

1 - Presentazione



Dimmi cosa mangi...

CARTA DEI SERVIZI
Ristorazione Scolastica



Euroristorazione srl è un'azienda specializzata nella ristorazione collettiva ed il proprio core business è rappresentato dalla refezione scolastica.

Nata a Vicenza nel 1996, è diventata un'impresa consolidata presente nel territorio nazionale, con sedi in Veneto, Piemonte, Lombardia, Toscana e Lazio.

L'esperienza maturata ed il successo riconosciuto dai propri clienti, uniti al crescente desiderio di essere presente in nuovi mercati, hanno portato l'azienda ad acquisire nuove sedi produttive e ad espandersi nel territorio italiano.

L'impegno continuo della Direzione al sostegno di progetti di ricerca e sviluppo ha garantito nel tempo l'evoluzione del concetto di ristorazione, salvaguardandone gli aspetti di tipicità, tradizione e sapori.



Le caratteristiche della Carta dei Servizi per la ristorazione scolastica

La "Carta dei Servizi per la Ristorazione Scolastica" nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei Diritti, delle Garanzie e degli Impegni che Euroristorazione intende attuare e rispettare nelle attività di Ristorazione e nel rapporto con i propri Clienti.

La "Carta dei servizi" descrive i principi fondamentali del nostro servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano; la Carta, ha carattere volontario e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta è stata elaborata grazie all'esperienza che Euroristorazione ha acquisito lavorando in stretta collaborazione con la propria Utente, valutando e cercando di soddisfare le esigenze espresse dalle Commissioni mensa, dai Rappresentanti dei genitori e dei Consumatori, dai Responsabili delle scuole e dai referenti degli uffici competenti dei Comuni appaltanti. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

I principi fondamentali della carta

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla "Direttiva" precedentemente citata e più precisamente:

Parità dei diritti

Assicuriamo la parità dei diritti a tutti i nostri Utenti sia nel rapporto Utente-Euroristorazione, sia nell'accesso al servizio.

Diete particolari

Accogliamo le richieste di coloro che, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire diete particolari. Trattiamo con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono del nostro servizio di refezione.

Servizio continuo e regolare

Assicuriamo un servizio regolare e continuo, senza interruzioni. In funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, abbiamo previsto una specifica procedura di intervento (denominata "Pasto Sostitutivo") che, prontamente, consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali. Ricerchiamo la piena soddisfazione dei nostri Utenti attraverso il miglioramento continuo del servizio.

Con la collaborazione di tutti

Garantiamo e favoriamo la partecipazione degli Utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e, naturalmente, a presentare reclami.

Diritto alla Privacy

Qualsiasi dato personale, sia degli alunni che delle loro famiglie, viene utilizzato e trattato esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio, nel pieno rispetto della normativa inerente alla privacy.

I nostri obiettivi

Euroristorazione ha conseguito i seguenti obiettivi:



1) ACCENTRAMENTO DELLA PRODUZIONE PASTI E DEFINIZIONE DI UN UNICO INTERLOCUTORE PER LA STAZIONE APPALTANTE.

Per la presente gara abbiamo investito nella REALIZZAZIONE DI UN NUOVO CENTRO COTTURA UNICO in grado di soddisfare l'intero fabbisogno d'appalto; il sito si trova in una POSIZIONE STRATEGICA rispetto alle reti di viabilità principale, tanto da permettere di raggiungere il centro cittadino di Pistoia in soli 17 minuti.

Tale centro, specializzato nella produzione di pasti per la ristorazione scolastica, è EMBLEMA DI INNOVAZIONE, TECNOLOGIA 4.0. E INFORMATIZZAZIONE, concetti coniugati perfettamente al valore e alla tradizione della ristorazione, alla salvaguardia e promozione del patrimonio gastronomico italiano e alla sostenibilità ambientale del servizio.

2) RAFFORZAMENTO DELL'IDENTITA' TERRITORIALE.

Abbiamo inoltre deciso di rafforzare la nostra identità territoriale, mediante l'individuazione di alcune società e cooperative cui affideremo in subappalto alcuni servizi specialistici, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ditte di manutenzione attrezzature e impianti locali;
- ditte specializzate e certificate per l'esecuzione di servizi accessori (analisi, derattizzazioni e disinfestazioni).

Con la Carta dei Servizi desideriamo impostare la nostra azione, sulla base di un piano durevole, globale e comune, secondo questa "dichiarazione di intenti":

- Curare l'efficacia del servizio;
- Garantire la qualità del servizio di "Ristorazione";
- Ascoltare la voce dell'Utente;
- Soddisfare le esigenze dell'Utente definendo appositi obiettivi.

Altri obiettivi concreti che ci proponiamo, in parte già raggiunti a livello aziendale sono:

- 1)** l'orientamento alla fornitura di un servizio a sempre minor impatto ambientale: aumento dell'utilizzo di prodotti biologici e controllati, limitazione dell'impiego di materiali non riciclabili ed attenzione agli sprechi.
- 2)** il conseguimento del riconoscimento della "produzione di mensa Biologica" a mezzo certificazione degli enti certificatori competenti.

2 - Cikli Standard di qualità



Per definire gli obiettivi di qualità, che sviluppiamo nei prossimi paragrafi, abbiamo stabilito degli Standard di servizio che definiscano i livelli di prestazione garantiti:

- Garanzia controlli documentati
- Puntualità del pranzo servito
- Risposta ai reclami
- Garanzia del menù previsto

Il servizio di ristorazione

I menù

I pasti sono preparati con riferimento a menù stagionali, predisposti a cura della Stazione Appaltante e definiti per ciascuna delle giornate dell'anno scolastico.

Per tutte le utenze è previsto il rispetto di tre menù che verranno adottati, indicativamente nei periodi di seguito indicati:

- Menù estivo: maggio, giugno, luglio, settembre, ottobre.
- Menù autunnale: novembre, dicembre, gennaio, febbraio.
- Menù primaverile: marzo, aprile.

A tal proposito, sul sito del Comune di Pistoia, è stato inserito il "Calendario menù" di tutto l'anno scolastico per una facile e immediata consultazione da parte dell'utenza. Durante il corso dell'anno scolastico, verranno proposte giornate di menù a tema che si riferiscono a tradizioni culturali locali e nazionali, con l'utilizzo anche di prodotti non previsti nelle tabelle dietetiche. Inoltre, in occasione delle feste di Natale, Pasqua e Carnevale verranno proposti i dolci tipici della tradizione.



Le materie prime

La scelta della materia prima è fondamentale per un buon servizio di ristorazione scolastica. Diventa maggiormente importante porre attenzione alle Politiche Ambientali e Culturali di Approvvigionamento dei prodotti, in osservanza delle "Misure adottate per la riduzione degli impatti ambientali connessi alle attività di ristorazione, secondo i principi del GPP di cui al Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 "Piano d'azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della pubblica amministrazione" previsto dall'articolo 1 commi 1126, 1127 e 1128 dalla Legge Finanziaria n. 296 del 27 Dicembre 2006".

L'approvvigionamento di materie prime quali: carne, pesce, uova, frutta e verdura, pasta, pane, ecc. e la

fornitura di prodotti per la sanificazione di ambienti, attrezzature ed utensili e materiali per il confezionamento dei pasti, avviene esclusivamente presso fornitori qualificati e certificati.

Prodotti tipici e locali – prodotti Biologici-DOP-IGP

Confermiamo il nostro impegno verso la qualità proponendo prodotti alimentari le cui caratteristiche qualitative, produttive e commerciali sostengono la tutela dell'ambiente, il benessere degli animali e la valorizzazione del territorio locale, nel rispetto delle prescrizioni dettate dai "Criteri Ambientali Minimi (C.A.M.) per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari.

Di seguito l'elenco dei prodotti migliorativi previsti da capitolato e migliorativi offerti per la produzione dei pasti destinati agli alunni e ai docenti del Comune di Pistoia.

CARATTERISTICHE DELLE DERRATE DA CAPITOLATO	
Frutta, ortaggi, legumi, prodotti trasformati di origine vegetale, pane e prodotti da forno, pasta, riso, farine, cereali e derivati	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
70%	biologica
30%	DOP, IGP
Frutta esotica (ananas, banane)	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica o commercio equo solidale
Cioccolata	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	Commercio equo solidale
Uova	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica
Carne bovina	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
60%	biologica
	o Sistema di Qualità Nazionale Zootecnia o Sistemi di Qualità Regionali riconosciuti o Certificazione CreNBA "garanzia di benessere animale in allevamento" senza antibiotici o DOP,IGP o "prodotto di montagna
Carne suina	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
50%	biologica
	o Certificazione CreNBA "garanzia di benessere animale in allevamento" senza antibiotici o almeno negli ultimi 4 mesi

Carne avicola	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
50%	biologica
	o etichettature: "allevamento senza antibiotici", allevamento "rurale in libertà o all'aperto"
Salumi e formaggi	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
30%	biologica
10%	biologica o DOP, IGP o "prodotto di montagna"
prosciutto crudo e parmigiano reggiano 100%	DOP o IGP o "prodotto di montagna"
Latte, latte in polvere per asili nido e yogurt	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica
Olio extra vergine di oliva	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica
Pelati, polpa e passata di pomodoro	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
70%	biologica
Succhi di frutta o nettari di frutta	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica
Marmellate, confetture, miele	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	biologica
Prodotti ittici (pesce, molluschi, cefalopodi, crostacei)	
Peso sul totale	Origine e certificazioni
100%	FAO 27 o 37
	Rispettare la taglia minima Reg. CE 1967/2006
	Non appartenere alle specie e agli stock classificati in "pericolo critico", "in pericolo", "vulnerabile" e "quasi minacciata" dall'Unione Internazionale per la conservazione della Natura.
oppure	Sono ritenuti conformi i prodotto ittici certificati MSC, Friend of the Sea o equivalenti
Pesce di allevamento (sia di acqua dolce che marina)	
Peso sul totale	Tipologia di produzione
100%	Biologico Reg. UE 848/2018 e Reg. UE 1584/2018

PRODOTTI MIGLIORATIVI OFFERTI

Frutta fresca

tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
mele	x	x	
pere		x	
pesche		x	
kiwi	x	x	
albicocche	x	x	
susine		x	
arancia rossa di Sicilia			x
arancia del Gargano			x
limoni	x		
mandarini	x		
banane	x		
susina di Dro			x
mela golden	x		x
mela stark	x		x
arance	x		
arancia di Ribera			x
kiwi di Latina			x
miyagawa	x		

Verdura

tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
aglio	x	x	
aglio bianco Polesano			x
broccolo a testa	x	x	
carciofi	x	x	
carote	x	x	
cavolfiore	x	x	
cavolo nero	x	x	
cetrioli	x	x	
cipolle	x	x	
fagiolini surgelati	x		
finocchi	x	x	
insalata verde	x	x	

melanzane	x	x	
patate	x	x	
patate di Bologna			x
pomodori	x	x	
pomodorini	x	x	
porri	x	x	
sedano	x	x	
spinaci surgelati	x		
zucca gialla	x	x	
zucchine	x	x	
prezzemolo	x	x	
rosmarino	x	x	
salvia	x	x	
Legumi			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
ceci secchi	x		
fagioli borlotti secchi	x		
fagioli borlotti secchi		x	
fagioli cannellini	x	x	
piselli surgelati	x		
Cereali e derivati			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
pane Toscano	x		
pasta di semola grano duro	x		
riso arborio	x		
riso parboiled	x		
farina di frumento tipo 00	x		
farina di mais	x		
orzo perlato	x		
orzo perlato		x	
Latte e derivati			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
latte di vacca intero	x		
latte di vacca parz. scremato	x		
yogurt di latte intero/frutta	x		

latte di vacca intero uht	x		
latte di vacca parz. scremato uht	x		
mozzarella			x
parmigiano reggiano	x		x
ricotta di vacca	x		x
Uova			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
misto uovo pastorizzato	x		
uovo di gallina intero	x		
Passata e pelati di pomodoro			
tipologia	biologico	lotta integrata	DOP/IGP
pomodoro pelati	x		
pomodoro pelati		x	
passata di pomodoro		x	
passata di pomodoro	x		
Olio extra vergine di oliva			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
Olio extra vergine di oliva	x		
Succo di limone			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
Succo di limone	x		
Carne			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	DOP/IGP
carne di bovino 1° taglio	x	x	
carne di bovino 1° taglio		x	
carne di bovino 2° taglio		x	
carne di bovino 2° taglio	x	x	
suino lonza	x		
tacchino fesa	x		
Salumi			
tipologia	biologico	filiera corta Toscana	IGP
mortadella di suino			x
prosciutto cotto	x		
Pesce			
tipologia	FAO 27 o FAO 37		

filetto di merluzzo surgelato	x		
filetto di nasello surgelato	x		
filetto di platessa surgelato	x		
filetto di sogliola surgelato	x		
merluzzo surgelato	x		
Prodotti equosolidali/Agricoltura sociale			
tipologia	biologico	equo solidale	agricoltura sociale
biscotti frollini		x	
biscotti con gocce di cioccolato		x	
biscotti al miele		x	
tavoletta al cioccolato fondente con nocciole		x	
tavoletta al cioccolato fondente con zenzero e limone		x	
latte di anacardi	x	x	
latte di quinoa	x	x	
budino al cacao		x	
camomilla in filtri	x	x	
ceci secchi		x	
cioccolato fondente	x	x	
composta di lamponi	x	x	
composta di mirtilli	x	x	
confettura di more		x	
confettura di mango		x	
confettura tropicale		x	
cous cous integrale		x	
fagioli allegri		x	
infuso ai frutti di bosco		x	
infuso alla mela e cannella		x	
infuso all'ananas		x	
marmellata di arance		x	
miele di acacia		x	
miele	x	x	
miele fiori di arancio	x	x	
orzo solubile		x	
thè nero in filtri		x	
thè verde	x	x	

zucchero		x	
pasta semola grano duro	x		x
passata di pomodorini	x		x
frollini all'arancia con fave di cacao	x		x
frollini ai cereali con mandorle	x		x
frollini integrali all'avena con miele millefiori			x

Le certificazioni di qualità

In Euroristorazione l'attenzione alla sicurezza e il rispetto per l'ambiente sono di basilare importanza. Gli standard qualitativi degli alimenti forniti sono garantiti dalle seguenti certificazioni:

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI



ISO 22000:2018
Sistema di Gestione della Sicurezza alimentare



ISO 22005:2008
Sistema certificato rintracciabilità di filiera



ISO 9001:2015
Sistema di gestione qualità



SA8000:2014
Sistema di Responsabilità Sociale



ISO 37001:2016
Sistema di gestione anticorruzione



ISO 45001:2018
Sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro



ISO 14001:2015
Sistema di gestione ambientale



ISO 50001:2018
Sistema di gestione energetica



REGOLAMENTO CE N. 1221/09
Emas

PROTOCOLLO CERTIFICATO
Disciplinare per la gestione delle diete speciali

GMP-HACCP LINEA GUIDA CODEX
Principi generali sull'igiene alimentare

Adottiamo, inoltre, un sistema di rintracciabilità del Piatto Servito al Cliente che prevede un rigoroso controllo dell'intero processo di produzione, dall'entrata delle merci a magazzino fino alla distribuzione. Euroristorazione è una società certificata SA 8000 per la Responsabilità Sociale

Le diete speciali

Ci impegniamo a fornire “diete speciali”, in sostituzione dei menù previsti. In caso di necessità il genitore (o chi ne fa le veci) può far richiesta di dieta speciale, presentando al Comune/Ufficio Scuola un certificato medico che attesti la problematica. Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi religiosi o etici, segue una particolare alimentazione. In tutti questi casi vengono predisposte diete apposite, registrate con un codice di riferimento che evidenzia gli alimenti da escludere.

Con riferimento ai tempi di consegna delle diete speciali, queste saranno fornite agli interessati, entro un massimo di 2 giorni dalla data di consegna ad Euroristorazione del certificato (per motivi di salute), o della richiesta (per motivi religiosi o etici).



La produzione dei pasti

Nella preparazione e cottura dei cibi utilizziamo tecnologie che garantiscono l' idoneità igienica e che preservano ed esaltano la digeribilità e l' appetibilità. I processi di produzione, trasporto e distribuzione dei pasti rispettano le più rigorose norme igieniche e di controllo.

I pasti vengono preparati e cotti la mattina stessa del consumo e, il tempo che intercorre tra il termine della preparazione e la consegna ai refettori, non supera i 60'.

Dietista e Responsabile Qualità

Forniscono un supporto professionale e specialistico alle attività produttive, tecnologiche e gestionali dei servizi di ristorazione. I loro principali compiti sono:

- interventi presso il centro di cottura e i plessi di somministrazione delle scuole per verificare: le condizioni igieniche, strutturali ed ambientali, il rispetto delle norme igieniche eventualmente previste dal capitolato, la qualità delle derrate alimentari impiegate (igienica, merceologica, funzionale, organolettica), le modalità di lavorazione, la cottura dei cibi in relazione al capitolato, alla normativa vigente ed alle esigenze specifiche del servizio, la corrispondenza dei pasti serviti al menù settimanale in vigore in termini di qualità e quantità, le modalità del servizio, il grado di accettazione dei pasti da parte dell'utenza;
- interventi nelle riunioni con la commissione mensa, per discutere migliorie al servizio;
- la predisposizione delle diete speciali, servendosi del gestionale ERP.

3 - *L'aspetto nutrizionale*



Euroristorazione per le scuole

L'IMPORTANZA DI UNA SANA E CORRETTA ALIMENTAZIONE

Vi sono prove sempre più evidenti che un'alimentazione sana ed equilibrata migliori, oltre allo stato di salute, anche la capacità di concentrazione ed apprendimento.

Noi di Euroristorazione elaboriamo progetti di educazione alimentare con il coinvolgimento di alunni, genitori ed insegnanti, ponendo particolare attenzione anche agli aspetti sociali e psicologici che tendono ad influenzare le scelte alimentari. Cerchiamo di mettere in risalto i comportamenti scorretti dovuti ad una scarsa informazione.

La nuova Piramide alimentare

Fonte: INRAN (Istituto Nazionale di ricerca per gli alimenti e la nutrizione)

CONSUMO SETTIMANALE

Mantenere porzioni moderate

≤ porzioni dolci
≤ porzioni carni
≤ porzioni salumi

1-2 porzioni pollame
≥ 2 porzioni pesce, crostacei...

2-4 porzioni uova
≥ 2 porzioni legumi

CONSUMO GIORNALIERO

1-2 porzioni frutta a guscio, semi, olive

2-4 porzioni erbe spezie (per ridurre il sale aggiunto)

2-3 porzioni latte e derivati

3-4 porzioni olio di oliva

PASTI

PRINCIPALI



1 - 2 porzioni frutta

≥ 2 porzioni verdura

1 - 2 porzioni pane, pasta, riso, altri cereali

ACQUA DA BERE

ATTIVITÀ FISICA | CONVIVALITÀ | STAGIONALITÀ | PRODOTTI LOCALI

I gruppi alimentari

Gli alimenti vengono suddivisi in 7 gruppi ognuno dei quali caratterizzato da caratteristiche comuni e specifici nutrienti. È importante che almeno un alimento di ciascun gruppo sia presente nella dieta quotidiana.

Gruppo 1

CARNE, PESCE, UOVA

Proteine di elevato valore biologico, vitamine del gruppo B, grassi.

Gruppo 2

LATTE E DERIVATI

Proteine di elevato valore biologico, calcio, fosforo, vitamine del gruppo B, grassi.

Gruppo 3

CEREALI E PATATE

Carboidrati, proteine di medio valore biologico, vitamine del gruppo B.

Gruppo 4

LEGUMI

Proteine di medio valore biologico, ferro, vitamine del gruppo B, carboidrati, fibra.

Gruppo 5

GRASSI DA CONDIMENTO

Acidi grassi essenziali, vitamine liposolubili.

Gruppo 6

ORTAGGI

Vitamine, minerali, fibra, acqua, zuccheri.

Gruppo 7

FRUTTA

Vitamine, minerali, fibra, acqua e zuccheri.

La giornata alimentare del bambino

Nei primi anni di vita del bambino si verificano fenomeni di crescita e maturazione che condizionano i fabbisogni nutrizionali; eventuali difetti nutrizionali, eccessi e/o squilibri alimentari possono condizionare in maniera negativa non solo il benessere attuale, ma anche la salute futura del bambino.

Gli esperti raccomandano di suddividere la giornata alimentare del bambino in 5 pasti, e suggeriscono la ripartizione calorica di seguito indicata:

Colazione	15%
Merenda del mattino	5 - 10%
Pranzo	35 - 40%
Merenda pomeridiana	5 - 10%
Cena	35%

Il fabbisogno in calorie e nutrienti è specifico per fasce di età; in particolare, una distribuzione appropriata dei macronutrienti dovrebbe prevedere la seguente ripartizione:

1 - 9 anni PROTEINE 7 - 8%

13 - 18 anni PROTEINE fino al 12%

GRASSI non superiori al 30% (di cui saturi non superiori al 10%)

CARBOIDRATI 55 - 60% (di cui zuccheri semplici non superiori al 10%)

Piccoli consigli di educazione alimentare

LA COLAZIONE



La colazione rappresenta uno dei pasti più importanti della giornata alimentare, perché interrompe il digiuno fisiologico notturno e prepara l'organismo ad affrontare la giornata. Saltare la colazione è altamente sconsigliato, in quanto può facilmente provocare un calo del rendimento scolastico. Tuttavia, una colazione troppo abbondante determina un impegno digestivo eccessivo che va ad influenzare negativamente l'attenzione.

LA MERENDA DEL MATTINO



La merenda di metà mattina ha l'obiettivo di dare al bambino l'energia necessaria a mantenere viva l'attenzione senza appesantire la digestione e consentire un adeguato appetito a pranzo. La merenda deve quindi apportare gli opportuni nutrienti e le giuste calorie. Le merende consigliate sono rappresentate da frutta fresca o frullata, yogurt, 3 - 4 biscotti, pane, frutta secca oleosa.

IL PRANZO



Il pranzo è solitamente composto da: un primo piatto, un secondo piatto che fornisca proteine ad elevato valore biologico, un contorno a base di verdura, pane e frutta di stagione. In alternativa può essere sostituito dal cosiddetto "piatto unico", composto ad esempio da cereali e legumi oppure da un primo moderatamente ricco di carne (es. pasta al ragù) o da un secondo con cereali (es. spezzatino con patate, pesce e polenta), il tutto accompagnato da un contorno a base di verdura, frutta fresca e pane.



LO SPUNTINO DEL POMERIGGIO

Sono da preferire alimenti di facile digeribilità quali: frutta fresca, yogurt, spremute di agrumi, frullati, per permettere ai ragazzi di affrontare senza troppe difficoltà gli impegni di studio a casa e sportivi.



LA CENA

La cena deve essere quantitativamente inferiore e variata rispetto al pranzo. I menù scolastici, vanno utilizzati come riferimento per integrare adeguatamente il pasto serale.

4 - Valutazione del servizio



La soddisfazione dell'utente

La verifica della qualità del servizio, percepita da alunni e insegnanti, in quanto utilizzatori diretti del servizio, sia dalle famiglie, in modo indiretto, ma altrettanto importante, rappresenta la mission principale della nostra Azienda.

È fondamentale, infatti, per tutti gli operatori della nostra Azienda, che svolgono a vario titolo la loro mansione, avere un ritorno puntuale, chiaro, tempestivo e quotidiano del loro operato. Solo in questo modo si può avere sempre il "polso della situazione" in merito al gradimento del servizio offerto.

La nostra lunga esperienza, soprattutto nell'ambito della refezione scolastica, ci ha portato alla realizzazione di diversi "strumenti" per la verifica della qualità percepita, specifici e mirati per tipologia di utenti: alunni, docenti, commissioni, tutti condivisibili con l'A.C. in un'ottica di trasparenza e collaborazione efficace.

G.I.ME

Il "fiore all'occhiello" della nostra Azienda, è rappresentato dall'applicativo G.I.ME. (Gestione Informatizzata Mensa), appositamente ideato e progettato per il controllo e il monitoraggio costante e quotidiano dei terminali di consumo gestiti da Euroristorazione. G.I.ME è una parte del gestionale ERP in uso dalla nostra Azienda, per la gestione completa del servizio di ristorazione, dalla codifica del cliente, all'approvvigionamento delle materie prime, alla prenotazione dei pasti, al confezionamento delle pietanze, alla predisposizione delle diete, etc. G.I.ME. è un'applicazione multiutente accessibile attraverso tablet con collegamento internet – dati in dotazione a tutti i plessi scolastici del Comune di Pistoia - per essere utilizzati, previa specifica formazione del personale identificato in ogni plesso, quali: addetti mensa, insegnanti, genitori, commissioni mensa.

Tale sistema informativo si è reso necessario, ai fini dell'ottemperanza di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente, che richiedono tutta una serie di rilevazioni, registrazioni e archiviazione di informazioni, relative all'andamento globale del servizio erogato, mantenendo la completa accessibilità a tutti i dati storici. Esso permette di eseguire: Controllo Conformità, Controllo Diete, Questionario gradimento, Gestione rimanenze.

SCHEDE DI RILEVAZIONE

Altro "strumento" semplice ma efficace, utilizzato da Euroristorazione per monitorare la qualità del servizio destinato agli alunni è rappresentato dalle schede di rilevazione del gradimento in forma cartacea, pensate per piccoli plessi o dove non è possibile l'utilizzo del tablet.

Vengono poste semplici domande inerenti: la varietà delle portate, la qualità dei prodotti, la quantità delle pietanze, la temperatura dei piatti, presentazione dei piatti, il clima vissuto in mensa, lo stato igienico del locale mensa, la cortesia del personale.

5 - Green Procurement



Di seguito le nostre certificazioni relative all'ambiente:

ISO 14001:2015 - Sistema di gestione ambientale

ISO 50001:2011 - Sistema di gestione energetica

REGOLAMENTO CE n. 1221/09 - EMAS

Ci sono tanti modi per rispettare l'ambiente e, tra questi, consumare meno energia, produrre meno rifiuti o ridurre il volume per diminuire il numero di trasporti alla discarica o all'impianto di riciclaggio, contribuire alla raccolta differenziata, ridurre le emissioni gassose, utilizzare più materie riciclate, consumare meno acqua, proporre servizi che siano il frutto di processi produttivi più rispettosi per l'ambiente.

Consumare meno energia



Acquistiamo prodotti ad alta efficienza energetica ed idrica verificandone i consumi sulle schede tecniche di prodotto. Poniamo attenzione alla coibentazione della macchina (forno, lavastoviglie etc.) in modo da evitare dispersioni termiche e migliorare l'efficienza energetica. Controlliamo periodicamente la tenuta delle guarnizioni di frigoriferi e celle e puliamo periodicamente i filtri dei loro motori o delle unità esterne. Nelle nostre cucine abbiamo installato rubinetteria con riduttori di flusso in modo da minimizzare lo spreco di acqua.

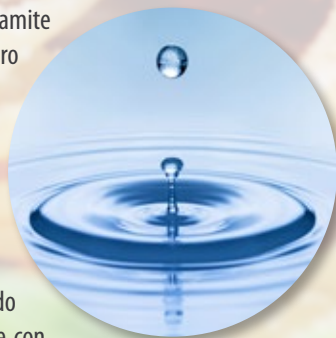
Miglioramento della qualità dell'aria e dell'acqua

Le immissioni inquinanti nell'aria e nell'acqua possono essere ridotte tramite scelte consapevoli che possano interrompere o ridimensionare il loro impatto.

I gas refrigeranti utilizzati nel circuito frigorifero possono rappresentare un pregiudizio per lo strato di ozono.

Tra i criteri di scelta delle apparecchiature del freddo (frigoriferi, congelatori, abbattitori, vetrine, celle frigorifere etc.) abbiamo inserito la tipologia di gas refrigerante utilizzato privilegiando gli ozone friendly.

Non buttiamo negli scarichi gli oli esausti, ma li gestiamo in modo differenziato. Utilizziamo detersivi con basse componenti inquinanti e con marchio Ecolabel.



Conservazione delle risorse naturali

Una piena consapevolezza ecologica non si ferma al risparmio energetico e alla gestione dei rifiuti.

Scegliamo prodotti e servizi delle aziende che hanno stabilimenti certificati ISO 14001 (certificazione ambientale) o che dimostrano di seguire una policy di tipo ambientale. Prevediamo prodotti che hanno acquisito certificazioni specifiche di ecosostenibilità (EnergyStar, FSC, Ecolabel, Plastica seconda vita etc.). Lo smaltimento delle apparecchiature obsolete è sempre realizzato da strutture adeguate alla salvaguardia ambientale.



Riduzione delle eccedenze e dei rifiuti

La lotta allo spreco alimentare è uno degli impegni centrali nel percorso di sostenibilità che da tempo

Euroristorazione ha intrapreso, tenendo sempre presente anche l'importanza dell'impatto ambientale dello stesso. Per questa ragione la nostra azienda garantisce una gestione consapevole e coordinata del servizio, impegnandosi da sempre anche in specifiche attività preventive alla creazione di rifiuti ed eccedenze che si concretizzano nei seguenti punti:

1) Standardizzazione e informatizzazione del processo produttivo

Euroristorazione all'interno del centro cottura implementerà procedure aziendali informatizzate e soprattutto standardizzate alla gestione della Commessa. Il software gestionale in uso permette di stabilire in modo preciso il fabbisogno dell'impianto. L'informatizzazione dei processi unitamente all'impegno personale dei nostri dipendenti e alla responsabilità legata alla tracciabilità delle azioni, garantisce un'effettiva riduzione di eccedenze che andrebbero ad alimentare il quantitativo dei rifiuti prodotti.

2) Cura nella composizione dei menù e nella presentazione dei piatti all'utenza

Le caratteristiche sensoriali del pasto in termini di gradevolezza, appetibilità e presentazione sono elementi che ne condizionano l'accettazione da parte della piccola utenza. A tal fine Euroristorazione punta sulla presentazione dei piatti in relazione alle forme, ai colori e ai profumi per accrescere la percezione sensoriale, stimolare l'appetito ed invogliare i bambini al consumo.

3) Riduzione degli sprechi in fase di distribuzione

Al fine di evitare sprechi in fase di distribuzione, vengono impartite al nostro personale addetto mensa apposite Istruzioni Operative attraverso la lettura di etichette sui contenitori di trasporto che riportano informazioni per lo scodellamento delle pietanze differenziate per tipologia di utente (es: polpette: primaria 3 pezzi / adulti 4 pezzi). In fase di distribuzione viene predisposto il “piatto campione”, con le quantità esatte da distribuire agli utenti, in modo da non sovra o sottostimare la grammatura ed evitare inutile spreco.

4) Formazione continua del Personale

Per garantire una effettiva riduzione dei rifiuti è richiesto anche un corretto comportamento da parte di tutti gli addetti al servizio. Per questo Euroristorazione ha previsto dei corsi di formazione su specifici temi quali, ad esempio: tecniche di cottura per garantire preparazioni uniformi e preservare i parametri nutrizionali delle materie prime • tecniche di cucina • corretta porzionatura e mise en place, ecc.

5) Comunicazione all'utenza

Attività di sensibilizzazione rivolte ad alunni, insegnanti e genitori attraverso percorsi multidisciplinari sulla sostenibilità e sulla lotta allo spreco alimentare, da proporre in refettorio e a casa, le cui brochure digitali saranno disponibili sul portale della Ristorazione, previa autorizzazione dell'A.C.



6) Progetti innovativi per la riduzione dello scarto e dello spreco

Previo consenso dell'A.C., distribuiremo ad ogni alunno iscritto al servizio mensa il "Sacchetto anti-spreco", realizzato in polietilene adatto al contatto con gli alimenti lavabile e riutilizzabile, che consentirà di portare a casa pane, frutta o altri alimenti non deperibili confezionati, non consumati in mensa. L'iniziativa ha una doppia valenza: ridurre la percentuale di scarti dovuta all'avanzo sul tavolo e sensibilizzare alunni e famiglie sul valore del cibo.

7) Monitoraggio del gradimento, dello scarto ed attività collaterali

Con l'ausilio del Servizio Dietetico, in collaborazione con i Responsabili di cucina, l'azienda è a disposizione per valutare nuove preparazioni e testare nuovi piatti previ accordi con l'Amministrazione, anche quale azione preventiva e correttiva in caso di rilevazione di gradimento sotto le soglie previste.

Nel Centro Cottura sarà istituito un vero e proprio Laboratorio dei Sapori dove il nostro staff nutrizionale sarà impegnato nell'elaborazione e nella preparazione di piatti alternativi creando ricette semplici ma appetitose, ponendo attenzione all'abbinamento e alla varietà dei colori delle portate.

Euroristorazione da anni pone tra i propri principali valori "la lotta allo spreco", tenendo sempre presente l'importanza dell'impatto ambientale dello stesso. Per il Comune di Pistoia proponiamo un progetto di recupero degli alimenti non consumati e degli avanzi prodotti dal servizio di refezione denominato "Progetto REBUS" (Recupero Eccedenze Beni Utilizzabili Solidalmente), che prevede la loro re-immissione in un circuito solidale, attraverso la collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Pistoia e gli Enti beneficiari del territorio che si occupano di disagio, marginalità e sostenibilità:

- DONAZIONI DI ECCELENZE ALIMENTARI A FINI BENEFICI.

Per consentire il più ampio recupero di alimenti non consumati in mensa, l'azienda ha individuato quale partner al quale destinare le eventuali eccedenze alimentari integre non consumate e debitamente conservate nelle mense scolastiche, trovando in esso una piena condivisione dei valori di riduzione dello spreco alimentare e lotta alla povertà nel BANCO ALIMENTARE DELLA TOSCANA ONLUS

Il coinvolgimento dell'Ente avviene tramite l'impegno a distribuire nel territorio comunale e limitrofo le eventuali pietanze recuperate a fini benefici a persone indigenti e meno fortunate.

- DONAZIONE DI AVANZI DA DESTINARE AGLI ANIMALI E/O RE-IMMISSIONE IN NATURA.

Eventuali avanzi organici di mensa quali pasta, riso, pane e cibo non consumato nonché scarti di lavorazione delle materie prime quali gambi e bucce di verdure, possono essere conferiti a strutture di ricovero per animali o al recupero in sistemi di compostaggio. Abbiamo sottoscritto per tale tipologia di rifiuto un accordo con la fattoria didattica BAUGIANO con sede a Quarrata (PT), che si occuperà di:

- utilizzare gli avanzi come primario nutrimento per gli animali ospiti della struttura;
- compostare i residui e gli scarti della refezione attraverso un circolo virtuoso, al fine di omaggiare con humus gli orti didattici delle scuole del Comune di Pistoia.

- DONAZIONE DERRATE DA MAGAZZINO CHE HANNO SUPERATO IL LIMITE DI SHELF-LIFE IMPOSTO DA PROCEDURA AZIENDALE.

Euroristorazione promuove inoltre un'iniziativa che coinvolge i fornitori e le piattaforme distributive utilizzate e i propri magazzini del Centro Cottura, per il recupero a monte di derrate integre e commestibili che non possono essere inserite nella normale rete distributiva della refezione scolastica (prodotti in scadenza, con difettosità accettabili ad esempio pasta rotta o con bottatura, frutta con difettosità dell'epicarpo, verdura parzialmente avvizzita, ecc.) estendendo in modo innovativo il concetto di recupero di alimenti ai fornitori aziendali. Le derrate prossime alla scadenza o eccedenti saranno distribuite all'Emporio Solidale di Pistoia, altro nostro partner dell'iniziativa.





CONTATTI:

Sede legale:

Via Savona, 144, 36040
Torri di Quartesolo - Vicenza
Tel. 0444 580699 - Fax 0444 583655
www.euroristorazione.it
info@euroristorazione.it

Centro Cottura:

Via Bologna, 33, Quarrata - Pistoia
Tel. 0573 1935935
prenotazioni.pistoia@euroristorazione.it

