

1 - Presentazione



Dimmi cosa mangi...

CARTA DEI SERVIZI
Ristorazione Scolastica

*Comuni di Rosta,
Buttiglieria Alta
e Villarbasse*

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 Utenza 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.

Le Schede annuali

La Carta comprende anche alcune schede riportanti dati ed informazioni che possono variare di anno in anno. Pertanto, a differenza della Carta, queste schede hanno validità biennale.

Tali schede riportano:

- gli standard riferiti alle prestazioni del “servizio” ed i valori che possono variare da un anno all’altro;
- le diete particolari riservate a tutti coloro che ne hanno fatto specifica richiesta;

I Fascicoli - menù

Contengono tre diverse tipologie di menù: quella autunnale, invernale e quella primaverile.

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) il conseguimento del riconoscimento della "produzione di mensa Biologica" a mezzo certificazione degli enti certificatori competenti.



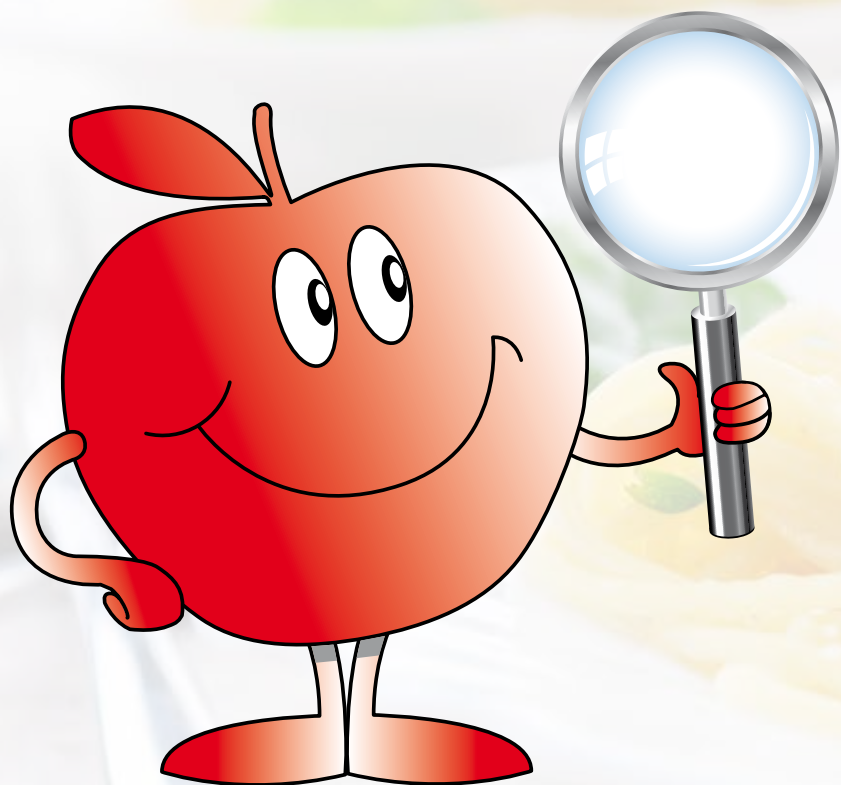
2 - Cyl Standard di qualità



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 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.



I servizi che offriamo

Il servizio di ristorazione

I pasti sono preparati con riferimento a "menù" stagionali, programmati per ciascuna delle giornate dell'anno scolastico e sono concordati con i servizi di nutrizione scolastica delle ASL competenti. Il servizio è gestito in regime di "legame caldo", che consiste nel trasportare i pasti prodotti mantenendone la temperatura oltre i 60°C attraverso l'utilizzo di appositi contenitori termici.

Menu autunnale, invernale e primaverile

È previsto il rispetto di tre menu, uno per autunno uno per l'inverno e uno per la primavera. Il menù autunnale viene adottato nei mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre; il menù invernale, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo mentre il menù primaverile riguarda i mesi di aprile, maggio, giugno. Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato di alcuni giorni a seconda dell'andamento del clima e a seguito di autorizzazione dell'ente competente.

Adozione dello STANDARD

(Standard 1 - Garanzia del menu previsto e delle diete speciali)

Può accadere che, per cause di forza maggiore, debbano essere preparati "pasti" diversi da quelli previsti dal menù del giorno. L'Azienda Euroristorazione si impegna, comunque, ad assicurare che almeno il 98% dei "menù" giornalieri stabiliti siano sempre rispettati.

La nostra Azienda è inoltre disponibile, sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti dall'ufficio scuole del comune, a modificare le componenti del menù che non risultassero gradite a una larga parte dei commensali.

Menù con particolari caratteristiche qualitative

Il servizio utilizza prodotti biologici, DOP e IGP, per oltre l'80% le materie prime utilizzate per il confezionamento del vitto.

Le materie prime

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. Rossi Catering è la nostra società di distribuzione e piattaforma logistica. Fornitore primario per tutti i centri di produzione del Gruppo, può contare sulla forza di un grande network che attiva importanti sinergie con altre società, come F.F.F. per la distribuzione di prodotti alimentari e ortofruttili freschi.

Prodotti tipici e locali

Abbracciamo con convinzione la filosofia legata alla valorizzazione dei prodotti

**DOP (Denominazione di Origine Protetta),
IGP (Indicazione Geografica Protetta),
STG (Specialità Tradizionale Garantita),
DOC (Denominazione di Origine Controllata),
DOCG (Denominazione di Origine Controllata e Garantita),
prodotti tipici a km 0 a filiera corta.**

Siamo fortemente convinti che rappresentino una risorsa su cui investire in termini di identificazione culturale, sviluppo economico e sociale, conservazione e caratterizzazione ambientale e qualità della vita.

Approvvigionamento, selezione e controllo degli alimenti

L'importanza di un'ottima scelta della materia prima è una condizione fondamentale per un buon servizio di ristorazione scolastica. Diventa maggiormente importante dove l'attenzione alle Politiche Ambientali e Culturali di Approvvigionamento dei prodotti alimentari è una condizione fondamentale, in ossequio alle "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".

Per quanto concerne i prodotti locali, sono state ricercate sul territorio tutte quelle aziende produttrici delle derrate richieste dal capitolato e dopo averle individuate, si è provveduto ad effettuare per ogni singolo prodotto approfonditi controlli:

[Controllo della provenienza degli ingredienti, identificazione della/e azienda/e di Produzione Primaria, del sito di Prima lavorazione/trasformazione e il relativo indirizzo, del sito di Seconda lavorazione/trasformazione, verifica dei Km di distanza, verifica della distanza dal luogo di lavorazione/trasformazione, verifica dei Km percorsi con mezzi a basso impatto ambientale e verifica del mezzo impiegato per la consegna al luogo di lavorazione/trasformazione / confezionamento / consumo.](#)

Parallelamente alla ricerca dei prodotti a Km 0, si è provveduto a ricercare prodotti che potevano essere forniti da COOPERATIVE SOCIALI, situate sia all'interno del territorio Km0 che al di fuori. Sono inoltre stati individuati tutti quei Prodotti DOP o IGP, oltre a quelli obbligatoriamente previsti, presenti sull'elenco delle denominazioni italiane, iscritte nel Registro delle denominazioni di origine protette e delle indicazioni geografiche protette (regolamento CE n.510/2006 del Consiglio del 20 marzo 2006). I prodotti proposti per la fornitura sono selezionati tra DOP/IGP/STG, Km 0 e prodotti della tradizione locale tra cui si elencano carne avicunicola e bovina da produttore veneto, Formaggio Asiago DOP, Formaggio Montasio DOP, Formaggio Grana Padano DOP, Formaggio Monteveronese DOP, Formaggio Piave DOP, Formaggio Provolone della Valpadana. Sono stati inoltre offerti e resi disponibili 49 prodotti biologici tra cui si citano pasta, pomodori (passata, polpa, pelati), orzo, farro, riso, legumi, yogurt, polpa di frutta e succhi di frutta, olio extravergine d'oliva, e prodotti a ortofruttili a lotta integrata, tra cui arance, clementine, mele, kiwi, albicocche, limoni, insalata, patate, carote, finocchi, zucchine, cavolo, verza.

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:

UNI EN ISO 9001: 2008 – sistema di gestione qualità

UNI EN ISO 14001: 2004 – sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 22000: 2005 – sicurezza alimentare

UNI EN ISO 22005:2008 – rintracciabilità

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. Se un commensale ha la necessità di nutrirsi con cibi particolari, per motivi di salute, il genitore (o chi ne fa le veci) può segnalarlo consegnando all'ufficio scuola un certificato medico che indichi l'alimentazione richiesta.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi religiosi o etici, fa richiesta alla scuola di non mangiare determinati alimenti. In tutti questi casi sono predisposte diete apposite, registrate con un codice di riferimento che evidenzia gli alimenti da escludere. I menù elaborati per particolari patologie (per esempio l'intolleranza al glutine, al lattosio, all'uovo, etc.), risponderanno fedelmente alle prescrizioni mediche.

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 alla Euroristorazione del certificato (per motivi di salute), o della richiesta (per motivi religiosi o etici);

I nostri giovani utenti

Il servizio di ristorazione viene fornito alle scuole materne, elementari e medie, per cui la Ristorazione è destinata alle bambine e ai bambini che si fermano a scuola per attività pomeridiane. Il servizio è per i giovani:

- delle classi a tempo pieno e a tempo prolungato, che ne usufruiscono tutti i giorni;
- dei "moduli", che ne usufruiscono solo in alcuni giorni;
- eventualmente delle classi che svolgono altre attività integrative ai corsi di studio
- approvate dagli Organismi del Comune.

La produzione dei pasti

I menu giornalieri adottati sono proposti da Euroristorazione e la qualità degli alimenti impiegati sono quelli proposti in sede di gara e visionabili, in caso di aggiudicazione sul sito internet www.euroristorazione.it

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 legame 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 nelle cucine delle scuole e degli eventuali centri esterni da utilizzarsi in base ad un piano di emergenza (nel caso in cui non fosse possibile, per qualsiasi motivo procedere alla produzione dei pasti presso i soli centri di cottura comunali) hanno tutti 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.

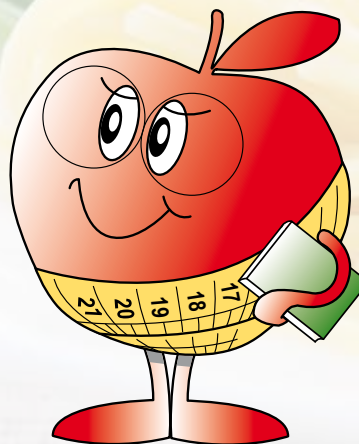
Pasto sostitutivo

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).

I nostri alimenti per le festività

Euroristorazione prevede che a tutti i bambini e alle bambine vengano distribuiti dolcetti per le festività natalizie. Inoltre è previsto un "menù festivo" differenziato a seconda della ricorrenza, specifico per i giorni di festa quali:

- Natale
- Pasqua
- Carnevale
- Chiusura anno scolastico



Dietista

Fornisce un supporto professionale e specialistico alle attività produttive, tecnologiche e gestionali dei servizi di ristorazione. I principali compiti di una dietista Euroristorazione 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 qualitativa e quantitativa dei pasti serviti al menù settimanale in vigore, le modalità del servizio, il grado di accettazione dei pasti da parte dell'utenza;
- interventi nelle riunioni con la commissione mensa, per discutere i miglioramenti al servizio.

Le garanzie per i servizi

Il tempo massimo di servizio

Abbiamo stabilito un limite di tempo entro il quale deve essere servita, agli alunni e alle alunne, 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 alla Euroristorazione. Anche nel caso in cui fosse necessario procedere a più turni di refezione, viene effettuato in corrispondenza dei diversi orari di "inizio pasto", per garantire le più corrette condizioni di consumazione. Pertanto, data l'importanza di una 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 vengono tempestivamente aggiornati e inviati a tutti i possessori della "Carta".

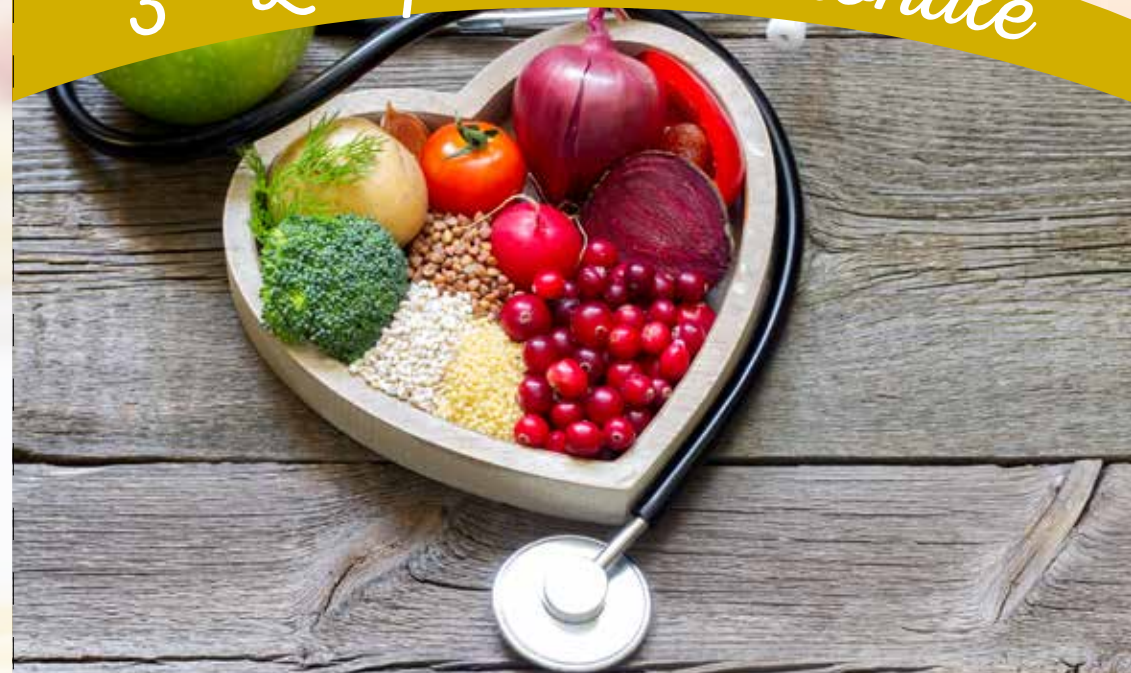
I piani di miglioramento degli standard

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.



3 - L'aspetto nutrizionale



PRODOTTI AGRICOLI A “KM ZERO”

Categoria merceologica	Prodotto offerto	Fornitore selezionato	Distanza in km dal C.C. di Grugliasco
<i>Uova</i>	Uova biologiche	Uova Fantolino, Corso Mandelli 10 – Cafasse (TO)	19,17 Km
<i>Pane</i>	Pane biologico	Food Pan Srl, Via Cacciatori 78 – Nichelino (TO)	8,35 Km
<i>Pasta, farine</i>	Pasta di semola di grano duro biologica	Castagno Bruno Sas, Via Manifattura – Giaveno (TO)	18,04 Km
	Farina di grano tenero 0 biologiche		
	Farina di mais biologica		
<i>Formaggi, latte e derivati</i>	Stracchino	Caseificio Pugliese, Via Ettore Elia 10 – Lauriano (TO)	35,86 Km
	Mozzarella biologica		
	Tomini freschi		
	Primo sale		
	Ricotta		
	Latte fresco biologico	Cerri S.r.l., Via Balocco 4 – Buronzo (VC)	68,66 Km
	Carne bovina biologica	Soc. Agr. Coop. Il Frutto Permessso, Via Del Vernè 16 – Bibiana (TO)	37,18 Km
	Carne suina biologica	Soc. Agr. Coop. Il Frutto Permessso, Via Del Vernè 16 – Bibiana (TO)	37,18 Km
	Carne avicola biologica	Azienda Agricola “Cascina Torrione”, Via Canton Baudini 48 – Rivarolo Can.se (TO)	28,75 Km
	Salume: prosciutto cotto di alta qualità biologico	Lenti Rugger Spa, Via T. Giro 7 – Santena (TO)	20,61 Km
	Salume: prosciutto cotto di alta qualità	Lenti Rugger Spa, Via T. Giro 7 – Santena (TO)	20,61 Km

Categoria merceologica	Prodotto offerto	Produttore	Distanza dal centro cottura	Fornitore	Distanza dal centro cottura
<i>Verdura, legumi freschi, patate e pelati</i>	Cetrioli biologici	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km	Biodiffusione Srl Via Caluso, 21, 10035 Mazzè (TO)	38,59 Km
	Peperoni biologici	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Sedano biologico	Az. Agr. Mondino Flavio, S.da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Fagiolini biologici	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Crauti (cavolo cappuccio) biologici	Az. Agr. Mondino Flavio, S.da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Cavolfiore biologico	Az. Agr. Mondino Flavio, S.da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Insalata (lattuga, invidia, cicoria) biologica	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Pomodori biologici	Az. Agr. Mondino Flavio, S.da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Broccoletti biologici	Az. Agr. Mondino Flavio, S.da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		

Categoria merceologica	Prodotto offerto	Produttore	Distanza dal centro cottura	Fornitore	Distanza dal centro cottura
<i>Verdura, legumi freschi, patate e pelati</i>	Cipolle biologiche	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Spinaci biologici	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Melanzane biologiche	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Patate biologiche	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Zucca biologica	Az. Agr. Mondino Flavio, S. Da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Zucchine biologiche	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Fagioli biologici	Az Agr. Sacchetto Michele, Via Monsola 99/B – Villafalletto (CN)	53,07 Km		
	Finocchi biologici	Az. Agr. Mondino Flavio, S. Da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Carote biologiche	Az. Agr. Mondino Flavio, S. Da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Pomodori pelati biologici	Soc. Agr. Coop. Il Frutto Permessso, Via Del Vernè 16 – Bibiana (TO)			37,18 Km

Categoria merceologica	Prodotto offerto	Produttore	Distanza dal centro cottura	Fornitore	Distanza dal centro cottura
<i>Frutta</i>	Kiwi biologici	Soc. Coop. Lagnasco Gruppo Scarl, Via S. Maria 2 – Lagnasco (CN)	48,84 Km	Biodiffusione Srl Via Caluso, 21, 10035 Mazzè (TO)	38,59 Km
	Melone biologico	Az. Agr. Mondino Flavio, S. Da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Mele biologiche	Soc. Coop. Lagnasco Gruppo Scarl, Via S. Maria 2 – Lagnasco (CN)	48,84 Km		
	Pesche biologiche	Soc. Agr. Coop. Il Frutto Permessso, Via Del Vernè 16 – Bibiana (TO)	37,18 Km		
	Susine biologiche	Soc. Coop. Lagnasco Gruppo Scarl, Via S. Maria 2 – Lagnasco (CN)	48,84 Km		
	Uva biologica	Az. Agr. Mondino Flavio, S. Da Rolassa 7 – Mazze' (TO)	38,47 Km		
	Albicocche biologiche	Soc. Coop. Lagnasco Gruppo Scarl, Via S. Maria 2 – Lagnasco (CN)	48,84 Km		

Formazione e Informazione

- Formazione costante ed aggiornamento del personale di servizio.
- Promozione del lavoro femminile.
- Monitoraggio costante del livello di soddisfazione del servizio.
- Interventi di educazione alimentare insieme ai ragazzi, ai genitori e agli insegnanti. Informazione sulle problematiche derivanti da un'alimentazione non corretta, in collaborazione con professionisti psicoterapeuti.

Ambiente e qualità delle materie prime

- Rispetto dell'ambiente (uso di automezzi a metano, riciclaggio della plastica utilizzata, destinazione dei pasti non consumati ad associazioni abilitate al ritiro).
- Rispetto delle tradizioni locali e delle differenze etnico/religiose.
- Menù studiati ad hoc per utenti affetti da patologie alimentari.
- Monitoraggio costante della qualità delle materie prime.

Valutazione del servizio

La soddisfazione dell'utente

La "Soddisfazione dell'Utente", può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa. La "qualità del servizio di ristorazione scolastica" può essere definita rispondendo alle seguenti domande:

Quali caratteristiche ha il pasto che ho consumato a scuola?

Quali sono le caratteristiche che il pasto a scuola deve avere per me?

Oppure, più semplicemente:

Come è il pasto a scuola?

Come deve essere il pasto a scuola?

Se i due termini delle risposte coincidono, l'Utente risulta pienamente soddisfatto; se non coincidono, c'è insoddisfazione.

Per effettuare le "rilevazioni" della soddisfazione degli Utenti, utilizziamo appositi questionari, somministrati all'utenza da professionisti con esperienza nel settore e con elevate capacità relazionali e di comunicazione.

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). Coinvolgiamo i bambini nell'educazione al gusto tramite il riconoscimento di sapori e colori dei cibi.

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 l'apporto di grassi non deve essere 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 essenzialmente ad una scarsa informazione.

IL MENÙ EQUILIBRATO

Strutturiamo il menù scolastico a partire da un modello base articolato in 5/6 settimane ad andamento stagionale; le varie pietanze vengono sviluppate sulla base dei fondamenti nutrizionali ma anche della percezione delle singole qualità del gusto ed in linea con la dieta mediterranea, caratterizzata essenzialmente da un'abbondanza di alimenti di origine vegetale quali: i cereali, la verdura, la frutta, i legumi e l'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

inconsueti, 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 nutrizionali ognuno dei quali apporta specifici nutrienti. È importante che almeno un alimento di ciascun gruppo sia presente nella dieta quotidiana.

Gruppo 1

CARNI, PESCE, UOVA

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

Gruppo 2

LATTE E DERIVATI

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

Gruppo 3

CEREALI E PATATE

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

Gruppo 4

LEGUMI

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

Gruppo 5

GRASSI DA CONDIMENTO

Grassi, acidi grassi essenziali, vitamine liposolubili

Gruppo 6

ORTAGGI E FRUTTA

Vitamina A ed altre vitamine, minerali, fibra, acqua, zucchero

Gruppo 7

ORTAGGI E FRUTTA

Vitamina C ed altre vitamine, minerali, fibra, acqua e zucchero

La giornata alimentare del bambino

Nei primi anni di vita del bambino si verificano fenomeni di crescita e di 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 dei bimbi.

Gli esperti alimentari raccomandano di suddividere la giornata alimentare del bambino in 4 - 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 dei bambini; in particolare, una distribuzione appropriata dei macronutrienti dovrebbe prevedere la seguente ripartizione:

da 1 a 9 anni PROTEINE 7 - 8%

13 - 18 anni PROTEINE fino al 12%

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

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

L'alimentazione scolastica deve integrarsi in maniera equilibrata con quella seguita a casa, sia in termini di apporto energetico sia relativamente ai singoli principi nutritivi.



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, ed inoltre 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 è fondamentale nel frazionare i pasti della giornata. 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. Inoltre, se non è troppo ricca o abbondante non rappresenta un rischio di aumento di peso nei bambini. 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 (pasta asciutta o minestra), un secondo piatto che fornisca proteine ad elevato valore biologico (carne o pesce oppure formaggio o uova), 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 (riso e piselli, pasta e fagioli) oppure da una pasta moderatamente ricca di carne (gnocchi al ragù) o ancora da un secondo a base di carne o pesce o formaggio e cereali (spezzatino con patate, pesce e polenta, pizza margherita, tortino di ricotta e spinaci ecc.), 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.

4 - Green Procurement



Di seguito le nostre certificazioni:

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, possiamo applicarne molti al nostro settore: 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 o eliminare le emissioni gassose, utilizzare meno materie prime e più materie riciclate, consumare meno acqua, riciclare o proporre servizi che siano il frutto di processi produttivi più rispettosi per l'ambiente. Si possono attuare scelte consapevoli e virtuose di efficienza energetica ed in generale di rispetto 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 pulire periodicamente i filtri dei loro motori o delle unità esterne. Nelle nostre cucine abbiamo installato rubinetteria con riduttori di flusso in modo da ridurre lo spreco di acqua.

Riduzione dei rifiuti/raccolta differenziata

La ristorazione produce ingenti quantità di rifiuto soprattutto organico e di imballaggio: formiamo il nostro personale ad una corretta ed efficiente differenziata per ottenere sostanziali vantaggi ecologici. Vogliamo aiutare anche gli alunni a effettuare una corretta raccolta differenziata fornendo dei bidoni appositi. Ricordiamo che il collocamento del rifiuto organico nell'indifferenziato provoca, per fermentazione, un'emissione dannosa quanto l'anidride carbonica. Utilizziamo pattumiere differenziate in base al tipo di rifiuto. Abbiamo attrezzato molte nostre cucine con il dissipatore e/o disidratatore di rifiuti nel rispetto delle normative e delle disposizioni regionali e provinciali. Abbiamo concordato con i nostri fornitori una politica di imballaggi a rendere e premiare chi usa imballaggi ridotti o meglio di materiale riciclato.

Euroristorazione nel corso degli anni ha stretto numerose collaborazioni con enti e associazioni benefiche impegnate nella raccolta e distribuzione di prodotti alimentari, nel 2016 sono stati

donati circa 4.000 pasti solidali (secondo quanto descritto nella legge 155/2003) coinvolgendo diverse realtà in tutto il territorio nazionale. Nei nostri centri, quando possibile, collaboriamo anche con ricoveri per animali (canili o gattili) donando loro gli avanzi dell'attività produttiva.

Miglioramento della qualità dell'aria e dell'acqua

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

L'ambiente cucina professionale ha nelle apparecchiature del freddo una forte concentrazione di responsabilità e quindi di potenzialità poiché 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.

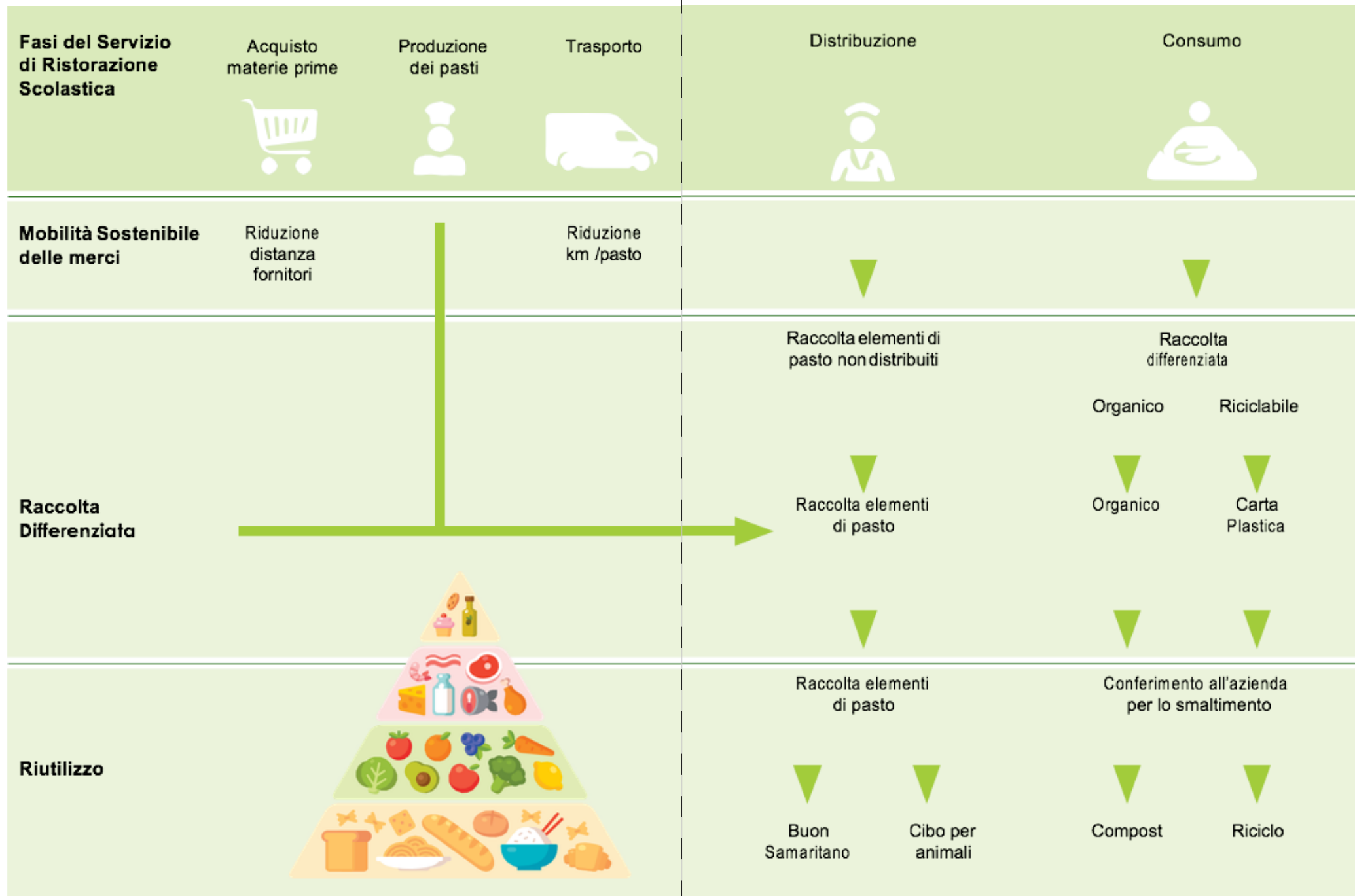
Conservazione delle risorse naturali

Una piena consapevolezza ecologica non si ferma al risparmio energetico e alla gestione dei rifiuti ma si spinge lungo la filiera e cerca di condizionare con piccoli comportamenti le scelte di chi lavora e si relaziona con noi.

Tra i nostri fornitori scegliamo chi dimostra di avere rispetto per l'ambiente.

Scegliamo prodotti e servizi delle aziende che hanno stabilimenti certificati ISO 14001 (certificazione ambientale) o che quantomeno dimostrano di seguire una policy di tipo ambientale. Prevediamo prodotti che hanno acquisito certificazioni specifiche di eco sostenibilità (EnergyStar, FSC, Ecolabel, Plastica seconda vita etc.)

Lo smaltimento delle apparecchiature obsolete sono sempre realizzate da strutture adeguate alla salvaguardia ambientale.



Portale di comunicazione

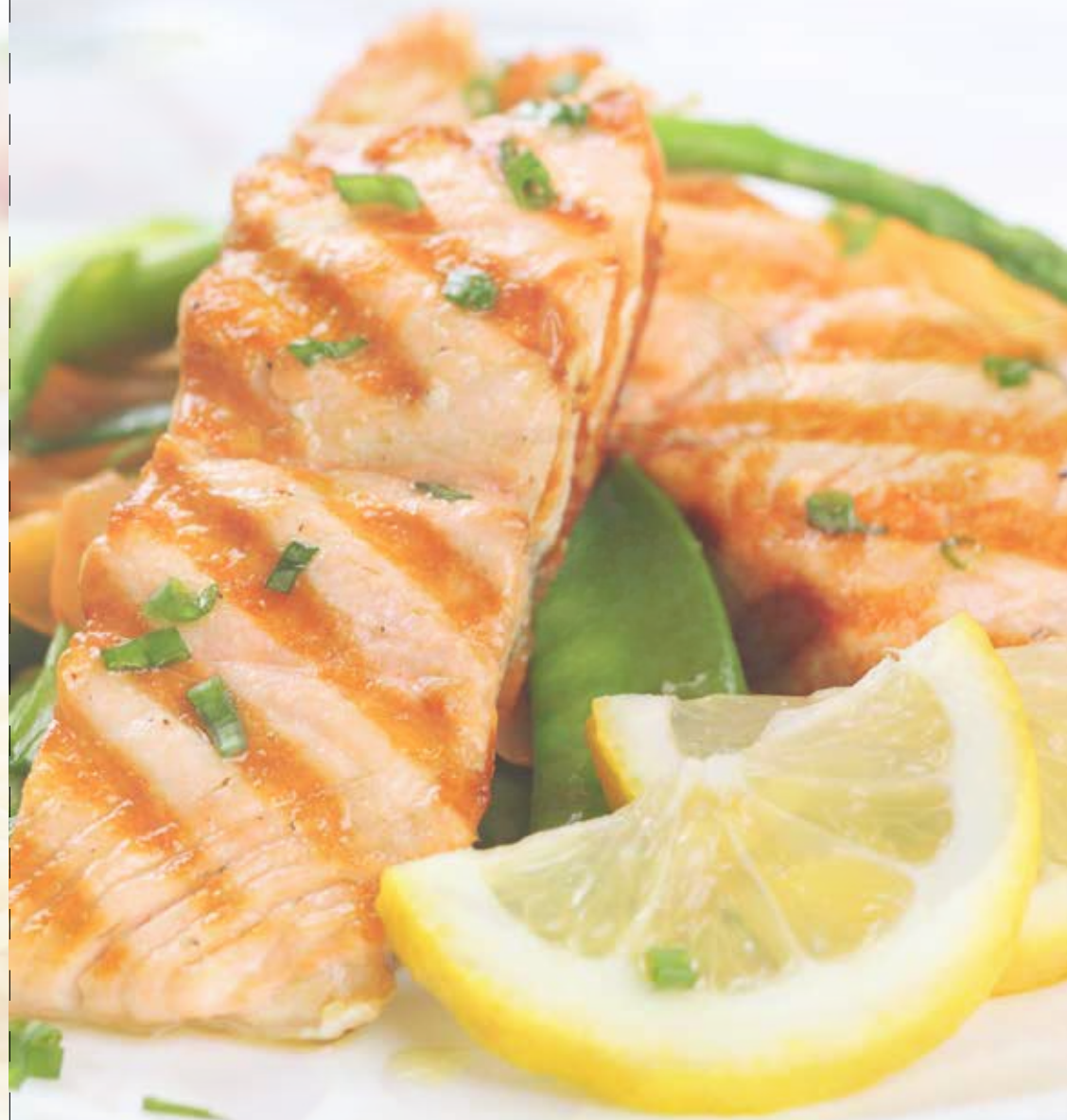
Nella sezione dedicata alla Ristorazione Scolastica del nostro sito internet:

www.euroristorazione.it

i genitori e gli altri utenti possono trovare informazioni utili e aggiornate che riguardano il servizio erogato in ciascun Comune, come ad esempio il menù del giorno, i consigli alimentari delle nostre dietiste e i link ai principali siti istituzionali che trattano il tema del benessere alimentare.

Per ulteriori info sul servizio potete scrivere al seguente indirizzo:

info@euroristorazione.it





EURORISTORAZIONE srl

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