

“Carta del Servizio di ristorazione”

*Scuola Primaria
Comune di Caldiero*



*Il Frutto Migliore...
al Vostro servizio*

Presentazione dell'Azienda

Euroristorazione è un'azienda relativamente "giovane" (nasce nel 1996), i propri vertici direttivi provengono infatti da lunghi anni di consolidata esperienza nel settore: prova ne è il successo aziendale e l'aumento esponenziale del proprio volume d'affari in pochi anni.



Sono state premiate infatti le scelte della Direzione Aziendale che ha creduto fortemente nell'**innovazione**, nella **tecnologia**, nella continua ricerca e controllo della **qualità della materia prima**, senza mai però perdere di vista la componente fondamentale del proprio successo: il "**fattore umano**".

Proprio perché la ristorazione collettiva non è un'industria automatizzata, ma in essa la componente umana svolge un ruolo fondamentale e fa la differenza, Euroristorazione investe quotidianamente ***nell'attività di aggiornamento, formazione, sensibilizzazione del personale addetto e nella condivisione degli obiettivi***, perché ***solo nell'adesione piena al Progetto si ottengono i risultati migliori***.

I nostri Responsabili dell'organizzazione e gestione del servizio hanno il principale compito di provvedere alla formazione, controllo e motivazione di tutto il personale impiegato sia all'interno della cucina comunale che dei refettori scolastici.

Per il presente appalto abbiamo studiato quindi un piano organizzativo che offra all'Ente Appaltante la garanzia di una **gestione efficiente**, al fine di ottenere un **risultato conforme e costante nel tempo**, nel pieno rispetto delle *Linee Guida per la ristorazione scolastica e collettiva*, ispirandoci altresì alle **esigenze sociali**, alla **tutela della salute e dell'ambiente**, alla **promozione dello sviluppo sostenibile**.

Nel presente opuscolo andremo a dettagliare le diverse **varianti migliorative offerte** che verranno attuate durante il periodo contrattuale, al fine di rendere al Comune di Nole un servizio completo, efficiente e a garanzia del soddisfacimento di tutte le parti coinvolte.

Certificazioni di Qualità Aziendale

Sin dall'inizio della propria attività, Euroristorazione ha fortemente creduto nella **Qualità** per migliorare e valorizzare le capacità strutturali ed organizzative aziendali.

Per questo si è dotata di procedure standard ed ha ottenuto importanti **certificazioni volontarie** secondo le cui norme gestire ogni fase del processo produttivo presso ciascuna sede operativa come di seguito brevemente descritto.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ'

OBIETTIVO /DEFINIZIONE

ISO 9001:2008 Sistemi di Gestione Qualità



CERTIFICATO
N°QA/314/15b

Un Sistema di Gestione Qualità può migliorare il modo di gestire la propria organizzazione e incrementare la quantità di lavoro effettuato, per il conseguimento di una maggiore efficienza. La ISO 9001:2008 è lo standard internazionalmente riconosciuto per la qualità. Certificarsi in riferimento a esso assicura ai clienti che l'organizzazione ha un **pieno impegno relativamente alla qualità**, continuamente sorvegliato da parte di un organismo di certificazione di terza parte accreditato. Con la ISO 9001:2008 l'azienda focalizza la propria attenzione sulla qualità del proprio servizio e sul monitoraggio di tutti i propri processi, nell'ottica del miglioramento continuo.

UNI 10854:1999 Sistema HACCP Autocontrollo Igienico Sanitario



CERTIFICATO
N°QA/319/15

Sistema certificato di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo HACCP, un approccio alla sicurezza alimentare di tipo preventivo, sistematico e documentato. Il sistema consente di **valutare i rischi e i pericoli legati alla sicurezza igienica** dei prodotti e dei processi e per stabilire adeguate **misure di controllo**, il tutto per garantire che tutte le fasi di lavorazione, compresa la somministrazione, siano effettuate in modo igienico.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

OBIETTIVO / DEFINIZIONE

ISO 22000:2005 **Sistema per la Sicurezza alimentare Certificato**



La ISO 22000 fornisce uno standard comune che mette in condizione le organizzazioni di dimostrare il proprio impegno nei confronti della sicurezza alimentare. Lo standard è stato sviluppato dall'*International Organisation for Standardisation* (ISO) in collaborazione con esperti del settore *food* e associazioni di produttori alimentari di tutto il mondo ed ha, come base dei propri requisiti la prassi igienica HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points). La ISO 22000 fornisce una struttura per l'implementazione di un Sistema di Gestione che apporti i mezzi, le tecniche, il controllo dei processi e i requisiti regolatori a garanzie dalla sicurezza alimentare.

ISO 22005:2007

Sistema certificato di rintracciabilità di filiera



Garantire la tipicità, genuinità e tracciabilità dei prodotti alimentari in ogni fase della filiera è l'obiettivo della certificazione di conformità ISO 22005. Uno standard, che risponde all'esigenza delle organizzazioni per una efficace **gestione e controllo del sistema di rintracciabilità**, sia all'interno dell'azienda sia nell'ambito della filiera: esso permette di esaltare l'origine del prodotto e/o di particolari ingredienti, valorizzarne caratteristiche significative per tipicità, genuinità, caratterizzazione geografica e/o di produzione.

BMTI-0022_V1-1 - Servizio di controllo diete speciali



Quadro di riferimento per la gestione delle Diete speciali (allergie, intolleranze alimentari, patologie e motivi etico-religiosi) e la definizione degli standard minimi per la ristorazione. L'obiettivo del certificato non è solo fornire un orientamento specifico per ogni metodo di produzione, ma sensibilizzare e responsabilizzare tutte le parti interessate, promuovendo le misure atte a migliorare le potenzialità di questo settore.

OHSAS 18001:2007 **Sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro**



L'implementazione di un Sistema di Gestione che possa essere valutato e che si estenda oltre il mero adempimento alle prescrizioni legali, permette alle organizzazioni di attuare provvedimenti per **migliorare la qualità del proprio ambiente di lavoro in termini di salute**. La certificazione OHSAS 18001:2007 è un mezzo per controllare e mitigare i rischi e minimizzare i danni nei confronti delle persone coinvolte nell'attività produttiva. La valutazione e certificazione OHSAS 18001:2007 dimostra l'impegno al miglioramento continuo delle proprie performance in materia di Salute e Sicurezza e l'ottemperamento alla legislazione vigente attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza Occupazionale.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

OBIETTIVO / DEFINIZIONE

ISO 14001:2004

**Sistemi di gestione
ambientale**



La norma ISO 14001:2004 è uno standard internazionale che fornisce una linea guida operativa per le organizzazioni, di qualsiasi dimensione, per **migliorare le proprie performance ambientali** tramite un Sistema di Gestione Ambientale (SGA). Sempre più organizzazioni stanno scegliendo di dimostrare il proprio impegno ambientale, nella consapevolezza che tutelare l'ambiente è una priorità e un dovere sociale. In molti settori la certificazione ISO 14001:2004 è, di fatto, quasi diventata un requisito imprescindibile per lo svolgimento dell'attività, poiché le organizzazioni, nella catena di fornitura, decidono di mitigare, tramite la certificazione i rischi ambientali.

ISO 50001:2011

**Sistema di gestione
energetica**



L'adozione di questo standard di gestione dell'energia, che può essere applicato a tutti i settori economici, va ad incoraggiare l'uso delle **migliori pratiche per ridurre i consumi di energia delle apparecchiature e delle strutture esistenti**, attraverso adeguati processi nelle pratiche di gestione dell'organizzazione lavorativa e produttiva. L'adozione di questa norma - sottolinea l'ISO - può svolgere un ruolo chiave nel raggiungimento di quegli obiettivi di efficienza energetica su cui puntano oggi tutti i governi per motivi economici, ambientali e di sicurezza energetica.

SA8000

**Sistema di Responsabilità
Sociale - Certificato rilasciato
da CISE n. 457**



Lo standard internazionale **Social Accountability 8000** è un modello gestionale che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano, con lo scopo di migliorare le condizioni di lavoro a livello mondiale. Tale norma richiama alcune convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite, per eliminare tutte le forme di discriminazione in ambito lavorativo.

La Ristorazione Scolastica per il Comune di Caldiero

Euroristorazione vanta una considerevole **presenza ed esperienza nel settore della ristorazione scolastica del territorio piemontese** ed è altresì conscia dell'importanza che tale servizio ricopre.

Una **corretta alimentazione** è il presupposto essenziale per una crescita armonica e ottimale, deve pertanto tener conto delle diverse esigenze nutrizionali, fisiologiche e comportamentali dell'età evolutiva.

Ogni pasto fornito deve rispondere alle esigenze di appetibilità degli alunni e, al contempo, ad un equilibrato fabbisogno nutrizionale, in linea con le Linee Guida Nazionali e Regionali per la ristorazione scolastica.

La “Ricetta” Euroristorazione

L'attenzione alle esigenze dei propri clienti e l'eccellenza nei prodotti e servizi offerti sono gli obiettivi che guidano l'attività di Euroristorazione e ne hanno permesso la crescita e la specializzazione.

OBIETTIVO ASCOLTO - Interlocutore attento e propositivo, per Euroristorazione risulta essenziale capire le esigenze, presenti e future, dei propri clienti, soddisfare le loro necessità e superare le loro stesse aspettative, costruendo relazioni di reciproca fiducia.

Imporsi come primo obiettivo l'ascolto equivale a garantire:

- ***Principio di uguaglianza e imparzialità*** - Il servizio di ristorazione viene fornito assicurando gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche.
- ***Attenzione alle esigenze specifiche*** - Saranno accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire delle diete particolari.
- ***Comportamento etico*** - Tutti gli utenti verranno trattati con equità e cordialità e verrà assicurato il servizio a tutti gli utenti che abbiano effettuato l'iscrizione.
- ***Partecipazione e trasparenza*** - Promuoviamo una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vagliamo segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio.

OBIETTIVO ECCELLENZA - Di primaria importanza la capacità di garantire la genuinità e salubrità delle materie prime utilizzate, la sicurezza igienico-sanitaria delle fasi di lavorazione e la costanza nella qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

La qualità delle materie prime, la trasparenza delle fasi di lavorazione, l'affidabilità del servizio offerto e la preparazione del nostro personale sono i nostri punti di forza e i fondamenti del nostro lavoro.

Inoltre ci impegniamo nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti al servizio mensa.

Nell'offerta dei propri servizi la nostra azienda promuove inoltre modelli di **Sviluppo Sostenibile** e di **valorizzazione del territorio e delle sue tradizioni**, scegliendo prodotti a **"filiera corta"** e **tipicità locali**, ed adottando **soluzioni tecnologico-organizzative di basso impatto ambientale**.

Organizzazione del Servizio di Ristorazione Scolastica

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto Euroristorazione si avvale dell'utilizzo del proprio **Sito Produttivo** realizzato di recente nel **Comune di Verona** sito in via strada dell'Alpo, 7.

Il centro cottura - realizzato in ottemperanza alle ultime normative - è **destinato esclusivamente alla produzione pasti per refezione scolastica**.

Il centro cottura è facilmente accessibile e realizzato nel rispetto delle **ultime normative di legge** sia per quanto concerne il **rispetto ambientale** che di **sicurezza negli ambienti di lavoro e garanzia igienico sanitaria**. Vengono logisticamente ben definite le diverse attività/lavorazioni, garantendo pertanto la corretta **"marcia in avanti"**, evitando contaminazioni crociate tra i diversi percorsi e operazioni sporche e pulite.

Fasi del servizio

Euroristorazione si occupa della gestione di ogni fase del servizio mediante:

- a) **Raccolta prenotazione dei pasti**, comprese le diete speciali, e trasmissione dell'ordine al centro cottura
- c) **Approvvigionamento e stoccaggio derrate**, sulla base del numero dei pasti previsti e nel rispetto dei menù previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche.
- d) **Produzione dei pasti**

→ I pasti sono preparati giornalmente e confezionati presso il centro cottura.

- Tutte le operazioni di preparazione dei cibi sono effettuate nella stessa giornata in cui il pasto viene fornito agli alunni.
 - È vietato il riutilizzo di pietanze avanzate.
 - I tempi di veicolazione non superano i 40 minuti dal momento in cui le pietanze vengono confezionate negli appositi contenitori.
- e) **Trasporto dei pasti**, che avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C) ed attraverso l'utilizzo di automezzi aventi autorizzazione igienico - sanitaria.
- f) **Somministrazione dei pasti**: per un bambino nutrirsi non significa solo soddisfare una necessità fisiologica, ma rappresenta un momento ricco di valenze affettive, psicologiche e relazionali. Per questo è fondamentale che il personale addetto mensa, oltre ad acquisire le corrette modalità di gestione del servizio e le fondamentali norme di comportamento nella manipolazione degli alimenti, venga adeguatamente sensibilizzato al rapporto con la particolare tipologia di utenza, in modo che siano in grado capirne i bisogni e comportarsi in modo corretto.
- g) **Riassetto, pulizia e sanificazione** dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti secondo quanto indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Qualità delle Materie Prime

Nel capitolato d'appalto, predisposto dal Comune di Caldiero, veniva indicato uno standard minimo di prodotti che la ditta aggiudicataria doveva garantire, in caso di aggiudicazione, come di seguito indicato:

- Alimenti Biologici:
- Alimenti a "filiera corta":

L'Amministrazione Comunale, contemperando il principio di economicità con la tutela della salute, ha inteso premiare, con l'attribuzione di un punteggio, la ditta partecipante alla gara che si è impegnata a fornire ulteriori alimenti biologici oltre a quelli sopra indicati.

Prodotti alimentari migliorativi offerti

Presentiamo di seguito i prodotti migliorativi offerti che Euroristorazione si è impegnata ad inserire fin dall'avvio del servizio:

Prodotti BIOLOGICI

Cereali e derivati	riso
	crostini
	pasta semola di grano duro
Prodotti ortofrutticoli	Tutta la frutta
	Tutta la verdura
Varie	Uova pastorizzate
	Aceto bianco o mele
	Olio EVO
	Latte uht Bio e km 0
	Farina di mais
	Passata e pelati
	Burro
	ricotta

Prodotti A KM ZERO -

Cereali e derivati	pane comune
	Crostini bio e km 0
	pane grattugiato
	base pizza
Latte e derivati	Burro bio e km 0
	Formaggi ad alta tutela
	Ricotta bio e km 0
	mozzarella

Diete Speciali

- ✿ È garantita un'attenta gestione delle diete speciali. L'intero sistema produttivo per la gestione delle diete speciali è supportato da nostro sistema informatico.
- ✿ All'interno del centro cottura, al fine di garantire una maggior sicurezza nella preparazione delle diete speciali, è riservata una linea produttiva con relativo locale

di lavorazione alla preparazione esclusiva di diete speciali onde evitare tutti i possibili rischi di contaminazioni crociate.

- ✿ I menù formulati per tali esigenze saranno il più possibile aderenti a quelli in uso, in modo da evitare discriminazioni e soprattutto per fornire tutti i nutrienti necessari per una crescita ed uno sviluppo ottimale.
- ✿ Per il loro approntamento verranno utilizzati ingredienti e/o prodotti specifici secondo patologia.
- ✿ Tutto il personale dedicato alla preparazione, al confezionamento e alla somministrazione delle diete speciali viene costantemente formato ed informato attraverso appositi corsi e affiancamento in loco da parte di nostro personale competente e qualificato.
- ✿ Le addette alla somministrazione presso i refettori ricevono giornalmente un riepilogo con l'indicazione dei dati anagrafici dell'alunno con dieta e la descrizione del piatto alternativo assegnato.

I Menù

I menù sono articolati in 4 settimane, che si ripetono ciclicamente e stagionalmente (primavera-autunno-inverno), per rispettare l'andamento stagionale delle materie prime in particolare per quanto riguarda i prodotti ortofrutticoli e per proporre piatti tipicamente stagionali.

I parametri di riferimento citati per la formulazione delle tabelle dietetiche e la predisposizione dei menù hanno come obiettivo quello di fornire alla popolazione scolastica una alimentazione sana ed equilibrata, instaurando o mantenendo un rapporto sereno con il cibo e con l'ambiente.

Le tabelle dietetiche, differenziate per età, sono state calcolate stabilendo il fabbisogno medio (bambini/e) di Kilocalorie e di nutrienti sulla base dei valori indicati dai LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti) elaborati dall'Istituto Nazionale della Nutrizione - Revisione 1996 oltre ad utilizzare le Linee Guida per una sana alimentazione Italiana (Istituto Nazionale della Nutrizione - Revisione 2003) e le Linee Guida in materia di

miglioramento della sicurezza e della qualità nutrizionale della ristorazione scolastica - Regione Veneto, oltre ad avere ottenuto il parere positivo da parte del SIAN di appartenenza.



★★★★★
EURO
RISTORAZIONE

*Il Frutto Migliore...
al Vostro servizio*



Contatti e Numeri Utili

- **Responsabile del Servizio: Direttore Area - Giorgio Gardin**
- **Tel. Ufficio - 045 506090 - fax 045 506196**
- **e-mail: verona@euroristorazione.it**

