

## LINEE GUIDA DELLA

# RISTORAZIONE SCOLASTICA (stralei)

Altri riferimenti normativi sono la Legge Regionale n. 1/2000 "Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia" e successive modifiche ed integrazioni (L.R. n. 8/2004 e Delibera del Consiglio Regionale n. 646 del 20 gennaio 2005) e la Legge Regionale n. 29/2002 "Norme per l'orientamento ai consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva" e dai successivi interventi di piano correlati.

Attraverso la **Legge regionale 29/2002** (art. 1), si intende favorire:

1. l'educazione al consumo consapevole, attraverso la comprensione delle relazioni tra sistemi produttivi, consumi alimentari e salvaguardia dell'ambiente;
2. l'adozione di corretti comportamenti alimentari e nutrizionali, attraverso la conoscenza e il consumo di prodotti alimentari ed agroalimentari ottenuti nel rispetto della salute e dell'ambiente e legati alla tradizione e alla cultura del territorio regionale;
3. la diffusione delle informazioni sugli aspetti storici, culturali, antropologici legati alle produzioni alimentari e al loro territorio d'origine.

Alla Regione è demandato un ruolo generale di coordinamento e di indirizzo, mentre alle Province è demandata la competenza per l'attuazione a livello territoriale degli interventi; l'obiettivo è sviluppare una rete stabile di progetti educativi e di relazioni con obiettivi, priorità, strategie d'azione, metodologie didattiche e strumenti di verifica definiti e condivisi ed azioni mirate sull'utenza a livello locale con un approccio complementare a quello più prettamente sanitario incentrato sulla salute e sulla prevenzione.

All'educazione alimentare si riconosce la potenzialità di svolgere un ruolo importante:

- come fattore in grado di favorire l'autonomia del singolo (da una alimentazione passiva ad uno stile alimentare consapevole)
- come elemento di collegamento tra politica economica, ambientale, sanitaria, agroalimentare.

La legge regionale interviene anche nell'ambito della ristorazione collettiva pubblica (art. 8 e 9), allo scopo di qualificare la materia prima utilizzata per la preparazione dei pasti, specie nei servizi destinati agli utenti della scuola dell'obbligo ed intende, in particolare, favorire il consumo di prodotti provenienti da coltivazioni biologiche, integrate, di prodotti tipici e tradizionali regolamentati nell'ambito della ristorazione collettiva, promuovendo un impegno sociale ed un orientamento verso modelli di consumo etico e sostenibile. A questo scopo nel 2005 la Regione ha istituito lo sportello Mensebio, gestito per conto della regione da PROBER, Associazione dei Produttori Biologici e Biodinamici dell'Emilia-Romagna, un servizio informativo rivolto agli enti pubblici titolari di servizi di ristorazione collettiva per supportarli nell'applicazione della L.R. 29/2002, con informazioni sui produttori, sulle derrate, sui prezzi, sulla reperibilità dei prodotti.

### DALL'ESPERIENZA LOCALE ALLE STRATEGIE

Un indicatore significativo delle difficoltà che il servizio di ristorazione deve superare nella pratica quotidiana si può ricavare analizzando le principali aspettative dichiarate dai genitori nel corso dell'indagine di Sorveglianza nutrizionale della Regione Emilia Romagna:

- richiesta di prodotti di qualità, con un contenimento dei costi,
- desiderio di mangiar sano e sicuro (minor presenza di additivi e conservanti, di grassi e sale, maggior consumo di pesce, frutta, verdura, latte...), rispettando i gusti e le abitudini della famiglia,
- dichiarata disponibilità a migliorare le proprie conoscenze in tema di corretta alimentazione.

A fronte di attese e richieste così varie, nella pratica quotidiana si registrano "difficoltà di relazione", anche importanti, fra i diversi attori coinvolti nella ristorazione scolastica.

Nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, operano all'interno delle strutture scolastiche i Servizi di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) delle Aziende USL che da tempo si

credenza che il calcio presente nell'acqua favorisca la formazione dei calcoli renali; le persone predisposte a formare calcoli renali devono bere abbondantemente e ripetutamente nella giornata.

La scelta delle acque minerali è generalmente dettata da fattori di gusto; poiché le acque minerali per essere definite tali devono essere microbiologicamente pure all'origine e non essere sottoposte a trattamenti di disinfezione, risultano generalmente più gradevoli per sapore ed odore. D'altra parte tali acque sono molto varie dal punto di vista della composizione chimica e, in alcuni casi, è ammessa anche la presenza di sostanze non consentite nelle acque potabili; le caratteristiche chimico-fisiche-microbiologiche devono essere indicate in etichetta ai sensi del D.M. 29/12/2003.

Nel caso si opti comunque per questa scelta, occorre ricordare che è preferibile non utilizzare le acque oligominerali in modo esclusivo, ma alternarle con quelle più ricche di minerali (una diuresi eccessiva può impoverire di sali l'organismo in crescita) dando preferenza a quelle in bottiglie di vetro da destinarsi al riciclo. Non va infatti dimenticato il forte impatto ambientale che deriva dall'uso dell'acqua in bottiglia, sia in termini di rifiuto che di trasporto.

Bevande diverse (come aranciate, bibite di tipo cola, succhi di frutta, caffè, tè) oltre a fornire acqua, apportano anche altre sostanze che contengono calorie (ad esempio zuccheri semplici) o che sono farmacologicamente attive (ad esempio caffeina), per questo vanno usate con moderazione e non devono pertanto essere somministrate.

#### GARANZIA DI QUALITÀ NUTRIZIONALE

Le tabelle dietetiche scolastiche devono essere redatte da personale professionalmente qualificato; le più recenti indicazioni scientifiche di riferimento per la loro compilazione sono costituite da:

- L.A.R.N. "Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiana" elaborati dalla SINU (Società Italiana di Nutrizione Umana),
- "Linee guida per una sana alimentazione italiana" formulate dall'Istituto Nazionale per la Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN)
- Linee guida del Ministero della Salute sulle "Strategie di educazione alimentare e nutrizione"
- Direttive emanate a livello regionale (L.R. 29/2002).

I LARN, calcolati sulla base di studi sperimentali e di bilancio, rappresentano il documento primario di riferimento in quanto riportano in modo dettagliato i fabbisogni non solo energetici e dei principali macronutrienti, ma anche della maggior parte dei micronutrienti suddivisi per fasce di età, sesso, peso e attività fisica praticata. Le raccomandazioni fornite sono appropriate per la ristorazione collettiva perché sono state elaborate tenendo conto delle variazioni fisiologiche esistenti nell'ambito di classi o gruppi di individui e prevedono un "intervallo di sicurezza" in eccesso rispetto al fabbisogno medio in energia e nutrienti, valido per l'intera popolazione italiana o per gruppi di popolazione in buona salute (Allegati 1 e 2).

I LARN sono soggetti a periodiche revisioni che tengono conto sia di nuove conoscenze scientifiche sia della necessità di adeguare gli apporti a nuovi stili di vita (esempio, aumento della sedentarietà). È importante tenere conto che gli apporti raccomandati dai LARN devono essere soddisfatti mediante l'introduzione di un'ampia varietà di alimenti e considerando la dieta media settimanale, soprattutto per quanto concerne i micronutrienti. Per verificare la corrispondenza delle tabelle dietetiche alle raccomandazioni è necessario che gli alimenti previsti vengano indicati dettagliatamente (compresi tutti gli ingredienti, quali ad esempio i grassi utilizzati per il condimento e lo zucchero usato per dolcificare) con le relative grammature, al crudo e al netto degli scarti.

## Apporti Nutrizionali

I principi per una dieta equilibrata e normocalorica che emergono dai riferimenti sopra citati raccomandano l'assunzione giornaliera di:

<b>Apporto calorico</b>	pari a quello indicato dai LARN per sesso ed età staturale, suddiviso in 4-5 pasti (colazione 15-20%, spuntino 5%, pranzo 35-40%, merenda 5%, cena 30-35%)
<b>Proteine</b>	circa il 10-12% delle calorie totali, non superare il valore massimo del 15%. Gli apporti proteici decrescono con l'età: - 2g/kg/die dai primi mesi, da ridurre progressivamente a 1,5g/kg/die ai 2 anni di età a 1,5 a 1,3g/kg/die fino ai 12-13 anni di età (crescita pressoché completa) - 1g/kg/die circa nell'adulto. Un apporto corretto deve inoltre prevedere un rapporto 1:1 fra proteine di origine animale e proteine di origine vegetale.
<b>Carboidrati</b>	55 - 60% delle calorie con una quota di zuccheri semplici pari al 10-12%. Nella prima fase di vita (1° anno) il riferimento è la composizione del latte materno; - 50-55% delle calorie totali nel 2° anno; - 55-60% delle calorie totali dopo i 2 anni di cui: - carboidrati complessi ( amidi ) 50-55% - carboidrati semplici < 10%
<b>Lipidi (grassi)</b>	l'apporto raccomandato varia in base all'età: 50% circa delle calorie totali nel 1° anno di vita; 35-40% delle calorie totali nel 2° anno di vita; 30-35% delle calorie totali dai 2 ai 3 anni di vita; 25-30% delle calorie totali dopo i 3 anni di vita di cui: grassi saturi <10%; acidi grassi monoinsaturi 10-15 % acidi grassi polinsaturi totali 5-10 % ( con rapporto $\Omega 6/\Omega 3 = 5/1$ ) Per quanto riguarda l'apporto di colesterolo giornaliero, il valore soglia è stato stabilito in 100 mg/1000 kcal della razione e in 300 mg/die per l'adulto.
<b>Fibra alimentare</b>	quantità in grammi pari a 0,5 g/die/ Kg di peso corporeo fino ai 3 anni di vita incrementando poi progressivamente fino a 30 g/die circa, quantità raccomandata nei soggetti adulti
<b>Minerali</b>	pari alle indicazioni dei LARN (Allegato 2)
<b>Vitamine</b>	pari alle indicazioni dei LARN (Allegato 2)

4. garantire ulteriormente la variabilità degli alimenti;
5. rispondere ad esigenze nutrizionali e dietetiche emerse nel tempo
6. essere coerenti con i programmi di educazione alimentare sviluppati nell'ambito scolastico.

E' utile prevedere un menù invernale ed un menù estivo per rispettare la stagionalità dei prodotti vegetali. Si consiglia una rotazione su almeno 4 settimane per una maggiore varietà di piatti proposti. E' consigliato evitare ricette con nomi di fantasia per favorire la comprensione degli ingredienti presenti nelle preparazioni da parte degli utenti e delle famiglie.

Secondo la nostra tradizione un pasto è costituito da un primo, un secondo, un contorno, il pane e frutta fresca di stagione. Quest'ultima può trovare un'ottima collocazione anche come sostitutivo dello spuntino di metà mattina perché in questo momento può risultare sia più appetibile (a fine pasto i ragazzi sono già sazi), sia utile in quanto fornendo meno calorie di snacks o simili permette di arrivare al pasto di mezzogiorno con un maggior appetito.

Allo stesso modo, sfruttando l'effetto "appetito" si può migliorare il gradimento della verdura proponendola anche come "antipasto".

Almeno una volta la settimana si può prevedere un "piatto unico", costituito da carboidrati e da proteine animali o vegetali (come i legumi), accompagnandolo con un contorno di verdura cruda e/o cotta e una porzione di frutta per farne un pasto completo.

A ordini di scuola diversi dovrebbero poter corrispondere menù diversi, in molti casi vi è però una sola cucina che prepara i pasti e difficilmente sarà in grado di far fronte ad una simile organizzazione: in tal caso, si potrà partire da un unico menù valido per tutti su cui apportare alcune variazioni pensate per renderlo più gradito ed adeguato alle diverse età.

#### Porzioni e Grammature di riferimento

Al fine di orientare la popolazione verso comportamenti alimentari più salutari, il Ministero della Salute ha affidato ad un gruppo di esperti (D. M. del 01/09/2003) il compito di elaborare un modello di dieta di riferimento coerente con lo stile di vita attuale e con la tradizione alimentare del nostro Paese.

Nascono così una serie di "piramidi alimentari" che si sono nel tempo modificate; oggi si è giunti alla **piramide settimanale dello stile di vita italiano** basata sulla definizione di **Quantità Benessere (Q. B.)** sia per il cibo che per l'attività fisica nell'età adulta. La Q. B. indica le quantità di cibo da consumare ogni giorno scegliendo tra i vari gruppi di alimenti (porzione di alimenti in grammi) per non superare le calorie giornaliere consigliate per età e sesso; nonché la quantità di attività fisica giornaliera (almeno 30 minuti di passeggiata = n. 2 Q. B. di attività fisica).

La scelta di Q. B. (porzioni) degli alimenti che compongono la piramide alimentare, senza superare le frequenze massime di consumo raccomandate in una settimana, consente di arrivare ad una alimentazione equilibrata in nutrienti evitando il ricorso a calcoli complicati.

La piramide alimentare italiana si applica a qualunque età dopo il compimento del 1° anno di vita, si articola in 6 piani in cui sono disposti in modo scalare i vari gruppi di alimenti caratterizzati in base a un diverso contenuto in nutrienti e che richiedono differenti frequenze di consumo. Per ottenere un'alimentazione completa e variata è poi importante variare il tipo di alimento all'interno dello stesso gruppo.

Alla base della piramide si trovano gli alimenti di origine vegetale ricchi in nutrienti non energetici (vitamine, sali minerali, acqua) e composti protettivi, quali la fibra, che hanno la capacità di prevenire i danni da radicali liberi, responsabili dell'invecchiamento cellulare e dell'insorgenze di tumori. Salendo dal basso verso l'alto si trovano gli alimenti a maggiore densità energetica da consumare in minore quantità e con minor frequenza.

Potremmo definire questo **modello alimentare “mediterraneo”** cioè caratterizzato dal prevalere di verdure e ortaggi, frutta, cereali, dalla riduzione di grassi saturi, zuccheri semplici e sale. Queste indicazioni trovano applicazione nei menù nel rispetto anche di prescrizioni quantitative (grammature) dettate sulla base del fabbisogno energetico.

**Gli alimenti sono suddivisi per convenzione in 5 gruppi:**

- Cereali e tuberi (tutti i prodotti della panificazione, pasta, riso, orzo, farro, patate.....)
- Frutta e ortaggi
- Latte e derivati
- Carne, pesce, uova, legumi secchi
- Grassi da condimento

**L’obiettivo di un menù è raggiunto se nella dieta:**

- ogni gruppo è ben rappresentato
- si variano spesso le scelte di alimenti nell’ambito del singolo gruppo
- le quantità di cibo sono adeguate all’età, al sesso, all’attività fisica del soggetto

L’elemento più critico per la definizione delle grammature nella ristorazione scolastica è costituito dalle importanti differenze fisiche e comportamentali che si registrano sia fra le diverse età contemplate che fra bambini della medesima età. Soprattutto i ragazzi della scuola primaria, rappresentano un gruppo molto disomogeneo al proprio interno per età, peso, sesso; le grammature suggerite costituiscono quindi un elemento di riferimento; dovrà essere cura del personale addetto alla distribuzione adeguare le porzioni in relazione all’età del singolo utente. Le grammature riportate (Allegato 1), si intendono quindi come grammature “medie” di cui tenere conto nella programmazione dell’approvvigionamento di materie prime e della preparazione dei pasti.

Dalle ultime indicazioni emerse a livello pediatrico per la prevenzione dell’obesità e patologie ad essa correlate, le grammature sopraindicate saranno probabilmente soggette a riduzione. In base a tale considerazione si sconsiglia la preparazione di quantità maggiori di alimenti riservati al “ripasso o bis”, pratica quest’ultima ritenuta scorretta dal punto di vista nutrizionale oltre che diseducativa. Può invece risultare utile frazionare la porzione prevista per incoraggiare l’assaggio del cibo e prevedere l’eventuale bis, soprattutto nei bambini più piccoli (fino agli 8 anni).

**Frequenze settimanali di consumo**

Programmare un menù “tipo” impone di impostare una serie di “pasti completi”, che contengono cioè tutti i tipi di nutrienti in corretta proporzione fra loro, che devono risultare graditi ai bambini pur proponendo alimenti come sono pesce, verdure, legumi spesso da loro poco apprezzati. Questo comporta la necessità di una rotazione dei piatti e delle ricette per evitare monotonia nel rispetto degli equilibri nutrizionali. Un metodo per facilitare e semplificare il compito è differenziare tutti i piatti, in particolare i primi e secondi, in base al loro contenuto proteico e poi costruire il menù associandoli fra loro così da ottenere un valido equilibrio complessivo. La scelta dell’associazione fra primi e secondi piatti sarà cioè modulata in modo da integrarsi per fornire un introito calorico corretto e un giusto equilibrio nell’apporto di macro e micronutrienti.

La sfida è riuscire a disporre gli alimenti in equilibrio fra loro sia all’interno del singolo pasto sia nel tempo, salvaguardando contemporaneamente gusto e i principi nutrizionali.

I pranzi della refezione scolastica sono al massimo 5 nell’arco di una settimana; si è comunque ritenuto opportuno procedere in base ad uno schema che tenga conto anche della comune tipologia dei pasti consumati al di fuori della mensa scolastica. Tale schema definisce le frequenze settimanali raccomandate per i diversi gruppi proteici (Tabella 1).

**Tab. 1** Frequenze settimanali raccomandate per i diversi gruppi proteici

	<b>Frequenza Settimanale</b>	<b>Frequenza calcolata su 5 pranzi di Refezione Scolastica</b>
<b>Legumi</b>	3-4	Da 1 volta (minimo da prevedere SEMPRE) a 2 volte
<b>Pesce</b>	3-4	Da 1 volta (minimo da prevedere SEMPRE) a 2 volte (RACCOMANDATO)
<b>Carne</b>	3-4	Da 1 volta (minimo da prevedere SEMPRE) a 2 volte <ul style="list-style-type: none"> <li>• a rotazione carne bianca e carne rossa;</li> <li>• carni trasformate (prosciutto crudo, cotto, bresaola e lonzino/lombetto) 1 volta a settimana preferibilmente con frequenza quindicinale.</li> </ul>
<b>Uova</b>	1-2	Da 0 a 1 volta
<b>Formaggio</b>	1-2	Da 0 a 1 volta Privilegiare quelli freschi e molli e il Grana Padano o Parmigiano Reggiano (per garantire il giusto apporto giornaliero di calcio e riboflavina è raccomandato prevederne quotidianamente l'aggiunta ai primi piatti).

#### **Primi e Secondi Piatti**

Il contenuto proteico può variare in misura apprezzabile nei primi e secondi piatti: è necessario quindi valutare le associazioni possibili, la tipologia e la quantità degli ingredienti presenti.

La scelta dei piatti e l'abbinamento dei primi con i secondi viene modulata in modo da fornire un introito calorico corretto e un giusto equilibrio nell'apporto di macro e micronutrienti, ad esempio ad un contenuto proteico elevato del primo piatto si farà corrispondere un secondo piatto a basso contenuto proteico e viceversa.

**Primi Piatti** nell'arco della settimana si consiglia:

- Sempre una rotazione fra i vari tipi di pasta di semola, riso ed altri cereali (orzo, cous-cous...)
- Almeno una volta: piatto unico (privilegiando l'associazione di legumi e cereali)  
riso, passati o minestre di verdura
- Non più di una volta primo piatto in bianco
- Una volta ogni due settimane: pasta all'uovo
- Da zero a una volta: brodo vegetale/carne

**Per Sughì e Condimenti:** Limitare a una volta i condimenti proteici di origine animale (carne, latticini ...) dando la preferenza a condimenti a base di prodotti vegetali (verdure e legumi).

Tab. 2 Esempi di primi e secondi piatti e loro abbinamenti

<p style="text-align: center;"><b>PRIMI PIATTI A "BASSO CONTENUTO PROTEICO"</b></p> <p>cereali e/o loro derivati con sughi a base di verdura o brodi  (pasta al pomodoro, risotto all'ortolana, passato di verdura con cous-cous, brodo di carne magra con pastina ...)</p>	<p style="text-align: center;"><b>SECONDI PIATTI AD "ELEVATO CONTENUTO PROTEICO"</b></p> <p>legumi, pesce, carne, uovo, formaggio in tutte le preparazioni</p>
<p style="text-align: center;"><b>PRIMI PIATTI A "MEDIO CONTENUTO PROTEICO"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• passati o minestre di legumi con cereali e derivati o pasta all'uovo (es. pasta e fagioli, zuppa di legumi misti con orzo ...)</li> <li>• cereali e loro derivati con sughi ricchi in proteine cioè a base di:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ legumi, carne, pesce o latticini (es. pasta al ragù di carne, risotto al sugo di pesce, passatelli in brodo ...)</li> <li>○ pasta all'uovo condita con sughi a base di verdura (es. tagliatelle con ragù vegetale ...)</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SECONDI PIATTI A "MEDIO CONTENUTO PROTEICO"</b></p> <p>ricette a base "di verdura e formaggio" e "di cereali, verdura e formaggio" (es. crocchette/hamburger di verdura o patate o ricotta, torta salata, crescioni, crostini ...)</p>
<p style="text-align: center;"><b>PRIMI PIATTI AD "ELEVATO CONTENUTO PROTEICO": il PIATTO UNICO</b></p> <p>cereali, pasta di semola e all'uovo, combinati con ingredienti ad elevato contenuto proteico (es. tagliatelle con ragù vegetale o di carne, lasagne, maccheroni pasticciati, tortelli e cappelletti ...) Il piatto unico è costituito sia da carboidrati che da proteine animali o vegetali. Essendo un piatto sostanzioso richiede di essere accompagnato solo da un abbondante contorno a base di verdura, cruda e/o cotta. Nei menù scolastici il piatto unico è previsto in media una volta a settimana.</p>	

E' opportuno ricordare che:

- sulla base del primo piatto sia asciutto (pasta, riso, gnocchi di patate, polenta ...) sia in brodo (minestrone, passato ...) per un rispetto della quota dei carboidrati, sarà opportuno adeguare la quantità del secondo e/o del contorno nel caso questo preveda la proposta di patate e/o legumi per un rispetto della quota dei carboidrati.
- I **legumi**: possono essere utilizzati sia nei primi piatti (piatto unico) sia nei secondi piatti/contorni, certamente il loro consumo deve essere in ogni modo favorito. Non si dovrà però solo controllare l'apporto proteico complessivo del pasto o della giornata, ma per evitare possibili messaggi diseducativi è comunque consigliato non abbinarli ad altri piatti già ad elevato contenuto proteico di origine animale.
- Le **uova**: nel distribuire la loro frequenza nel menù si deve tener conto che possono essere assunte sia come secondo piatto sia come ingrediente di altre preparazioni (es. pasta all'uovo). Essendo un ottimo alimento, si consiglia di proporle almeno n. 1 volta a settimana come secondo piatto e n. 1 volta ogni 15 giorni come ingrediente.

- la corretta gestione delle porzioni può essere determinante per invogliare all'assaggio anche dei cibi meno amati (un piatto troppo pieno può essere scoraggiante) e per prevenire un apporto calorico eccessivo;
- un servizio attento non richiede necessariamente troppo tempo ed è di sicuro effetto per il gradimento;
- per gli addetti al trasporto dei pasti: piano del trasporto, tempistica e logistica, comportamenti e procedure da adottare in situazione di non conformità ed emergenze.

In questo percorso formativo l'uso di strumenti ed esempi pratici è basilare per ottenere i migliori risultati. La formazione deve essere in ogni caso documentata, con evidenza della frequenza degli operatori e verifica di apprendimento, per essere inserita come elemento portante nella valutazione complessiva di qualità del servizio fornito.

#### Qualità complessiva del servizio: criteri e metodi di valutazione

Nell'ambito della ristorazione scolastica, tutte le fasi di manipolazione alimenti, dall'accettazione alla produzione, al consumo, così come gli standards di servizio, devono rispettare i requisiti previsti dalla normativa vigente e quelli dichiarati.

Si devono stabilire standard di qualità che si possano tenere sotto controllo e monitorare periodicamente (ad esempio il rispetto del menù dichiarato e noto all'utenza) sia in caso di gestione diretta sia di gestione esternalizzata.

Tali standard dovranno essere chiaramente esplicitati e costituiranno un punto di riferimento essenziale per la valutazione della qualità complessiva del servizio.

La Carta dei Servizi a cui sono tenuti a norma di legge (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994) le amministrazioni comunali o chi per loro gestisce il servizio di ristorazione scolastica è un documento essenziale nel rapporto con gli utenti. Costituisce infatti una "dichiarazione ufficiale d'intenti" circa il servizio che si intende garantire e definisce gli standard di qualità che si intendono applicare per assicurarne la costante applicazione e verifica.

Nel caso i requisiti stabiliti non siano rispettati si configura una condizione di "Non Conformità" (NC), riconducibili ad errori di tutti i soggetti che operano nell'ambito del servizio di ristorazione siano essi responsabili di attività (esempio, aiuto cuochi ed inservienti) o di processi (esempio, fornitori e gestori). Occorre distinguere fra :

- non conformità di prodotto, alimenti o pasti;
- non conformità di processo, procedura non corrette (ad esempio per diete speciali);
- non conformità di servizio (ad esempio, ritardi o mancata consegna dei pasti).

Tutte le NC devono essere ben monitorate perché la loro conoscenza e registrazione è presupposto essenziale per una valutazione complessiva della qualità del servizio fornito. Anche l'episodio singolo è passibile di contestazione e quindi di provvedimenti conseguenti. In caso di gestione esterna l'Amministrazione appaltante può assumere atti diversi: dal richiamo, alla sanzione economica fino anche alla sospensione o recessione del contratto in essere.

Le NC possono essere evidenziate da diversi soggetti:

- dai responsabili e garanti dei servizi all'utenza (ad esempio funzionari diretti o figure/enti dell'Amministrazione appaltante allo scopo delegati);
- da personale addetto al servizio o dall'Organismo di Certificazione, in servizi certificati, secondo le norme volontarie UNI EN ISO 9000;
- da organi di controllo (esempio Servizi dell'Azienda USL o NAS);
- da commissioni mensa, ove istituite;
- dall'utenza.

Di fondamentale importanza è la rapidità con cui si procede a valutare il grado di criticità della NC perché è in questa fase si decidono tempi e modi di intervento: