

★★★★★  
**EURO**  
RISTORAZIONE

# CARTA DEI SERVIZI

**Ristorazione scolastica**



*Comune di San Michele  
al Tagliamento*

## Saluto dell'Amministrazione Comunale

Sono lieta di presentare la **Carta dei Servizi** di Ristorazione Scolastica della ditta **Euroristorazione Srl**, il nuovo concessionario del servizio dall'anno scolastico corrente.

Nella Carta troverete le **caratteristiche** del servizio offerto e gli **obiettivi** da raggiungere.

Il Servizio di ristorazione Scolastica, oltre ad essere un importante momento di **condivisione**, garantisce un pasto **completo** da un punto di vista **nutrizionale** sia giornaliero che nella variabilità proposta settimanalmente e questo rappresenta talvolta una grande **occasione** per la **salute** dei bambini in famiglie che non sempre possono garantire questi aspetti nutrizionali.

Il pasto proposto e l'intero Servizio di Ristorazione Scolastica sono impostati nel Rispetto delle **Linee Guida di Settore**, le materie prime impiegate rispettano dei **requisiti precisi** in conformità ai **Criteri Ambientali Minimi** e alle **Linee Guida della Ristorazione** e ciò comporta un elevato utilizzo di derrate alimentari di provenienza **biologica** e talvolta l'utilizzo di derrate alimentari a **filiera corta** e a **Km 0**, a una distanza di produzione non maggiore di 200 km.

Unitamente a tutti gli operatori coinvolti, l'Amministrazione dedicherà particolare **attenzione** al **servizio** affinché il **gradimento** e la **qualità** dei pasti raggiungano un **alto livello**.

Riteniamo importante promuovere uno **stile di vita sano** e auspichiamo una proficua **collaborazione** tra i vari attori coinvolti al fine di favorire lo **stare bene** a tavola e il **benessere** degli **alunni**.

Ringrazio fin d'ora tutte le persone impegnate nel servizio: gli **operatori** per il lavoro che svolgono quotidianamente, gli **insegnanti** per la loro indispensabile opera di monitoraggio e controllo ed i **genitori** della Commissione Mensa che, unitamente ai tecnici, operano per migliorare il servizio offerto.

Il Consigliere delegato alla Pubblica Istruzione  
**Silvia Bottacin**

## Premessa

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 S.r.l. intende attuare e rispettare nell'attività di Ristorazione e nel rapporto con i propri Clienti.

La "Carta dei servizi per la Ristorazione Scolastica" descrive i principi fondamentali del nostro servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta, che ha carattere volontario, 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 in tutti quegli anni che dal 1984 ad oggi sono seguiti, lavorando in stretta collaborazione con la propria Utente e 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 dei bambini che delle loro famiglie, viene utilizzato e trattato esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio, nel pieno rispetto della normativa inerente alla privacy.

## Le nostre ambizioni

Con la Carta della Ristorazione 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.

Gli 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)** rafforzamento dell'identità territoriale attraverso l'individuazione di alcune società e cooperative a cui affideremo in subappalto alcuni servizi specifici, 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);
- 3)** il conseguimento della fornitura di un servizio svolto a regola d'arte da un punto di vista igienico-sanitario, da personale formato negli ambiti professionali specifici.

# STANDARD DI QUALITA'

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 pari al 98%**
- **Puntualità del pranzo servito entro 15'**
- **Risposta ai reclami entro 30 gg.**
- **Garanzia menù previsto 98%**
- **Garanzia della dieta entro 5 gg.**

Lo standard riferito alle diete speciali viene considerato "impegnativo" in quanto è relativo alla garanzia del rispetto delle richieste di diete per motivi di salute, etici e religiosi.



## Il servizio di ristorazione

### I menù

I pasti sono preparati con riferimento a menù stagionali, predisposti a nostra cura, dall'Ufficio Nutrizionale di Euroristorazione – saranno elaborati in due stagioni e 4 settimane, ma ci rendiamo disponibili ad aggiungere altre due stagioni (primavera e autunno) per proporre un'ampia varietà di piatti tipici e prodotti ortofrutticoli al fine di evitare la monotonia, che spesso contribuisce al rifiuto del cibo. Abbiamo inserito giornalmente un doppio contorno (cotto e crudo) con grammature dimezzate, al fine di incrementare il consumo di verdure fresche di stagione.

Proponiamo di scalare i menù di un giorno, al termine della quarta settimana, (il venerdì diventa lunedì e via di seguito) in modo che, chi usufruisce del servizio mensa solo alcuni giorni della settimana, abbia sempre un menù diverso. Abbiamo inserito ricette ponendo particolare attenzione ai gusti dei bambini, inserendo piatti tipici della tradizione gastronomica locale, per rinforzare l'appartenenza al proprio territorio. I Menù saranno inviati in ciascun refettorio scolastico, completi di elenco ingredienti di ciascuna ricetta con evidenza degli allergeni presenti (normativa n.1169 del 2011), valori nutrizionali; descrizione della natura della materia prima (DOP/IGP/STG/KM 0/Tipici e tradizionali) previsti da capitolato e migliorativi offerti.

### 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.

## 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

Il servizio è in grado di 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 consegnando all'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 sono predisposte diete apposite, registrate con un codice di riferimento che evidenzia gli alimenti da escludere.

Con riferimento ai tempi di consegna delle diete particolari, abbiamo stabilito che le diete particolari "codificate" e non, 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).

## **i Legami alimentari / Tecniche di cottura**

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, noti anche come "legami alimentari", rispettano le più rigorose norme igieniche e di controllo e si suddividono in:

### **1. METODO TRADIZIONALE**

Secondo i metodi tradizionali "a legume fresco-caldo", il pasto viene cucinato alcune ore prima di essere distribuito e viene costantemente mantenuto ad una temperatura di 65°C, per evitare la proliferazione di batteri e di microrganismi.

### **La qualità degli alimenti**

Abbiamo stabilito che tutti gli alimenti utilizzati hanno gli stessi requisiti merceologici e rispondono a standard di qualità, garantiti da specifici contratti stipulati con i nostri fornitori.

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti, infatti, sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per tutelare la salute dei commensali.

### **Pasto sostitutivo**

Per ogni scuola servita, è previsto un "pasto sostitutivo", da utilizzarsi per situazioni di emergenza o in caso di necessità (per esempio sciopero del personale, calamità naturali, gite scolastiche).

### **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.

### **Le garanzie per i servizi**

#### **Il tempo massimo di servizio**

Abbiamo stabilito un limite di tempo entro il quale deve essere servita agli alunni, la prima portata del pasto. Tali limiti di tempo non possono, ovviamente, comprendere eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non possono essere imputate a Euroristorazione. Pertanto, data l'importanza di un'efficace erogazione del "servizio", per tale adempimento abbiamo previsto uno "standard".

## **La qualità promessa**

### **La classificazione degli standard**

Gli obiettivi di qualità, che abbiamo definito con gli "standard", possono variare di anno in anno in "valore" e in "tipo" per le iniziative di miglioramento che continuiamo ad intraprendere.

### **La presentazione degli standard**

Nella presente carta dei servizi, vengono definiti gli standard di partenza del servizio: in caso di variazioni, gli stessi verranno tempestivamente aggiornati e inviati a tutti i possessori della "Carta".

### **I piani di miglioramento degli standard**

In conclusione, teniamo gli standard sotto controllo per realizzare i seguenti obiettivi:

- mantenere i valori degli standard promessi;
- formulare, durante l'anno in corso, opportuni piani per il miglioramento degli standard dei servizi per gli anni successivi.



# ASPETTI NUTRIZIO- NALI

## Euroristorazione per le scuole

Operiamo da anni in questo settore e sappiamo che la salute e una crescita corretta si basano su un'alimentazione equilibrata e varia.

Per questo il nostro team di dietisti pianifica il programma alimentare per l'intero anno scolastico, creando diete mirate per le intolleranze alimentari (es. al lattosio) o allergie (es. alle proteine del latte o alle uova).

### L'IMPORTANZA DI UNA SANA E CORRETTA ALIMENTAZIONE

Vi sono prove sempre più evidenti che un'alimentazione sana ed equilibrata, migliora anche la capacità di concentrazione ed apprendimento.

La FAO e l'OMS hanno emanato direttive che raccomandano che un apporto di grassi non superiore al 30% dell'apporto calorico giornaliero.

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.

### IL MENÙ EQUILIBRATO

Strutturiamo il menù scolastico a partire da un modello base articolato in 4 settimane ad andamento stagionale. Le preparazioni vengono scelte sulla base dei fondamenti nutrizionali ma anche del gusto ed in linea con la Dieta Mediterranea, caratterizzata da un'abbondanza di alimenti di origine vegetale quali cereali, verdura, frutta, legumi e olio extra vergine di oliva.

Nella stesura del menù teniamo in considerazione le caratteristiche merceologiche delle materie prime, in particolare attraverso la scelta di carne e pesce (ricchi in acidi grassi polinsaturi, come omega 3 e fosforo). Nel gruppo dei carboidrati complessi, oltre al frumento, proponiamo vari tipi di cereali come: riso, farro, orzo, mais, tipici dell'area mediterranea.

A scuola i bambini imparano a stare a tavola, a mangiare ciò che hanno nel piatto senza sprechi e ad apprezzare sapori nuovi a volte sconosciuti, stimolando la curiosità verso il cibo.

Attraverso il menù scolastico cerchiamo, inoltre, di favorire la conoscenza delle tradizioni alimentari e dei prodotti tipici locali.

# La nuova Piramide alimentare

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

## CONSUMO SETTIMANALE



Mantenere porzioni moderate

≤ porzioni dolci  
≤ porzioni carne  
≤ 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 | CONVIVIALITÀ | STAGIONALITÀ | PRODOTTI LOCALI

## I gruppi di alimenti

Gli alimenti vengono suddivisi in 7 gruppi ognuno dei quali caratterizzato da 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 E FRUTTA

Vitamine, minerali, fibra, acqua, zuccheri.

### Gruppo 7

ORTAGGI E 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 4 - 5 pasti, e suggeriscono la ripartizione calorica di seguito indicata:

|                            |                 |
|----------------------------|-----------------|
| <b>Colazione</b>           | <b>15%</b>      |
| <b>Merenda del mattino</b> | <b>5 - 10%</b>  |
| <b>Pranzo</b>              | <b>35 - 40%</b> |
| <b>Merenda pomeridiana</b> | <b>5 - 10%</b>  |
| <b>Cena</b>                | <b>35%</b>      |

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 sconsigliabile, 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 (copia dei quali viene consegnata ai genitori), vanno utilizzati come riferimento per integrare adeguatamente il pasto serale.

# 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.

# GREEN PROCURE- MENT

Di seguito le nostre certificazioni relative all'ambiente:

**ISO 14001:2015** - Sistema di gestione ambientale

**ISO 50001:2018** - 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 detergenti 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. Privilegiamo 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 utenti (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.

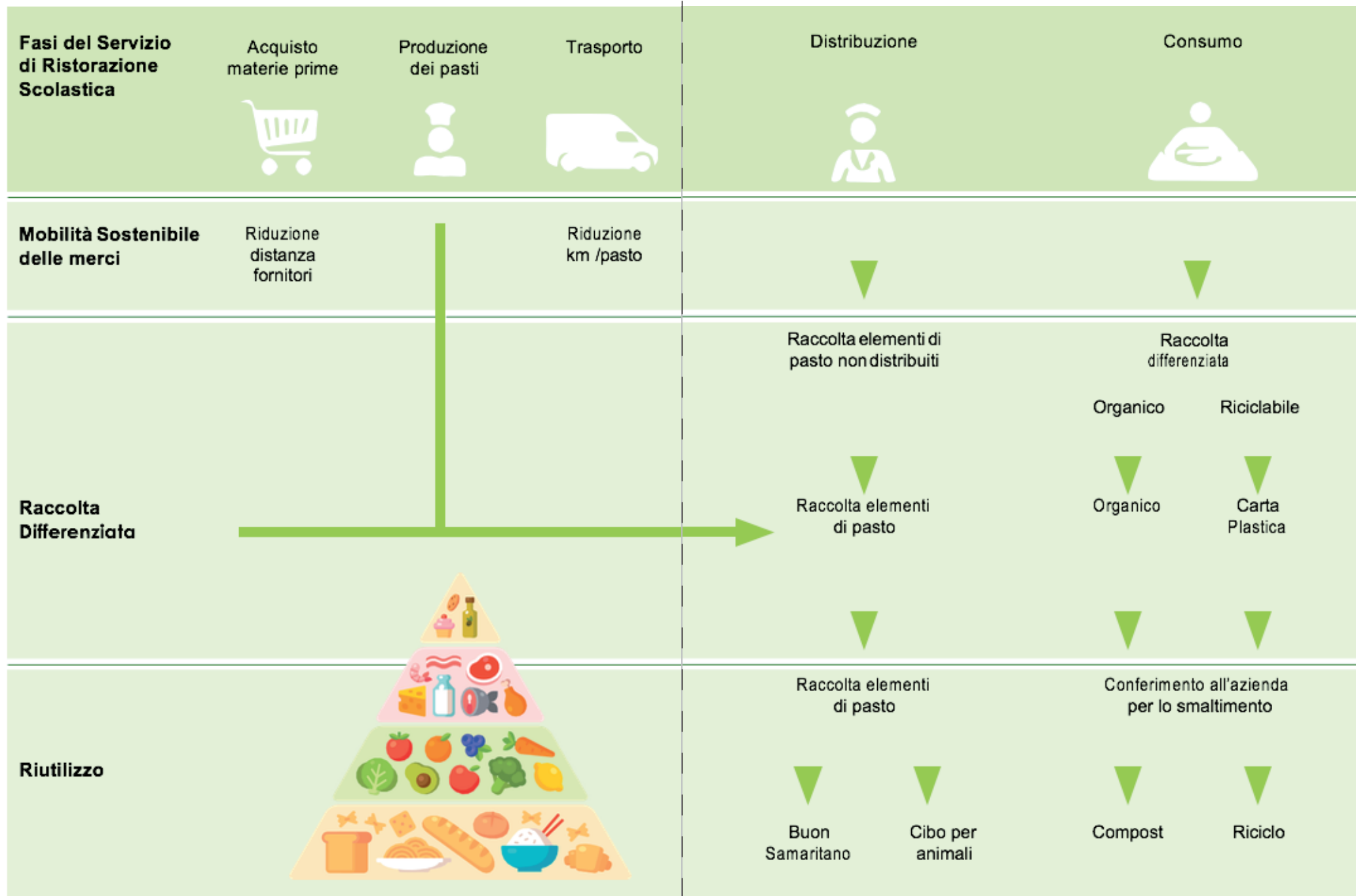
#### **4) Formazione continua del Personale**

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.







---

**EURORISTORAZIONE srl**

Via Savona, 144- 36040 Torri di Quartesolo (VI)  
Tel. 0444 580699 - Fax 0444 583655  
[www.euroristorazione.it](http://www.euroristorazione.it) - [info@euroristorazione.it](mailto:info@euroristorazione.it)