamento commissioni mensa ecc).

Le disposizioni in materia di controllo, condivise ed inserite nel comunicato in questione, tengono conto (come precisato all'inizio dello stesso nella prima pagina) oltre che del Contratto di Servizio anche delle Linee di Indirizzo Nazionale e delle Linee Guida della Regione Lombardia (Decreto Direzione Sanità n. 14833/2002) per la ristorazione scolastica. Queste ultime, tra l'altro, richiamate anche dall' art. 17 (organi preposti al controllo) del Contratto di Servizio.

Negli incontri fatti con la Rappresentanza Cittadina per la definizione del comunicato in questione si è discusso di prevedere, tra le competenze delle commissioni mensa in materia di controllo, (proprio perché non previste né dalle Linee guida nazionali e regionali, né dall' art.19 del contratto di servizio) quelle relative alla misurazione delle temperature e all'assaggio delle diete.

Ogni decisione al riguardo però è stata rimandata all'adozione del Regolamento della Commissione Mensa, atto questo che sarà approvato dal Consiglio Comunale e che al momento è in istruttoria.

In proposito la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa ha inserito tale proposta nella bozza del citato Regolamento.

Pertanto, la misurazione della temperatura, fin tanto che non sarà prevista quale prerogativa dei componenti della commissione mensa, non è consentita (siano essi termometri laser o altro).

2) Divieto utilizzo macchine fotografiche e di riprese video

I componenti delle commissioni mensa nell'espletamento dell'attività di controllo nei luoghi utilizzati per la ristorazione scolastica (Refettori, Rigoverni, Centri Cucina, Magazzini ecc.) non possono utilizzare macchine fotografiche ed effettuare riprese video.

Tale regola si evince dalla lettura delle disposizioni in materia di controllo per la ristorazione scolastica previste dalle linee di

Milano



Comune
di Milano

indirizzo Nazionale e Regionale, dal contratto di servizio (art.19) e dallo stesso comunicato n. 4 del 20/09/2012, che non prevedono per i componenti della commissione mensa la prerogativa di fotografare o di effettuare riprese video nei luoghi utilizzati per la ristorazione scolastica.

Tale prerogativa è riconosciuta in modo esclusivo solo all'organo di controllo del Comune di Milano (art. 20 del contratto di servizio, allegato E del comunicato n. 4 del 20/09/2012).

Per quanto riguarda l'allegato E (allegato del comunicato) con oggetto "regole comportamentali per i visitatori nei centri cottura e nei locali di rigoverno anno scolastico 2012-2013" si precisa che tale documento riporta un elenco di regole tratte dalle Linee Guida della Regione Lombardia, chieste dalla Società Milano Ristorazione in fase di condivisione del comunicato per non intralciare il corretto svolgimento di fasi particolarmente a rischio igienico sanitario, cui devono attenersi i visitatori di quei locali considerati particolari, quali il Centro Cottura e il Locale Rigoverno. Le indicazioni comportamentali previste dall'allegato E, durante i sopralluoghi sono da tenersi anche nei Refettori come previsto a pag. 5 del comunicato.

3) Unità di Controllo

Per quanto riguarda quello che afferma sull'Unità di Controllo del Comune di Milano, ufficio peraltro a cui Lei si rivolge molto spesso per chiedere telefonicamente informazioni su come espletare l'attività di controllo di sua competenza, consulenza peraltro sempre data da parte dell'Ufficio del Comune con molta disponibilità, mi preme sottolineare che questi ultimi, sentiti sull'argomento, precisano di non aver mai confermato, telefonicamente e/o di persona a Lei e/o ad altri componenti delle Commissioni Mensa la possibilità di utilizzo di termometri, di scattare foto e di effettuare riprese video.

Per sua informazione l'Unità di Controllo oltre all'espletamento dell'attività di controllo presso le scuole, ha partecipato a tutti gli incontri (a partire dal mese di luglio 2011) che si sono tenuti sui temi relativi alla refezione scolastica (menù, diete, materie prime, regolamento commissioni mensa ecc) tra Comune di Milano, Rappresentanza Cittadina e Società Milano Ristorazione ed ha partecipato attivamente alla stesura del comunicato n. 4 che contiene le disposizioni relative alla costituzione e al funzionamento delle commissioni mensa tra le quali quelle da cui si ricava il divieto di utilizzo di termometri per misurazione della temperatura e quello di utilizzo di macchine fotografiche e di riprese video.

4) Manuale HACCP

Per quanto riguarda il manuale HACCP da noi citato nella comunicazione del 15 marzo u.s. anche se documento interno della Società Milano Ristorazione, al contrario di quanto Lei afferma riteniamo che sia un documento importantissimo.

A tal proposito Le ricordiamo che con i regolamenti comunitari, che impongono alle società/industrie alimentari un autocontrollo basato sul sistema HACCP, si è sancito il principio della responsabilità del gestore del servizio nella valutazione del rischio e nel

Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione

Milano



Comune
di Milano

monitoraggio dei punti critici, allo scopo di garantire la sicurezza e la qualità dei pasti somministrati. L'obbligo di controllo sistematico del processo presuppone la piena conoscenza e padronanza del sistema ed un cambiamento delle politiche di gestione del servizio di ristorazione scolastica e sanitaria.

La valutazione del rischio e l'adozione di dispositivi di prevenzione non possono prescindere dall'esame di tutti gli aspetti critici e dal coinvolgimento e responsabilizzazione di tutti i soggetti interessati nelle varie fasi, ivi compresa quella della distribuzione e somministrazione e quindi anche degli utenti del servizio, in questo caso rappresentati dai genitori che operano nelle commissioni mensa.

Inoltre, con riferimento alle sue affermazioni secondo le quali il manuale di autocontrollo della Società Milano Ristorazione non è conforme alle linee guida nazionali e regionali per la ristorazione scolastica, le confermiamo che a noi invece risulta in linea con la normativa, in quanto tale conferma arriva proprio dall'organo preposto al controllo ed alla valutazione del piano di autocontrollo ovvero l'ASL Milano (SCIAN) la quale, attraverso una programmazione di controlli annuali, esamina la congruità delle procedure predisposte dalla Società per diminuire il margine di discrezionalità da parte dell'operatore, in fase di preparazione, di trasporto, di distribuzione e di consumo; verifica il fattore ambientale (verifiche nel centro cucina e nel refettorio); verifica il fattore umano (igiene, formazione, responsabilità).

Per sua informazione l'ultimo audit sul manuale di autocontrollo della Società Milano Ristorazione è stato effettuato da parte dell'ASL Milano, in data 27 novembre 2012.

Pertanto se Lei ritiene che il manuale di autocontrollo della Società Milano Ristorazione non è conforme alla normativa nazionale e regionale, più che riferirlo al Comune, dovrebbe denunciarlo alle autorità competenti.

5) Non Conformità

Con riferimento alle sue affermazioni di apertura di tantissime non conformità a cui mai nessuno Le ha risposto e al fatto che qualcuno vuole eludere alcuni controlli, sottolineo che l'Unità di controllo del Comune di Milano ha sempre svolto con serietà e competenza il proprio lavoro ed ha sempre preso in seria considerazione il prezioso lavoro svolto dai componenti delle commissioni mensa.

Per sua informazione, in questi anni di attività, l'Unità di Controllo ha sviluppato una metodologia ispettiva che è stata formalizzata in una procedura standard e che consente di valutare:

- a) la qualità del pasto rilevando elementi di non conformità (percentuali di rifiuto, difetti sensoriali, corrispondenza grammature, ecc.);
- b) la qualità del servizio di somministrazione dei pasti (congruità organico, qualità assistenza, gestione, ecc.);
- c) la qualità dell'ambiente in cui vengono consumati i pasti (spazi, arredi);
- d) Attenzione al Servizio per quanto attiene in particolare a:

1. diete speciali e personalizzate
2. sistema di autocontrollo e HACCP.

Le fonti delle informazioni su cui si articolano e si organizzano le visite ispettive dell'Unità di Controllo sono:

Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione

Milano



Comune
di Milano

- le ispezioni effettuate presso i c.d. terminali di consumo (refettori, le sale di rigoverno ed i centri cottura);
- le comunicazioni inviate dalle Commissioni Mensa e dai referenti delle strutture scolastiche

I rilevatori sono dotati di apposite schede di lavoro (7 di raccolta dati ed una di sintesi) che vengono compilate riportando gli elementi oggetto di osservazione che si riferiscono al momento del consumo dei pasti.

Le schede vengono consegnate al Funzionario, il quale informa il Direttore di Settore che a sua volta valuta l'opportunità o la necessità, di predisporre una lettera di richiamo da inviare alla Milano Ristorazione.

I rilevatori svolgono anche un'attività d'Ufficio quotidiana :

- 1) attività amministrativa di verbalizzazione delle visite effettuate;
- 2) registrazione dei dati inviati dalle strutture scolastiche e dalle Commissioni Mensa;
- 3) Registrazione di tutta la documentazione inviata dalla Milano Ristorazione;
- 4) Monitoraggio dei disservizi con particolare riferimento alle diete speciali e personali, attraverso la compilazione settimanale di un apposito report.

Si precisa che il processo. "Qualità del servizio di ristorazione" e' stato certificato ai requisiti UNIEN ISO 9001:2008 (certificazione Certiquality n.12800) e dal punto di vista dell'attività di programmazione, l'obiettivo che l'Unità di Controllo si è posto è di coprire le circa 600 strutture, svolgendo un'attività di ispezione sul campo, nell'arco di 3 anni scolastici. Per gli anni scolastici 2010/2011 e 2011/2012 gli obiettivi sono stati raggiunti.

Per una maggior completezza dell'informazione di seguito si riporta prospetto contenente i dati riferiti ai sopralluoghi effettuati dall'Unità di Controllo negli ultimi 2 anni scolastici:

VISITE ultimi 2 anni scolastici con relativi Follow-Up/Emergenze				
Tipologia Scuola	ANNO SCOLASTICO 2010-11		ANNO SCOLASTICO 2011-12	
	Visite effettuate	Follow-up / Emergenze	Visite effettuate	Follow-up / Emergenze
Elementare	67	6	86	6
Materna	70	18	90	21
Materna Statale	11	0	7	0
Media	21	3	35	1
Micronido	5	1	5	0
Nido	42	11	37	4
Sez. Primavera	15	1	16	4
R.S.A.	12	0	4	0
Totali	243	40	280	36

**Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione**

Milano



Comune
di Milano

Per quanto riguarda le non conformità segnalate sia dalle commissioni mensili che dalle strutture scolastiche, di seguito si riportano i dati degli ultimi 2 anni scolastici:

SEGNALAZIONI RICEVUTE								
Mese	ANNO SCOLASTICO 2010-11 (*)				ANNO SCOLASTICO 2011-12 (**)			
	Non Conformità ricevute nel mese	di cui Non Conformità DIETE ricevute nel mese	% Non Conformità diete su totale Non Conformità ricevute	% Non Conformità diete sanitarie su totale diete sanitarie	Non Conformità ricevute nel mese	di cui Non Conformità DIETE ricevute nel mese	% Non Conformità diete su totale Non Conformità ricevute	% Non Conformità diete sanitarie su totale diete sanitarie
Settembre	132	11	8,33	0,35	182	12	6,59	0,36
Ottobre	366	26	7,10	0,82	493	24	4,87	0,72
Novembre	663	18	2,71	0,56	762	29	3,81	0,87
Dicembre	324	12	3,70	0,38	265	11	4,15	0,33
Gennaio	469	13	2,77	0,41	448	16	3,57	0,48
Febbraio	793	40	5,04	1,26	590	22	3,73	0,66
Marzo	798	24	3,01	0,75	630	30	4,76	0,90
Aprile	485	13	2,68	0,41	318	15	4,72	0,45
Maggio	526	16	3,04	0,50	504	24	4,76	0,72
Giugno	234	10	4,27	0,31	253	15	5,93	0,45
Luglio	62	13	20,97	0,41	39	12	30,77	0,36
Totali	4.852	196	4,04	6,15	4.484	210	4,68	6,33

* Tot.Diete N. 8356		di cui sanitarie N.	3.186	di cui etiche religiose N.	5.170
** Tot.Diete N. 8661		di cui sanitarie N.	3.317	di cui etiche religiose N.	5.344

Con riferimento ai dati riferiti alle non conformità segnalate, sopra esposti, di seguito si riporta prospetto nel quale si evince la percentuale di incidenza del numero complessivo di non conformità segnalate, rispetto al numero annuale di pasti erogati dalla Milano Ristorazione per le Scuole del Comune di Milano:

**Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione**

Milano



Comune
di Milano

Rapporto in percentuale tra numero di non Conformità segnalate e numero annuale di pasti erogati		
Descrizione	Anno Scolastico	
	2010/2011	2011/2012
Numero non conformità segnalate	4.852	4.484
Numero pasti erogati	14.646.217	11.786.731
Percentuale di incidenza	0,03%	0,04%

Quest'ultimo dato sicuramente ridimensiona il disastro alimentare di cui Lei parla. Nonostante comunque la percentuale di incidenza, evidenziata nel prospetto di cui sopra è minima, questo non vuol dire però che l'Unità di Controllo non prenda in considerazione o sottovaluti le non conformità segnalate dalle commissioni mensa, perché l'attenzione verso il servizio di Refezione è sempre stata ed è alta anche nel caso di poche non conformità.

A tal proposito di seguito vengono riportate anche i dati delle segnalazioni di non conformità relative agli anni scolastici 2011/2012 e quelle riferite all'anno scolastico in corso (da settembre 12 a marzo 13) pervenute dai componenti della commissione mensa e da altri soggetti della Scuola Primaria e Infanzia Pescarenico, i quali vengono messi a confronto con il numero dei pasti erogati dalla Società per lo stesso periodo di riferimento:

Anno Scolastico 2011/2012			
Tipologia di Scuola	Scuola	componente della commissione o altro soggetto che ha segnalato la non conformità	N. segnalazioni
Materna	Pescarenico	Fogacci -Educatrice	10
		Bariselli	1
		Pisacane + educatrici	1
		Catalano	1
		Magrotti	1
		Commissione Mensa	1
Elementare	Pescarenico	Di Silvio	6
		Di Silvio + Magrotti	1
		Totale	22

**Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione**

Milano



Comune
di Milano

Anno Scolastico 2012/2013 (dati da Sett 12 a Marzo 13)			
Tipologia di Scuola	Scuola	componente della commissione o altro soggetto che ha segnalato la non conformità	N. segnalazioni
Materna	Pescarenico	Fogacci	6
		Viscardi	1
		Catalano	2
		Hasimja	1
		Commissione mensa	1
		Di Silvio	3
Elementare	Pescarenico	Meneghello	1
		Di Silvio	14
		Pisacane	2
		Viscardi	1
		Cantafio	1
		Commissione mensa	1
		Totale	34

Rapporto in percentuale tra numero di non Conformità segnalate e numero di pasti erogati		
Anno Scolastico	2011/2012	2012/2013 (dati da Sett. 12 a marzo 13)
Descrizione		
Numero non conformità segnalate (Mat + Elem)	22	34
Numero pasti erogati (Mat + Elem)	77.336	48.394
Percentuale di incidenza	0,03%	0,07%

Per quanta riguarda le segnalazione di cui sopra e riferite alle Scuole di Pescarenico, l'Unità di controllo del Comune di Milano nei casi ritenuti più rilevanti ha sempre predisposto lettera di richiamo alla Società Milano Ristorazione chiedendo alla stessa riscontro sui provvedimenti adottati per la soluzione definitiva delle problematiche segnalate e su altri casi comunque è intervenuta sul responsabile di zona della Società, sia con visite ispettive sia con comunicazioni via e-mail o telefoniche.

Direzione Centrale Educazione e Istruzione
Settore Programmazione e Coordinamento Servizi Educativi - Direzione

Milano



Comune
di Milano

Infine, per quanto riguarda la problematica relativa al rispetto delle grammature a cotto, considerata la sua richiesta d'accesso agli atti Le verrà fornito separato riscontro.

Con i migliori saluti.

Il Direttore di Settore
Dott.ssa Lina Rosa Lucarelli