

# la ristorazione collettiva: *promotrice di benessere*

di Florian Zerzer\*

Può essere la ristorazione collettiva promotrice di salute e di benessere tra i cittadini? Può esistere una mensa sana? Il progetto Mensa Sana realizzato presso le mense dell'Università di Bolzano e Bressanone è un esempio di miglioramento della qualità del servizio di ristorazione collettiva, a favore del gusto e della salute dei cibi proposti. Non solo, la mensa si configura oggi come luogo di socialità, di educazione all'alimentazione e alla sostenibilità. Questo progetto è lo spunto per definire nuovi obiettivi nella ristorazione collettiva, che mettano al centro la persona e le sue aspettative in riferimento al concetto di "mangiare bene" e di "stare bene".

## Obiettivo

Migliorare la ristorazione collettiva significa migliorare un aspetto fondamentale della vita quotidiana delle persone, e così facendo, la loro qualità di vita. Offrire una mensa sana vuole dire contribuire al benessere delle persone e della società. Obiettivo principale di questo progetto è rivedere il ruolo della mensa collettiva come promotrice di salute ed "educatrice" nei confronti degli utenti.

## Premessa

Sono molteplici e complesse le normative Comunitarie che disciplinano il servizio erogato dalle aziende di ristorazione collettiva, definendo la corretta prassi igienica, le procedure di lavorazione e di conservazione degli alimenti, i limiti nell'utilizzo di additivi e conservanti, i controlli sull'etichettatura in

trasparenza all'informazione verso l'utente finale e la corretta manipolazione degli alimenti a tutela e garanzia della sicurezza alimentare. Tutto questo anche puntando alla prevenzione di potenziali sanzioni a seguito dei sempre più severi controlli da parte degli Organismi di Vigilanza.

La qualità, quando si parla di ristorazione collettiva, è al primo posto tra gli obiettivi da raggiungere. Per questo gli operatori di questo settore sono concentrati e si impegnano per garantire ai clienti il massimo in termini di igiene, sicurezza alimentare e qualità totale del servizio fornito. Le certificazioni e sistemi di controllo e autocontrollo sono numerosi e severi.

Per citarne alcune: la UNI EN ISO 9001:2008 per un sistema di gestione della qualità, volta a condurre i processi aziendali, migliorarne l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio; ISO 22000:2005 al fine di armonizzare gli standard (nazionali e internazionali) preesistenti in materia di sicurezza alimentare e HACCP; UNI EN ISO 14001:2004 volta a dimostrare che l'azienda ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerchi sistematicamente il miglioramento in modo coerente, e soprattutto sostenibile; UNI EN ISO 22005:2007 volta a dimostrare la propria capacità di controllo nella rintracciabilità, degli ingredienti utilizzati, in modo da assicurare che gli alimenti siano sicuri al momento dell'acquisto e del consumo umano. Una mensa che adempia a tutti i requisiti, che sia perfettamente in regola con la normativa e con le certificazioni di qualità, è per questo ritenuta anche "buona" dal cliente? Ed è per questo una mensa sana, che contribuisce alla salute delle persone e al loro benessere complessivo? Se davvero si vuole fare qualità, e davvero si vuole migliorare



il servizio, è necessario cambiare prospettiva, mettendo al centro la persona e le sue esigenze.

## La situazione

Lo stile di vita delle famiglie e dei singoli è molto cambiato negli ultimi anni. Le persone che mangiano fuori casa sono sempre più numerose - 80% dei lavoratori in Germania<sup>1</sup> - e utilizzano diversi tipi di ristorazione collettiva. In Alto Adige, secondo l'ASTAT<sup>2</sup>, il 10,6% della popolazione pranza in mensa aziendale o scolastica, di cui un buon 20% sono studenti e scolari. E il numero dei bambini e ragazzi che mangia a scuola è in costante aumento nella città di Bolzano<sup>3</sup>. L'attenzione alla qualità del cibo è crescente. Mangiare bene è ritenuto sempre più importante<sup>1</sup>. L'attenzione verso un'alimentazione sana e corretta è cresciuta in questi ultimi anni. Non solo vengono svolte più di frequente indagini sulla soddisfazione dei clienti delle mense, ma viene sottolineata l'importanza del mangiare sano come aspetto fondamentale della salute e del benessere del cittadino.

Il numero delle persone con problemi di sovrappeso è in crescita, e in Italia le persone con problemi di peso, secondo l'ISTAT, sono il 44% della popolazione. Una persona su dieci è obesa. In Trentino Alto Adige in media il 34% della popolazione è in sovrappeso, mentre un 8,8% sono obesi.

Dallo studio zoom 8, al Nord il 22,9% dei bambini in età scolare è in sovrappeso, il 23,4% al centro, il 27,1 al Sud Italia<sup>4</sup>. Tra le cause del sovrappeso, secondo uno studio del Max Rubner Institut del 2008, vi sono comportamenti errati ma anche scarse co-



noscenze in materia di sana alimentazione<sup>5</sup>. L'OMS e l'UE, alla luce della notevole incidenza e prevalenza delle patologie cronico-degenerative a carattere nutrizionale, hanno pianificato una politica internazionale finalizzata all'adozione di abitudini di vita salutari da parte della popolazione. Anche le aziende sono sempre più sensibili al tema del benessere delle persone. Rientra in questo aspetto anche l'attenzione verso la salute del dipendente e la mensa aziendale può contribuire in maniera sostanziale ad accrescere il benessere psico-fisico dei lavoratori<sup>6</sup>.

### Che cosa vogliono mangiare le persone?

Ma come vivono le persone oggi il tema dell'alimentazione sana? Che cosa desiderano e come si comportano nei confronti del cibo e dell'alimentazione?

Da uno studio svolto in Germania nel 2011, il consumo di alimenti locali e regionali viene preferito al consumo di alimenti biologici – 37% compra prodotti regionali regolarmente, 44% qualche volta. Prodotti bio vengono acquistati regolarmente dal 13% e dal 32% occasionalmente. Interessante è anche la motivazione delle scelte d'acquisto: chi acquista bio lo fa per motivi personali, legati alla propria salute. Chi compra regionale lo fa per una serie più ampia di motivi: per la freschezza, per sostenere l'economia locale, per il tragitto breve, per la conoscenza della provenienza<sup>1</sup>. Secondo un'indagine condotta all'Università di Salisburgo e presso la scuola superiore FH Joanneum di Graz, oltre l'80% degli studenti, insegnanti e dipendenti scolastici hanno espresso il desiderio

di un buffet di insalate di stagione, due terzi degli intervistati vorrebbero un'offerta maggiore di alimenti vegetariani, l'85% desidera trovare più alimenti regionali e circa il 70% ha espresso l'esigenza di avere più alimenti biologici in mensa, per i quali sarebbero disposti a spendere anche qualcosa in più<sup>10</sup>.

### L'esperienza della mensa dell'Università di Bolzano – Progetto Mensa Sana

Il progetto Mensa sana della Fondazione Vital è stato realizzato da febbraio 2012 a febbraio 2013 nelle mense di Bolzano e Bressanone della Libera Università di Bolzano, in collaborazione con la Scuola Professionale per l'economia domestica e agroalimentare di Aslago/Bolzano e con il gestore del servizio di ristorazione Markas. Questo progetto costituisce un modulo del progetto del Fondo Sociale Europeo relativo all'impresa sana. Obiettivo principale del progetto è la “promozione della salute fisica e psichica del personale, grazie all'alimentazione sana e in considerazione di aspetti fisiologici, ecologici e sociali”. Tra i macro obiettivi vi sono:

- la creazione di un'offerta gastronomica equilibrata;
- l'ottimizzazione della comunicazione tra personale della cucina e utenti, agevolando lo sviluppo di una migliore cultura reattiva e pertanto la soddisfazione di entrambi;

l'agevolazione della comunicazione tra gli utenti della mensa, attraverso la creazione di un'atmosfera piacevole durante i pasti (allestimento degli spazi, accorgimenti decorativi, ecc...).

Per quanto riguarda il primo punto, il progetto ha previsto:

- acquisto da parte di Markas preferibilmente di prodotti stagionali nonché del commercio equo e solidale;
- magazzinaggio dei beni conformemente allo standard DGE (Deutsche Gesellschaft für Ernährung);
- preparazione dei pasti in conformità agli standard ottimizzati per sostanze nutritive, in considerazione della qualità fisiologica e sensoriale (aspetto, sapore, consistenza);
- agevolare il consumatore nelle scelte autonome di piatti sani ben identificati e riconoscibili a tutti durante l'attesa prima della

distribuzione del pasto, tramite apposito materiale di comunicazione, e attraverso specifica formazione al personale alimentarista in servizio; cura e studio della predisposizione di tutto il materiale necessario per una preparazione allettante delle portate servite “la mise en place”. Oltre all'analisi delle componenti del menù, del comportamento d'acquisto e magazzinaggio, della situazione di partenza insieme al personale di cucina e al gruppo di lavoro, è stata svolta un'indagine per rilevare la soddisfazione degli utenti, tramite questionari. In seguito, sono state introdotte le modifiche ritenute necessarie secondo gli obiettivi sopra indicati. È stata posta particolare attenzione ai seguenti aspetti.

### Scelta degli alimenti

Per quanto riguarda la scelta degli alimenti, il manuale “Mangiare sano per vivere sani” della Fondazione Vital sottolinea l'importanza di:

- preferire prodotti freschi, stagionali e poco trasformati;
- rinunciare a piatti precotti di produzione industriale;
- trasporto breve e gestione sostenibile delle risorse ambientali.

### Definizione del menù

Per quanto riguarda il menù, la priorità deve essere l'elevata variabilità nel corso della settimana, e non tanto il massimo delle opportunità di scelta. In questo modo è possibile concentrarsi su qualità e freschezza di pochi cibi. I piatti tradizionali e regionali sono



integrati nella programmazione dei menù. Un menù ideale dovrebbe possedere i seguenti requisiti:

- varietà di sapori per esaltare il gusto del piatto, grazie all'impiego di sapori ed erbe aromatiche fresche;
- impiego di prodotti stagionali;
- utilizzo di un "piatto forte" ben identificato come tipico o regionale proposto settimanalmente;
- ricette tradizionali, atte a rievocare ricordi;
- piatti ovolattovegetariani allettanti e colorati;
- ortofrutta che segue il calendario stagionale per assaporare il gusto naturale;
- tempi brevi di stazionamento tra cottura e somministrazione dei pasti;
- utilizzo di quantità moderate di grassi in cottura, preferendo condimenti a crudo posti in varietà sulle "isole" dei condimenti;
- preparazione dei piatti con attenzione ad ogni dettaglio.

Inoltre, particolare attenzione è stata posta all'ambiente, al fine di creare un'atmosfera piacevole, dove consumare i pasti ma anche stare in compagnia. Infatti è questo un aspetto fondamentale se si vuole contribuire al benessere degli utenti. Il momento del pasto deve essere anche un momento di socializzazione e di scambio<sup>8</sup>, poiché le relazioni sul posto di lavoro costituiscono un'importante risorsa sociale, con ampie conseguenze sia per la salute, la produttività e la disponibilità dei dipendenti<sup>11</sup>. In seguito all'implementazione dei miglioramenti suggeriti dalla Fondazione Vital, all'impegno continuo a fornire un servizio non solo in regola con la normativa, ma rivolto a migliorare la qualità di vita dei lavoratori e degli studenti, Markas ha ottenuto per la gestione della Mensa dell'Università di Bolzano la certificazione Mensa Sana.

## Conclusioni

Il cambiamento nello stile di vita delle persone porta a consumare sempre più spesso, se non ogni giorno, il pasto principale fuori casa. Parallelamente, l'importanza di una corretta alimentazione per la salute dei cittadini è un tema di assoluta attualità. Le malattie legate alla malnutrizione sono in aumento e coinvolgono anche i giovani. In quest'ottica la ristorazione collettiva, da quella scolastica,

a quella aziendale, diviene fondamentale per contribuire alla salute delle persone.

La mensa svolge oggi un ruolo che esula dalla mera "ristorazione". Non è un luogo dove le persone si limitano a "nutrirsi", ma dove desiderano "mangiare"<sup>13</sup>, e nel modo corretto. E dove possono ritrovare quella dimensione di convivialità che si sta lentamente perdendo nella società moderna<sup>14</sup>. Introducendo delle "buone pratiche"<sup>18</sup> – in termini di salute, sostenibilità, valorizzazione del cibo – un servizio di ristorazione collettiva può contribuire al benessere dell'individuo, ma anche al bene comune. Un ruolo fondamentale delle mense, soprattutto in ambito scolastico, ma anche in azienda o in ospedale, è di educare ad una sana alimentazione. Attraverso un'offerta di cibi sani, proponendo anche menù vegetariani e offerte "light", le mense possono insegnare a mangiare meglio. Inoltre, possono sensibiliz-

zare gli utenti ad un consumo alimentare rispettoso dell'ambiente<sup>12</sup>.

Il progetto Mensa Sana dimostra che, in seguito ad indagini sulla soddisfazione e sui desideri degli utenti, è possibile introdurre miglioramenti specifici nel servizio di ristorazione collettiva, realizzando per il cittadino e la comunità una "mensa sana". In questo senso, il processo di miglioramento continuo a favore del benessere dell'individuo non può fermarsi alle normative e alle certificazioni di qualità, ma deve interrogarsi continuamente sul senso e sul valore del servizio ai fini della salute degli utenti. Realizzare una mensa sana significa guardare alla persona e alle sue esigenze. Creare benessere significa impegnarsi continuamente e costantemente.

\*[Direttore di Dipartimento alla Sanità e Politiche Sociali  
Provincia Autonoma di Bolzano]

## Bibliografia

Nestlé Studie, "So is(s)t Deutschland 2011", Indagine condotta su 10.000 persone dal Institut für Demoskopie Allensbach, dalla Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), Ipsos Deutschland e Icon Kids & Youth

ASTAT, "Annuario Statistico 2011", Istituto Provinciale di Statistica, Bolzano

Ufficio Statistica e Tempi della Città, Comune di Bolzano, "Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio di Ristorazione Scolastica" - Oggetto dell'indagine, il servizio di Ristorazione Scolastica presso tutte le 18 mense scolastiche del Comune di Bolzano, 2011

"Zoom8 - Studio di approfondimento sulle abitudini alimentari e lo stile di vita dei bambini delle scuole primarie", scaricabile dal sito INRAN [http://www.inran.it/453/Zomm8\\_-\\_RISCHI\\_COMPORTAMENTALI\\_Sistema\\_di\\_Indagini\\_su\\_soggetti\\_di\\_et\\_agrave\\_\\_6-17\\_anni.html](http://www.inran.it/453/Zomm8_-_RISCHI_COMPORTAMENTALI_Sistema_di_Indagini_su_soggetti_di_et_agrave__6-17_anni.html)

Max Rubner Institut (a cura di), "Die Nationale Verzehrstudie II", 2008

O. Meggender, K. Pelster & Sochert Reinhold (a cura di), "Betriebliche Gesundheitsförderung in kleinen und mittleren Unternehmen", Hans Huber Verlag, Bern, 2005

Nestlé Studie, "So is(s)t Schule 2010", Indagine condotta su 750 studenti in 1200 scuole germaniche

Paolo Gramigni (a cura di), "Indagine nazionale sulle mense scolastiche", Slow Food, rapporto presentato a Più Menù Expo, Fiera di Genova, 23-25 Novembre 2008

"Guadagnare Salute – rendere facili le scelte salutari", documento programmatico approvato dal Governo con Decreto Presidente Consiglio Ministri, 4 maggio 2007, scaricabile su [http://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_605\\_allegato.pdf](http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_605_allegato.pdf)

Karin Kaiblinger, Rosemarie Zebetruber, "Gutessen in der Mensa - Nachhaltige Verpflegung an Universitäten, Fachhochschulen und Hochschulen", Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, 2009 scaricabile [http://www.gutessen.at/uploads/downloads/Univerpflegung\\_screen\\_LM\\_270409.pdf](http://www.gutessen.at/uploads/downloads/Univerpflegung_screen_LM_270409.pdf)

Borgetto B., "Soziale Beziehungen und Gesundheit", tratto da Badura B., Walter U., Hehlmann T., "Betriebliche Gesundheitspolitik. Der Weg zur gesunden Organisation", Heidelberg, Dordrecht, London, New York, Springer, 2010

MIUR e Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, "Linee guida per l'educazione ambientale e allo sviluppo sostenibile", 9/12/2009

Sui concetti di nutrirsi e mangiare vedi Pollan M., "In Defense of Food. An Eater's Manifesto", 2008

"La dimensione culturale del cibo", Barilla Center for Food&Nutrition, pagg. 30-31