

ESSEBI s.r.l.

LA MENSA CHE PENSA

Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta servizi?

La ESSEBI s.r.l., in collaborazione con il Comune di Avezzano, ha realizzato la Carta dei Servizi per accompagnare utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che favorisca il momento mensa come benessere per tutti e come occasione di convivialità. La Carta rappresenta una guida ai servizi offerti dalla Ristorazione scolastica e rappresenta uno strumento di supporto per la realizzazione della “politica della Qualità” nella quale il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e garanzie di qualità.

Perché la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi si ispira alla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e al Decreto Legislativo n.286/1999. La redazione della Carta permette di rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e si impegna a rispettare i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell’erogazione dei servizi pubblici.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di Ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità, equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale.

CONTINUITÀ

Il servizio di Ristorazione scolastica è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

La Essebi e il Comune promuovono un’adeguata informazione e partecipazione dei cittadini al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, attivando verifiche del grado di soddisfazione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Essebi e il Comune si impegnano a perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo dell’efficienza e dell’efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

MANGIARE INSIEME A SCUOLA

Per i bambini e le bambine, così come per i ragazzi e le ragazze, il cibo è fonte di conoscenza di gusti e sapori nuovi, ma anche elemento di gratificazione psicologica perché espressione delle cure e dell'attenzione degli adulti, manifestazione, sin dalla nascita, del loro affetto e della disponibilità alla relazione. È necessario quindi tenere sempre presente un duplice aspetto: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo in ognuno di noi.

Il pasto a scuola è un momento educativo importantissimo per acquisire un sano modello alimentare che sarà molto utile nell'età adulta. È un momento collettivo dove i bambini possono confrontarsi e condividere la propria cultura alimentare e i propri gusti con quelli degli altri utenti. Educa i bambini alla convivialità, a gustare ed apprezzare il cibo insieme.

Naturalmente ci sono alimenti meno accettati dai bambini il cui consumo deve invece essere stimolato. L'impegno didattico-educativo degli insegnanti, lo sforzo da parte della famiglia saranno alleati fondamentali della Essebi nella ricerca e nello sviluppo di nuove strategie atte a migliorare l'appetibilità e la presentazione dei piatti.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio di ristorazione scolastica è affidata, mediante appalto, alla ditta Essebi s.r.l., specializzata nel settore.

La Essebi, al fine di perfezionare la qualità del servizio, ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità ottenendo le certificazioni UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI 10854, UNI EN ISO 22000 e UNI EN ISO 22005. Il Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza Alimentare coinvolge tutti i processi aziendali dall'approvvigionamento all'offerta dei servizi, dalla valutazione della soddisfazione del cliente alla progettazione e alla erogazione del servizio stesso. È inoltre esteso a tutti i segmenti di attività in cui l'azienda opera e a tutte le unità produttive che gestisce.

Dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola

I pasti sono preparati giornalmente o nei centri di produzione presenti all'interno delle scuole o trasportati dal centro cottura ai terminali di consumo sprovvisti di cucina.

Le scuole destinatarie del servizio di ristorazione scolastica sono tutte le scuole statali primarie e dell'infanzia site nel territorio del comune di Avezzano.

Il prerequisito della qualità del pasto a scuola è dato dalla sua sicurezza igienico-sanitaria. La Essebi sceglie materie prime fornite solo da produttori certificati e di accertata affidabilità.

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto delle norme previste dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 e dal Manuale di Autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. Tutti gli operatori, dal direttore del servizio agli addetti alla somministrazione, dalle cuoche agli addetti al trasporto, garantiscono una rigorosa applicazione delle procedure del manuale di autocontrollo; la metodologia HACCP permette al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena di produzione pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

La sicurezza alimentare è altresì garantita da un sistema di rintracciabilità delle derrate gestito attraverso le certificazioni UNI EN ISO 22000 e UNI EN ISO 22005: la rintracciabilità è uno strumento necessario a stabilire l'identità, la storia e l'origine dei prodotti alimentari al fine di rendere quanto più trasparente la filiera produttiva. In quest'ottica la Essebi ha elaborato un Sistema Informatico di Rintracciabilità del pasto dall'ordine e acquisto delle materie prime, al loro ricevimento e stoccaggio, dalla produzione alla somministrazione dei pasti.

Trasporto e Distribuzione pasti

la distribuzione dei pasti agli alunni viene effettuata dal personale Essebi sia all'interno delle scuole dotate di cucina sia all'interno dei terminali di consumo dove il pasto viene trasportato dal Centro di Cottura. Il trasporto dei pasti e delle derrate fornite quotidianamente ai centri di produzione, avviene con automezzi muniti di autorizzazione sanitaria e con automezzi refrigerati coibentati con rivestimento isotermico secondo le disposizioni del Ministero dei Trasporti. Durante la fase del trasporto, per garantire in ogni momento il mantenimento delle temperature ideali, vengono impiegati particolari contenitori isotermici idonei al trasporto di alimenti a temperatura controllata. Tutte le operazioni descritte avvengono nel rispetto di tutte le procedure igienico-sanitarie richieste dalle norme vigenti e vengono monitorate dall'azienda anche nell'ambito delle certificazioni volontarie ISO.

Applicazioni di politiche ambientali nella conduzione del servizio

Il sistema di gestione UNI EN ISO 14001 permette di valutare e monitorare costantemente gli impatti sull'ambiente del nostro ciclo produttivo, gestendo in particolare i consumi energetici in entrata (acqua, elettricità, gas, combustibile per trasporti, etc...) e i differenti tipi di rifiuti risultanti dalle lavorazioni. All'interno del sistema vengono definiti annualmente obiettivi di ottimizzazione degli impatti. La Essebi, consapevole delle responsabilità in materia di produzione di rifiuti, ma anche delle possibilità di ridurre gli sprechi, garantisce, quindi, il rispetto dei requisiti igienico-sanitari imposti dalle norme vigenti anche attraverso una gestione razionale dei rifiuti che vengono differenziati in base alla loro tipologia. Alcune delle proposte migliorative presentate dalla Essebi in sede di gara, sono rivolte proprio alla riduzione dell'impatto ambientale di alcuni dei processi afferenti alla ristorazione scolastica e all'inserimento di alcuni servizi in una prospettiva di "consumo sostenibile".

I MENÚ

I menù sono diversificati per cicli scolastici, scuola materna ed elementare, e divisi per stagionalità. Al Menù Invernale, in vigore da novembre ad aprile, segue un Menù Estivo in vigore da ottobre a novembre e da aprile alla fine dell'anno scolastico.

Per cause di forza maggiore, i menù possono subire variazioni che vengono comunque concordate con il Comune. In occasione delle festività e di particolari ricorrenze saranno somministrati i cosiddetti "Menù Speciali".

I piatti proposti giornalmente corrispondono per tipo, qualità e grammature, a quelli indicati nel menù predisposto dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ASL di Avezzano.

La struttura del pasto prevede un primo, un secondo, un contorno, pane, dessert (frutta di stagione o yogurt), acqua minerale.

Il servizio di ristorazione scolastica contempla, sempre più frequentemente, l'utilizzo di prodotti provenienti da coltivazione biologica. Sono stati introdotti alcuni prodotti di provenienza biologica, come per esempio le patate, le carote, la frutta e l'olio, secondo uno schema a cadenza settimanale stabilito nel progetto di gara. La Essebi ha, inoltre, introdotto l'utilizzo di prodotti a filiera corta;

obiettivo della Essebi è quello di ricercare e offrire prodotti locali con vantaggi generali sul territorio: scegliere di acquistare prodotti a Km 0 è una scelta sostenibile per l'ambiente e vantaggiosa per i produttori locali.

LE DIETE SPECIALI

La Essebi affronta con la dovuta attenzione il rispetto delle corrette procedure di preparazione e somministrazione delle diete speciali per i diversi utenti, affidandole a personale destinatario di una specifica formazione per la preparazione del pasto dietetico e alla supervisione di una dietista.

Per ogni tipologia scolastica, si prevede l'attuazione di menù diversificati per:

- **Motivi sanitari** (allergie/intolleranze alimentari/patologie croniche)

la richiesta di diete speciali necessita di certificazione sanitaria, che indica la patologia e gli alimenti che non possono essere assunti. Presso ogni centro di produzione è garantita la possibilità di realizzare diete speciali; la fornitura di pasti a regime dietetico garantisce la preparazione in una zona separata del centro cottura, il confezionamento in vaschette monouso termosigillate, il trasporto in contenitori isotermici personalizzati etichettati per plesso scolastico e tipologia della dieta.

- **Motivi etico/religiosi** (es. dieta islamica, vegetariana, vegana)

la richiesta di un menù diversificato attiva l'elaborazione di una dieta compatibile con le esigenze degli utenti. In questo caso, saranno effettuate scelte alimentari e modifiche al menù sempre nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche.

Tutto il processo di elaborazione dei menù sostitutivi è supervisionato e controllato dalla nostra dietista.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Linee Guida per una Sana Alimentazione

La corretta alimentazione è fondamentale per una buona qualità della vita. Il tradizionale modello alimentare mediterraneo è ritenuto oggi in tutto il mondo uno dei più efficaci per la protezione della salute ed è anche uno dei più vari e bilanciati che si conoscano.

L'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione ha elaborato delle *Linee guida per una sana alimentazione*, preziosi consigli per il nostro benessere così riassunti:

1. Controlla il peso e mantieniti sempre attivo
2. Più cereali, legumi, frutta e ortaggi
3. Grassi: scegli la qualità e limita la quantità
4. Zuccheri, dolci e bevande zuccherate: nei giusti limiti
5. Bevi ogni giorno acqua in abbondanza
6. Il sale? Meglio poco
7. Varia spesso le tue scelte a tavola
8. Consigli speciali per bambini, adolescenti, anziani

La varietà è uno dei principi fondamentali per una corretta nutrizione. Nessun alimento contiene, infatti, i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati. Una dieta non monotona e non ripetitiva stimola la curiosità del bambino e lo incoraggia a mangiare di tutto.

Ma quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali, invece, dobbiamo consumare con attenzione?

La risposta è nella PIRAMIDE ALIMENTARE, un modo semplice per rappresentare graficamente le raccomandazioni nutrizionali.

(immagine piramide alimentare)

Come vedete alla base ci sono tutti gli alimenti che vanno consumati ogni giorno per far funzionare bene il nostro organismo: frutta e verdura, pane, pasta, cereali. Man mano che ci si avvicina alla punta ci sono invece tutti quegli alimenti da usare con moderazione.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: I SISTEMI DI VERIFICA

Il monitoraggio per il controllo della qualità

La tutela della salute e la trasparenza nella gestione di un servizio pubblico così delicato, richiedono strumenti di verifica e di controllo mirati ed efficaci. Il Comune di Avezzano ha previsto nel Capitolato speciale d'appalto il rigoroso rispetto degli standard qualitativi.

Il sistema di monitoraggio è basato su rilevazioni periodiche e specifici indicatori ed è finalizzato al miglioramento continuo del servizio. Dal controllo igienico-sanitario alla corrispondenza delle tabelle e dei menù, dalle caratteristiche del servizio al controllo microbiologico, chimico e batteriologico del cibo, gli organismi istituzionali e sanitari competenti, la Commissione Mensa e la stessa Direzione dell'azienda garantiscono una verifica degli standard qualitativi continua e costante del servizio erogato.

La partecipazione alla qualità

La Essebi s.r.l. ha strutturato al suo interno un'attività di **assistenza ai propri Clienti** al fine di assicurare il rispetto dei requisiti contrattuali ed un elevato livello di **gradibilità del servizio**, nonché **la gestione dei reclami** relativi ai prodotti e servizi forniti, al fine di individuarne la causa e intraprendere le opportune **azioni correttive e preventive**.

La soddisfazione del cliente e la sicurezza alimentare sono di primaria importanza per la Essebi; il possesso delle certificazioni ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, ISO 22000:2005, è di per sé sinonimo e garanzia di attenzione nella misurazione degli obiettivi e dei risultati nei servizi di ristorazione scolastica. Il monitoraggio della gradibilità del servizio prevede due iniziative:

- ➔ **Un ciclo di questionari** rivolto agli utenti per verificare la gradibilità del servizio e la loro soddisfazione.
- ➔ **Creazione di un Portale della Ristorazione**, attraverso il quale ogni genitore, insegnante o altro soggetto interessato, attraverso la compilazione di un form, potrà contattare l'Ufficio Qualità dell'azienda per chiedere ed inviare informazioni e suggerimenti.

Lo scopo del monitoraggio è quello di avere un feedback da parte dell'utenza al fine di raccogliere suggerimenti nell'ottica di un miglioramento continuo attraverso la ripianificazione delle prestazioni, la ottimizzazione dei processi produttivi, la riduzione dei costi e degli sprechi.

INIZIATIVE VOLTE AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

I Servizi migliorativi offerti dalla ditta Essebi per la partecipazione alla gara di cui è risultata aggiudicataria, aggiuntivi o integrativi a quelli previsti dal Capitolato di Appalto, interamente a carico della stessa azienda.

1) Gestione Informatizzata della Ristorazione Scolastica

Un software per una gestione informatizzata della ristorazione scolastica è, ormai, uno strumento indispensabile nella complessa procedura di produzione e verifica dei pasti: offre un servizio utile al cittadino, semplifica le procedure e l'organizzazione perseguendo il massimo dell'**efficienza**. La gestione prevede in primo luogo la "de materializzazione" del buono pasto cartaceo a favore di una soluzione che consente di automatizzare tutte le

procedure del servizio, garantendo **affidabilità e trasparenza** nella gestione dei dati e offrendo una ulteriore garanzia in termini di **sicurezza e rintracciabilità alimentare**.

Il software contempla la gestione della prenotazione del pasto e della identificazione dell'utenza attraverso un badge "virtuale", ogni utente riceverà un numero identificativo chiamato PAN e una password valide per tutta la durata del percorso scolastico. La modalità di incasso prevede, come oggi, il pre-pagato, ma non ci sarà bisogno di portare a scuola nessun buono o nessuna scheda, la prenotazione, infatti, avverrà tramite una rilevazione con tablet della presenza. Ogni genitore, in qualsiasi momento, può accedere ad un portale dedicato per il monitoraggio dei flussi delle ricariche e dei pasti collegati al proprio numero identificativo.

Tutto il sistema garantisce scrupolosamente la privacy di ogni utente e di ogni dato ad esso riferito.

2) **Creazione del portale www.avezzanomense.it**

Un corretto e trasparente flusso di informazioni è indispensabile nella gestione di un servizio così complesso e delicato, come la ristorazione scolastica. In quest'ottica la Essebi ha realizzato un portale dedicato esclusivamente alla ristorazione del Comune di Avezzano che riporti una chiara e precisa illustrazione dei servizi offerti e la possibilità di interagire con l'azienda in modo diretto e tempestivo, ma soprattutto costruttivo. E' possibile la consultazione immediata del **Menù del giorno** completo di ricetta e grammature, nella sezione dei **Consigli per la Cena** il genitore potrà sbirciare le indicazioni della nostra Dietista per completare correttamente la giornata alimentare del proprio figlio/a e, attraverso un form dedicato, ogni utente potrà contattare direttamente la nostra dietista per porre quesiti nutrizionali o per esempio chiedere consigli su una corretta alimentazione in caso di intolleranze o allergie.

3) **Consumo Sostenibile: Installazione di Sistemi di Distribuzione dell'Acqua**

La Essebi sostiene e promuove un nuovo approccio alla distribuzione di acqua al momento del pasto nelle scuole. E' prevista l'installazione di **distributori di acqua, filtrata e pura al 100%** presso ogni scuola destinataria del servizio di ristorazione. I vantaggi in termini di **eco-sostenibilità** sono innumerevoli, primo fra tutti un risparmio di un numero considerevole di bottiglie all'anno per un totale di quasi 350.000 tonnellate di PET da smaltire. L'impianto proposto possiede tutte le caratteristiche di affidabilità sia in termini di filtraggio, che di purezza dell'acqua, che di assistenza. È possibile usufruire di acqua fresca liscia o frizzante, ma anche di acqua calda. All'interno di ogni distributore sarà installato un conta litri in modo da poter monitorare la quantità di acqua consumata.

4) **Consumo Sostenibile: Recupero dal Centro di Cottura dei pasti non somministrati**

Nonostante la programmazione e le procedure standard applicate al processo produttivo, accade che presso il centro di cottura rimangano pasti in esubero che non vanno somministrati. Nell'ottica di un impegno sociale e al fine di ridurre gli sprechi alimentari in un tempo così delicato e difficile in tema di nutrizione, la Essebi ha previsto la consegna di tali pasti in esubero ad associazioni che siano impegnate in tal senso nella distribuzione di pasti gratuiti a persone disagiate o svantaggiate.

5) **Interventi volti alla realizzazione di Campagne di Informazione e di Educazione Alimentare**

Carta dei Servizi

La *Carta dei Servizi* è uno strumento attraverso il quale Essebi intende dialogare con tutti coloro che sono coinvolti e interessati al servizio di ristorazione scolastica: commissioni

mensa, responsabili didattici, Comune di Avezzano, utenti e genitori, per migliorare sempre più le sue prestazioni e l'intera organizzazione. La Carta rappresenta una guida ai servizi offerti dalla ristorazione scolastica e un valido supporto alla realizzazione della politica della Qualità.

Corsi di Educazione Alimentare e iniziativa “Cucina Aperta”

Per valorizzare il servizio di ristorazione non occorre soltanto migliorare la qualità del pasto, ma bisogna impegnarsi a sensibilizzare i bambini ad apprezzare i valori storici, ambientali e culturali dei piatti serviti. Sia per gli adulti, che per i bambini, la presentazione dei cibi, il contesto in cui sono somministrati, la scoperta del gusto e la conoscenza delle corrette abitudini alimentari, hanno una grande importanza. Per tutti i bambini il momento del pranzo a scuola ha soprattutto una valenza affettiva e relazionale che assume un significato più ampio della semplice somministrazione di cibo e principi nutritivi. È il momento di condivisione con gli altri bambini e con gli educatori.

Alla luce di quanto detto, per migliorare il Servizio, la ESSEBI s.r.l. si impegna ad attuare diversi interventi: corsi dedicati ai genitori su tematiche di interesse diffuso come la sicurezza alimentare, sugli standard di qualità del servizio, sulle sempre più diffuse allergie e intolleranze alimentari, e corsi dedicati agli insegnanti sull'interazione fra l'alimentazione e l'apprendimento. Particolare attenzione rivolgiamo all'iniziativa **“Cucina Aperta”**:

la possibilità 2 volte l'anno, per tutti i genitori interessati, di fare una vera e propria visita guidata del Centro cottura, una occasione nella quale sarà possibile visionare le materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti, verificare le procedure di controllo e, oltre all'esperienza diretta della degustazione, sarà possibile interagire con il direttore del servizio, la responsabile del centro, le cuoche, gli addetti alle diete speciali, con la nostra dietista e con lo staff dell'Ufficio Qualità.

6) Interventi volti alla Promozione del Territorio e al Miglioramento del Servizio:

- Menù a Filiera Corta “Km 0”

Una volta nell'arco dell'anno scolastico verrà somministrato un Menù giornaliero a filiera corta – Km 0 e al momento della distribuzione del pasto verrà consegnato ad ogni utente un piccolo opuscolo informativo con l'indicazione della provenienza dei prodotti, con cenni ai produttori, al fine non solo di dare evidenza dei piatti serviti, ma anche di sensibilizzare gli utenti su un tema così importante come quello della valorizzazione del proprio territorio.

- Festa della Colazione

Insolita e divertente, la Festa della Colazione, riscuote sempre un grande successo tra i piccoli utenti che, insieme agli insegnanti, possono consumare la colazione a scuola. Oltre ai principali prodotti per una sana colazione, sarà distribuito del materiale informativo in cui sarà illustrata l'importanza di consumare un pasto nutriente per iniziare bene la giornata.

- Cestini in occasione della Gita Scolastica

In occasione della gita scolastica, in accordo con il Comune di Avezzano e con le Direzioni Didattiche, la Essebi si è offerta di preparare, a titolo completamente gratuito, dei cestini/pranzo al sacco per i bambini che, durante l'anno, usufruiscono della mensa scolastica.

- Vassoi Termici personalizzati per il trasporto delle diete speciali

Nello svolgimento del servizio fino ad oggi, la Essebi ha utilizzato, per il trasporto delle diete speciali, appositi contenitori a scomparto idonei al trasporto e debitamente etichettati per una chiara e tempestiva identificazione del pasto in regime dietetico. Abbiamo proposto l'adozione, per il trasporto dei pasti dietetici, di veri e propri **vassoi personalizzati termici a comparti interni separati, che mantengono la temperatura sia per i piatti caldi che freddi**. In tal modo non solo viene garantita l'integrità e la sicurezza in termini alimentari del pasto dietetico trasportato, ma anche migliorate le qualità organolettiche del pasto stesso che, viaggiando in vassoi termici, mantiene le giuste temperature di servizio.

INFORMAZIONI E LINK UTILI

Portale della Ristorazione – Comune di Avezzano

www.avezzanomense.it

Comune di Avezzano

www.comune.avezzano.aq.it

Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione

www.inran.it

Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali

www.politicheagricole.gov.it

Associazione Italiana Celiachia

www.celiachia.it

Slow Food

www.slowfood.it