

Spettabile **Cooperativa Scolastica Santa Caterina**,

Con la presente desideriamo innanzitutto ringraziarVi per l'attenzione che dedicherete allo studio nostra offerta per l'affidamento della gestione triennale del servizio di refezione scolastica per la preparazione, consegna e distribuzione dei pasti per l'Istituto Santa Caterina ubicato a Pisa, progetto che troverete articolato nei seguenti capitoli:

- **PIANO DEL SERVIZIO**
- **PROGETTO DI QUALITA'**

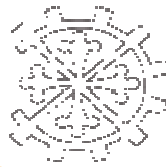
Dallo studio della realtà scolastica della Cooperativa Scolastica Santa Caterina ci siamo impegnati, oltre che a illustrare i punti richiesti nel Capitolato Speciale d'Appalto, a cercare di inserire come parte integrante della gestione alcuni punti che riteniamo fondamentali al fine di rendere un servizio gradevole e ottimale.

La priorità è data al servizio tralasciando di dilungarsi su argomenti ovvi e di rispetto della normativa, concentrando le nostre idee di miglioramento continuo verso un percorso di gestione che rimane sempre la parte fondamentale del nostro lavoro.

Abbiamo pensato di porre la nostra e la Vostra attenzione sull'articolazione del nostro progetto che mira all'ottenimento di un prodotto qualitativamente e quantitativamente genuino con una lavorazione tradizionale e mirata a tempi di lavorazione, preparazione e confezionamento il più ravvicinati possibile al momento del consumo del pasto, compatibilmente con gli strumenti e le risorse adeguate all'ottenimento, da noi auspicato, di un prodotto "cotto e mangiato".

Obiettivo principale è quello di offrire un servizio ottimale applicando ad ogni fase le procedure di qualità necessarie alla creazione di un prodotto "sano e genuino", gradevole al consumatore finale e che offra tutte le garanzie sotto il profilo delle materie prime utilizzate, della qualità organolettica e igienica, requisiti che si ottengono mediante un costante monitoraggio delle fasi della preparazione giornaliera ed a monte prevede una attenta scelta dei fornitori, delle materie prime che dovranno essere di prima qualità.

In particolare, si è posta l'attenzione all'inserimento di prodotti biologici oltre a quelli da voi richiesti, per far sì che la qualità percepita dai Vostri bambini sia a tutto vantaggio della loro salute. Non abbiamo però tralasciato l'aspetto dei prodotti provenienti dal mercato Equo Solidale, di Libera Terra, di "Filiera Corta" e a "km0" ovvero prodotti locali di Pisa per un sostegno sia dell'economia locale che della tematica ambientale.



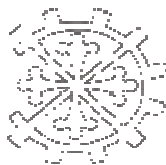
In linea con una politica di rispetto dell'ambiente, Avenance si vede impegnata in una serie di obiettivi importanti ed ambiziosi mirati allo sviluppo di una reale sostenibilità ambientale. La riduzione dei rifiuti e la loro gestione ottimale, sono obiettivi noti che vengono assicurati in ogni ambito territoriale introducendo il concetto della partecipazione e della collaborazione.

Le azioni previste nel presente progetto sono rivolte a tutti gli ordini scolastici presenti presso l'Istituto Santa Caterina.

Nel perseguimento degli obiettivi posti e nell'attuazione di tutte le procedure e di tutti gli strumenti descritti e proposti nei citati capitoli ci consideriamo formalmente impegnati, così come ci consideriamo formalmente impegnati al rispetto del Vostro Capitolato d'Appalto (al quale si rimanda per tutti gli aspetti non trattati nei nostri capitoli) e di tutte le normative vigenti.

Milano, 18/06/2010

Avenance Italia S.p.A.



INDICE PROGETTO QUALITA' AVENANCE per la COOPERATIVA SCOLASTICA SANTA CATERINA

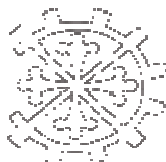
- **INDICE PROGETTO QUALITA' AVENANCE 3**
- **AVENANCE ITALIA: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 4**
- **IL SISTEMA DI QUALITÀ DI AVENANCE ITALIA 6**

PIANO DEL SERVIZIO

- **CAPITOLO A – SISTEMA ORGANIZZATIVO SPECIFICO 8**
- **CAPITOLO B – CRITERI DI SELEZIONE, VALUTAZIONE E RIVALUTAZIONE DEI FORNITORI..... 46**
- **CAPITOLO C – IMPIEGO DI PRODOTTI DI ORIGINE BIOLOGICA, PRODOTTI DOP E IGP, PRODOTTI A FILIERA CORTA E KM 0, EQUO SOLIDALI E LIBERA TERRA..... 62**
- **CAPITOLO D – SISTEMA DI RINTRACCIABILITA' AZIENDALE DI PRODOTTO E DI FILIERA 71**
- **CAPITOLO I – MIGLIORIE STRUTTURALI DEI LOCALI..... 75**
- **CAPITOLO L - POTENZIALITÀ PRODUTTIVA GIORNALIERA GLOBALE RELATIVA AL CENTRO PRODUZIONE PASTI 82**
- **CAPITOLO M - PIANO DI RISOLUZIONE DELLE EMERGENZE FINALIZZATO AL MANTENIMENTO DEL SERVIZIO..... 83**
- **CAPITOLO N – PIANO DEI TRASPORTI 86**
- **CAPITOLO O – IL MENU': LA NOSTRA PROPOSTA 97**

PROGETTO DI QUALITA'

- **CAPITOLO A - REALIZZAZIONE DI REPORT E PROGETTI TESI ALLO SVILUPPO DELL'AUTONOMIA DEGLI UTENTI 105**
- **CAPITOLO B - REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI QUALITA' 113**
- **CAPITOLO C - REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE 121**

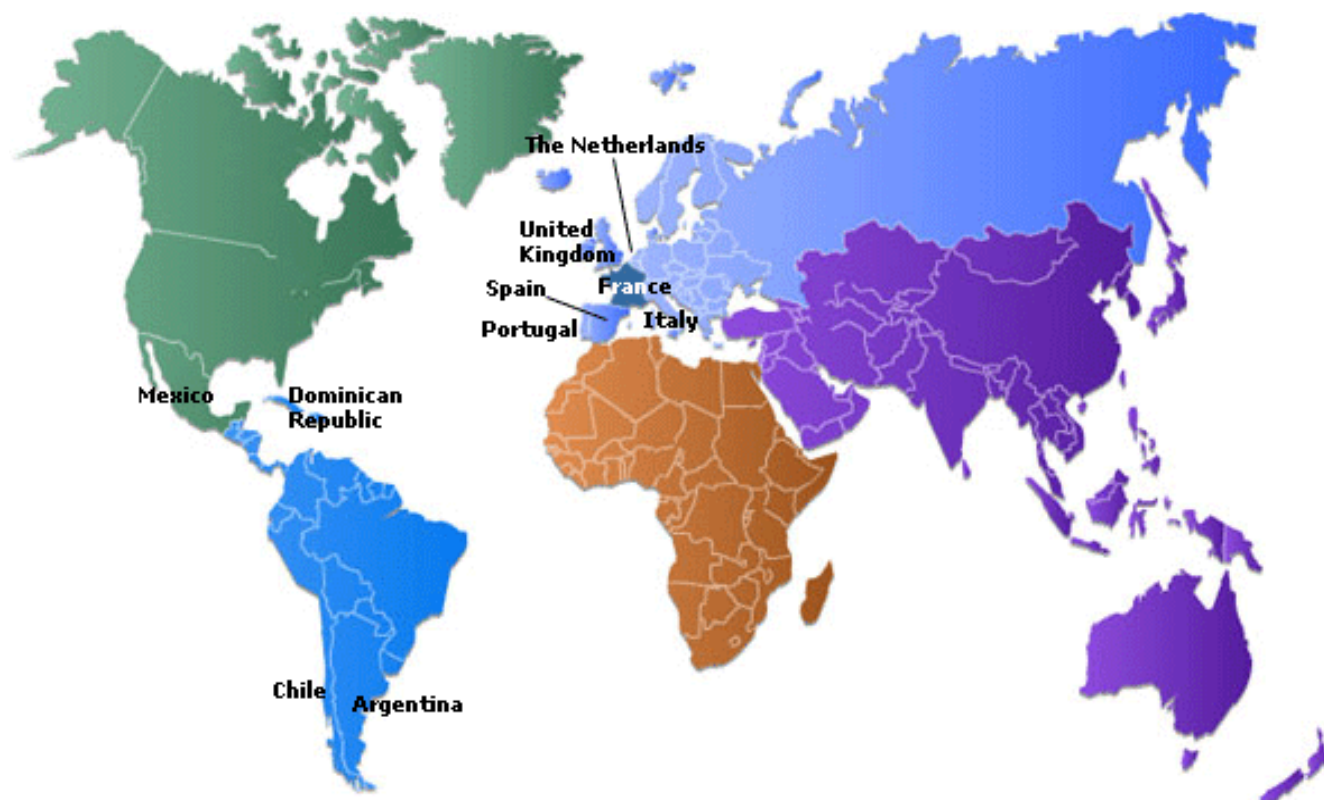


AVENANCE ITALIA: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Premessa

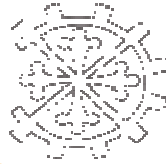
Avenance Italia è la società Italiana di Elior, il primo gruppo di ristorazione collettiva in Francia e il terzo in Europa con una storia pluridecennale di crescita all'insegna del rispetto delle abitudini, delle tradizioni e della cultura dei paesi ove è presente.

In tutta Europa il gruppo Elior, che opera come Avenance per la parte di ristorazione collettiva, combina "eccellenza e vicinanza alle persone": In Italia, Spagna, Portogallo, Francia, Gran Bretagna e Olanda, così come in Marocco o in America Latina, Avenance adatta il suo fare ristorazione con il rispetto delle culture, delle abitudini e delle tradizioni nazionali.



La tradizione italiana di Avenance Italia deriva dall'esperienza sul nostro territorio della "Mediterranea Catering" che iniziò ad operare nella ristorazione nel **1954** e che nel 1973 diede origine alla **Chef Italia**, specializzata nella fornitura di servizi di ristorazione per le grandi industrie cantieristiche navali di Genova e Trieste. Dalla sua nascita agli anni '80, Chef Italia cresce espandendo la propria presenza territoriale in tutta Italia ed allargando le attività a tutti i settori della Ristorazione Collettiva (Aziende, Sanità, Forze Armate). Nel 1981, infine, Chef Italia diventa una holding, Capo Gruppo di una serie di società operative in settori specifici: RistoChef per la ristorazione collettiva, Buon Chef per i Buoni Pasto, Buon Chef per la gestione di ristoranti aperti al pubblico, sia con marchi di proprietà come Me Gusta, Pizza Chef, Gran Chef e Gran Café, oppure con marchi in franchising (quali Giovanni Rana, Parmacotto e Mc Donald's), AirChef per il catering aereo e i servizi aeroportuali.

Alla fine degli anni '90 il gruppo Elior interessato al mercato Italiano intuisce le potenzialità di una società come RistoChef e Buon Chef e gradualmente entra come azionista della società sino ad



acquisirne il controllo completo nel 2004. Tale passaggio viene sancito definitivamente con il cambio di ragione sociale che da RistoChef **diviene Avenance Italia SpA dal 1° aprile 2004.**

E con Elior alla fine degli anni 90 inizia anche un formidabile lavoro di **rinnovamento e modernizzazione dell'azienda.** Tale slancio porta subito a miglioramenti organizzativi per rispondere in modo più adeguato e puntuale alle esigenze dei clienti. **Il management tutto italiano** riesce con successo a mediare ed adattare le indicazioni della casa madre con le esigenze dei clienti italiani, senza spersonalizzare il servizio o allontanarsi dalla nostra cultura.

In questa ottica si arriva alla creazione di task force di esperti dedicati ai diversi settori della ristorazione, scolastica, aziendale sanitaria e delle forze armate, per studiare offerte migliorative ed innovative per ciascuna tipologia di utenza.

Oggi tutte queste tipologie di ristorazione sono condotte e gestite con successo da Avenance e con soddisfazione dai propri clienti.

Avenance Italia e la Ristorazione

Avenance Italia: ristorazione per le Scuole

Si occupa della ristorazione scolastica dall'asilo all'Università, sia presso Enti Pubblici che presso Istituti privati, religiosi o laici.

Eroga oltre 10,60 milioni di pasti annui per un totale di 45 milioni di Euro di fatturato (anno 2008), e impiega più di 2000 dipendenti al servizio dei suoi 100 clienti.

Leader della ristorazione scolastica biologica, che sostiene e promuove anche con iniziative di informazione, divulgazione ed educazione, pioniera nell'utilizzo di prodotti equo e solidali e DOP ed IGP, Avenance Italia si caratterizza per la qualità dei servizi e la serietà e la competenza delle persone premiate dal mercato con una crescita costante che ha quintuplicato il fatturato annuo in tre esercizi.

Avenance Italia: ristorazione per le Aziende

Avenance Italia propone le migliori soluzioni per la pausa pranzo aziendale.

Aziende di tutti i settori produttivi, dai 50 ai 10.000 pasti al giorno, trovano in Avenance Italia **qualità, efficienza, competenza e flessibilità organizzativa.** Il Settore Aziende di Avenance Italia gode oggi della fiducia di più di 250 clienti in tutta Italia, fra cui Marconi, Coca Cola, Galbani, ABB, Same, 3M, Poste Italiane, Enel, Piaggio.

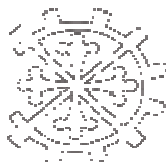
Avenance Italia per la Sanità

Cura la ristorazione per **Ospedali, Cliniche e Case di Cura, Case di Riposo, Residenze Assistenziali** affrontando le loro esigenze specifiche attraverso la massima attenzione alla qualità (garantita anche dalla certificazione UNI EN ISO 9000 Vision 2000), alla cura, all'ospitalità, all'alimentazione e ai anche momenti di socializzazione e animazione. ***Mette a disposizione dei suoi clienti una linea di prodotti alimentari appositamente studiati per diete speciali in grado di coniugare valori nutrizionali e gusto della buona tavola***

Avenance Forze Armate

Avenance Forze Armate, ultima nata in casa Avenance Italia, eroga decine di migliaia di pasti in più di cento realtà italiane. Dall'operazione sul campo al banchetto per manifestazioni di grande rilievo, offre la massima flessibilità e collaborazione, come dimostrato ogni giorno presso l'Accademia di Modena, l'Accademia Navale di Livorno, il Comando Generale Arma dei Carabinieri, e in altre cento unità operative sparse in tutta Italia.

Brochure Aziendale presente all'Allegato n°1.



IL SISTEMA DI QUALITÀ DI AVENANCE ITALIA

Il Sistema Qualità di Avenance Italia nasce nel 1995 come Servizio di Prevenzione per rispondere formalmente al dettato delle normative riguardanti la Sicurezza sul lavoro: 81/2008.

La capacità di "guardare avanti" ha permesso di ipotizzare sin dall'inizio l'emergere di nuovi scenari che si sarebbero successivamente sviluppati sia come esigenze dei clienti che come normative ufficiali.

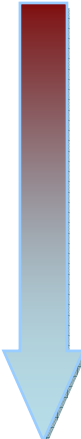
Il Sistema Qualità, impostato sin dall'inizio come una struttura "aperta", è stato dunque capace di incamerare al suo interno, in modo coerente e sinergico, la gestione di tutte le problematiche legate ai "rischi" del flusso operativo del servizio di ristorazione.

Tale sensibilità e capacità di "guardare avanti" ha portato Avenance ad anticipare tematiche di responsabilità sociale ed ambientale e il loro recepimento all'interno del sistema qualità. **Nel maggio 2005 Avenance ottiene la certificazione ISO 14001:1996. E' tra i primi in Italia ad averla.**

Nel 2007 Avenance ha guadagnata la UNI EN22000:2005 per la sicurezza e tracciabilità degli alimenti.

A novembre 2008 Avenance ha inoltre ottenuto la prestigiosa e recentissima **certificazione British Standard OHSAS 18001** a tutela della conformità del proprio operato con il nuovo testo unico della sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 9 Aprile 2008 n.81) in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Vantiamo infine la certificazione del Biologico in diverse unità produttive in tutta Italia.

L'evoluzione della Qualità

- 
- 1995 – Sistema Generale di Sicurezza secondo la normativa 626/94
 - 1996 – Impostazione del Sistema Qualità secondo ISO 9000
 - 1997 – Sistema di Autocontrollo Igienico-Sanitario (HACCP)
 - 1998 – Certificazione del **Sistema Qualità** secondo **UNI EN ISO 9001:94**
 - 2000 – Fusione dei precedenti nel **Sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza**
 - 2001 – Gennaio: Estensione della Certificazione del Sistema Qualità secondo **UNI EN ISO 9001:94**
 - Ottobre: Estensione della Certificazione del Sistema Qualità secondo la nuova edizione della **UNI EN ISO 9001:2000**
 - 2003 – Certificazione del **Sistema di Autocontrollo HACCP UNI 10854**
 - 2004 – Certificazione del Sistema Qualità **ISO 9001:2000 IQNet** a livello internazionale
 - 2005 – Certificato del **Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:96**
 - 2007 – Certificato del **Sistema di Gestione Sicurezza Ambientale ISO 22000:2005**
 - 2008 – Certificazione **British Standard OHSAS 18001 (D.L.81/08)**



ISO 9001:2000



ISO 14001:2004



HACCP-20/04



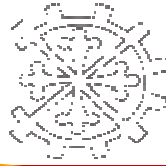
ISO 22000:2005



OHSAS
18001:2007

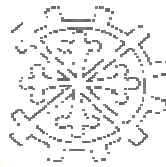


Attestati BIO



PIANO DEL SERVIZIO di Ristorazione Scolastica per la Cooperativa Scolastica Santa Caterina





CAPITOLO A – SISTEMA ORGANIZZATIVO SPECIFICO

Obiettivo principale è quello di offrire un **servizio ottimale** applicando ad ogni fase le procedure di qualità necessarie alla creazione di un prodotto “sano e genuino”, gradevole al consumatore finale e che offra tutte le garanzie sotto il profilo delle materie prime utilizzate, della qualità organolettica e igienica, requisiti che si ottengono mediante un costante monitoraggio delle fasi della preparazione giornaliera e a monte prevede una attenta scelta dei fornitori, delle materie prime che dovranno essere di prima qualità.

La lavorazione delle materie prime è un punto cardine del risultato finale, quindi altro punto determinante per l’ottenimento di un prodotto “cotto e mangiato” deve essere posta ai *tempi di lavorazione* che devono essere ridotti e il più ristretti possibile e soprattutto alla *formazione degli addetti*, in un’ottica di una maggiore professionalità. Particolare attenzione è stata rivolta al *ridotto impatto ambientale* dalle varie fasi di lavorazione, dal momento della scelta delle materie prime con il minor ingombro di imballaggio, al loro smaltimento, riciclaggio ecc.

PARAGRAFO A.1 - FASI OPERATIVE DEL SERVIZIO

In base al Vostro Capitolato Speciale d’Appalto, il servizio di preparazione, trasporto, sporzionamento e distribuzione dei pasti da noi proposto sarà destinato agli alunni dell’Asilo Nido, della Scuola dell’Infanzia, della Scuola Primaria e Secondaria di I° Grado della **Cooperativa Scolastica Santa Caterina**.

Il servizio per la gestione del servizio di ristorazione per l’Istituto Santa Caterina comprende le seguenti **fasi operative**:

- acquisto e stoccaggio delle materie prime;
- preparazione, cottura e confezionamento pasti;
- veicolazione pasti dal centro cottura all’Istituto;
- distribuzione dei pasti e sanificazione delle stoviglie e dei locali di consumo nei refettori destinati alla scuola primaria e secondaria dell’Istituto;
- coordinamento del servizio
- formazione del personale.

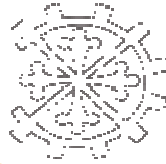
Come unico centro cottura per la preparazione dei pasti per il Vostro Istituto, Avenance utilizzerà il **CENTRO COTTURA OSPEDALETTO** sito a Ospedaletto (Pisa), all’interno del quale attualmente vengono preparati unicamente i pasti per le scuole dell’Infanzia, Primarie e Secondarie di I° Grado del Comune di Pisa.

Ci preme innanzitutto sottolineare che nel suddetto centro sono presenti **DUE AREE DISTINTE E DEDICATE PER LA PRODUZIONE E CONFEZIONAMENTO DELLE DIETE SPECIALI**: una relativa alle diete per celiachia e una relativa alle altre diete speciali

Verrà inoltre designata **UN’AREA DISTINTA E DEDICATA PER LA LAVORAZIONE DEL BIOLOGICO** (vedi LAY OUT e DESCRIZIONE DETTAGLIATA del C.C. Ospedaletto al CAPITOLO L) e sarà inoltre presente **UN’AREA DEDICATA DEL MAGAZZINO** e **UN FRIGORIFERO DISTINTO E DEDICATO PER LO STOCCAGGIO DELLE DERRATE BIOLOGICHE**.

Ci preme inoltre sottolineare che il Centro Cottura Ospedaletto, nonché i mezzi di trasporto ivi presenti, sono periodicamente oggetto di controllo/ispezione da parte della A.S.L 5 di Pisa che in particolare verifica:

- condizioni igieniche del Centro Cottura e dei Mezzi di trasporto



- ➔ possesso e presenza in loco di tutte le certificazioni/autorizzazioni previste, nonché il rispetto di tutti i requisiti e tutte le procedure relative all'igiene e all'autocontrollo (HACCP), anche mediante il prelievo di campioni di acqua e alimenti, nonché tamponi su superfici, attrezzature e operatori
- ➔ rispetto di tutte le procedure relative alla gestione delle diete speciali, anche mediante campionamento di pasti per utenti celiaci e conseguente ricerca del glutine in laboratorio

Andiamo qui di seguito a illustrare l'analisi, distinta per fasi operative, del sistema organizzativo da noi adottato, specifico per il Vostro servizio.

FASI OPERATIVE relative al CENTRO COTTURA OSPEDALETTO

- **Ordinazione delle materie prime**
- **Ricevimento delle materie prime e loro stoccaggio**
- **Conservazione**
- **Produzione:**
 - lavorazione
 - cottura
- **Porzionatura**
- **Trasporto**
- **Gestione rifiuti**
- **Pulizia e sanificazione**

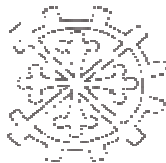


FASI OPERATIVE relative ai REFETTORI SCOLASTICI della scuola PRIMARIA e SECONDARIA DI I° GRADO serviti dalla suddetta cucina

- **Apparecchiatura tavoli refettori**
- **Ricevimento e controllo pasti**
- **Distribuzione mediante linea self service**
- **Sbarazzo e pulizia tavoli e piani di lavoro**
- **Pulizia e sanificazione stoviglie in acciaio e refettori**
- **Ritiro dei contenitori termici e gastronorm per il loro lavaggio presso il Centro Cottura**

FASI OPERATIVE relative ai REFETTORI SCOLASTICI dell'ASILO NIDO e della SCUOLA DELL'INFANZIA serviti dalla suddetta cucina

- **Trasporto pasti**
- **Sanificazione in loco delle stoviglie (presso refettorio scuola Primaria e Secondaria)**
- **Ritiro dei contenitori termici e gastronorm per il loro lavaggio presso il Centro Cottura**



Sistema di approvvigionamento e fornitori

All'interno della propria organizzazione, Avenance Italia ha scelto come partner principale **D.A. Distribuzione Alimentare**, leader di mercato da oltre 30 anni, in possesso di **certificato ISO 9001:2000 e la certificazione per la manipolazione e distribuzione del BIOLOGICO**, con sede a Pisa e quindi **presente sul territorio** anche con un magazzino in loco, in grado di fornirci **garanzie** circa la **qualità, freschezza e reperibilità** delle derrate alimentari a noi necessarie per il buon andamento del servizio.

Le ordinazioni di prodotti e derrate, quindi, vengono fatte direttamente e di volta in volta al fornitore prescelto (in possesso di certificazione di qualità e dotato di un magazzino regolamentare a Pisa) che effettua presso il Centro Cottura Ospedaletto **consegne quotidiane**, limitando quindi il rischio di stoccaggi prolungati e giacenza di derrate in scadenza.

Avenance Italia inoltre farà ricorso al metodo **dell'approvvigionamento presso fornitori locali** (comunque in possesso di certificazione di qualità), in particolare in occasione delle giornate con prodotti a "km0", nel rispetto della freschezza garantita e della territorialità dei prodotti.

Questa modalità offre una maggiore flessibilità: tutti i nostri responsabili si riforniscono senza limiti di quantitativo, se non quelli deducibili dai consumi previsti. Inoltre, questo metodo significa anche disporre di una vasta gamma di prodotti in grado di soddisfare le particolari esigenze dei nostri Clienti: **prodotti locali a km 0, prodotti D.O.P. e I.G.P., prodotti biologici, prodotti Equo Solidali, prodotti di Libera Terra.**

Naturalmente, sia i fornitori stessi, sia i prodotti da loro offerti sono oggetto di **un'accurata procedura di valutazione preventiva** che fa parte del sistema di qualità Avenance Italia, in maniera tale da disporre unicamente di prodotti di **primitissima qualità**.

Processo di Approvvigionamento

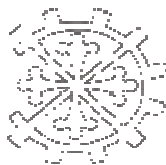
Avenance Italia tiene sotto controllo l'attività di approvvigionamento di merci, materiali e servizi al fine di assicurare che gli stessi siano conformi ai requisiti specificati.

Per fare ciò, Avenance esige:

- Un'attenta valutazione dei fornitori e la loro qualifica, così da garantirsi interlocutori affidabili, in grado di assicurare la conformità dei loro prodotti e servizio alle normative applicabili nel campo della sicurezza alimentare;
- Il possesso di strumenti o dati di acquisto precisi e completi che consentano un'univoca identificazione del prodotto ordinato.

Le modalità di controllo delle attività di approvvigionamento sono applicate a tutte le merci, i materiali ed i servizi che abbiano riflesso sulla qualità e sulla sicurezza alimentare.





Frequenza di approvvigionamento

Ordinazioni delle materie prime

Il Direttore (DSM), in collaborazione con il cuoco responsabile, procede a stimare i tipi e la quantità di materie prime e di prodotti complementari necessari al servizio di ristorazione.

La valutazione delle necessità viene effettuata con il sistema dell'ordine preventivo che utilizza i seguenti strumenti:

- per le materie prime	il menù, il ricettario, le tabelle dietetiche e i dati sul numero dei pasti giornalieri divisi per le diverse utenze.
- per i prodotti detergenti	il piano di pulizia

L'analisi del menù permette di stabilire quali alimenti comporranno la dieta della settimana e pertanto quali derrate devono essere ordinate. Analogamente, ricettario, tabelle dietetiche ed entità dell'utenza suddivisa per fasce d'età consente una stima quantitativa delle derrate in ordinazione.

L'**attenzione** posta **in questa fase** del processo produttivo è fondamentale al fine di **evitare**:

- ✓ **le eccedenze**, le quali, oltre a comportare degli incrementi di costo, riducono la freschezza dei prodotti utilizzati;
- ✓ **la mancanza di derrate** occorrenti per la realizzazione del menù in essere (derivanti da una superficiale consultazione del ricettario e delle tabelle dietetiche), con conseguente disagio del servizio e ripercussioni in termini di scarsa attenzione alle procedure da seguire.

Partire con un ordine ben studiato e controllato significa lavorare in tranquillità, e riporre maggiore attenzione nelle altre fasi del servizio.

Attraverso il nostro fornitore principale D.A., siamo in grado di ricevere tutte le derrate ed i prodotti complementari necessari all'approntamento dei pasti, preventivamente ordinati dai cuochi, con la supervisione del Direttore del servizio ristorazione.

Il **tipo di derrate** sarà sempre conforme a quanto indicato nel Vostro capitolato.

La **quantità** delle derrate è quella prevista dalle **tabelle dietetiche** tarata attraverso i **dati storici** e le **reali e particolari esigenze** del Vostro servizio di ristorazione scolastica e conforme a quanto previsto nel Vostro capitolato.

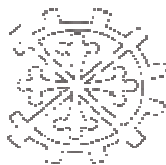
Tempistica degli approvvigionamenti

Le frequenze di seguito descritte tengono conto di condizioni di spazio e attrezzature presenti presso il centro cottura. In casi particolari, la frequenza delle consegne sarà adeguata alle effettive esigenze.

Tutte le merci deperibili necessarie al confezionamento dei pasti, nonché il pane e la frutta, vengono consegnate **quotidianamente**, presso il centro di cottura in base alle presenze previste ed alle necessità.

Le derrate necessarie alla preparazione dei pasti verranno consegnate il giorno precedente al giorno di consumo, la frutta e il pane il giorno stesso. Per garantire una maggiore freschezza dei prodotti, le derrate necessarie per la produzione del Lunedì verranno consegnate la mattina stessa del giorno di consumo.





Indicativamente gli **orari di consegna** saranno preferibilmente la mattina **entro le 9.00** oppure il pomeriggio **dopo le 14.00 e comunque concordati con la Vostra Amministrazione.**

La consegna delle merci sopra menzionate, delle merci deperibili, dei prodotti surgelati, dei prodotti secchi e dello scatolame, nonché di tutti i restanti prodotti avverrà secondo le seguenti frequenze:

<i>All'occorrenza, il giorno stesso del consumo</i>	<i>All'occorrenza, il giorno precedente il consumo</i>	<i>Due/tre volta la settimana</i>	<i>Una volta la settimana</i>
Frutta	Pasta	Olio extravergine di oliva	Materiale a perdere
Prodotti da forno freschi (pane, base per pizza)	Riso	Prodotti da forno secchi	Detergenti e sanificanti
Latte fresco	Pelati e/o polpa di pomodoro		
	Legumi e Cereali		
	Pasta all'uovo		
	Gnocchi di patate		
	Pasta ripiena		
	Uova		
	Cioccolato al latte e/o fondente		
	Carni		
	Salumi		
	Formaggi e Latticini		
	Verdura e ortaggi freschi		
	Succhi di frutta		
	Prodotti surgelati		

Il ricevimento

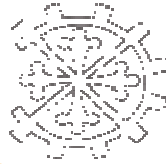
Al momento del ricevimento delle merci, il personale di cucina provvede alla verifica della corrispondenza tra quanto ordinato, quanto consegnato, e quanto presente in bolla. La congruenza deve essere sia per la quantità di merce che per la qualità o tipologia.

Inoltre il personale al ricevimento deve verificare l'integrità delle confezioni, la corretta etichettatura, la data di produzione e di scadenza.

Una ulteriore importante verifica è il controllo delle temperature delle merci in arrivo, di fondamentale importanza per i prodotti surgelati e particolarmente deperibili. Se anche un solo parametro di accettazione non è soddisfatto, il nostro personale apre una non conformità, che viene gestita come descritto all'interno del manuale di autocontrollo aziendale.

Solo dopo aver attentamente controllato la merce, si accettano le derrate apponendo il timbro **"Controlli in accettazione"** (vedi CAPITOLO B) sul documento di trasporto riportante le caratteristiche delle merci consegnate e si procede al loro stoccaggio.

Il cuoco è infatti responsabile dell'accettazione delle derrate che devono presentarsi integre, senza anomalie riscontrabili ad un primo esame visivo e olfattivo, devono essere correttamente etichettate, con data di scadenza ben evidenziata.



Ulteriore **controllo** sarà svolto sugli **automezzi** utilizzati dai **fornitori** per la consegna delle derrate, saranno controllati; stato igienico del mezzo, temperatura interna (per furgoni refrigerati), modalità di stoccaggio delle derrate (separazione in base alla natura del prodotto).

I furgoni utilizzati dai nostri fornitori sono tutti in regola con le vigenti normative in materia.

Lo stoccaggio

L'utente deve essere certo che ciò che è stato utilizzato per produrre una determinata pietanza, sia stato controllato e che non ci possano essere mescolanze di prodotti biologici e non biologici. Nel proporre prodotti biologici ci atterremo allo stesso tipo di controllo utilizzato durante tutta la filiera produttiva. Saranno definite in fase di programmazione le derrate biologiche, utilizzate, sia per qualità e per quantità. Per evitare la possibilità di scambi accidentali tra derrate biologiche e convenzionali, le derrate biologiche, già chiaramente identificate dall'etichettatura presente sugli imballi primari e/o secondari, saranno stoccate in spazi appositamente dedicati e identificati mediante specifica cartellonistica. Sarà sempre evitata la presenza contemporanea in un medesimo locale di derrate biologiche e tradizionali.



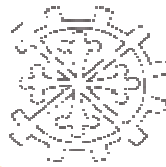
Per l'espletamento di queste funzioni la nostra azienda si avvarrà di **spazi e di frigoriferi idoneamente distinti per trattare separatamente i prodotti biologici da quelli convenzionali**. Le derrate biologiche verranno sempre accompagnate da bolle di trasporto ed etichette che riportano la dicitura di legge e l'organismo di controllo.

Per l'espletamento di queste funzioni la nostra azienda si avvarrà di **spazi e di frigoriferi idoneamente distinti per trattare separatamente i prodotti biologici da quelli convenzionali**. Le derrate biologiche verranno sempre accompagnate da bolle di trasporto ed etichette che riportano la dicitura di legge e l'organismo di controllo.

Avenance Italia utilizza per **lo stoccaggio** il sistema denominato "**FIFO**": (first in first out) le derrate vengono posizionate in modo che quelle con scadenza più prossima risultino le prime ad essere utilizzate. Le confezioni saranno disposte con la data di **scadenza sempre ben visibile** ed i controlli saranno effettuati giornalmente dal cuoco.

Le fasi di ricevimento e stoccaggio delle materie prime, come tutte le fasi del processo produttivo, sono tenute sotto controllo dal piano HACCP interno che prevede delle specifiche procedure operative e schede da compilare per la registrazione.

Per il controllo di tutti i passaggi delle derrate dal loro arrivo, il personale operativo si dovrà attenere a delle procedure aziendali codificate che fanno parte delle procedure HACCP che si dovranno compilare per la **tracciabilità e registrazione dell'intero processo produttivo** (vedi CAPITOLO D).



La conservazione

Dopo aver preso in considerazione le prime fasi dell'approvvigionamento delle derrate, passiamo ora a descrivere le modalità di preparazione dei pasti iniziando dalla fase di conservazione delle derrate alimentari e non.

Particolare attenzione verrà assegnata alla fase del ciclo produttivo relativo alla conservazione, perché, seppur limitata nel tempo in funzione dell'elevata frequenza di approvvigionamento, l'ottimizzazione di questa fase si riflette direttamente sulla qualità organolettiche e sull'igiene dei preparati alimentari finali.

Le derrate verranno posizionate, in base alla loro tipologia, su scaffalature o in celle frigorifere in modo ordinato, evitando l'accatastamento irregolare delle derrate, così da facilitare le operazioni di ispezione delle date di scadenza, di prelievo e di controllo dei quantitativi residui.

Gli alimenti non deperibili e lo scatolame non vengono mai posati direttamente sul pavimento, ma su scaffalature in materiale facilmente lavabile con il primo piano di appoggio ad un'altezza tale da consentire la facile pulizia del pavimento, nonché l'ispezione per il monitoraggio per la lotta agli infestanti.

I prodotti deperibili, quali carni, verdure, salumi, formaggi, uova e pesce, verranno conservati in frigoriferi e/o celle distinte. Al ricevimento, tali prodotti vengono prontamente trasferiti nella specifica cella e/o frigorifero, avendo cura di posizionare la data di scadenza in evidenza in modo da facilitarne il controllo.

Durante il periodo di conservazione *Avenance Italia* effettua **due volte al giorno** (la mattina prima di iniziare le lavorazioni del giorno e successivamente durante le preparazioni dei pasti) **il controllo e la registrazione delle temperature di frigoriferi e celle positive e negative**, verificando inoltre la presenza di condense o ghiaccio. Tali apparecchiature non verranno mai sovraccaricate, né utilizzate impropriamente (inserimento di prodotti caldi, di prodotti cotti pronti al consumo a contatto con prodotti crudi, promiscuità delle derrate).



I prodotti, se iniziati e non terminati, vengono richiusi e/o trasferiti in altri contenitori. Nel caso in cui venga rimosso l'imballo primario, avremo l'accortezza di conservare l'etichetta del prodotto e di riportare i dati inerenti la data di scadenza e la data di apertura del prodotto stesso.

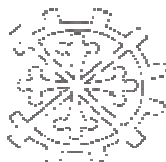
I prodotti ortofrutticoli verranno tolti dalla confezione originale e posti in altri contenitori idonei al contatto con gli alimenti, avendo cura di conservare la relativa etichetta.

Eventuali prodotti ritenuti non conformi verranno custoditi separati dal resto delle derrate e saranno univocamente identificati da apposite etichette che ne evitino l'utilizzo accidentale.

È opportuno sottolineare che, vista **la frequenza** con la quale effettueremo le consegne nel corso della settimana, **i tempi di stazionamento** e di conservazione delle derrate **presso i nostri magazzini saranno comunque estremamente ridotti.**

Particolare attenzione sarà prestata all'evidenziazione ed all'individuazione univoca di tutte le zone di stoccaggio mediante **apposita cartellonistica** (etichette lavabili plastificate).

L'organizzazione degli stoccaggi può essere, in sintesi, schematizzata come segue:



A) STOCCAGGIO VERDURE E FRUTTA FRESCA	Temperature di esercizio: +6°/+8°C.
B) STOCCAGGIO LATTICINI E SALUMI	Temperature di esercizio: +2°/+4°C.
C) STOCCAGGIO CARNI, E POLLAME	Temperature di esercizio: 0°/+2°C.
D) STOCCAGGIO SURGELATI	Temperature di esercizio: -18°/-20°C.
E) STOCCAGGIO CIBI COTTI	Temperature di esercizio: 0°/+4°C
F) PRODOTTI SECCHI ED A LUNGA CONSERVAZIONE (MAGAZZINO)	Temperature di esercizio: temperatura ambiente
G) DETERSIVI	Lo stoccaggio prevederà una rigorosa separazione da tutti gli altri prodotti (un ambiente chiuso dedicato ai soli detersivi).

Produzione

Nel preparare i pasti Avenance Italia si attiene a principi ben precisi: **scelta di materie prime di ottima qualità, conservazione di ogni alimento alle temperature idonee, corretta manipolazione degli alimenti, cotture al forno, in umido o al vapore, limitazione dell'uso del sale.**

La prima fase è il prelievo delle derrate. La buona organizzazione di questo momento soddisfa due obiettivi fondamentali:

1. Evitare il sovrapporsi negli stessi luoghi di lavorazione di derrate di tipo diverso.
2. Ridurre al minimo i tempi di stazionamento fuori dalle celle frigorifere dei prodotti pronti per la lavorazione.

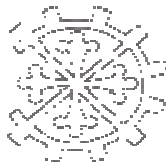
Le quantità da prelevare sono stabilite dal Cuoco responsabile in base al numero dei commensali ed alla tabella delle grammature. Il numero di commensali viene desunto dalle presenze medie e confermate in seguito alle prenotazioni giornaliere.

Nel dettaglio evidenziamo, a seconda del tipo di derrate, quali sono le corrette procedure che il personale di Avenance Italia applicherà:

a) Prodotti a lunga conservazione: Il Cuoco responsabile, in collaborazione con uno o più addetti, prepara su carrelli tutto il necessario per la lavorazione del **giorno stesso** nella quantità prevista. In questa fase viene effettuato un ulteriore controllo delle date di scadenza

b) Carni bovine e suine: Vengono prelevate, in tempi **immediatamente precedenti** la fase di produzione, le carni il cui consumo è previsto in **giornata**, dopo avere effettuato il controllo delle





date di scadenza. Nella zona apposita il Cuoco estrae, dall'apposito frigorifero, le carni in piccoli lotti per essere lavorate celermente.

c) Carni avicole e uova: Per le carni avicole vale il procedimento di cui sopra, ponendo particolare attenzione a non fare venire in contatto le carni con altri tipi di derrate. Per le uova verrà verificata l'integrità del guscio.

d- e) Latticini e salumi: Vengono prelevati **immediatamente prima della lavorazione**. Vengono lavorati in spazi idonei senza venire in contatto con altre derrate.

f) Frutta e verdura freschi: Il prelevamento dalla cella frigorifera o dal magazzino, viene eseguito per le derrate necessarie **in giornata**. Le verdure vengono posizionate per la lavorazione e per la lavatura. Verranno sempre lavate in abbondante acqua corrente fredda, con aggiunta di apposito disinfettante. Dopo la fase della lavatura, la verdura viene tagliata e conservata in luogo refrigerato fino al momento della preparazione (se si tratta di insalata) o della cottura (se si tratta di verdure per minestra).

g) Verdure gelo: Le verdure gelo previste verranno cotte in giornata direttamente in **forno a vapore** o in **brasiera**.

h) Prodotti ittici: Vengono prelevati dal congelatore al termine della giornata di lavoro. Il Cuoco controlla le date di scadenza, e li posiziona in **frigorifero a + 4°C** per lo scongelamento. Il giorno seguente vengono prelevati, lavorati e cotti.

Alcune fasi di produzione sono comuni a tutti i tipi di derrate; tutto il nostro personale riceve una **formazione**, da parte dei nostri esperti del Servizio Qualità, che lo porta ad usare **procedure e metodologie** comuni, finalizzate ad **annullare i rischi di contaminazione microbica** (vedi CAPITOLO A, PARAGRAFO A.4).

La porzionatura

Carni bovine, suine, avicole ed uova: Le carni sono confezionate in confezioni sottovuoto che ne garantiscono la conformità igienica alle disposizioni legislative. Dopo l'apertura delle confezioni, il cuoco effettua la cosiddetta "paratura" delle carni, asportando il grasso in eccesso. Il porzionamento vero e proprio viene effettuato (con coltello o affettatrice) "a crudo", tranne che per gli arrostiti. La porzionatura delle carni avviene in un ambiente precedentemente pulito e sanificato ove saranno assolutamente assenti ogni altro tipo di alimenti.

Latticini: I formaggi a pasta dura verranno tagliati utilizzando le affettatrici mentre per quelli a lunga conservazione è necessario l'utilizzo di coltelli.

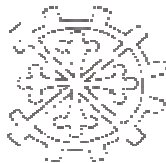
Il formaggio Parmigiano Reggiano verrà grattugiato in giornata.

Salumi: Lo sporzionamento viene eseguito per mezzo di affettatrici ed è assolutamente obbligatorio che si proceda ad adeguata pulizia della stessa ogni volta che si termina la fase di porzionatura di un determinato salume. Dopo avere eseguito la porzionatura, i salumi affettati, ricoperti di pellicola per alimenti a norma di legge, dovranno essere riposti in frigorifero fino a pochi istanti prima della distribuzione.

Operazioni di lavorazione preliminari la cottura

Il nostro personale si attiene a delle procedure di corretta lavorazione che prevedono, ad esempio:

- I prodotti surgelati e confezionati vengono scongelati nei frigoriferi dedicati a temperatura compresa tra i 0 C° e 4 C° .
- Le carni crude vengono porzionate nella stessa giornata in cui vengono consumate.



- Le carni tritate vengono macinate in giornata.
- La porzionatura di salumi e formaggi viene effettuata nelle ore antecedenti il consumo; i prodotti porzionati saranno riposti in frigo.
- Le operazioni di impanatura vengono effettuate nelle ore antecedenti la cottura. I piatti impanati verranno esclusivamente cotti in forno.
- Il formaggio grattugiato viene preparato in giornata.
- Il lavaggio e il taglio della verdura viene effettuato nelle ore antecedenti il consumo.
- I legumi secchi verranno tenuti in ammollo per 24 ore con 3 ricambi d'acqua.
- Le paste o il riso che non richiedono particolari manipolazioni verranno cucinate in "espresso" e quindi non si effettueranno operazioni di precottura.

La cottura

I sistemi di cottura utilizzati nella ristorazione scolastica sono:

Bollitura in acqua: è la più semplice, richiede una qualsiasi fonte di calore e un qualsiasi recipiente; è lenta ma consente la cottura molto graduale del cibo. Questo sistema viene utilizzato prevalentemente per la cottura della pasta.

Bollitura a pressione o a pressione atmosferica: non c'è differenza pratica ma solo tecnica cioè dipendente dalla pressione esercitata; ha il grande vantaggio di accelerare i tempi di cottura, di conservare al meglio l'aroma, il colore ed i principi nutritivi del cibo. I macchinari impiegati sono la pentola a pressione e/o forno a vapore.

Cottura al forno in atmosfera umida e dinamica: la macchina impiegata è il forno a termoconvezione ove l'aria riscaldata viene distribuita in tutta la camera di cottura tramite una ventola: in questo modo la temperatura è pressoché uguale in ogni punto della camera e consente una migliore rosolatura senza rimuovere i cibi. Infine offre la possibilità di umidificare l'aria riduce al minimo l'essiccamento. La cottura al forno viene utilizzata in alternativa alla frittura nella preparazione di cotolette, crocchette, patatine, frittate, pesce impanato.

Brasatura: cottura a fuoco lento in acqua o in brodo; la macchina impiegata è la brasiera. Con questa apparecchiatura vengono preparati sughi, risotti, arrostiti.

I sistemi di cottura sinteticamente descritti vengono così applicati nelle principali preparazioni che interessano la ristorazione scolastica:

Pasta e riso

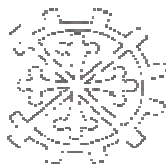
La pasta ed il riso verranno cotti in cuocipasta, pentolone o pentola, a seconda della dotazione di attrezzature della cucina. La cottura verrà effettuata per ebollizione per la durata stabilita.

In caso di pasti veicolati la cottura verrà fermata con l'immissione di un piccolo quantitativo di acqua fredda, ed il tempo di cottura sarà anticipato del 10 %.

Sughi

I sughi verranno cotti in **brasiera**, possibilmente evitando il "soffritto" della base di verdure. La brasiera consentirà l'impostazione ed il mantenimento della corretta temperatura di cottura ed evitare





bruciature.

Arrosti (lessi e brasati)

Le carni arrosto verranno preparate il giorno stesso del consumo.

Scaloppine e cotolette

Tutte le preparazioni di carne o pesce che non richiedono la cottura in umido, per le quali viene utilizzata prevalentemente la brasiera, verranno preparate con l'utilizzo del forno a convezione vapore.

Verdure

Le verdure potranno essere cotte a vapore o brasate. Solo eccezionalmente in caso di mancata disponibilità delle attrezzature potrà essere effettuata una cottura per immersione.

Il confezionamento

La fase del confezionamento, così come la successiva fase della veicolazione, interessa i pasti caldi prodotti per gli utenti dei plessi scolastici non dotati di una cucina propria.

Alla fine della preparazione e prima del confezionamento i Responsabili del Servizio (Direttore Servizio Ristorazione, Capo Cuoco) effettueranno l'operazione di prelievo dei campioni testimoni, di tutti gli alimenti da somministrare preparati presso i centri cottura.

Conservazione campioni

Tali campioni saranno conservati in sacchetti sterili etichettati in modo da riconoscere il prodotto inserito, il giorno e l'ora del prelievo; gli stessi saranno conservati in frigorifero a una temperatura di -18°C per le eventuali analisi per almeno 72 ore.

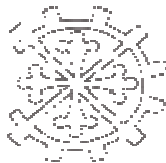
Il trasporto

Il Piano Trasporti è stato elaborato tenendo ben presente i seguenti aspetti che ne hanno strutturato il proprio assetto:

- Aspetti igienico sanitari (HACCP)
- Aspetti organolettici del pasto nella ristorazione scolastica
- Aspetti relativi alla sicurezza dei lavoratori (D. Lgs. 81/2008)
- Aspetti ambientali, derivanti dall'utilizzo di automezzi

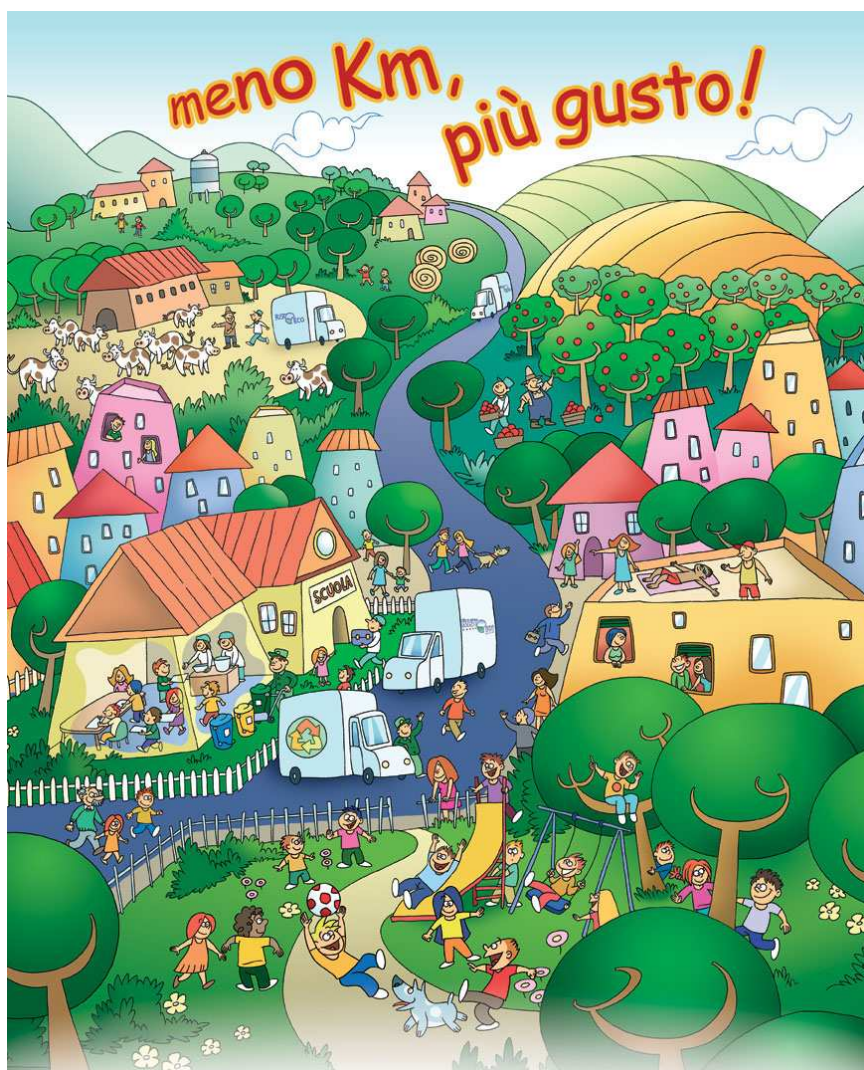
Ogni automezzo dedicato al trasporto dei pasti è affidato ad un autista, che è responsabile del corretto mantenimento delle condizioni igieniche e meccaniche del mezzo stesso. A tal fine ciascuno utilizzerà un modulo di verifica che dovrà tenere sempre aggiornato. Gli automezzi sono infatti sottoposti ad una **specifica procedura di pulizia e sanificazione** che prevede:

- Lavaggio e sanificazione interna quotidiana
- Lavaggio esterno settimanale presso un centro specializzato.



Tutto il processo si sviluppa in modo che:

- DALLA PRODUZIONE DEI PASTI AL CONSUMO degli stessi intercorra il minor tempo possibile al fine di garantire il pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato
- **i TEMPI DI CONSEGNA PER I PASTI VEICOLATI DAL CENTRO DI PRODUZIONE ALL'ULTIMA SEDE DI RISTORAZIONE siano PARI O INFERIORI A 30 MINUTI**



Il ritiro dei contenitori termici e delle stoviglie in acciaio per il lavaggio ed il relativo rientro presso il centro cottura avverrà in modo diretto (oggi per oggi) per tutti i punti di consegna giornalieri.

Dopo aver terminato il giro di ritiro contenitori, in ogni caso prima del carico successivo, l'autista provvederà, al ripristino dell'idoneità igienica del proprio automezzo.

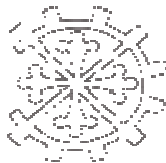
La fornitura dei prodotti per la pulizia e la sanificazione, oltre eventualmente ad altri accessori al pasto (No Food), avviene con giri routinari a stoccaggio settimanale calendarizzati secondo necessità.

Tutto il personale è dotato di tesserino identificativo e di telefono cellulare.

Garanzie per il trasporto dei pasti

L'organizzazione aziendale prevede infine automezzi di pronto intervento che sopperiranno ad ogni **tipo di esigenza (emergenze, incidenti, rotture in corso d'opera e manutenzioni straordinarie)**.

Per ogni ulteriore dettaglio circa il numero degli addetti e dei mezzi utilizzati si rimanda al CAPITOLO N.



Le diete speciali

Un cenno particolare deve esser fatto per la preparazione e cottura dei cibi destinati ad utenti che seguono particolari regimi alimentari per motivi religiosi, culturali o dietetici (musulmani, ebrei, vegetariani, diabetici, celiaci, etc.) che dovranno essere curate separatamente da quelle destinate ad altri utenti.

Per questo motivo Avenance, al fine di ottimizzare il servizio proposto per la **Cooperativa Scolastica Santa Caterina**, ha a disposizione nel proprio organico una **dietista**, a 40 ore la settimana, sempre presente presso il Centro Cottura Ospedaletto per la **supervisione della preparazione di queste diete**.

Presso il Centro Cottura Ospedaletto è inoltre presente una **seconda dietista**, a 40 ore la settimana, che sempre nell'ottica dell'implementazione della qualità del servizio, collaborerà con la dietista suddetta e con gli organi preposti dal Vostro Istituto all'attuazione e al rispetto della dietoterapia, ed in particolare:

- verrà assicurato il rigoroso rispetto delle norme igieniche relative al personale e alle varie fasi della produzione del servizio (HACCP);
- saranno organizzate campagne di educazione alimentare nelle scuole, programmi di valutazione della qualità del servizio percepita dagli utenti, report periodici circa il servizio medesimo;
- sarà assicurata la formazione permanente del personale impegnato nelle cucine e nei refettori
- sarà pianificato un programma di alternative dietetiche ai piatti proposti (diete speciali).

Nel Cento Cottura OSPEDALETTO, è predisposta una ZONA APPOSITAMENTE DEDICATA alla preparazione delle DIETE SPECIALI e una SECONDA ZONA APPOSITAMENTE Dedicata alla preparazione delle DIETE SPECIALI PER CELIACI, entrambe con ATTREZZATURE SPECIFICHE DEDICATE e ciascuna con un ADDETTO DEDICATO.

Saranno seguite tutte le TECNICHE DI LAVORAZIONE, PREPARAZIONE E COTTURA, suggerite dalla cucina dietetica (ad es. celiachia) e/o esigenze etniche e religiose.

Una volta ultimata la cottura o la preparazione, questi pasti e/o diete saranno sistemati in **contenitori contraddistinti**, distinguibili da quelli usati per il pasto comune.

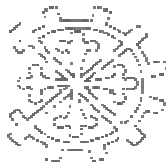
Ogni dieta sarà personalizzata in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibile al destinatario nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e secondo le modalità concordate. Le diete saranno confezionate in piatti monoporzione inserite in contenitori isotermeici.

La monoporzione, nel rispetto della privacy, riporterà su un'etichetta da apporre sul coperchio i seguenti dati: il nome dell'utente, la denominazione della pietanza, la data di produzione, il nominativo della nostra Azienda quale produttrice, il luogo di produzione, ovvero l'indirizzo della Cucina in cui è stata prodotta la dieta.

Confezionamento delle diete speciali

La Dietista, che si occuperà direttamente della preparazione delle diete speciali, provvederà anche al loro confezionamento. Per evitare fenomeni di rovesciamento durante la veicolazione, le diete speciali, saranno confezionate in contenitori gastronomici monoporzione con coperchio a tenuta, inserite in idoneo contenitore isotermeico monoporzione.

Il confezionamento delle monorazioni avverrà immediatamente prima della partenza degli automezzi verso il terminale di consumo e riposte in contenitori di colore differente rispetto agli altri, che saranno esclusivamente utilizzati per le diete speciali. Esternamente riporteranno identificazione "pasti diete speciali" e la scuola di destinazione.



Distribuzione dei pasti e sporzionamento

La distribuzione, ove prevista, sarà svolta da personale appositamente formato.

Il servizio di distribuzione dei pasti prevede:

- **l'apparecchiatura** dei tavoli
- **lo sporzionamento** dei pasti che avverrà secondo le grammature previste e servendosi esclusivamente degli appositi utensili.

Il nostro personale, che indossa idonea divisa pulita, completa di copricapo e tesserino di riconoscimento individuale, prima di iniziare ad apparecchiare e a distribuire avrà cura di lavarsi bene le mani, e indossare guanti monouso.

Consapevole del momento educativo che rappresenta il pranzo, il nostro personale servirà le pietanze con la necessaria attenzione, cura e gentilezza.

La distribuzione, sempre effettuata con gli utensili adeguati, avrà inizio quando gli utenti avranno preso posto in refettorio.



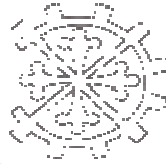
Nell'ottica di migliorare la qualità percepita dagli utenti, **Avenance Italia ha progettato e svolto per tutti gli operatori interessati una serie di interventi formativi denominati "PROGETTO SORRISO" per il personale addetto al servizio di distribuzione** finalizzati ad aumentare la consapevolezza dell'importante ruolo che svolge nel momento del pranzo: il buon rapporto con il cibo da parte dei bambini, la tranquillità nella sala refettorio e, quindi, la gradibilità o meno del pasto dipendono spesso dall'atteggiamento degli addetti alla distribuzione che deve essere collaborativo e, soprattutto, rispettoso dei tempi dei bambini e delle esigenze educative degli insegnanti.

Inoltre, affinché il personale addetto alla distribuzione venga agevolato durante il servizio al rispetto dei volumi nutritivi che sono associati ad ogni piatto ed alle relative grammature **ogni plesso verrà dotato di una TABELLA PESO a COTTO PER LA DISTRIBUZIONE** dove i singoli piatti vengono abbinati all'utensile da impiegarsi ed al numero di porzioni da erogare per le diverse utenze.

Il menù della settimana sarà affisso settimanalmente all'ingresso di ciascuna scuola o in apposita bacheca, in modo che sia visibile anche per i genitori; ogni variazione giustamente motivata sarà comunicata all'Ufficio competente dell'Amministrazione Comunale. Il menu previsto sarà esposto anche in refettorio.

Al termine del servizio, quando gli utenti avranno abbandonato il refettorio, il personale provvederà:

- al rigoverno, alla pulizia ed alla sanificazione di tutte le aree di competenza;
- allo smaltimento, tramite il Servizio di smaltimento rifiuti del territorio, di tutta la rimanenza degli alimenti.



PARAGRAFO A.2 - PIANO DI SANIFICAZIONE

Obiettivo principale delle operazioni di pulizia è la rimozione dello sporco presente sulle superfici di ambienti ed attrezzature; esso è composto da un insieme frantumato di:



- Residui inorganici parti di imballaggi, polvere, residui di materiali per pulizie, ecc.
- Residui organici alimentari come briciole, parti vegetali, carni, sughi, oli, ecc.

Questi ultimi, che contengono grasso, proteine e zuccheri, in presenza di umidità e calore (come avviene di solito nelle cucine) sono un fertile terreno di coltura per i microrganismi, ove possono proliferare e moltiplicarsi in modo esponenziale.

SANIFICAZIONE

La pulizia dell'ambiente e delle attrezzature rappresenta nel comparto alimentare un elemento fondamentale per prevenire le tossinfezioni alimentari. D'altra parte, l'impressione di pulito non corrisponde sempre a una reale condizione d'igienicità. Il concetto di "pulizia" quindi deve essere ampliato a fasi successive (disinfezione) e collaterali (disinfestazione) diventando di conseguenza "sanificazione".

1. Disincrostazione

E' la prima fase del processo di sanificazione, ha come scopo principale quello di eliminare dalle superfici lo sporco di grandi dimensioni; in genere si svolge con l'asportazione manuale (a secco o con acqua) di tali residui.

Oltre all'eliminazione delle vere e proprie incrostazioni (si pensi ai residui carbonizzati sulle piastre delle bistecchiere od ai residui dei sughi sul fondo delle pentole) esso comprende anche le azioni di rimozione grossolana delle parti di vegetali, frattaglie, ecc. diffuse su piani di lavoro, pavimenti, ecc.

2. Detersione

E' la seconda fase del processo di sanificazione e ha come scopo principale quello di eliminare dalle superfici lo sporco visibile di natura organica, come olio, grasso, proteine, zuccheri. In cucina si possono trovare superfici lisce (vetro, ceramica, materie plastiche), rugose (per esempio i metalli e il marmo), porose (il legno).

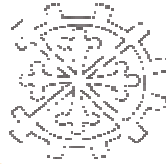
3. Disinfezione

E' la terza operazione, complementare alla detersione (a volte tuttavia non richiesta, ved. successive Schede di Pulizia) ed ha lo scopo di provocare una rilevante diminuzione del numero di germi nocivi presenti sulle attrezzature, sugli utensili e nell'ambiente. Non bisogna confondere la pratica di disinfezione con quella di sterilizzazione; quest'ultima, infatti, comporta la completa eliminazione di ogni forma microbica vivente, comprese le spore.

4. Disinfestazione

Questa fase rimane collaterale, ma imprescindibile, ai processi di pulizia e disinfezione.

Essa è l'insieme delle molte e complesse operazioni dirette contro gli organismi animali superiori, agenti di malattia o vettori attivi/passivi responsabili di determinare direttamente o indirettamente particolari forme morbose nell'uomo e negli animali.



I TRATTAMENTI DI PULIZIA

Nell'ambito delle strutture di ristorazione sono state individuate 8 aree omogenee: Magazzino, Preparazione e cottura, Linee self-service, Refettori, Lavaggio stoviglie e pentole, Transito, Servizi igienici, Cortili.

Ognuna delle suddette zone avrà trattamenti di pulizia specifici, adeguati al tipo di sporco presente ed all'uso cui viene adibita. I trattamenti, saranno quelli di spolveratura, spolveratura ad umido, lavaggio arredi, spazzatura o scopatura, lavaggio dei pavimenti, risciacquo, lavaggio stoviglie e pentole, sanificazione



Istruzioni operative generali

Tutti i trattamenti di pulizia da eseguire presso i locali di stoccaggio, preparazione, cottura e nelle sale di distribuzione e consumazione del pasto, saranno regolamentati da un adeguato e dettagliato **"PIANO DI SANIFICAZIONE"**. Tale documentazione comprenderà le "Tabelle tecnico-merceologiche dei detersivi e dei disinfettanti"; inoltre, tutti i prodotti chimici saranno supportati dalle "Schede tecniche di uso e di sicurezza", raccolte negli specifici fascicoli aziendali.

Tutti i prodotti devono essere utilizzati dal personale secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici, con particolare attenzione a quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni.

Gli orari di svolgimento delle operazioni di pulizia devono essere tassativamente differenziati dalle operazioni di preparazione e distribuzione.

Tutto il materiale di sanificazione durante l'utilizzo deve essere riposto su un carrello adibito esclusivamente a tale funzione; o in ogni caso raccolto accanto all'operatore per evitare rischi di contaminazione delle aree circostanti.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione devono essere sempre conservati in locale apposito e/o in armadi chiusi (appositamente segnalati con cartellonistica aziendale di sicurezza) ed essere contenuti nelle confezioni originali con relativa etichetta.

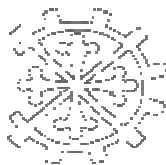
Il personale che esegue pulizia o lavaggio deve indossare indumenti di colore visibilmente diverso da quelli indossati dagli addetti alla distribuzione ed alla preparazione degli alimenti.

I rifiuti solidi devono essere raccolti in sacchi di plastica secondo la normativa in vigore e convogliati, subito dopo la preparazione dei pasti, la pulizia ed il riassetto dei locali di pertinenza, negli appositi contenitori.

Tempistica dei trattamenti

Operazioni giornaliere

- sanificazione di tutti i settori adibiti alle lavorazioni ed alla distribuzione e delle relative attrezzature ed utensili (da effettuarsi al termine di ogni ciclo lavorativo);
- rimozione dei rifiuti e relativa pulizia dei cestini (al termine di ogni ciclo di lavorazione);
- spazzatura di tutti i pavimenti e successivo lavaggio con aggiunta nell'acqua di idonei prodotti detergenti;
- pulizia degli arredi esistenti;
- lavaggio, disinfezione e deodorazione di tutti gli impianti igienici e delle parti in maiolica dei bagni;
- rifornimento della carta igienica;
- lavaggio, con eliminazione delle eventuali incrostazioni delle rubinetterie;



Operazioni settimanali

- pulizia delle pareti;
- pulizia degli infissi delle finestre e porte;
- pulizia degli apparecchi di illuminazione;
- pulizia degli interruttori a muro;
- sanificazione di tutte le strutture frigorifere;
- decalcificazione delle lavastoviglie;
- pulizia dei filtri delle cappe di aspirazione;
- spurgo e disinfezione dei pozzetti di scarico.

Operazioni quindicinali

- lavaggio delle porte;
- lavaggio delle serrande;
- pulizia di termoconvettori, caloriferi;
- lavaggio delle sedie.

Operazioni mensili

- pulizia dei pavimenti con idonei mezzi meccanici
- lucidatura delle mostre delle porte, delle maniglie e delle scritte;

TIPOLOGIA DEI PRODOTTI UTILIZZATI: le **schede tecniche prodotti** sono a Vostra completa disposizione presso i nostri uffici.

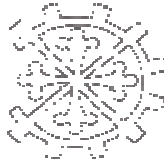
DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

La lotta contro le popolazioni Murine (ratti e topi) e contro gli insetti sia striscianti (Es.: scarafaggi) che volanti (Es.: mosche) è resa obbligatoria dall'attuale legislazione ed in modo particolare dal D.P.R. 26 marzo 1980, n. 327 con il quale si rende "obbligatoria la prevenzione e la lotta contro insetti, i roditori ed altri animali nocivi [...] nei locali, impianti, apparecchi e attrezzature usati nelle varie fasi della produzione e del commercio delle sostanze alimentari [...]"

Anche il Decreto Legislativo n. 155 del 26 maggio 1997 relativo all'autocontrollo in base ai principi dell'HACCP sottolinea l'attenzione con cui gli operatori devono considerare il mantenimento di adeguate condizioni igieniche e di salubrità dei propri locali di lavorazione, conservazione e somministrazione degli alimenti.

Gli interventi oggetto della seguente relazione sono poi considerati parte integrante di un corretto Programma di Autocontrollo secondo i principi dell'HACCP.

I tecnici specializzati provvedono alla verifica mensile delle esche posizionate ad hoc in relazione agli habitat e alle preferenze di ciascuna specie infestante. I tecnici, dopo aver ispezionato le esche, provvedono alla compilazione del modulo relativo al monitoraggio. Quando il monitoraggio rileva una presenza di infestanti superiore al limite prestabilito, si procede all'intervento vero e proprio. Garantiamo comunque, su richiesta del cliente, interventi straordinari oltre a quelli già previsti, ovvero in occasione della chiusura delle scuole e ogni qual volta il monitoraggio riveli una popolazione sopra la soglia limite.



DERATTIZZAZIONE

Gli interventi di derattizzazione consistono nella collocazione di esche avvelenate, opportunamente protette in appositi box di vario materiale (cartone, plastica, metallo, ecc.) nei punti critici dello stabilimento (potenziali siti d'ingresso, aree perimetrali, quadri elettrici, ecc.) e/o dell'area da derattizzare.

In caso di forti infestazioni il tecnico deve disporre le esche anche lontano dal perimetro, nei punti dove si constata o si sospetta il passaggio dei muridi. Tutte le postazioni fisse sono numerate progressivamente e la loro posizione viene riportata sulla planimetria dei locali protetti da derattizzazione.

Ad ogni intervento successivo al primo i tecnici devono controllare i singoli box e/o le postazioni fisse rilevando lo stato dell'esca e se c'è stato passaggio di roditori. Ogni intervento deve essere registrato nell'apposito modulo.

L'esca viene quindi rinnovata integrandola con esca dello stesso tipo oppure sostituendola con esche di diversa formulazione.

Il tipo di esca impiegata (granulare secca, in pasta, paraffinata, ecc.) viene deciso dai tecnici di volta in volta in base all'ambiente in cui si Opera ed ai risultati ottenuti dai trattamenti precedenti.

Tutti i topicidi impiegati utilizzano come principi attivi gli anticoagulanti dell'ultima generazione caratterizzati da elevata efficacia in quanto l'ingestione di una singola dose di esca provoca la morte per emorragia interna nel giro 3 - 4 giorni. Il decesso avviene senza sofferenza e quindi senza destare sospetto nei consimili; dopo l'ingestione, i roditori, indeboliti, vengono presi progressivamente da un senso di arsura e di soffocamento, ricercano l'aria e vanno quindi a morire all'esterno. I cadaveri non vanno incontro a putrefazione in quanto praticamente privi di liquidi.

DISINFESTAZIONE

Irrorazioni con insetticidi liquidi

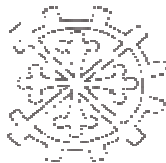
L'irrorazione consiste nel trasportare il prodotto insetticida sulle superfici da trattare utilizzando come veicolo l'acqua.

Utilizzando appositi irroratori (pompe a bassa pressione, atomizzatori, nebulizzatori, ecc.) vengono irrorate tutte le superfici ed i siti dove si constata o si sospetta il passaggio e/o la presenza dell'insetto bersaglio.

Utilizzata negli interventi contro: blatte, formiche, pulci, zecche, mosche, zanzare, moscerini, insetti delle derrate, insetti fitofagi, ecc., sia negli ambienti interni sia in quelli esterni.

Saturazione ambientale con nebbie insetticide

Per questo intervento si utilizzano dei Generatori di nebbia (Termonebbionegeni) che vengono caricati con una miscela di prodotto insetticida più un liquido vettore. Tale vettore si trasforma in nebbia trasportando il prodotto insetticida, sotto forma di goccioline minutissime, che andrà così ad occupare tutti gli spazi, fessure, interstizi non raggiungibili con l'irrorazione.



Collocamento di esca alimentare insetticida

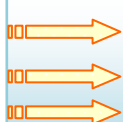
Utilizzata negli interventi contro: blatte e formiche negli ambienti confinati, sia come interventi principali e sia come interventi di completamento per mantenere un'azione insetticida nel tempo.

Il prodotto impiegato in questi interventi è una pasta (consistenza gel) insetticida che viene distribuita con l'ausilio di pistole a pistone oppure è contenuta in appositi contenitori che fungono da piccole mangiatoie per l'insetto.

In ambienti particolari e contro gli insetti volanti vengono installate delle lampade insetticide di dimensioni e forme diverse in relazione dell'ambiente e della superficie da coprire.

Tali lampade, non utilizzando le scariche elettriche per uccidere ma una apposita superficie collante, impediscono che parti dell'insetto cadano sugli alimenti o sulle superfici di lavoro come invece può accadere con l'utilizzo delle lampade a scossa elettrica. Per questo motivo possono essere tranquillamente sistemate in qualunque punto dell'ambiente anche in prossimità degli alimenti, presentano inoltre una elevata capacità attrattiva, eliminano completamente il rischio di contaminazione chimica, consentono una eliminazione continua, rientrano pienamente nella logica dei piani di autocontrollo HACCP e presentano dei limitati costi di manutenzione.

Le operazioni di disinfestazione e derattizzazione sopra descritte saranno eseguite 3 volte l'anno in modo da massimizzare l'efficacia del trattamento senza penalizzare l'attività produttiva:



1 prima dell'inizio dell'anno scolastico

1 nel corso delle festività natalizia

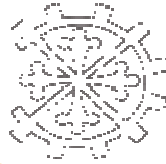
1 nel corso delle festività pasquali

QUALIFICAZIONE DEI TECNICI ADDETTI AI SERVIZI

Tutti i tecnici presentano i seguenti requisiti:

- sono muniti di patentino per l'utilizzo dei gas tossici o dei presidi sanitari appartenenti alla 1^a e 2^a classe tossicologica;
- sono costantemente aggiornati sulle nuove metodologie d'intervento e sulle modalità di utilizzo dei prodotti ed attrezzature;
- sono costantemente addestrati sulle metodologie di sicurezza negli ambienti di lavoro in base al D.Lgs. 626/94;
- sono soggetti ad addestramenti con cadenza mensile e bimestrale;
- sono periodicamente affiancati dal Responsabile tecnico;
- sono soggetti periodicamente a prove per verificare la loro costante preparazione.

I risultati del monitoraggio costante saranno messi a disposizione della Vostra Amministrazione



PARAGRAFO A.3 - GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti una fase di fondamentale importanza per quanto riguarda l'aspetto igienico del servizio; giova ricordare che i rifiuti (anche quelli cartacei) non devono assolutamente giacere nei locali ove si svolgono le operazioni relative al processo di produzione.

La raccolta e lo smaltimento dei rifiuti avverrà in modo razionale ed organico e tutto il personale deve possedere una precisa formazione relativa alle corrette procedure da applicare, cosa che puntualmente avviene nei corsi di formazione di **Avenance**.

Per comodità descrittiva possiamo individuare tre tipi di rifiuti con i relativi corretti procedimenti di smaltimento:

- 1) Rifiuti inorganici di grandi dimensioni quali cassette per la frutta, confezioni di latta ecc.: vengono convogliati, divisi per tipi di materiale, nel locale di deposito rifiuti (se esistente) **alla fine di ogni fase lavorativa** e, alla fine della giornata, trasportate al più vicino centro di raccolta.
- 2) Rifiuti organici quali scarti delle lavorazioni dei cibi e gli avanzi: vengono convogliati in appositi sacchi contenuti in bidoni che devono essere a carrello e **con apertura a pedale** per consentirne un immediato isolamento ed evitare all'operatore la possibilità di contaminazione delle mani o degli indumenti.
- 3) Rifiuti speciali quali oli vegetali e grassi animali esausti (residui di cottura): vengono convogliati in appositi contenitori con chiusura ermetica e periodicamente prelevati da Ditta autorizzata a smaltire tali rifiuti.

L'accantonamento e lo smaltimento dei rifiuti, così come la fase di pulizia e sanificazione, non ha un'unica collocazione cronologica, ma tali operazioni vengono effettuate ripetutamente nell'arco della giornata al termine di ogni fase di lavorazione e di utilizzo di una determinata derrata, al fine di evitare il giacere di rifiuti con potenziali cariche batteriologiche.

Obiettivo primo

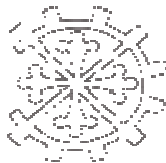
Riduzione di scarti e rifiuti alla fonte

Con i fornitori si cerca di stipulare contratti di fornitura che contemplino il minor numero di imballi, il minor volume ed il minor peso degli stessi. Compito demandato all'interno della nostra organizzazione all'Ufficio Acquisti e all'Ufficio Assicurazione Qualità ed Igiene. Tale impegno comporta la selezione di fornitori sulla base di informazioni storiche o di archivio e di valutazione effettuate con visite ispettive e compilazione di schedario AUDIT in cui un capitolo è espressamente dedicato agli imballi delle materie prime fornite;

Obiettivo secondo

Studio del lay out di produzione con analisi dei percorsi sporco - pulito

- Identificazione dei punti di scaricamento e disimballo.
- Collocazione dei bidoncini porta rifiuti. Approvvigionamento di contenitori per immondizia con coperchio comandato a pedale.
- Contratto di noleggio per contenitori portarifiuti con svuotamento degli stessi con frequenza da verificare.
- Identificazione con segnaletica o colorazioni differenziate per i sacchi o bidoncini che andremo a contenere i differenti tipi di scarti produttivi.



Obiettivo terzo

Formazione ed informazione del personale riguardante la riduzione e la gestione degli scarti e degli imballi

Programmazione della preparazione per limitare al minimo gli avanzi. Smaltimento dei rifiuti rapidi in sicurezza igienica differenziato. Separazione delle preparazioni negli spazi cucina e organizzazione del lavoro.

RACCOLTA DIFFERENZIATA

La raccolta differenziata, con allontanamento quotidiano dei rifiuti, riguarderà:

- **i rifiuti secchi** come la carta, il cartone, il vetro, la plastica
- **i rifiuti organici** derivati dagli scarti delle lavorazioni

Questo aspetto della gestione rifiuti necessita dell'impegno in due distinte direzioni:

- **Organizzazione interna**
- **Comune o società private** con possibilità di effettuare la raccolta per tipologia di scarti.

Organizzazione interna

A questo proposito, la società AVENANCE in molte sue realtà, sta già utilizzando contenitori adatti, ovvero **portasacchi a due scomparti**: uno per la raccolta del rifiuto organico, e l'altro per il contenimento degli imballi (plastica, vetro, metallo, carta e cartone).

In particolare il rifiuto organico è immerso in sacchi di colore nero, mentre gli imballi sono accumulati in sacchi di colore diverso (normalmente bianco). Entrambi i portasacchi sono provvisti di coperchio e con apertura a pedale. Sopra ogni coperchio è chiaramente indicato con grande etichetta adesiva il tipo di rifiuto da introdurre.

I portasacchi sono costituiti da struttura robusta tubolare in acciaio inossidabile ed in ferro zincato.

Ulteriori interventi promossi da Avenance Italia a sostegno dell'ambiente

Le azioni previste nel presente progetto sono volte a ridurre in modo sensibile l'impatto ambientale generale dalla produzione del servizio stesso.



Attività di comunicazione ambientale

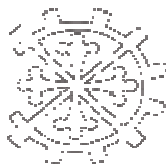
La raccolta differenziata nei refettori – abbellimento contenitori

Differenziare i rifiuti non è una fatica ma qualcosa di molto importante e positivo. Ecco allora comparire sui bidoni della raccolta differenziata i colori e i bambini sorridenti compagni degli scolari delle scuole!

Avenance Italia mette a disposizione **adesivi educativi da applicare ai bidoni per i rifiuti** nelle scuole interessate che ne fanno richiesta.

Inoltre, **la consegna degli adesivi sarà accompagnata da una presentazione e incontro formativo** a cura del personale Avenance con i piccoli utenti coinvolti.





PARAGRAFO A.4 - PIANO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE



Avenance, consapevole di operare in un settore di servizi delicato come quello della Ristorazione alle Collettività, dove la correlazione tra qualità del servizio erogato, relativo controllo e formazione del personale, si fa più stretta, ha da tempo dedicato risorse e uomini al fine di **approntare piani di formazione adeguati** ai diversi livelli della propria struttura organizzativa.

Gli interventi di qualificazione del personale richiedono, da parte delle aziende, capacità di programmazione e di progettualità, nonché interventi di verifica sul campo che non si possono improvvisare.

Per questi motivi Avenance destina una quota significativa delle proprie risorse alla progettazione ed alla realizzazione di interventi formativi.

La selezione, la formazione e l'aggiornamento costante del personale hanno sempre caratterizzato Avenance come Azienda leader nella strategia delle risorse umane, in linea con la "Politica della Qualità" aziendale, permettendo di consolidare questa posizione all'interno del settore della Ristorazione Collettiva.

Gli argomenti specifici ruotano intorno ai seguenti cardini:

SAPER FARE

igiene - corretta manipolazione degli alimenti - sicurezza nei luoghi di lavoro - tecniche di lavorazione - aspetti nutrizionali - controllo dei consumi e delle derrate - controlli sulle procedure aziendali.

SAPER DIRIGERE

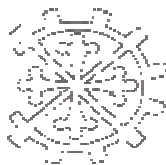
Vengono trattati gli aspetti comunicativi del lavoro, intesi sia come comunicazione verso il commensale ad opera del personale di contatto, sia come rapporto con il cliente ad opera del direttore

SAPER OFFRIRE

Vengono forniti gli elementi

- ✓ *per creare un buon clima di lavoro*
- ✓ *per dare ed ottenere la massima collaborazione con e dai colleghi*
- ✓ *per migliorare i rapporti interfunzionali*
- ✓ *per applicare e far applicare le disposizioni aziendali*
- ✓ *per ottimizzare l'organizzazione del lavoro*

Solo se il progetto di formazione si presenterà ovunque compatto ma modulare, saldo nei principi ma graduato nelle applicazioni, chiaro negli obiettivi ma versatile nel linguaggio, otterremo veramente una squadra unita, dotata di uno stile unico e di una inimitabile professionalità.



UN SISTEMA FORMATIVO CERTIFICATO E CONTROLLATO DA UN ENTE ESTERNO

A garanzia di tutto il processo formativo interno ed esterno, *Avenance ha stipulato una convenzione con For.te., Fondo Paritetico Interprofessionale per la formazione continua del terziario.*

Avenance ha scelto questo Ente di controllo esterno per guidare e supervisionare il proprio progetto formativo interno

L'accreditamento viene rilasciato da FOR.TE. a seguito della verifica del possesso dell'azienda delle seguenti classi di requisiti:

Criterio A): Capacità gestionali e logistiche (aspetti organizzativi)

- La sede operativa deve disporre di risorse umane – con adeguato know-how -impegnate nella gestione degli step fondamentali nell'erogazione dei servizi formativi;
- la sede operativa (in proprietà, locazione o altro titolo di godimento documentabile) deve disporre delle risorse strutturali ed infrastrutturali adeguate all'erogazione dei servizi per i quali sono preposte.

I locali devono rispettare le vigenti norme in materia di agibilità, igiene, sicurezza ed accessibilità.

Criterio B): Aspetti economici e finanziari

L'esame di questo aspetto all'interno del processo di accreditamento ha lo scopo di accertare e valutare l'affidabilità del soggetto richiedente dal punto di vista della sua capacità di utilizzare le risorse economiche in modo funzionale ed efficiente, distinguendo tra:

- affidabilità economico finanziaria della sede;
- autodichiarazione del legale rappresentante relativa al possesso dei requisiti formali.

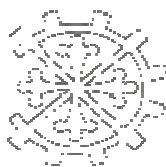
Criterio C): Competenze professionali

I processi che precedono, accompagnano e seguono l'erogazione dei servizi formativi prevedono una serie di attività omogenee; tali attività devono essere svolte da personale in possesso di specifiche competenze professionali desumibili dal curriculum.

Criterio D): Interrelazioni maturate con il sistema sociale e produttivo

Questo criterio risulta cruciale per un organismo che intenda operare all'interno del sistema sociale e di un ambito operativo a matrice relazionale o reticolare quale è quello dell'apprendimento e del lavoro. Si tratta quindi di prendere in considerazione l'insieme delle relazioni consolidate con il territorio e con gli attori sociali più rappresentativi.

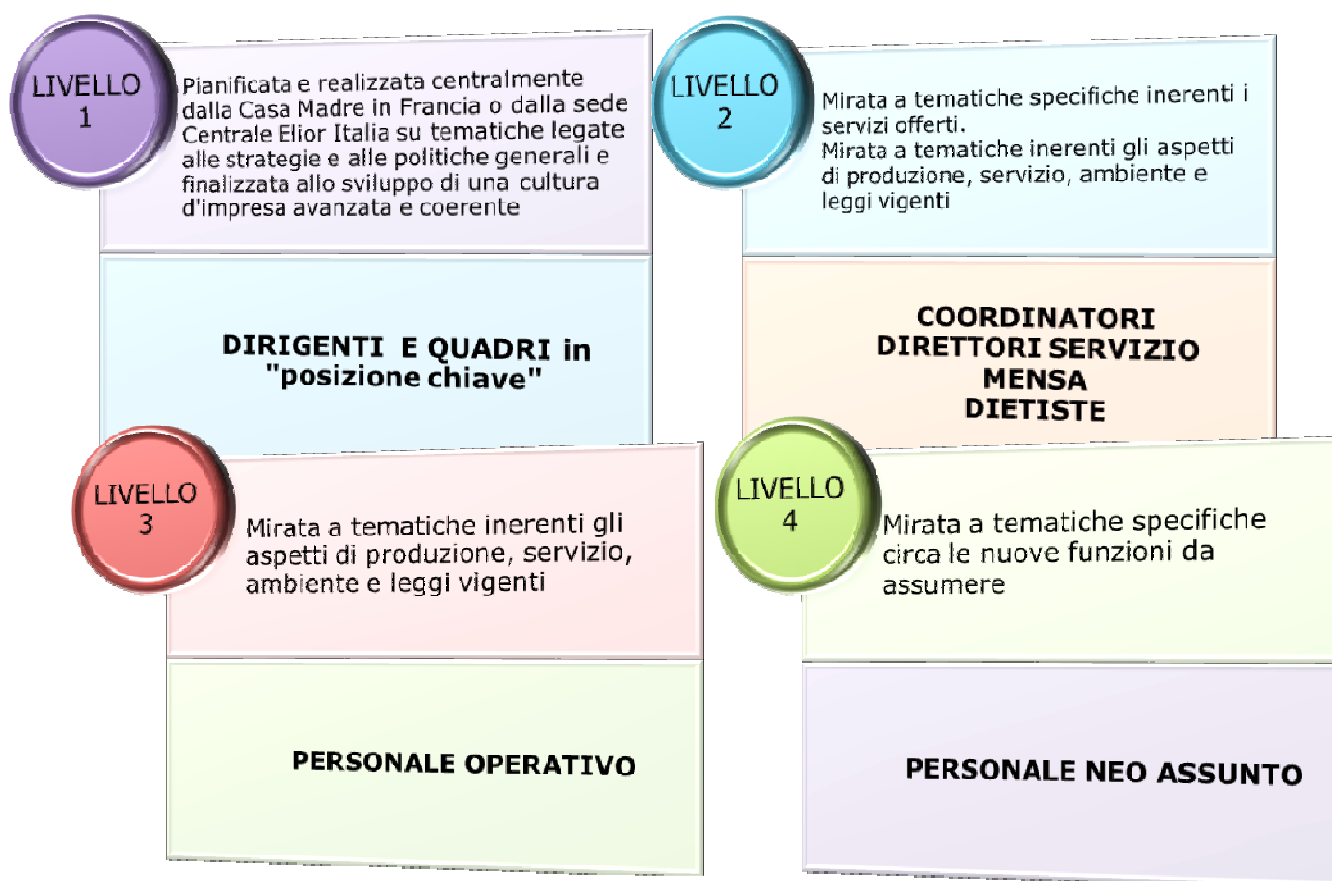
Per ulteriori approfondimenti fare riferimento al sito www.fondoforte.it



PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI

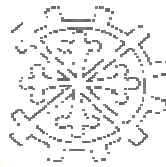
Il presupposto per la realizzazione del progetto di formazione del personale addetto alla Ristorazione Collettiva risiede nella nostra capacità di programmare degli interventi didattici ai diversi livelli, e di personalizzare i contenuti culturali e professionali in funzione delle necessità specifiche sia dei singoli ruoli che del gruppo di lavoro nel suo complesso.

Per questi motivi prevediamo di intervenire come da noi già ampiamente sperimentato su **4 livelli** che andiamo di seguito ad elencarVi.



Formazione del gruppo



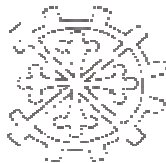


Piano di formazione



ITER METODOLOGICO DEL PROGETTO





FORMAZIONE SPECIFICA

In tutte le attività produttive e di servizi si tende a porre un forte accento alla formazione professionale del **dipendente** considerato uno dei **fattori critici di successo dell'azienda**.

Avenance, consapevole di operare in una delle branche più delicate del settore dei servizi, quello della Ristorazione alle Collettività, dove la correlazione tra qualità del servizio erogato e relativo controllo e formazione del personale si fa più stretta, ha da tempo dedicato risorse e uomini al fine di **approntare piani di formazione adeguati ai diversi livelli della propria struttura organizzativa**.

Gli interventi di riqualificazione del personale richiedono, da parte delle aziende, capacità di programmazione e di progettualità, nonché interventi di verifica sul campo. Avenance realizza tutto questo destinando una quota significativa delle proprie risorse alla progettazione ed alla realizzazione di interventi formativi.

La formazione che Avenance realizza per i propri dipendenti che operano direttamente "sul campo" nei servizi di ristorazione scolastica, si sviluppa **in due macro aree**, entrambe di grande importanza:

di tipo "tecnico" che mira al trasferimento di tutte le conoscenze per realizzare un pasto nutrizionalmente ed igienicamente ottimale:

- corso di corretta prassi igienica
- corso antinfortuni 626/94 - 81
- corso di tecnica culinaria
- corso antincendio
- corso HACCP
- etc ...

di tipo "emozionale". Il coinvolgimento del personale nella metodologia operativa Avenance attraverso la presa di coscienza del ruolo collaborativo e partecipativo che ogni dipendente deve avere nei confronti del cliente e dei colleghi crea la squadra. Pertanto è importante approfondire i seguenti temi:

- progetto di Customer Satisfaction. e I.Q.P.
- educazione alimentare
- progetto informativo

Nella ristorazione, e particolarmente in quella scolastica, è frequente la presenza di addetti dequalificati. Il progetto formativo di Avenance garantisce sia che il proprio personale possieda già una formazione di livello superiore rispetto agli standard generalmente in uso, sia che, in caso di "gestioni miste", possa trasferire adeguate professionalità e competenze anche al Personale Comunale. Questo attraverso a corsi di formazione svolti al momento dell'assunzione, anche in seguito all'assorbimento del personale esistente, e quindi a dei corsi di formazione successivi di aggiornamento.

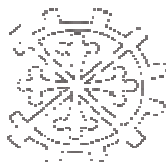
Il presupposto per la realizzazione del progetto di formazione del personale addetto alla Ristorazione dell'Istituto Santa Caterina risiede nella nostra capacità di **programmare degli interventi didattici ai diversi livelli, e di personalizzare i contenuti culturali e professionali in funzione delle necessità specifiche sia dei singoli ruoli che del gruppo di lavoro nel suo complesso**.

A questo fine il personale interessato viene da noi distinto in tre gruppi:

1. Direttori servizio, Ispettori di qualità, Dietiste
2. Capicuochi, Cuochi, Aiutocuochi
3. Gruppo di lavoro nella sua completezza con coinvolgimento del personale anche generico

Per i gruppi 1 e 2 prevediamo l'inserimento in due distinte iniziative che vengono periodicamente effettuate da Avenance per fasce professionali omogenee sul proprio personale.

Ciò, in quanto, pur potendo già contare su un buon livello di operatività e professionalità, si è verificata l'utilità di questi corsi di taglio generale e pratico, che oltre a recuperare e riordinare nozioni e concetti già in parte acquisiti, operano alcuni approfondimenti indispensabili, per meglio collocare nella logica aziendale il contributo professionale del singolo.



I corsi sono tenuti da specialisti, interni ed esterni, e con il supporto di materiale didattico. Parte degli interventi di formazione vengono condotti dal Responsabile Controllo Qualità e Responsabile Sicurezza a livello nazionale e dal Responsabile Controllo Qualità della Divisione Scuole.

Di seguito **le tipologie dei corsi** per il personale che sarà in servizio presso il Centro Cottura e le strutture collegate per il servizio di refezione scolastica.

Aree	Corso	Pers. Operativo	Resp. Operativi	Quadri e Dirigenti	H/ Aula	Tutor
Sicurezza	Sicurezza sul Lavoro Dlgs.626/94	●	●	●	4	SDPP
	Tipologia dei Rischi	●	●	●	4	SDPP
	Uso e Rischi Videoterminali		●	●	4	SDPP
	Addestramento Antincendio	○			4	SDPP
	Addestramento Pronto Soccorso	○			4	SDPP
Igiene	Introduzione a Igiene, Autocontrollo, Sicurezza	●	●	●	4	SQ
	Applicazione Autocontrollo – HACCP	●	●	●	4	SQ
	Istruzioni di igiene (alimenti e	●	●		4	SQ
	Utilizzo detersivi	○	○		2	SQ
Qualità	I Sistemi Qualità		●	●	4	SQ
	Le Certificazioni		●	●	2	SQ
	Le norme della serie ISO9000		●	●	2	SQ
	Il Servizio Qualità Integrato Avenance	●	●	●	2	SQ
	Analisi requisiti contrattuali del Cliente	●	●		2	DSM
	Tecniche di Auditing		●	●	8	SQ
	Compiti del Responsabile di Unità		●	●	8	SQ

Specifici per funzione	Addetti alla Reception				4	DIPER
	La segretaria di Direzione				8	DIPER
	Benvenuto in Avenance Kit Integrazione e Progetto Informazione		●	●	8	DIPER
	Addestramento Antincendio	○			4	SDPP
	Addestramento Pronto Soccorso	○			4	SDPP
	Utilizzo PC e informatica		●		8	DIPER
	Corso Budget/Stime		●	●	16	DIPER
	Modalità carico e scarico	●			3	SDPP
	Modalità di utilizzo prodotti biologici**	●	●		4	SQ
	totale ore	49	90	70		

● = Corsi con docenti interni ○ = Corsi con docenti esterni

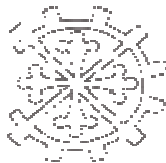
Personale Operativo: Addetti mensa, Magazzinieri, Autisti, ecc.

Responsabili Operativi: Direttori, Capocuochi, Cuochi

Quadri e Dirigenti: Responsabili di Zona ed Area, Direttori di Filiale/Divisione, Direzioni di Sede

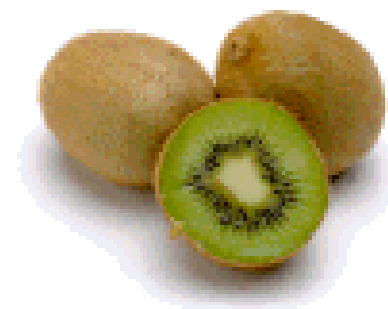
SDPP = SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE - **DSM:** Direttore Servizio mensa

SQ = SERVIZIO QUALITÀ - **DIPER** = DIREZIONE DEL PERSONALE

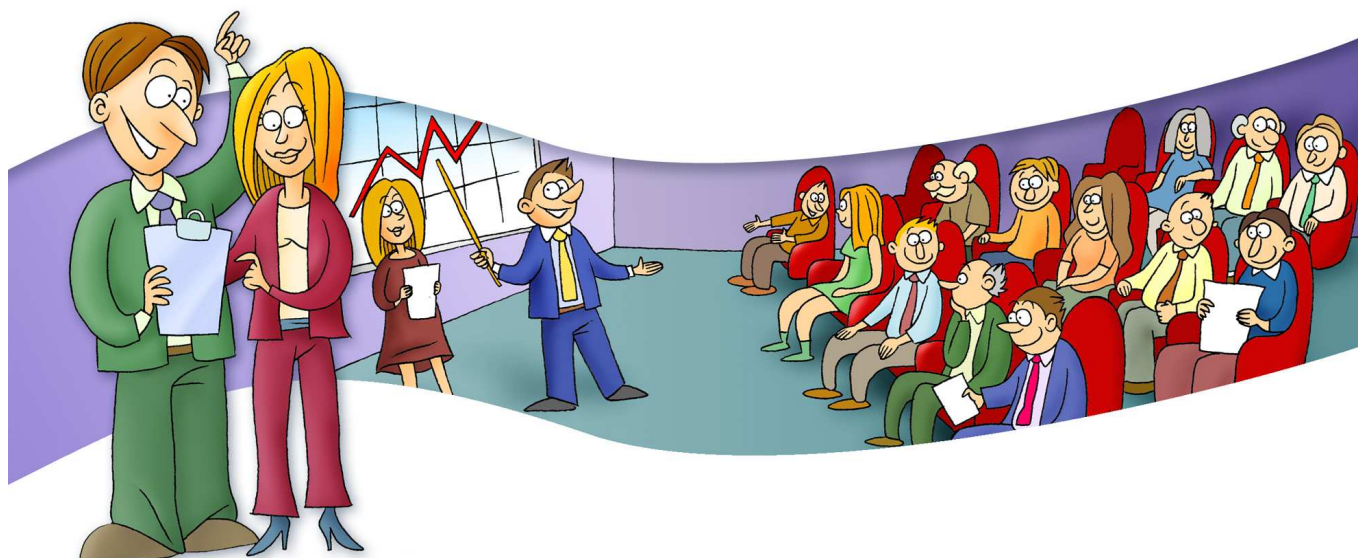


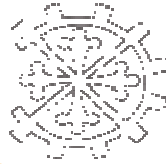
****** Le preparazioni effettuate con prodotti **BIOLOGICI** verranno eseguite secondo determinate procedure e seguendo il percorso "biologico" che garantisce la non mescolanza e quindi la non contaminazione con ingredienti non biologici. Nei propri disciplinari di certificazione, Avenance si impegna a mantenere separati i prodotti biologici dai restanti convenzionali, sia nel magazzino che nelle celle frigorifere.

Per l'espletamento di queste funzioni, Avenance provvederà a informare e formare adeguatamente il personale, mediante corsi specifici programmati.



TUTTI I CORSI SUDETTI SARANNO PROGRAMMATI E REALIZZATI CON DECORRENZA IMMEDIATA DALL'INIZIO DEL SERVIZIO





PARAGRAFO A.5 – ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE



Premessa

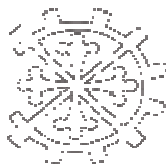
Obiettivo principale è quello di offrire un **servizio ottimale** applicando ad ogni fase le procedure di qualità necessarie alla creazione di un prodotto "sano e genuino", gradevole al consumatore finale e che offra tutte le garanzie sotto il profilo delle materie prime utilizzate, della qualità organolettica e igienica, requisiti che si ottengono mediante un costante monitoraggio delle fasi della preparazione giornaliera e a monte prevede una attenta scelta dei fornitori, delle materie prime che dovranno essere di prima qualità.

La lavorazione delle materie prime è un punto cardine del risultato finale, quindi altro punto determinante per l'ottenimento di un prodotto "cotto e mangiato" è l'attenzione che deve essere posta ai *tempi di lavorazione* che devono essere ridotti e il più ristretti possibile e soprattutto alla *formazione degli addetti*, in un'ottica di una maggiore professionalità. Particolare attenzione è stata rivolta al *ridotto impatto ambientale* dalle varie fasi di lavorazione, dal momento della scelta delle materie prime con il minor ingombro di imballaggio, al loro smaltimento, riciclaggio ecc.

Conoscendo il Vostro servizio ed i Vostri Capitolati al fine di offrire, conformemente alla quantità e qualità del lavoro da svolgere, il Personale necessario ed in linea con le Vostre richieste, abbiamo pensato di fare cosa gradita, conoscendo la sensibilità del Vostro Istituto, di formulare il nostro progetto rivolgendo un'attenzione particolare al servizio ed all'utenza finale. Riteniamo che tutte le figure professionali a Voi proposte nel progetto siano più che sufficienti per svolgere un servizio qualitativamente e quantitativamente ottimale nel rispetto dei tempi e delle modalità previste.

Tutte le risorse umane proposte ci permettono infatti di ridurre i tempi tra il termine della preparazione dei pasti ed il loro consumo così da poter proporre sempre un'attenzione particolare a tutta la filiera in modo da ottenere una buona qualità e una sicurezza igienica ed organolettica del prodotto finale.

Avenance Italia nel garantire l'applicabilità del progetto organizzativo presentato non ha tralasciato una particolare attenzione al personale direttivo, infatti il direttore e la dietista a Voi dedicati saranno persone formate e specializzate che ben conoscono la realtà della ristorazione scolastica del Comune di Pisa.



STAFF DI SUPPORTO AL SERVIZIO

La struttura di Avenance Italia

Avenance Italia ha sede a Milano in via Venezia Giulia 5/a, dove sono presenti la Direzione Generale e le Direzioni di sede.



La società è poi organizzata in filiali: una per il Nord Est Italia, una per il Nord Ovest Italia e una per il Centro Sud Italia e dispone di numerosi uffici operativi dislocati sul territorio nazionale.

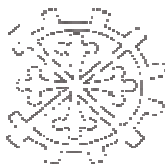
Avenance è presente in Toscana con sede presso gli **Uffici di Firenze** (Via Volturmo 10, Sesto Fiorentino) dove sono sempre reperibili,

- ➔ **Tutto il personale di Staff** che opera stabilmente in Avenance: *Responsabile Operativo di Gestione, Responsabile Sicurezza, Responsabile Qualità Area Toscana, Responsabile Formazione Risorse Umane, Responsabile Comunicazione e Marketing, Responsabile di Area*
- ➔ **Una Segretaria**
- ➔ **Una Dietista**

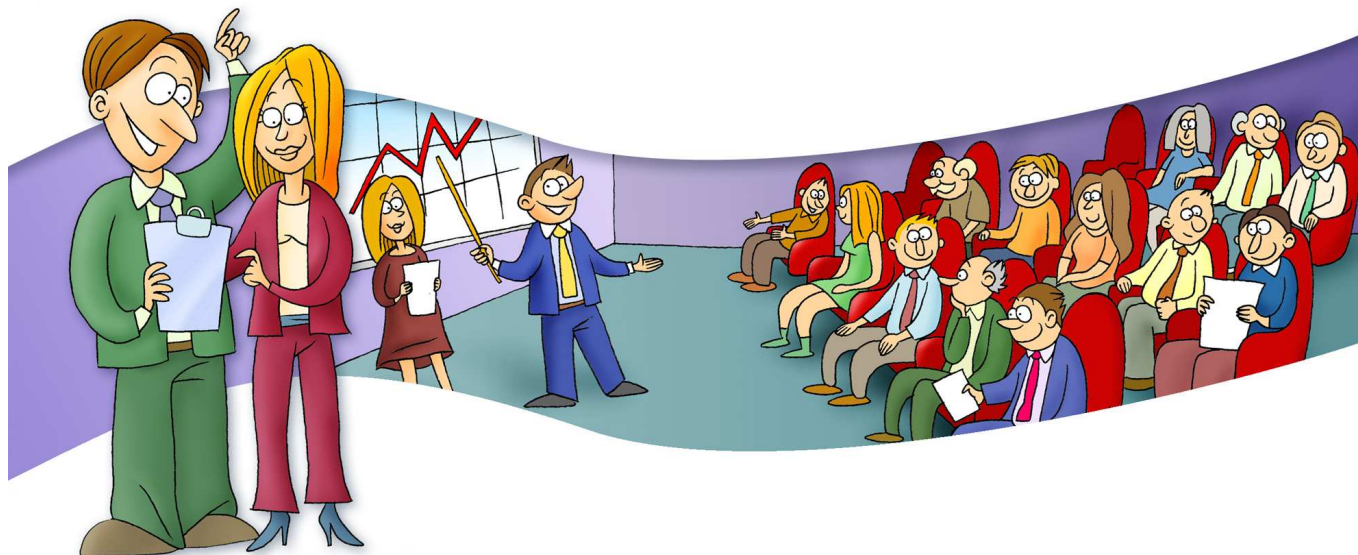
Tali figure sono sempre reperibili ai recapiti telefonici dell'ufficio e al proprio cellulare aziendale che Vi forniremo in caso di aggiudicazione.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, il direttore del servizio potrà avvalersi della collaborazione del personale di Staff operativo in Loco qui di seguito illustrato, che sarà adibito al coordinamento e controllo di tutto il servizio oggetto dell'Appalto.

Organigramma funzionale di staff			
N°	FUNZIONE	MONTE ORE SETT.	TITOLO DI STUDIO ed ESPERIENZA
1	Responsabile. Operativo di Gestione	8	Diploma di Tecnico Alberghiero, oltre 20 anni di esperienza specifica
1	Responsabile Sicurezza	3	Laurea in Ingegneria, con esperienza specifica
1	Responsabile Qualità Area Toscana	7	Laurea in Tecnologie Alimentari, oltre tre anni di esperienza specifica
1	Responsabile Formazione Risorse Umane	4	Laurea Economia e Commercio, oltre 10 anni di esperienza specifica
1	Responsabile Comunicazione e Marketing	2	Laurea in Relazioni Pubbliche, con oltre cinque anni di esperienza specifica
1	Responsabile di Area	8	Diploma di scuola Alberghiera e esperienza ventennale ne settore



PERSONALE DIRETTIVO: MONTE ORE



Sulla base di precedenti esperienze di successo e a garanzia di una "qualità costante" di servizio che si traduca anche in una costante "qualità percepita" da parte dell'utenza, Avenance ha studiato la seguente organizzazione del servizio tenendo conto della realtà del Vostro territorio, della peculiarità delle Vostre esigenze.

Figure professionali qualificate dovranno garantire il coordinamento e pianificazione delle risorse, in primo luogo quelle umane, che la nostra azienda deve mettere a disposizione per il servizio garantendo i comportamenti dei singoli per qualifica ed area di competenza in modo che siano sempre in sintonia con gli obiettivi prefissati nel Progetto Qualità da noi proposto.

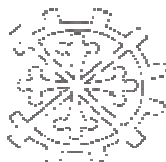
I coordinatori e le altre figure scelte, sono state individuate ponendo attenzione alla loro **qualifica ed esperienza nel settore**, parimenti alla loro **radicata conoscenza delle abitudini e realtà locali, vale a dire quelle del Comune di Pisa**. Pertanto la scelta delle suddette figure professionali è all'insegna della volontà di mantenere uno stretto legame con il territorio e le sue abitudini ed esigenze, ed è anche segno di serietà di questo nostro Progetto Tecnico e di garanzia del rigoroso rispetto del Vostro Capitolato Speciale d'Appalto.

La responsabilità primaria dell'esecuzione del servizio di ristorazione scolastica per il Vostro Istituto verrà affidata al **DIRETTORE DEL SERVIZIO**, figura professionale altamente formata e specializzata che ben conosce la realtà del Vostro Comune specifico, con più di 20 anni di esperienza nel settore della ristorazione scolastica e particolarmente nei Comuni a Voi limitrofi.

Questi sarà il referente primario per ogni comunicazione da parte della Vostra Amministrazione, oltre a svolgere la funzione di coordinatore e supervisore del servizio in ogni suo aspetto, dalla gestione del personale, al controllo delle derrate, all'applicazione delle procedure dell'autocontrollo.

E' una figura essenziale che si caratterizza per un elevato grado di professionalità; e ha maturato una notevole esperienza operativa e gestionale. Sarà rappresentante di Avenance Italia presso il Centro Cottura Ospedaletto ed è a lui che i Responsabili dell'Istituto dovranno rivolgersi per comunicazioni inerenti il controllo dell'andamento del servizio e di carattere operativo.

Gerarchicamente risponde e dipende dal Responsabile di Area Avenance Italia che sarà sempre reperibile nella seguente fascia oraria: dalle ore 07,00 alle ore 19,30.



Le **DUE DIETISTE** presenti hanno la funzione di responsabile autocontrollo, verificando la corretta applicazione delle procedure operative previste nelle varie fasi del processo produttivo, e sono inoltre impegnate nelle seguenti attività:

- ➔ controllo e gestione della prenotazione dei pasti ed in particolare delle diete speciali, nonché la programmazione delle alternative dietetiche per le diete speciali e la supervisione della preparazione e confezionamento delle stesse
- ➔ organizzazione e attuazione di programmi di educazione alimentare
- ➔ organizzazione e attuazione di programmi per la rilevazione, con appositi strumenti, della qualità percepita relativamente al servizio e al pasto e relativa elaborazione di periodici report
- ➔ formazione continua del personale

Presso il Centro Cottura Ospedaletto sono inoltre presenti:

- ➔ una **IMPIEGATA AMMINISTRATIVA**
- ➔ la figura del **COORDINATORE PLESSI SCOLASTICI**, data l'importanza della loro gestione e controllo, quotidianamente presente presso gli stessi refettori al momento del pasto.

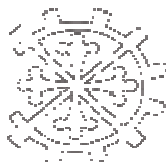
Vediamo ora nel dettaglio l'organico completo di tutte le figure professionali che hanno mansioni di direzione e controllo del servizio per il Vostro Istituto, con relativa qualifica, monte ore giornaliero e monte ore settimanale minimo.

PERSONALE OPERATIVO DI DIREZIONE					
Centro Cottura OSPEDALETTO					
N°	QUALIFICA	LIVELLO	MONTE ORE DIE	MONTE ORE SETTIMANA	TITOLI DI STUDIO
1	DIRETTORE DEL SERVIZIO	2°	8	40	<i>Titolo di studio specifico con più di 20 anni di esperienza nella ristorazione scolastica.</i>
1	DIETISTA	5°	8	40	<i>Laurea in Dietistica con esperienza di oltre 5 anni nella ristorazione scolastica.</i>
1	DIETISTA	5°	8	40	<i>Laurea in Scienze e Tecnologie della Ristorazione con esperienza di oltre 5 anni nella ristorazione scolastica.</i>
1	COORDINATORE PLESSI SCOLASTICI	5°	8	40	<i>Titolo di studio oltre ad esperienza professionale di oltre cinque anni nel settore della ristorazione scolastica</i>
1	IMPIEGATA AMMINISTRATIVA	5°	8	40	<i>Titolo di studio, esperienza professionale nel settore</i>
5	Totale addetti		40	200	

Tutti saranno costantemente reperibili, in caso di necessità, tramite telefono cellulare il cui numero verrà fornito alla Vostra Spettabile Amministrazione.

In caso di aggiudicazione, Avenance garantisce la presenza di una propria figura operativa, oltre al direttore del servizio e dietista, con pluriennale esperienza nell'avvio dei nuovi appalti ed esperienza nel settore specifico che avrà il compito di seguire il Centro di Cottura e nella fase iniziale dell'avviamento del servizio onde garantire il rispetto del progetto di gara.

All'allegato n°2 sono presenti il curriculum formativo e professionale del Direttore da noi dedicato al Vostro servizio e della Dietista.


FIGURE PROFESSIONALI QUALIFICATE per la PRODUZIONE PASTI

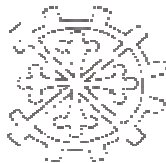

Sulla base di precedenti esperienze di successo e a garanzia di una "qualità costante" di servizio, Avenance ha studiato la seguente organizzazione del servizio tenendo conto della realtà del Vostro territorio e della peculiarità delle Vostre esigenze.

Elenchiamo di seguito l'organico completo di tutte le figure professionali che sono operative presso **il Centro Cottura "OSPEDALETTO"**, con relativo monte ore giornaliero e settimanale, qualifica, livello e titoli di studio:

Personale operativo presso il Centro Cottura "OSPEDALETTO"					
N°	QUALIFICA	LIVELLO	MONTE ORE DIE	MONTE ORE SETTIMANA	TITOLI DI STUDIO
1	Capo Cuoco Responsabile	3°	8	40	Diploma Alberghiero Esperienza di oltre 10 anni
1	Cuoco	4°	7	35	Diploma Alberghiero Esperienza di oltre 10 anni
1	Cuoco	4°	7	35	Diploma Alberghiero Esperienza di oltre 10 anni
1	Cuoco	4°	7	35	Diploma Alberghiero Esperienza di oltre 5 anni
1	Aiuto Cuoco	5°	5	25	Diploma Alberghiero esperienza di oltre 4 anni
1	Aiuto Cuoco per diete speciali	5°	5	25	Diploma Alberghiero esperienza di oltre 4 anni
1	Aiuto Cuoco per diete speciali	5°	6,6	33	Diploma Alberghiero esperienza di oltre 4 anni
1	ASM addetto al confezionamento	6°S	5	25	Formazione ed addestramento specifici
1	ASM addetto al confezionamento	6°S	4	20	Formazione ed addestramento specifici
1	Addetto Servizi Mensa	6°S	4,2	21	Formazione ed addestramento specifici
1	Addetto Servizi Mensa	6°S	5	25	Formazione ed addestramento specifici
1	Addetto Servizi Mensa	6°S	6	30	Formazione ed addestramento specifici
1	Magazziniere	5°	6	30	Formazione ed addestramento specifici
5	ASM addette alla sanificazione	6°S	15	75	Formazione ed addestramento specifici
18	Totale		90,8	454	

indice di produttività relativo alla PRODUZIONE PASTI
29 PASTI/ORA DI LAVORO**

** Considerando n°2500 pasti medi giornalieri per il Comune di Pisa e n°160 per l'Istituto Santa Caterina

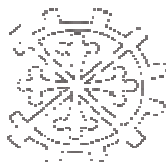


Elenchiamo di seguito l'organico completo di tutte le figure che saranno dedicate al **TASPORTO DEI PASTI** presso l'**ISTITUTO SANTA CATERINA** dal **Centro Cottura "OSPEDALETTO"**, con relativo monte ore giornaliero e settimanale, qualifica, livello e titoli di studio:

Personale adibito ai TRASPORTI					
N°	QUALIFICA	LIVELLO	MONTE ORE DIE	MONTE ORE SETTIMANA	TITOLI DI STUDIO
1	Autista**	5°	4	20	Formazione ed addestramento specifici
1	Totale		4	20	

** vedi PIANO DEI TRASPORTI.

Ci preme inoltre sottolineare che saranno **a disposizione un autista e un mezzo di scorta sempre presenti presso il Centro Cottura Ospedaletto per le eventuali emergenze**, oltre ai **n°7 mezzi di trasporto** e ai **n°7 autisti** attualmente impiegati per il trasporto pasti ai plessi scolastici del Comune di Pisa.



ORGANIGRAMMI DEL PERSONALE OPERATIVO presso il CENTRO COTTURA OSPEDALETTO



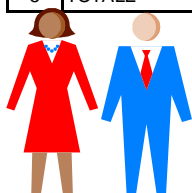
La nostra proposta è volta tutta all'ottenimento di un prodotto quantitativamente adeguato e qualitativamente genuino, attraverso la lavorazione tradizionale e l'attenzione ai tempi di preparazione, cottura, confezionamento e trasporto che devono essere il più ravvicinati possibile al momento del consumo del pasto, in modo da ottenere come si suol dire un prodotto **COTTO E MANGIATO**.

Di seguito inseriamo i flussi operativi (organigramma) del **PERSONALE con FUNZIONI DIRETTIVE** che sarà operativo presso il **Centro Cottura "OSPEDALETTO"** mettendo così in evidenza i tempi di lavoro nelle varie fasi operative.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO del PERSONALE OPERATIVO DI DIREZIONE CENTRO COTTURA "OSPEDALETTO"

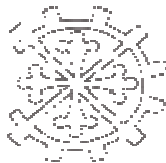
PERSONALE DEDICATO ALLE OPERAZIONI DI SUPERVISIONE, CONTROLLO, DIREZIONE, FUNZIONI AMMINISTRATIVE

N°	ORGANICO:	N. Ore die	N°Ore Sett.	7	8	9	10	11	12	13	14	15
				6 30	7 30	8 30	9 30	10 30	11 30	12 30	13 30	14 30
1	Direttore del servizio	8	40									
1	Dietista	8	40									
1	Dietista	8	40									
1	Coordinatore Plessi Scolastici	8	40									
1	Impiegata Amministrativa	8	40									
5	TOTALE	40	200									



TOTALE ADDETTI
N. 5

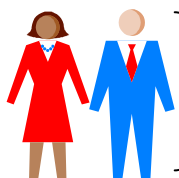
- operazioni di supervisione, controllo e direzione
- funzioni amministrative
- predisposizione ordini fornitori
- predisposizione diete speciali
- supervisione diete speciali
- controllo refettori
- supervisione e controllo procedure HACCP
- attività relative ai progetti di ed. alimentare e report
- organizzazione refettori



Di seguito inseriamo i flussi operativi del personale (organigramma) che è operativo presso il **Centro Cottura "OSPEDALETTO"** mettendo così in evidenza i tempi di lavoro nelle varie fasi operative.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO PRESSO il CENTRO COTTURA "OSPEDALETTO"
 PERSONALE DEDICATO ALLO STOCCAGGIO E CONSERVAZIONE, PREPARAZIONE, COTTURA, CONFEZIONAMENTO, LAVAGGIO E PULIZIE

N°	ORGANICO:	N. Ore die	N°Ore Sett.	Giorni															
				6 30	7 30	8 30	9 30	10 30	11 30	12 30	13 30	14 30	15 30						
1	Capo Cuoco Responsabile	8	40																
1	Cuoco	7	35																
1	Cuoco	7	35																
1	Cuoco	7	35																
1	Aiuto Cuoco	5	25																
1	Aiuto Cuoco per Diete speciali (celiachia)	5	25																
1	Aiuto Cuoco per Diete speciali	6,6	33																
1	ASM addetto alla preparazione frutta pane e generi extra	6	30																
1	ASM addetto al confezionamento	5	25																
1	ASM addetto al confezionamento	4	20																
1	ASM addetto al confezionamento	4,2	21																
1	ASM addetto al lavaggio	5	25																
1	Magazziniere	6	30																
1	ASM addette al lavaggio	3	15																
1	ASM addette al lavaggio	3	15																
1	ASM addette al lavaggio	3	15																
1	ASM addette al lavaggio	3	15																
1	ASM addette al lavaggio	3	15																
18	TOTALE	90,8	454																



TOTALE ADDETTI N. 16

- operazioni di supervisione e controllo cotture
- predisposizione ordini fornitori
- preparazione diete speciali
- predisposizione zona cottura
- confezionamento diete speciali
- preparazione pasti
- preparazione e confezionamento frutta, pane e generi extra
- preparazione derrate
- controllo derrate e stoccaggio
- confezionamento pasti
- pulizia e sanificazione area di competenza
- funzioni amministrative
- ricezione e controllo merci, gestione magazzino
- lavaggio, pulizia e sanificazione

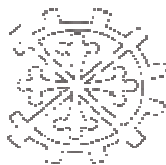
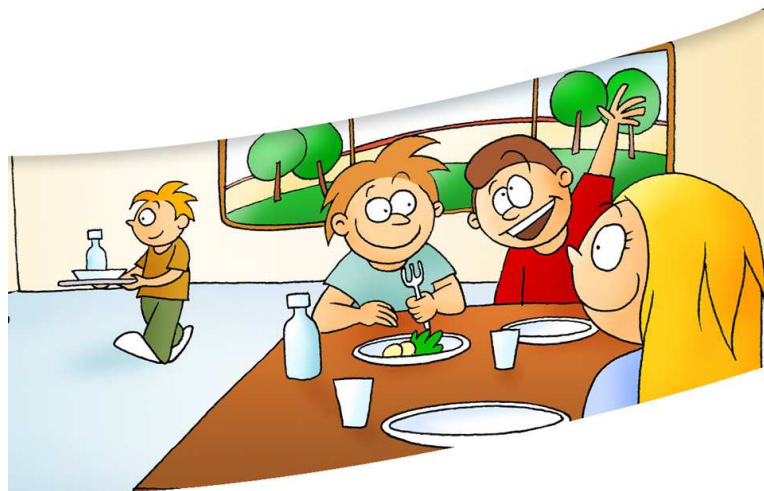


FIGURE PROFESSIONALI QUALIFICATE per la DISTRIBUZIONE DEI PASTI presso i REFETTORI DELL'ISTITUTO SANTA CATERINA



Sulla base di precedenti esperienze di successo e a garanzia di una "qualità costante" di servizio, Avenance ha studiato la seguente organizzazione del servizio tenendo conto della realtà del Vostro territorio e della peculiarità delle Vostre esigenze.

Abbiamo concentrato la nostra attenzione sul momento del consumo del pasto a scuola, nell'ottica di ricreare un **ambiente conviviale e festoso, che predisponga alla condivisione e ad avvicinarsi al cibo con curiosità e voglia di assaggiare.**

A tal fine abbiamo preso in considerazione e cercato di ottimizzare tutti gli aspetti che ruotano attorno al momento del pranzo a scuola, a partire dal **personale dedicato alla distribuzione** che abbiamo proposto di inserire nei refettori della Scuola Primaria e Secondaria, in modo tale da aumentare il livello di qualità del servizio a partire dall'aspetto gestionale e organizzativo.

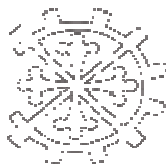
Elenchiamo di seguito l'organico completo di tutte le figure professionali che saranno operative presso i **REFETTORI dell'ISTITUTO SANTA CATERINA**, con relativo monte ore giornaliero e settimanale, qualifica, livello e titoli di studio:

Personale per la distribuzione dei pasti operativo presso i REFETTORI dell'ISTITUTO SANTA CATERINA					
N°	QUALIFICA	LIVELLO	MONTE ORE/DIE	MONTE ORE SETTIMANA	TITOLI DI STUDIO
1	Addette al Servizio Ristorazione	6°S	3	15	Formazione ed addestramento specifici
1	Addette al Servizio Ristorazione	6°S	3	15	Formazione ed addestramento specifici
2	Totale		6	30	

Proposta migliorativa

INDICE DI PRODUTTIVITÀ relativo alla DISTRIBUZIONE PASTI**	
PASTI PER TURNO	ADDETTI
fino a 50	1
51-100	2

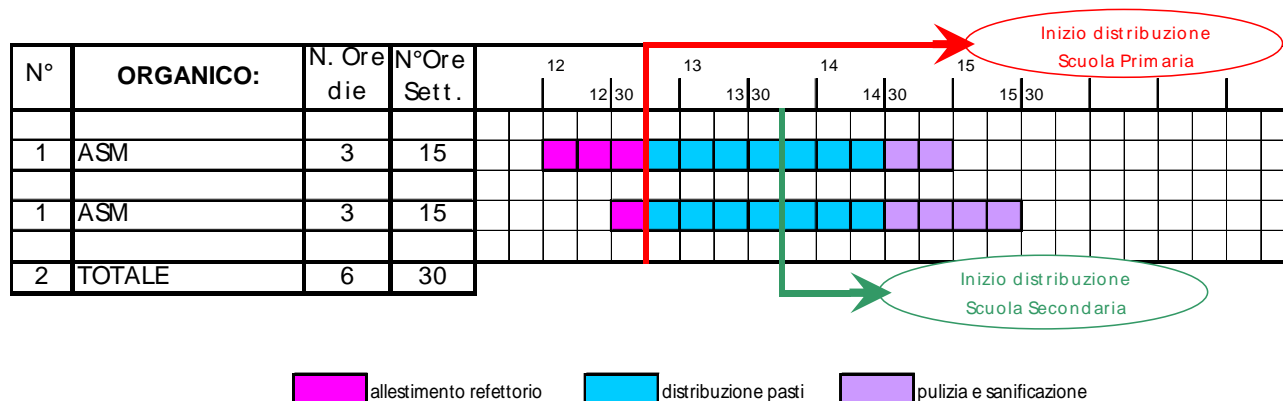
** Refettorio Scuola Primaria e Secondaria



ORGANIGRAMMI DEL PERSONALE OPERATIVO per la DISTRIBUZIONE DEI PASTI presso i REFETTORI DELL'ISTITUTO SANTA CATERINA

Di seguito inseriamo i flussi operativi (organigramma) del **PERSONALE** che sarà operativo presso il **REFETTORI dell'ISTITUTO SANTA CATERINA** mettendo così in evidenza i tempi di lavoro nelle varie fasi operative.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	
<i>Personale dedicato all'allestimento, distribuzione, pulizia e sanificazione</i>	
Scuola Primaria e Secondaria di I° Grado – Istituto Santa Caterina	
Scuola Primaria:	n°90 pasti die
Scuola Secondaria:	n°15-30 pasti die



SQUADRA JOLLY

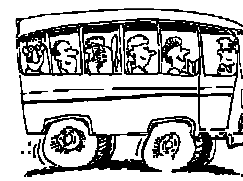
E' a disposizione una **SQUADRA JOLLY** formata da **personale con specifica formazione ed esperienza** in grado di garantire in ogni momento la sostituzione del personale assente, per ferie o malattia, anche in caso di sostituzioni improvvise.

Si tratta di personale di pronto intervento da utilizzare in caso di assenteismo particolare. Nel caso in cui si verificassero delle assenze improvvise, dovute a malattia, il Responsabile del servizio avverte l'ufficio di supporto che a sua volta provvede ad attivare la squadra jolly.

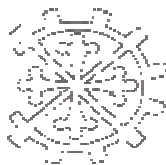
Tempi di intervento:
Avenance garantisce la sostituzione del personale assente entro 30 minuti dalla comunicazione.

Tale gruppo, formato da cuochi, aiuto cuochi, addette, autisti, è formato da personale particolarmente flessibile e addestrato alla polifunzionalità.

Vogliamo sottolineare inoltre che, essendo già gestori di altre realtà produttive e distributive nei Comuni a Voi limitrofi, con la presenza di circa 500 dipendenti, gli stessi possono essere impiegati o alternati per eventuali necessità in modo tale da garantire una continuità qualitativa del servizio offerto, essendo già esperti e formati nel settore specifico.

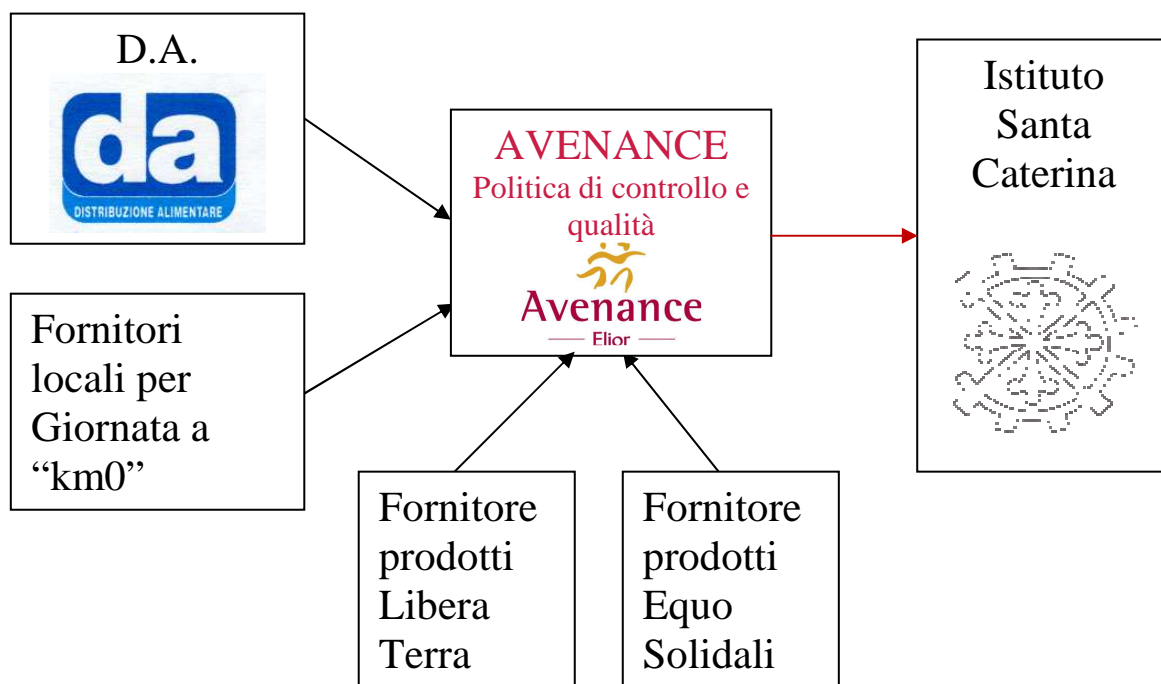


Per ulteriori dettagli Vi rimandiamo al CAPITOLO M.



CAPITOLO B – CRITERI DI SELEZIONE, VALUTAZIONE E RIVALUTAZIONE DEI FORNITORI

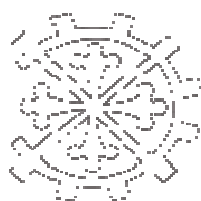
Un ordine, una consegna, una fattura; **i prodotti giusti al momento giusto**, tutto ciò che serve puntualmente a portata di mano. Due attori principali nel sistema gestione derrate per l’Istituto Santa Caterina con alternative per rispondere tempestivamente a eventuali criticità. Questo è il piano di approvvigionamento impostato per il vostro Istituto:



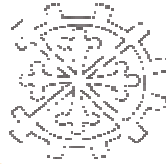
Nell’ambito della propria politica acquisti e di attenzione e qualità alle esigenze dei propri clienti, **Avenance Italia ha scelto per la gestione della fornitura del servizio di ristorazione dell’Istituto Santa Caterina un partner principale** per i prodotti a lunga conservazione, carnamì, formaggi e latticini, prodotti gelo, bevande, prodotti monouso (tovagliette, tovaglioli...). Si tratta di **D.A. Distribuzione Alimentare**, leader di mercato da oltre 10 anni in possesso di **certificato ISO 9001:2000 e di certificazione per la manipolazione e distribuzione di derrate biologiche (Presentazione dell’Azienda all’Allegato n°3)**, con sede a Pisa.

A fianco di D.A. Distribuzione Alimentare, faremo inoltre ricorso a fornitori locali per prodotti a “km0”, fornitori per prodotti Libera Terra e prodotti Equo Solidali.

VANTAGGI per l’Istituto Santa Caterina



- alta qualità di tutti i prodotti
- elevato numero di controlli su tutti i prodotti
- riduzione delle scorte di magazzino
- rotazione corretta dei prodotti
- semplificazione delle gestione delle scadenze
- freschezza dei prodotti
- tempestività di consegna



PARAGRAFO B.1 – CRITERI DI SELEZIONE DEI FORNIORI

Il processo aziendale di selezione dei fornitori avviene secondo i seguenti parametri di valutazione:

1) Criticità

Ha scopo di valutare le caratteristiche del prodotto fornito in relazione all'impatto sul prodotto finito, generalmente per:

- tipologia e caratteristiche intrinseche del prodotto oggetto di fornitura;
- influenza del prodotto fornito sulla qualità del prodotto finale
- peso del fornitore, sia in termini di volumi acquistati che di sostituibilità;
- rischi igienico-sanitari legati alla fornitura.

2) Riferenze

Valuta le caratteristiche generali del "sistema" fornitore in relazione alla sua posizione nel mercato ed alle sue caratteristiche generali, in genere per:

- sistema per la gestione della Qualità (certificazione UNI EN 9000, bollo CEE, ecc);
- referenze (posizione leader nel proprio mercato, marchi, solidità aziendale, ecc);
- struttura organizzativa, forte integrazione verticale, canali distributivi.

3) Partnership

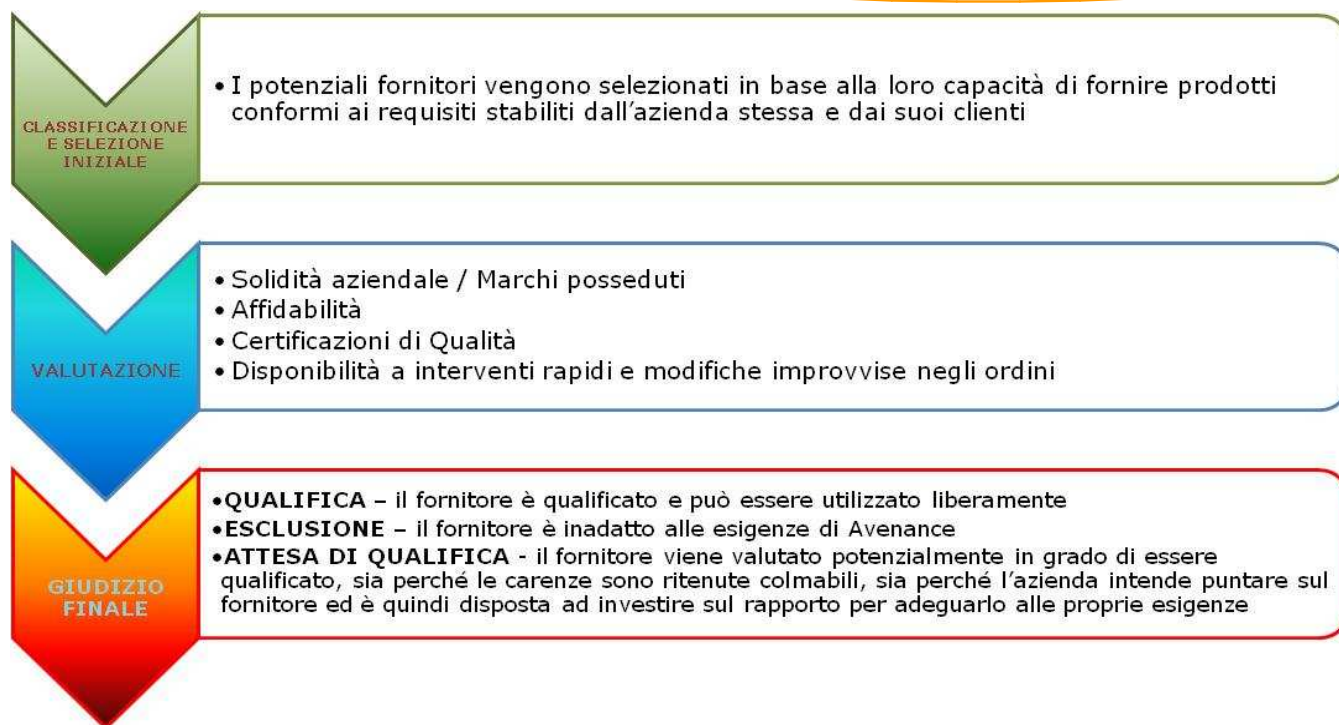
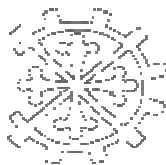
Valuta le caratteristiche generali del "sistema" fornitore in relazione alla sua capacità di rispondere alle esigenze globali di Avenance Italia:

- livello generale di servizio fornito;
- affidabilità e regolarità delle consegne, per esempio:
 - essere in grado di accompagnare i prodotti con bolle di consegna regolarmente compilate;
 - utilizzare confezioni ed imballaggi integri e senza alterazioni (lattine non bombate, non arrugginite né ammaccate, cartoni non lacerati, cassette di legno asciutte e pulite, ceste del pane pulite, ecc) e di accettare l'immediata resa e sostituzione di quei prodotti che alla consegna risultassero non conformemente imballati; di fornire prodotti integri e privi di contaminazione (muffe, parassiti, odori e sapori sgradevoli o diversi da quelli tipici);
- disponibilità ad interventi rapidi, a modifiche improvvise di ordini e forniture, a reperibilità di nuovi prodotti, ecc
- disponibilità ad interventi migliorativi sulla propria struttura in funzione delle esigenze di Avenance Italia, ovvero disponibilità del fornitore all'interazione e integrazione dei suoi sistemi di interfaccia con quelli di Avenance Italia per rispondere alle esigenze del cliente, come ad esempio **la gestione degli ordini via web, più rapida e puntuale. (D.A. dispone di un servizio on line di questo tipo)**

4) Documentazione

Ha lo scopo di verificare la capacità del fornitore di assicurare il rispetto dei requisiti richiesti relativamente ai documenti ed alla parte formale della fornitura, relativamente a:

- qualità, quantità, rapidità di risposta per la documentazione richiesta da Avenance Italia
- qualità, quantità, frequenza, chiarezza, comprensibilità della documentazione richiesta dalle normative in vigore, ecc. In particolare, i prodotti dovranno essere dotati di etichette a norma di legge (D.P.R. 322/82, Legge 283) con data di scadenza chiaramente visibile.



Solo se l'analisi delle caratteristiche del fornitore secondo i criteri sopra indicati risulta pienamente soddisfacente, si procede alla sua qualificazione: il fornitore viene annoverato tra i fornitori qualificati aziendali e il rapporto di fornitura può avere inizio (il ricevimento e l'accettazione del materiale seguiranno le procedure standard disposte dall'azienda).

PARAGRAFO B.2 – FORNITORI E PRODOTTI SELEZIONATI

Avenance Italia per l'Istituto Santa Caterina utilizzerà la piattaforma di **D.A. Distribuzione Alimentare**.

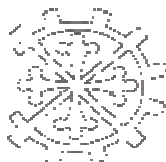
D.A. Distribuzione Alimentare ci garantisce da sempre:

- **costanza del rapporto costo/ qualità delle derrate**
- **capacità di mantenere gli impegni assunti**
- **capacità di adeguare le forniture alle specifiche esigenze del Comune di Pisa**
- **regolarità di approvvigionamento di derrate di produzione biologica**

D.A. Distribuzione Alimentare è certificato **UNI EN ISO 9000** e possiede la certificazione per la **manipolazione e distribuzione del BIOLOGICO**.

La scelta di Avenance Italia di utilizzare un fornitore principale come **D.A** fortemente radicato e presente sul territorio, certificato e già abituato alle esigenze della ristorazione scolastica è garanzia di massima qualità, sicurezza, tempestività di risposta dal primo giorno di servizio e per tutti quelli a seguire.

Per quanto concerne il **PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO** del Vi rimandiamo al CAPITOLO A, PARAGRAFO A.1.




A fianco di D.A. Distribuzione Alimentare, faremo inoltre ricorso a **fornitori locali per prodotti a "km0", fornitori per prodotti Libera Terra e prodotti Equo Solidali.**

In particolare per i **prodotti Equo Solidali** collaboreremo con l'associazione **Chiudo Fisso**, e per i prodotti di Libera Terra con l'associazione **Libera**, entrambe attivamente presenti nel territorio pisano che, oltre alle garanzie di qualità, ci permettono di reperire una vasta gamma di prodotti.

<p>D.A. Distribuzione Alimentare (Pisa)</p>  <p>Tutti i prodotti deperibili e non</p> 	<p>Chiudo Fisso</p>  <p>Prodotti Equo Solidali</p> 	<p>Pacini Camillo (Pisa)</p> <p>Kiwi BIO</p> 
--	---	--

In particolare, i fornitori suddetti saranno coinvolti nelle seguenti iniziative:



PROPOSTA GIORNATA PISANA – Menu con prodotti a "KM 0"



Questo ristorante dà la preferenza ai prodotti di origine regionale.

Una volta all'anno, in accordo con l'Istituto, sarà proposto il **menu a Km 0**, ossia un menu che ha la finalità di valorizzare la tipicità e territorialità dei prodotti e i gusti tipici, che comprende solo alimenti locali, che non hanno cioè bisogno del trasporto. Ci teniamo a sottolineare che tale iniziativa è già stata realizzata nel Comune di Pisa con un ottimo riscontro da parte dell'utenza, e a titolo esemplificativo citiamo alcuni dei prodotti che sono stati utilizzati: **Kiwi BIO di San Giuliano, fesa di tacchino di Migliarino, ecc.**


PROPOSTA MENU DELLE FESTE E BIGLIETTINI DI AUGURI

In occasione delle festività del Natale, Pasqua, Carnevale, proporremo dei menù speciali, simpatici, per sottolineare tramite preparazioni gastronomiche particolari un momento festivo dell'anno e per vivere anche a tavola il momento della festa.

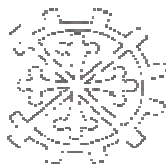
Al pasto viene abbinato un **bigliettino di auguri** per le famiglie con un piccolo dono per i bambini (ad esempio **barretta al cioccolato o altro prodotto equo solidale**)

PROPOSTA Festa "Libera Terra"



Promuovere il consumo di prodotti coltivati sulle terre della Sicilia confiscate alla mafia. È una particolare giornata da svolgersi il 21 marzo per promuovere un consumo critico e consapevole.

Tutti i fornitori prescelti avranno le caratteristiche richieste dalla Direzione Acquisti Avenance e saranno tutti controllati e certificati (in particolare saranno in possesso di **certificazione UNI EN ISO 9000 e certificazione per la manipolazione e distribuzione di DERRATE BIOLOGICHE**).



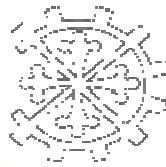
DOCUMENTAZIONE RELATIVA AI SISTEMI DI RINTRACCIABILITÀ

La rintracciabilità dei prodotti viene garantita dal fornitore di Avenance mediante presentazione di etichette e schede tecniche di prodotto che dimostrano l'origine del prodotto e tutti i passaggi sino alla fase finale di confezionamento ed etichettatura prodotto.

PRODOTTI IMPIEGATI: MARCHI E PRODUTTORI

Tutti i prodotti che andremo a introdurre ci saranno forniti dai suddetti fornitori che avranno le caratteristiche richieste dalla Direzione Acquisti Avenance e saranno tutti controllati e certificati. A titolo esemplificativo andiamo qui di seguito a elencare alcuni dei prodotti che impiegheremo per il Vostro servizio:

<p>Pastificio Pagani (Brescia)</p>  <p>Pasta BIO</p>	<p>Pastificio Costa (Collesalveti LI)</p>  <p>Pasta fresca e all'uovo</p>	<p>Scotti (Pavia)</p>  <p>Riso BIO</p>
<p>Coop Latteria Vipiteno – Società agricola (Alto Adige)</p>  <p>Yogurt BIO</p>	<p>Alimentaria Valdinievole (Ponte Buggianese PT) Centrale del Latte (Firenze Pistoia Livorno)</p>  <p>Latte e derivati BIO</p>	<p>Rossi F.Ili (Correggio RE)</p>  <p>Parmigiano Reggiano BIO</p>
<p>Oleificio Salvatori (Badia a Settimo - Firenze)</p>  <p>Olio Extrav. di Oliva IGP Toscano</p>	<p>Panificio Fratelli Cipolli (S.Frediano a Settimo PI)</p>  <p>Pane BIO</p>	<p>Eurovo (Mordano BO)</p>  <p>Uovo BIO</p>
<p>Fruttigel (Alfonsine RA)</p>  <p>Verdure gelo BIO</p>	<p>In caso di aggiudicazione, Vi saranno fornite le CERTIFICAZIONI DEI FORNITORI e le SCHEDE TECNICHE DEI PRODOTTI che saranno comunque sempre a disposizione presso il Centro Cottura Ospedaletto.</p>	



PARABRAFO B.3 - GARANZIE AL MANTENIMENTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEI FORNITORI: CONTROLLI DI QUALITÀ AVENANCE

Il mantenimento degli standard qualitativi per tutta la durata dell'appalto viene garantito da Avenance attraverso procedure di controllo che attua con periodicità diverse a seconda del controllo.

Avenance testa periodicamente il fornitore anche sulla rapidità di risposta in caso di emergenze.

Ci teniamo inoltre a sottolineare che il **Centro Cottura Ospedaletto**, nonché i **mezzi di trasporto** ivi presenti, sono periodicamente oggetto di controllo/ispezione da parte della **A.S.L 5 DI PISA** che in particolare verifica:

- **condizioni igieniche** del Centro Cottura e dei mezzi di trasporto
- possesso e presenza in loco delle **certificazioni/autorizzazioni** previste, nonché il rispetto di **tutti i requisiti/procedure relative all'igiene e all'autocontrollo (HACCP)**, anche mediante il prelievo di **campioni** di alimenti e acqua e **tamponi** su superfici, attrezzature e operatori
- rispetto di tutte le **procedure relative alla gestione delle diete speciali**, anche mediante campionamento di pasti per utenti celiaci e conseguente **ricerca del glutine in laboratorio**

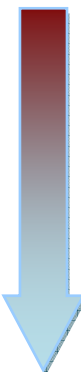
IL SISTEMA QUALITÀ DI AVENANCE ITALIA

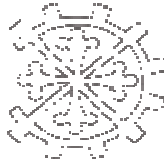
Il Sistema Qualità di Avenance Italia nasce nel 1995 come Servizio di Prevenzione per rispondere formalmente al dettato delle normative riguardanti la Sicurezza sul lavoro.

La capacità di "guardare avanti" ha permesso di ipotizzare sin dall'inizio l'emergere di nuovi scenari che si sarebbero successivamente sviluppati sia come esigenze dei clienti che come normative ufficiali. **Il Sistema Qualità, impostato sin dall'inizio come una struttura "aperta"**, è stato dunque capace di incamerare al suo interno, in modo coerente e sinergico, la gestione di tutte le problematiche legate ai "rischi" del flusso operativo del servizio di ristorazione.

Tale sensibilità e capacità di "guardare avanti" ha portato Avenance ad anticipare tematiche di responsabilità sociale ed ambientale e il loro recepimento all'interno del sistema qualità. Nel maggio **2005** Avenance ottiene la certificazione **ISO 14001:1996. E' stata tra i primi in Italia ad averla.** Nel **2007** Avenance ha guadagnato la **UNI EN22000:2005 per la sicurezza e tracciabilità degli alimenti.** A novembre **2008** Avenance ha inoltre ottenuto la prestigiosa e recentissima **certificazione British Standard OHSAS 18001** a tutela della conformità del proprio operato con il nuovo testo unico della sicurezza sul lavoro (D.Lgs.9 Aprile 2008 n.81) in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Vantiamo infine la certificazione del Biologico in diverse unità produttive in tutta Italia.

L'evoluzione della Qualità

- 
- 1995 - Sistema Generale di Sicurezza secondo la normativa 626/94
 - 1996 - Impostazione del Sistema Qualità secondo ISO 9000
 - 1997 - Sistema di Autocontrollo Igienico-Sanitario (HACCP)
 - 1998 - Certificazione del **Sistema Qualità** secondo **UNI EN ISO 9001:94**
 - 2000 - Fusione dei precedenti nel Sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza
 - 2001 - Gennaio: Estensione della Certificazione del Sistema Qualità secondo UNI EN ISO 9001:94
 - Ottobre: Estensione della Certificazione del Sistema Qualità secondo la nuova edizione della UNI EN ISO 9001:2000
 - 2003 - Certificazione del **Sistema di Autocontrollo HACCP UNI 10854**
 - 2004 - Certificazione del Sistema Qualità ISO 9001:2000 IQNet a livello internazionale
 - 2005 - Certificato del **Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:96**
 - 2007 - Certificato del **Sistema di Gestione Sicurezza Ambientale ISO 22000:2005**

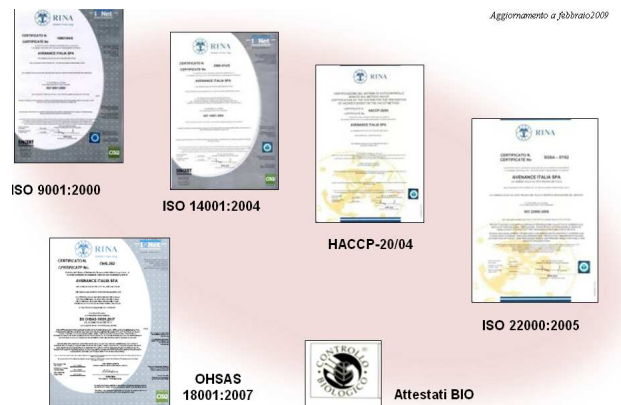


Il Servizio Qualità alle dipendenze direttamente della Direzione Generale è oggi strutturato su macro-aree di intervento corrispondenti alle Filiali operative. Svolge funzioni di indagine, analisi, proposte, informazione, formazione, ispezione e gestione del Sistema Qualità.

Attualmente è composto da una Direzione, una Segreteria operativa ed uno staff di Addetti al Servizio che seguono direttamente le varie unità operative; inoltre, al suo interno, vi sono alcune figure (Addetto alla Sicurezza e Addetto al Controllo fornitori) che hanno attività e responsabilità in campi specifici per tutta la Società.

Il ruolo fondamentale per la gestione del Sistema è svolto dagli Addetti al Servizio, che seguono le unità operative sin dalla loro apertura, provvedendo direttamente ad eseguire una **attenta analisi** delle varie realtà sino alla **emissione della documentazione specifica** per ogni sito prevista dalle normative e dal sistema (Valutazione dei Rischi per la sicurezza, Piano di Autocontrollo-HACCP, ecc.).

Successivamente è loro compito **l'analisi dei risultati** provenienti dai vari strumenti di controllo (audit ed analisi, rapporti di non-conformità, rapporti di soddisfazione del cliente, ecc.) e la definizione, in accordo con la struttura operativa gestionale, dei **piani di miglioramento**.



Gli Addetti al Servizio accompagneranno tutta la vita operativa del Vostro Centro Cottura, affiancandosi ai colleghi gestionali ed in particolare all'ispettore controllo qualità e alle dietiste dedicate, e condividendo con loro gli obiettivi della qualità; inoltre, loro responsabilità diretta è la valutazione dell'efficacia dei piani di miglioramento.

Gli strumenti documentali a supporto di tutte le attività lavorative di Avenance Italia sono raccolti in un sistema coordinato e coerente di manuali, procedure ed istruzioni. In particolare ogni ristorante Avenance Italia riceve in dotazione, quali guide operative:

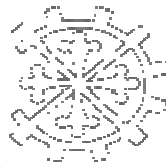
- Piano generale di sicurezza sul lavoro
- Manuale di autocontrollo HACCP
- Manuale della Qualità
- Raccolta delle schede di uso e sicurezza dei prodotti chimici

Tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla soddisfazione del cliente sono sotto "Sistema", in particolare sono state sviluppate e sono attentamente **monitorate le aree riguardanti la scelta e la valutazione dei fornitori, la gestione delle risorse umane (selezione e formazione), la produzione quotidiana dei pasti.**

Tutti i processi sono strutturati secondo le normative di legge (HACCP) e verificati per l'aspetto igienico-sanitario e di rispetto delle clausole contrattuali.

A regime, cioè ad attività avviata (tempo limite 2 mesi dall'apertura), **il Sistema entra in un circolo virtuoso che ha come obiettivo finale il miglioramento continuo e come strumento la soddisfazione del cliente; esso è, di fatto, un "ciclo di Deming", applicato alla gestione quotidiana.**

Tutti gli aspetti (igienico-sanitari, di qualità prodotta e percepita, di soddisfazione del cliente, di equilibrata redditività economica) vanno a costituire una massa di dati/indicatori che permette agli Addetti al Servizio Qualità e all'ispettore qualità e dietiste in loco, che collaborano quotidianamente, di definire lo stato del ristorante e di progettare ed attuare i piani di miglioramento.



Obiettivi del Sistema Qualità

- analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente e collaborare per una compiuta definizione dei requisiti contrattuali, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione;
- rispettare gli standard qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- assicurare che prodotti e servizi forniti rispondano ai requisiti di sicurezza e di legge e ai regolamenti nazionali ed internazionali;
- coinvolgere i fornitori come parte integrante dell'azienda nel raggiungimento dei livelli di qualità fissati e responsabilizzarli ai fini di una garanzia totale;
- la sensibilizzazione, la formazione ed il coinvolgimento di tutti i collaboratori dell'azienda;
- il continuo miglioramento dei prodotti, dei processi e del servizio resi al cliente attraverso una azione costruttiva e continua di tutti gli attori dell'azienda.

Modularità ed espansione del Sistema Qualità

Strumenti del Sistema

1

Risorse interne

Per la messa a punto di documenti, procedure ed istruzioni e per la gestione del Sistema Qualità la Direzione di Avenance Italia ha scelto di istituire, all'interno della sua organizzazione, un "Servizio Qualità" che avesse la responsabilità di dare una risposta razionale a quanto richiesto dagli adempimenti legislativi ed alle esigenze dei clienti; soluzione che tenesse conto di tutti gli aspetti in gioco e che riuscisse a guidare l'azienda verso la scelta di soluzioni equilibrate oltre che funzionali, efficienti ed efficaci.

Il Servizio Qualità alle dipendenze direttamente della Direzione Generale è oggi strutturato su macro-aree di intervento corrispondenti alle Filiali operative.

Svolge funzioni di indagine, analisi, proposte, informazione, formazione, ispezione e gestione del Sistema Qualità.

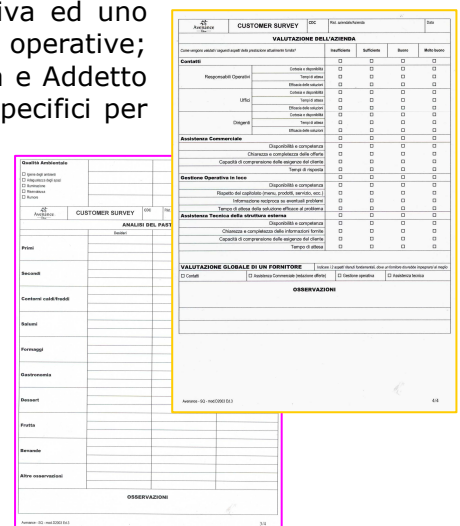
Attualmente è composto da una Direzione, una Segreteria operativa ed uno staff di Addetti al Servizio che seguono direttamente le varie unità operative; inoltre, al suo interno, vi sono alcune figure (Addetto alla Sicurezza e Addetto al Controllo fornitori) che hanno attività e responsabilità in campi specifici per tutta la Società.

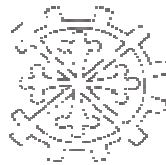
Il ruolo fondamentale per la gestione del Sistema è svolto dagli Addetti al Servizio, che seguono le unità operative sin dalla loro apertura, provvedendo direttamente ad eseguire una **attenta analisi** delle varie realtà sino alla **emissione della documentazione specifica** per ogni sito prevista dalle normative e dal sistema (Valutazione dei Rischi per la sicurezza, Piano di Autocontrollo-HACCP, ecc.).

Successivamente è loro compito **l'analisi dei risultati** provenienti dai vari strumenti di controllo (audit ed analisi, rapporti di non-conformità, rapporti di soddisfazione del cliente, ecc.) e la definizione, in accordo con la struttura operativa gestionale, dei **piani di miglioramento**.

Gli Addetti al Servizio accompagnano tutta la vita operativa dei vari ristoranti Avenance Italia, affiancandosi ai colleghi delle strutture gestionali, e condividendo con essi gli obiettivi della qualità; inoltre, loro responsabilità diretta è la valutazione dell'efficacia dei piani di miglioramento.

Gli strumenti documentali a supporto di tutte le attività lavorative di Avenance Italia sono raccolti in un sistema coordinato e coerente di manuali, procedure ed istruzioni.





In particolare ogni ristorante Avenance Italia riceve in dotazione, quali guide operative:

- Piano generale di sicurezza sul lavoro
- Manuale di autocontrollo HACCP
- Manuale della Qualità
- Raccolta delle schede di uso e sicurezza dei prodotti chimici

2

Risorse esterne

Customer Survey

I modelli di Customer Survey, elaborati dall'Ufficio Qualità e Sicurezza di Avenance Italia, sono un prezioso strumento per il monitoraggio del nostro stesso operato. Compilato a cura degli Addetti alla Qualità e del Direttore del Servizio, essa prende in esame in maniera approfondita l'insieme dei fattori che incidono sulla qualità del servizio che garantiamo al nostro Cliente. Tramite analisi e valutazioni su, ad esempio, la tempestività nelle risposte alle domande che la Vostra Direzione Sanitaria porrà alla nostra Società, l'efficienza delle attrezzature e l'adeguatezza degli spazi, saremo dunque noi stessi i primi ad autovalutarci al fine di avere sempre sotto controllo la qualità delle attività eseguite presso la Vostra Struttura.

Customer Satisfaction

La soddisfazione del cliente così come, naturalmente, degli ospiti della Struttura, è di primaria importanza e il primo criterio che ci permette di capire se l'alto livello qualitativo al quale ambiamo è effettivamente percepito dai degenti.

In considerazione dei numerosi parametri da tenere in considerazione e la varietà dell'utenza a cui il servizio è rivolto è fondamentale effettuare con regolarità e serietà delle indagini di clima per entrare a conoscenza delle opinioni dell'utenza per apportare eventuali modifiche alla qualità e alla tipologia del servizio prestato. Tramite dei questionari distribuiti ai degenti potrà essere valutato l'insieme dei fattori che giocano un ruolo nella percezione globale del servizio. In base ai risultati ottenuti verrà elaborato, a cura di una società di rilevamento e analisi di dati statistici, la Gemini di Milano, un piano per apportare le eventuali modifiche auspiccate dagli ospiti e dalla direzione Sanitaria. Avenance Italia effettuerà con frequenza semestrale delle indagini di clima per avere un feedback da parte dell'utenza sulla qualità del servizio



The image shows a customer satisfaction questionnaire form titled "INCHIESTA SODDISFAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE". It includes sections for "1) SERVIZIO", "2) GRADIMENTO DEL PASTO", "3) SODDISFAZIONE GLOBALE", "4) OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI", and "5) DATI DEMOGRAFICI". The form features a grid for rating various aspects of the service and food quality on a scale from 1 to 6.

PIANO DEI CONTROLLI DI QUALITÀ

La tipologia della produzione di Avenance è tale per cui l'attività di controllo di processo e di prodotto coincidono.

La conformità e qualità del prodotto finito è quindi strettamente condizionata dalle modalità di svolgimento del processo e dalla sua capacità di eliminare i rischi igienico-sanitari e di garantire le caratteristiche organolettiche e di conformità alle specifiche di capitolato.

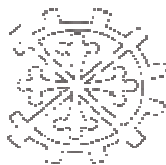
I controlli effettuati sono di conseguenza, sia pur rivolti alla qualità od all'igiene, coesistenti e contemporanei, addirittura spesso lo stesso controllo ha una duplice funzione; lo loro suddivisione è quindi più teorica che pratica, infatti presso le strutture aziendali, il sistema di controllo vive già da tempo completamente integrato.

Tuttavia è possibile identificare diverse tipologie di controlli, suddivisibili in due categorie che differiscono nei tempi di risposta del risultato:

- controlli a risposta immediata, e che quindi consentono interventi correttivi in tempo reale, quali: rilievi di temperature, caratteristiche organolettiche, ecc.
- controlli con risposta differita, che quindi assumono significato come controlli generali di sistema, quali analisi di laboratorio.

Essi vengono applicati a:

- prodotti in accettazione, prodotti stoccati, prodotti semilavorati, prodotti finiti;
- condizioni igieniche degli ambienti di lavoro, attrezzature, personale, struttura.



Di seguito una tabella riassuntiva dei controlli generali al servizio:

1) Controlli di processo

I controlli standard vengono eseguiti quotidianamente dal personale operativo (che quindi è in *autocontrollo*) sulla scorta del Manuale ed i dati sono registrati e raccolti in apposite schede, che vanno a far parte della documentazione storica dell'unità, propria del sistema HACCP e richiesta dal Dlgs.155/97; la modulistica e le relative procedure sono redatte secondo la prassi corrente della norma UNI EN ISO 9001.

Ognuno dei CCP ha un limite di riferimento stabilito a priori con riferimento anche a normative estere o a limiti interni nel caso in cui la legislazione nazionale sia carente.

3) Controlli del servizio

Le stesse schede di NON-Conformità vengono utilizzate dal personale operativo per registrare qualsiasi fatto "non conforme agli standard" accaduto presso l'unità produttiva (dall'assenza di personale, alla pasta scotta, ad una consegna di pasti errata, ecc.).

L'analisi delle schede permette quindi il riesame del problema con l'applicazione dei correttivi del caso (formazione del personale, modifica dei sistemi di produzione, ecc.)

2) Controllo dei fornitori

I fornitori selezionati da Avenance devono fornire, per ogni servizio e/o prodotto/articolo, una "scheda tecnica" ove si rilevano i metodi di produzione/approvvisionamento e le caratteristiche operative igienico-sanitarie che verranno rispettate nel corso della fornitura; tali caratteristiche devono essere al minimo quelle previste per legge.

In alternativa alla scheda il fornitore può presentare il proprio Manuale di Autocontrollo. In particolare le derrate in arrivo sono verificate ad ogni consegna dal personale operativo, e se non corrispondenti al previsto restituiti al fornitore stesso. In caso di controlli con risultati negativi viene compilata una apposita scheda di NON-Conformità; la registrazione presso il gestore del sistema di Autocontrollo di tali schede permette di monitorare il servizio reso dal fornitore e di intervenire man mano, sino alla sostituzione dello stesso. Ulteriori controlli microbiologici ed organolettici vengono svolti a campione sulle derrate in ingresso.

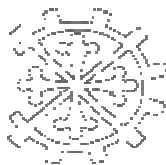
4) Controlli igienico sanitari

Il piano dei controlli igienico-sanitari deriva dai dati rilevati, come più oltre indicato, nel corso dell'ultimo decennio di attività ed in modo più conseguente a quanto risultato dalle attività di verifica degli ultimi anni.

Esso è quindi un piano aziendale che permette di assicurare ai clienti la massima efficacia al minor costo; tuttavia ogni integrazione eventualmente richiesta per particolari esigenze potrà essere immediatamente seguita.

- | | |
|------------------------|-----------------------------------|
| ⇒ Audit | ⇒ Applicazione dell'autocontrollo |
| ⇒ Ricevimento prodotti | ⇒ HACCP |
| ⇒ Stoccaggio prodotti | ⇒ Ambiente |
| ⇒ Area preparazioni | ⇒ Sicurezza sul lavoro |
| ⇒ Igiene del personale | ⇒ Qualità |
| ⇒ Igiene generale | ⇒ <i>Analisi microbiologiche</i> |

La frequenza delle analisi microbiologiche, per tutte le unità operative della divisione scuole, viene stabilita in quantità di analisi effettuate su diversi campioni prelevati nel corso dell'anno. Le analisi saranno effettuate su prodotti finiti, tamponi ambientali, tamponi palmari e acqua di rete.



CONTROLLI DI PROCESSO

I controlli standard vengono eseguiti **quotidianamente** dal personale operativo (che quindi è in *autocontrollo*) sulla scorta del Manuale ed i dati sono registrati e raccolti in apposite schede, che vanno a far parte della documentazione storica dell'unità, propria del sistema HACCP e richiesta dal Dlgs.155/97; la modulistica e le relative procedure sono redatte secondo la prassi corrente della norma UNI EN ISO 9001:2000.

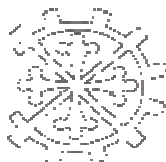
Ognuno dei CCP ha un limite di riferimento stabilito a priori con riferimento anche a normative estere o a limiti interni nel caso in cui la legislazione nazionale sia carente.

Quadro dei Fattori controllati

CCP / FASE	FATTORE FISICO (temperatura, tempo, stato, ecc.)			
Derrate in ingresso	Temperatura	Date scadenza	Stato	
Derrate in giacenza	Temperatura	Date scadenza	Stato	
Sanificazione Verdure	Concentrazione	Tempo		
Scongelamento	Data/ora inizio	Temperatura inizio	Data/ora fine	Temperatura fine
Cottura	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Abbattimento	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Preparazione	Temperatura	Tempo		
Distribuzione	Temperatura	Tempo		
Trasporto	Ora inizio	Temperatura inizio	Ora fine	Temperatura fine
Lavaggio	Temperatura	Concentrazione		
Pulizie	Quando	Chi		

Quadro Operazioni Giornaliere

OPERAZIONI	AREA CONTROLLI
RICEVIMENTO MERCI	ACCETTAZIONE
STOCCAGGIO MERCI	STOCCAGGIO
MONDATURA ORTOFRUTTA	SANIFICAZIONE ORTOFRUTTA
LAVAGGIO ORTOFRUTTA	SANIFICAZIONE ORTOFRUTTA
SCONGELAMENTO	SCONGELAMENTO
PREPARAZIONE ALTRE DERRATE	PREPARAZIONE
COTTURE	COTTURA
ABBATTIMENTO	ABBATTIMENTO
PORZIONATURA / CONFEZIONAMENTO	PREPARAZIONE
CONSERVAZIONE (CALDO / FREDDO)	MANTENIMENTO
TRASPORTO	TRASPORTO
RISCALDAMENTO	COTTURA
MANTENIMENTO PRESSO LA DISTRIBUZIONE	MANTENIMENTO
DISTRIBUZIONE	MANTENIMENTO
LAVAGGIO	LAVAGGIO

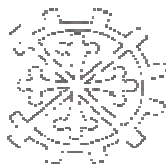


Quadro Generale dei Controlli Giornalieri

AREA / PUNTO DI CONTROLLO	ESEGUITO DA	QUANDO
ACCETTAZIONE (automezzo/area di scarico)	Magazziniere, Cuoco, ASM	Ogni volta che viene consegnata la merce
STOCCAGGIO (celle frigorifere, frigoriferi, magazzini)	Magazziniere, Cuoco, ASM	Ogni giorno al mattino ed alla sera
SANIFICAZIONE Ortofrutta (lavelli, macchine lavainsalata)	ASM	Ogni volta che si lava l'ortofrutta solo per commensali a rischio
SCONGELAMENTO (celle o frigorifero dedicato)	Cuoco, ASM	Ogni volta che si scongela
COTTURA (forni, brasier, friggitrice, grill, pentole, ecc.)	Cuoco	Ogni prodotto, ogni volta che lo si cuoce
ABBATTIMENTO (abbattitore)	Cuoco	Ogni prodotto, ogni volta che lo si abbatte
PREPARAZIONE (zone dedicate, cucina, preparazione piatti freddi, confezionamento, gastronomia, carrelli, ecc.)	Cuoco, ASM	Ogni prodotto/piatto ogni volta che si lavora un blocco
MANTENIMENTO (zone dedicate, cucina, preparazione piatti freddi, confezionamento, gastronomia, carrelli, ecc.)	Cuoco, ASM	Ogni prodotto/piatto ogni volta che si lavora un blocco
TRASPORTO (carrelli termici, automezzi)	Autista, ASM	A campione nei contenitori ogni volta che si trasporta
LAVAGGIO (zona lavaggio a fine tunnel/nastro)	ASM	Ogni giorno

Quadro Ispezioni

ESEGUITA DA	QUANDO	USANDO
Cuoco	Ogni giorno	Controllo Specifiche
Direttore	Ogni giorno/settimana	Controllo Igienico Controllo Specifiche
Responsabile Area	Ogni settimana	Controllo Igienico Controllo Specifiche
Società esterna	Ogni 6 mesi	Lista di riscontro della Società esterna depositata presso AQ



CONTROLLO DEI FORNITORI

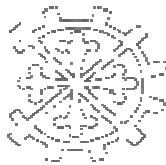


I fornitori scelti secondo le procedure indicate dall'Ente gestore delle strutture dovranno sottoporre, per ogni servizio e/o prodotto/articolo fornito (con particolare riferimento alle derrate "a rischio"), una "scheda tecnica" ove si rilevano i metodi di produzione/approvvisionamento e le caratteristiche operative igienico-sanitarie che verranno rispettate nel corso della fornitura; tali caratteristiche devono essere al minimo quelle previste per legge.

E' altrettanto valida, da parte del fornitore, la presentazione del proprio Manuale di Autocontrollo, o di un manuale di procedure e/o istruzioni che assicurino l'Ente della corretta operatività del fornitore stesso, nei settori legati alla responsabilità dell'Ente, anche se utilizzatore di servizi in appalto a terzi.

In particolare le derrate in arrivo sono quindi verificate ad ogni consegna dal personale operativo, e se non corrispondenti al previsto restituiti al fornitore stesso. In caso di controlli con risultati negativi viene compilata una apposita scheda di **NON-Conformità**; la registrazione presso il gestore del sistema di Autocontrollo di tali schede permette di monitorare il servizio reso dal fornitore e di intervenire man mano, sino alla sostituzione dello stesso.

Ulteriori controlli microbiologici ed organolettici vengono svolti a campione sulle derrate in ingresso, come visto nel capitolo sull'approvvigionamento delle derrate alimentari.



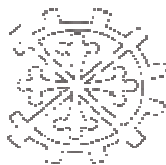
<p>CONTROLLO GIORNALIERO <i>controllo specifico alla ricezione merci e "TIMBRO FORNITORE"</i></p>	<p>Capo Cuoco</p>	<p>Conformità tra bolla e ordine Il capo cuoco prima di ritirare la merce controlla la conformità tra ordinato e bolla. Avenance ha predisposto uno speciale TIMBRO con 5 voci da siglare a seconda della conformità o meno. Il capo cuoco sigla tutte le voci se è tutto a posta e ritira le merci. Il capo cuoco se evidenzia delle non conformità non sigla la voce corrispondente. Se i problemi sono relativi alle derrate il capo cuoco non ritira la merce. Se le non conformità sono di tipi "amministrativo" si limita a non siglare a voce.</p>
<p>CONTROLLO SETTIMANALE <i>controllo della conformità fornitore attraverso validazione delle voci del "TIMBRO FORNITORE"</i></p>	<p>DSM / Direzione Acquisti / Servizio Qualità</p>	<p>Il Direttore servizio mensa settimanalmente consegna al Servizio Qualità ed alla Direzione Acquisti copia delle bolle con "timbro" apposto dal capo cuoco. Le Direzioni le analizzano e verificano che le voci del timbro siano tutte spuntate, o quante volte manca l'Ok e su quali voci. A seguito di tale analisi si richiama il fornitore alla correzione delle sue azioni. Le non conformità sul prodotto arrivano via fax immediatamente alla direzione acquisti che in tempo reale contatta il fornitore</p>

CONTROLLO DEL SERVIZIO

Le stesse schede di NON-Conformità vengono utilizzate dal personale operativo per registrare qualsiasi fatto "non conforme agli standard" accaduto presso l'unità produttiva (dall'assenza di personale, alla pasta scotta, ad una consegna di pasti errata, ecc.).
L'analisi delle schede permette quindi il riesame del problema con l'applicazione dei correttivi del caso (formazione del personale, modifica dei sistemi di produzione, ecc.)

CONTROLLI IGIENICO SANITARI

Il piano dei controlli igienico-sanitari deriva dai dati rilevati, come più oltre indicato, nel corso dell'ultimo decennio di attività ed in modo più conseguente a quanto risultato dalle attività di verifica degli ultimi anni.
Esso è quindi un piano aziendale che permette di assicurare ai clienti la massima efficacia al minor costo; tuttavia ogni integrazione eventualmente richiesta per particolari esigenze potrà essere immediatamente seguita.



PROGRAMMA DEI CONTROLLI

Il programma dei controlli per l'anno di gestione in essere è stato pianificato sulla scorta dei dati ricavati da ispezioni, controlli ed analisi dell'anno precedente, sia eseguiti direttamente da Avenance, che eseguiti dagli organi pubblici di controllo.

La situazione generale appare in costante miglioramento ed i dati delle analisi confermano che l'aspetto igienico sanitario è corretto; peraltro vale la pena di ricordare che dal 1989 non sono stati registrati episodi di tossinfezioni alimentari a carico di RistoChef prima, e di Avenance poi.

Da quanto emerso e dalle considerazioni generali sull'attività di Avenance nel mercato della ristorazione collettiva è stato quindi strutturato un piano generale, applicato alle unità attive, che prevede nel corso dei 12 mesi dell'anno (salvo diverse specifiche del cliente) le seguenti analisi e ispezioni:

Audit

Viene modificata la lista di riscontro per la verifica delle unità, con l'introduzione di nuove aree di controllo relative all'ambiente, alla sicurezza sul lavoro ed alla qualità, passando dalle sette aree precedenti, alle nove attuali:

RICEVIMENTO PRODOTTI – STOCCAGGIO PRODOTTI – AREA PREPARAZIONI – IGIENE DEL PERSONALE – IGIENE GENERALE – APPLICAZIONE DELL'AUTOCONTROLLO (HACCP) – AMBIENTE – SICUREZZA SUL LAVORO – QUALITÀ

La frequenza minima prevista da Avenance, degli audit per la divisione scuole ed in particolare per l'Istituto Santa Caterina è di: N. 2 AUDIT/ANNO

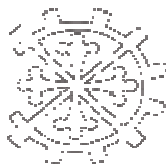
VERIFICHE MICROBIOLOGICHE, CON RIFERIMENTO ALLE MODALITÀ DELLE VERIFICHE, TIPOLOGIA E FREQUENZA DEI CONTROLLI, DISPONIBILITÀ DEI RAPPORTI DI PROVA

La frequenza delle analisi microbiologiche segue, per tutte le unità operative della divisione scuole, quella degli audit, nel corso dei quali vengono prelevati diversi campioni relativi a derrate alimentari, prodotti finiti, tamponi ambientali e tamponi palmari.

Per ciascun audit per l'Istituto Santa Caterina saranno svolte le seguenti campionature:

QUANTITA'	PRELIEVI
3	Campioni di alimento
2	Tamponi Agar Slide EB/EC su superfici
1	Tampone Agar Slide CBT/MUFFE su attrezzature e celle
2	Tamponi palmari
1	Campione di acqua di rete

Sui vari campioni prelevati verranno svolte numerose ricerche di tipo fisico, chimico e microbiologico in funzione della matrice del substrato prelevato. Per quanto riguarda i microrganismi ricercati nei substrati alimentari, verranno determinati, almeno i seguenti:



RILIEVO MICRORGANISMI RICERCATI

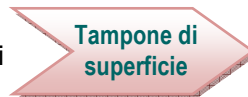


E. Coli
Stafilococchi coagulasi positivi
Salmonella spp
Anaerobi Solfito Riduttori
Carica batterica totale



Muffe
Enterococchi
Enterobatteri

RILIEVO MICRORGANISMI RICERCATI



Listeria spp



Stafilococchi coagulasi positivi



Escherichia Coli
Coliformi totali
Enterococchi

ANALISI PER IL VOSTRO ISTITUTO

Per il Vostro Comune Avenance, offre un pacchetto di analisi annue come di seguito riportato:

PER CENTRO COTTURA

Numero di Audit previsto:

4 per ciascun anno scolastico

Numero di analisi annuali:

CAMPIONE	N. ANALISI	TOTALI
Campioni di alimento	32	32
Tamponi Agar Slide	16	16
Tampone superficie	4	4
Cotton fioc		
Tamponi palmari	4	4
Campione di acqua di rete	1	1
TOTALE		57

REFETTORI ESTERNI

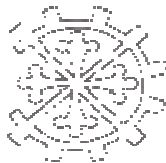
Numero di analisi annuali per tutti i refettori:

CAMPIONE	N. ANALISI
Tamponi Agar Slide EB/EC su superfici	11
Tamponi palmari	11
TOTALE	22

Per un totale di n. 79 analisi annue.

La società Avenance si impegna a rendere disponibili alla Vostra Amministrazione tutti i risultati ottenuti dalle analisi nella stessa tempistica prevista per gli audit

Ci teniamo inoltre a sottolineare che il Centro Cottura Ospedaletto, nonché i mezzi di trasporto ivi presenti, sono periodicamente oggetto di controllo/ispezione da parte della A.S.L 5 di Pisa che, oltre a verificare le condizioni igieniche del Centro Cottura e dei mezzi di trasporto e il rispetto di tutti i requisiti/procedure relative all'igiene e all'autocontrollo (HACCP) e alla gestione delle diete speciali, provvede ad effettuare il prelievo di CAMPIONI DI ALIMENTI E ACQUA e TAMPONI SU SUPERFICI, ATTREZZATURE E OPERATORI e il campionamento di pasti per utenti celiaci e conseguente RICERCA DEL GLUTINE IN LABORATORIO.



CAPITOLO C – IMPIEGO DI PRODOTTI DI ORIGINE BIOLOGICA, PRODOTTI DOP e IGP, PRODOTTI A FILIERA CORTA E KM 0, EQUO SOLIDALI E LIBERA TERRA



Obiettivo principale è quello di offrire un servizio ottimale applicando ad ogni fase le procedure di qualità necessarie alla creazione di un prodotto "sano e genuino", gradevole al consumatore finale e che offra tutte le garanzie sotto il profilo delle materie prime utilizzate, della qualità organolettica e igienica, requisiti che si ottengono mediante un costante monitoraggio delle fasi della preparazione giornaliera ed a monte prevede una attenta scelta dei fornitori e delle materie prime, che saranno di prima qualità.

Premesso **che tutte le materie prime offerte avranno le caratteristiche tecniche richieste dal Vostro Capitolato d'Appalto** e saranno **tutte di primissima qualità**, acquistate da **fornitori altamente garantiti, sicuri e certificati**, è prevista l'introduzione dei seguenti prodotti:

- ⇒ **Prodotti Biologici**
- ⇒ **Prodotti DOP e IGP** (offerta migliorativa)
- ⇒ **Prodotti di filiera corta e a km 0** (offerta migliorativa)
- ⇒ **Prodotti equo solidali** (offerta migliorativa)
- ⇒ **Prodotti Libera Terra** (offerta migliorativa)

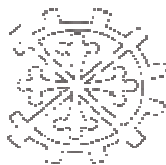
Tra gli obiettivi primari, si è cercato di favorire l'introduzione di una maggiore varietà di prodotti ortofrutticoli freschi e di produzione locale, in modo tale da incrementare il rispetto della stagionalità e territorialità dei prodotti.

La nostra proposta origina da una dettagliata analisi del mercato, dei fornitori e relative referenze, della qualità e reperibilità dei prodotti offerti, il tutto a garanzia della serietà e della totale e concreta attuabilità del nostro piano di introduzione qui di seguito dettagliato.

Come previsto da Capitolato d'Appalto, la scrivente società Avenance Italia SpA fornirà i seguenti prodotti biologici di primissima qualità.

Prodotti BIOLOGICI previsti da Capitolato	
<u>PRODOTTO</u>	<ul style="list-style-type: none"> • RISO • PASTA • PANE, PANGRATTATO E FARINA TIPO 00 • farro, orzo, e CEREALI in genere • LATTE E DERIVATI (burro, yogurt, formaggi freschi e stagionati) • tutte le VERDURE • tutti i tipi di FRUTTA
<u>FREQUENZA</u>	Ogni qualvolta presenti in menù per tutta l'utenza





PARAGRAFO C.1 - Prodotti DOP, IGP

Un'enorme ricchezza

In un mercato che tende pericolosamente all'omologazione del gusto, il patrimonio di sapori che l'Italia può offrire rappresenta una ricchezza non solo economica, ma anche e soprattutto culturale. L'Atlante dell'Istituto Nazionale di Sociologia Rurale ha contato, nel nostro Paese, 250 salumi, oltre 400 formaggi, quasi 200 conserve ittiche e vegetali, 200 tipologie di pane. Senza dimenticare l'incredibile varietà degli oli (sono più di cento) e l'infinita gamma dei dolci.



AVENANCE propone di inserire i **prodotti tipici toscani**, cercando collaborazioni a livello locale con gli Organismi Istituzionali e sviluppando con i suoi acquisti l'economia locale.

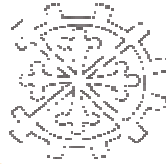
Proposta migliorativa

Come proposta migliorativa rispetto a quanto previsto da Capitolato, proponiamo di introdurre i **PRODOTTI DOP E IGP** qui sotto elencati, inserendoli ogni qual volta presenti in menù.

Ulteriore impiego di prodotti DOP e IGP	
PRODOTTI	<ul style="list-style-type: none"> • CACIOTTA TOSCANA • EMMENTHAL • PARMIGIANO REGGIANO
FREQUENZA	Ogni qualvolta presenti in menù per tutta l'utenza



Inoltre, **in occasione delle giornate a tema, al fine di promuovere la tradizione gastronomica italiana**, potremo far ricorso ai **prodotti italiani DOP e IGP** che qui di seguito andiamo a elencare.



I prodotti Italia DOP e IGP

Proponiamo qui di seguito un elenco dei prodotti italiani che hanno ottenuto sino ad oggi il riconoscimento della Denominazione d'Origine Protetta (DOP) o dell'Indicazione Geografica Protetta (IGP).

Formaggi

Asiago; Bitto; Bra; Caciocavallo Silano; Canestrato Pugliese; Canestrato di Moliterno; Caciotta d'Urbino; Castelmagno; Fior di Latte dell'Appennino Meridionale; Fiore Sardo; Fontina; Formai de Mut dell'alta Valle Brembana; Gorgonzola; Grana Padano; Montasio; Monte Veronese; Mozzarella di Bufala Campana; Murazzano; Parmigiano Reggiano; Pecorino Romano; Pecorino Sardo; Pecorino Siciliano; **Pecorino Toscano**; Provolone Valpadana; Quartirolo Lombardo; Ragusano; Raschera; Ricotta Romana, Robiola di Roccaverano; Spessa delle Giudicarie; Taleggio; Toma Piemontese; Valle d'Aosta Fromadzo; Valtellina Casera.



Olive da tavola

Oliva ascolana del Piceno, La Bella della Daunia; Nocellara del Belice.

Prodotti a base di carne

Bresaola della Valtellina; Capocollo di Calabria; Coppa Piacentina;

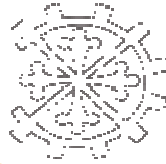
Cotechino di Modena; Culatello di Zibello, **Lardo di Colonnata**, Mortadella di Bologna; Pancetta di Calabria; Pancetta Piacentina; Prosciutto di Carpegna; Prosciutto di Modena; Prosciutto di Norcia; Prosciutto di Parma; Prosciutto di San Daniele; **Prosciutto Toscano**, Prosciutto Veneto Berico-Euganeo; Salame Brianza; Salame di Varzi; Salame d'oca di Mortara, Salame Piacentino; Salamini Italiani alla Cacciatora, Salsiccia di Calabria; Soppressata di Calabria; Soppressa Vicentina, Speck dell'Alto Adige (Südtiroler Speck); Valle d'Aosta Jambon de Bosses; Valle d'Aosta Lard d'Arnad; Zampone Modena.



Ortofrutticoli e cereali

Albicocca Vesuviana; Amarene Brusche di Modena; Arancia rossa di Sicilia; Arancia del Gargano; Asparago bianco di Cimadolmo, Asparago verde di Altedo, Basilico genovese,

Bergamotto di Reggio Calabria, Capperio di Pantelleria; Carciofo romanesco del Lazio, Carciofo di Paestum; Carota dell'Alto Piano del Fucino; Carota Novella di Ispica; Castagna di Cuneo; Castagna del Monte Amiata; Castagna di Montella; Ciliegia di Marostica, Clementine di Calabria; Clementine del Golfo di Taranto, Fagiolo di Lamona della Vallata Bellunese; Fagiolo di Sarconi; Fagiolo di Sorana; **Farro della**



Garfagnana; Fico bianco del Cilento, Fico d'india dell'Etna, **Fungo di Borgotaro**; Kiwi di Latina, Lenticchia di Castelluccio di Norcia; Limone Costa d'Amalfi; Limone Femminiello del Gargano; Limone di Sorrento; Melone di Pachino; **Marrone del Mugello**; Marrone di Castel del Rio; Marrone di San Zeno, Mela Alto Adige, Mela Val di Non, Melannurca campana, Nocciola del Piemonte; Nocciola di Giffoni; Peperone di Senise; Pera dell'Emilia Romagna; Pera mantovana; Pesca e nettarina di Romagna; Pesca di Verona; Pistacchio verde di Bronte; Pomodoro pachino, Pomodoro S. Marzano dell'Agro Sarnese-Nocerino; Radicchio rosso di Treviso; Radicchio variegato di Castelfranco; Riso Nano Vialone Veronese; Scalogno di Romagna; Uva da tavola di Canicattì, Uva da tavola di Mazzarrone.

Carne fresca (e frattaglie)

Agnello di Sardegna; **Vitellone Bianco dell'Appennino Centrale**.

Prodotti della panetteria, della pasticceria, della confetteria e della biscotteria

Coppia ferrarese, Pane casareccio di Genoano, Pane di Altamura;

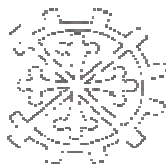
Oli e grassi / Olio di oliva

Alto Crotonese, Aprutino Pescarese; Brisighella; Bruzio; Canino; Cartoceto, **Chianti Classico**; Cilento; Collina di Brindisi; Colline di Romagna, Colline Salernitane; Colline Teatine; Dauno; Garda; Laghi Lombardi; Lametia; **Lucca**, Molise, Monte Etna, Monti Iblei; Penisola Sorrentina; Pretuziano delle colline Teramane, Riviera Ligure; Sabina; Tergeste, Terra di Bari; Terra d'Otranto; **Terre di Siena**; Terre Tarentine, Toscano; Tuscia, Umbria; Val di Mazara; Valdemone, Valle del Belice, Valli Trapanasi, Veneto.



Prodotti non alimentari e di altro tipo

Aceto balsamico tradizionale di Modena, Aceto balsamico tradizionale di Reggio Emilia, Brunello di Montalcino; **Farina di Neccio della Garfagnana**, Miele della Lunigiana, Morellino di Scansano; **Zafferano di San Gimignano**.



PARAGRAFO C.2 - Prodotti del commercio EQUO E SOLIDALE





La creazione di un mercato per le merci del Sud del mondo prodotte e commercializzate nel rispetto dell'uomo e dell'ambiente, unitamente all'accesso facilitato al credito e all'informazione, costituiscono fattori decisivi per ridare eticità e senso all'economia e dignità alle popolazioni che vivono nel Sud del mondo.

Ristorazione Solidale è un progetto del **Consorzio Ctm Altromercato**, nato con l'obiettivo di diffondere nell'ambito della ristorazione collettiva (Pubbliche Amministrazioni, scuole, imprese di ristorazione e distributori automatici) i prodotti equi e solidali, garanzia di qualità e di rispetto dell'uomo e dell'ambiente.

Come proposta migliorativa rispetto a quanto previsto da Capitolato d'appalto, in linea con una politica solidale, Avenance, previo accordo con i Vostri Responsabili, intende promuovere la collaborazione con l'Associazione Chiodo Fisso e Consorzio Ctm Altromercato per l'acquisto di prodotti del commercio equo, da introdurre nelle Giornate a tema.

Proposta migliorativa



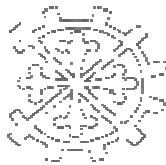
PRODOTTO	CARATTERISTICHE	
BANANE	Biologiche provenienti da Ecuador e Costa Rica FREQUENZA: una volta al mese per tutta l'utenza	
FAGIOLI SECCHI	Biologici FREQUENZA: una volta al mese per tutta l'utenza	
COUS COUS*	ORZO PERLATO*	BARRETTA AL SESAMO*
		BARRETTA AL CIOCCOLATO**

*Frequenza: 1 volta l'anno in occasione di menù a tema per tutta l'utenza

**Frequenza: 2 volte l'anno in occasione delle festività programmate per tutta l'utenza

I prodotti provenienti dal Commercio equo e solidale saranno sempre accompagnati da certificazione e scheda prodotto. In caso di aggiudicazione, saranno consegnate alla Cooperativa Scolastica Santa Caterina le "Schede di Prodotto" per i prodotti provenienti dal commercio equo e solidale offerti.





PARAGRAFO C.3 - Prodotti di FILIERA CORTA e prodotti A KM ZERO



La Toscana gode, oltre che di peculiarità artistiche e paesaggistiche conosciute in tutto il mondo, anche di una meritata fama in fatto di enogastronomia.

Avenance recependo la filosofia insita nella regolamentazione voluta dalla regione Toscana sulla FILIERA CORTA, sta attuando un piano di introduzione, nel proprio elenco di fornitori accreditati, di soggetti che operano sui territori locali con produzioni di nicchia e territorialmente "tipiche".

A seguito di queste valutazioni abbiamo pensato di proporvi una serie di **prodotti alimentari tipici del territorio toscano**.

Considerata la scarsa disponibilità, in termini meramente quantitativi, delle merceologie con queste caratteristiche, abbiamo pensato di introdurli con una frequenza che sia "concretamente sostenibile".

Concetto primario per un servizio di materie prime altamente di qualità è la scelta dei fornitori, con particolare riferimento a quelli locali che, oltre a conoscere bene le **abitudini locali** e quindi di Pisa, diventano importantissimi nel preseguito del nostro cammino nel rispetto di una **politica ambientale** ormai intrapreso dalla nostra azienda da parecchi anni con la certificazione 14001 Ambientale.

"Km 0" e materie prime locali per aiutare l'ambiente.

In particolare, i fornitori di FILIERA CORTA e KM 0 saranno ampiamente coinvolti nella **giornata a "km 0"** che avrà luogo **1 volta l'anno**, in cui il menù sarà preparato utilizzando **SOLO PRODOTTI provenienti da FORNITORI LOCALI**

Proposta migliorativa



Prodotti di FILIERA CORTA E A KM 0:

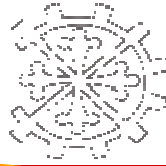
PRODOTTO

- **PASTA**
- **POMODORI PELATI**
- **SECONDO PIATTO DI CARNE O FORMAGGIO**
- **VERDURA**
- **FRUTTA**
- **PANE**

FREQUENZA

1 volta l'anno in occasione della giornata a tema "KM0", per tutta l'utenza

In caso di aggiudicazione, saranno consegnate al CNR le "Schede di Prodotto" per tutti i prodotti di FILIERA CORTA e a KM 0 offerti.



PARAGRAFO C.4 - PRODOTTI PROVENIENTI DA TERRENI SEQUESTRA TI ALLA MAFIA

Dalle terre liberate dalla mafia, i prodotti Libera Terra

Prodotti con un sapore in più: quello della legalità, del riscatto, della libertà.

Prodotti straordinari, frutto del lavoro di giovani che, riunitisi in cooperative sociali, coltivano ettari di terra confiscati ai boss della mafia, grazie alla legge di iniziativa popolare 109/96 nata da una grande mobilitazione promossa da *Libera, Associazioni, nomi e numeri contro le mafie*.

Queste terre, restituite alla collettività, sono tornate produttive e divenute volano di un circuito economico sano e virtuoso, anche grazie alla partecipazione degli **agricoltori biologici** del territorio che condividono lo stesso progetto di riscatto.

Prodotti coltivati nel **rispetto delle tipicità e delle tradizioni del territorio**, applicando i principi dell'agricoltura biologica, per portare sulla tavola delle famiglie italiane un prodotto genuino, buono e... giusto.

Per un consumo consapevole: perché anche in questo modo è possibile sconfiggere la mafia.

Un'economia sana per i territori colpiti dalla mafia: il Progetto Libera Terra

Le attività condotte sui beni confiscati dalle cooperative sociali non interessano esclusivamente i lavoratori ed i soci delle stesse. Negli anni si è affermato un metodo di lavoro che coinvolge i soggetti sani del territorio, facendo del bene confiscato una risorsa per lo sviluppo dell'intero circuito socio-economico.

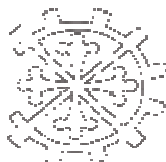
Primo fra tutti, il coinvolgimento degli agricoltori biologici del territorio che, tramite degli accordi di produzione, condividono lo spirito e le regole del progetto, valorizzando la materia prima raccolta conferendola alle cooperative Libera Terra.

Analogamente, sono interessate diverse strutture artigianali che effettuano la trasformazione dei prodotti che, una volta confezionati, arrivano sulla tavola con il marchio Libera Terra.

Queste attività coinvolgono molte decine di persone, per le quali, oggi, la rivincita sulle mafie rappresenta la possibilità concreta di poter costruire, continuando a vivere nella propria terra, un futuro libero dalla cultura del favore e del privilegio.

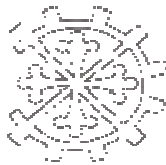


Come proposta migliorativa rispetto a quanto previsto da Capitolato d'appalto, Avenance, previo accordo con i Vostri Responsabili, intende promuovere la collaborazione con l'Associazione Libera Terra per l'acquisto di prodotti provenienti da terreni confiscati alla mafia, da introdurre in occasione della Giornata del 21 marzo con un Menù Alternativo.



Proposta migliorativa

PRODOTTO		PROGRAMMAZIONE
<p>PASTA BIOLOGICA</p>	 <p>La Pasta Biologica Libera Terra è prodotta da una storica cooperativa del biologico italiano, che lavora la semola nel rispetto della tradizione dei maestri pastai, essiccandola a temperatura moderata per mantenere intatte le caratteristiche organolettiche e le proprietà nutrizionali.</p> <p>Una pasta di qualità, seducente per gusto e bontà</p> <p>Il grano usato per produrre questa pasta è frutto del lavoro dei giovani delle Cooperative sociali che gestiscono le terre confiscate alla mafia e degli agricoltori siciliani che ne sostengono il progetto. Grazie alle cooperative sociali impegnate nel progetto Libera Terra, questi terreni, assegnati al Consorzio Sviluppo e Legalità, sono tornati fertili e produttivi dopo anni di abbandono, costituendo ora un'importante risorsa economica all'insegna della legalità.</p>	<p>1 volta all'anno in occasione della Giornata Speciale del 21 marzo per tutta l'utenza</p>
<p>LEGUMI BIOLOGICI</p>	 <p>I legumi Libera Terra provengono dall'entroterra siciliano, dove sono coltivati con il metodo dell'agricoltura biologica, in rotazione con il grano duro, nelle colline fra Piana degli Albanesi e Corleone, terre particolarmente vocate a questo tipo di coltura.</p> <p>Da secoli, i contadini siciliani apprezzano il gusto semplice e genuino dei legumi da loro coltivati che, unito al contenuto proteico particolarmente ricco ed alla semplicità del sapore, li rende ingredienti indispensabili per la dieta mediterranea.</p> <p>La gamma comprende: Ceci secchi, Ceci lessati, Lenticchie</p>	<p>1 volta all'anno in occasione della Giornata Speciale del 21 marzo per tutta l'utenza</p>
<p>POMODORI PELATI</p>	 <p>Dal pomodoro, maturato al sole di Sicilia nelle terre di Corleone, lavorato immediatamente dopo la raccolta, nasce la Passata Libera Terra, che ne conserva intatta la fragranza e gli intensi profumi, dando un sapore fresco e naturale ai primi Libera Terra.</p>	<p>1 volta all'anno in occasione della Giornata Speciale del 21 marzo per tutta l'utenza</p>

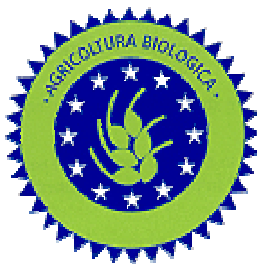
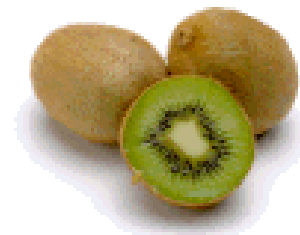


PARAGRAFO C.5 – ULTERIORE IMPIEGO DI PRODOTTI BIOLOGICI

Per il servizio di ristorazione dell’Istituto Santa Caterina, Avenance ha elaborato la proposta allegata come da Voi richiesto, tarata soprattutto sulla reperibilità del mercato della quantità richiesta di tali prodotti, e sulla certezza che gli stessi provengano effettivamente da agricoltura biologica, siano effettivamente certificati ed effettivamente reperibili, così da poter garantire sempre il prodotto offerto in sede di gara non creando problematiche al servizio variando i menù in momenti in cui il servizio necessita di garanzia e costanza.

Anche le preparazioni verranno effettuate secondo determinate procedure e con il percorso "biologico" che garantisce la non mescolanza e quindi la non contaminazione con ingredienti non biologici.

Nei propri disciplinari di certificazione, Avenance si impegna a mantenere separati i prodotti biologici dai restanti convenzionali, sia nel magazzino che nelle celle frigorifere.



Saranno definite in fase di programmazione le derrate biologiche utilizzate, sia per qualità che per quantità. Inoltre non ci saranno contemporaneamente per la stessa categoria di ingrediente e/o di prodotto derrate biologiche e derrate convenzionali al fine di evitare eventuali contaminazioni.

Per l’espletamento di queste funzioni, Avenance individuerà spazi per trattare separatamente i prodotti biologici da quelli convenzionali. Le derrate biologiche saranno prese in carico su apposito registro che verrà reso disponibile per eventuali controlli incrociati.

Le derrate biologiche verranno sempre accompagnate da bolle di trasporto ed etichette che riportino la dicitura di legge e l’organismo di controllo, attestanti la provenienza da aziende agricole che seguano il protocollo previsto dagli standard biologici, e le classi di qualità merceologica disponibili.

In caso di aggiudicazione, saranno consegnate all’Amministrazione Comunale le “Schede di Prodotto” per tutti i prodotti biologici offerti.

Il piano di approvvigionamento verrà dettagliato in quantità di derrate da fornire settimanalmente e con la garanzia di un’accurata selezione di fornitori di prodotti biologici. I quantitativi delle derrate vengono elaborate in base al menù e in funzione delle grammature riportate dalle tabelle dietetiche.

Prodotti BIOLOGICI in aggiunta a quelli previsti da capitolato

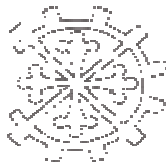
PRODOTTO

- **CARNI ROSSE
E BIANCHE**
- **SALUMI**
- **UOVA**

FREQUENZA

Ogni qualvolta presenti in menù per tutta l’utenza

**Proposta
migliorativa**



CAPITOLO D – SISTEMA DI RINTRACCIABILITA' AZIENDALE DI PRODOTTO E DI FILIERA

Avenance Italia, in regola con il **D. lgs. 155/97 sull'autocontrollo**, ha implementato un proprio piano di autocontrollo che prevede le metodologie operative da attuare durante tutte le fasi del servizio, dall'approvvigionamento sino alle fasi finali di pulizia e sanificazione. Avenance ha inoltre ottenuto il Certificato di gestione dell'Igiene UNI 10854:1999. È il certificato secondo la norma nazionale UNI per la realizzazione e la gestione del Sistema di Gestione dell'Igiene.

La certificazione HACCP testimonia che **il processo produttivo di Avenance non solo è conforme alla certificazione di qualità, ma anche ad una norma più specifica per le produzioni alimentari**. Certifica altresì che **i processi di produzione pasti e fornitura derrate di Avenance Italia sono conformi ai dettati internazionali del Codex Alimentarius FAO ed alla legislazione europea e nazionale** (D. lgs.155/97 e segg.).

Avenance opera secondo le procedure ISO 9001:2000, della quale ha ottenuto Certificazione già dal 2001.

Il Servizio di Qualità Avenance, provvederà, in caso di aggiudicazione, alla pronta verifica delle unità operative per la successiva predisposizione del "rapporto integrato", documento studiato ed elaborato per ogni singola cucina e refettorio del Vostro Comune.

Il Rapporto integrato è un documento che contiene il manuale di autocontrollo ed il piano di sicurezza specifico per le singole unità.

I processi che intervengono nella produzione di un alimento sono in continua evoluzione al fine di garantire l'implementazione degli aspetti relativi alla SICUREZZA e alla QUALITÀ.

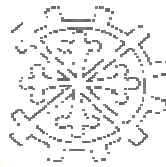
In quest'ottica il recente Regolamento Comunitario CE 178/2002, per permettere un controllo più accurato dei prodotti alimentari e per una maggiore tutela del consumatore, fissa le norme generali per la messa a punto di sistemi di rintracciabilità degli alimenti.

La sicurezza alimentare, infatti, dipende strettamente da tutti gli operatori della filiera produttiva "DAL CAMPO ALLA TAVOLA" ed è evidente che anche la responsabilità deve essere da tutti condivisa.

Il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Autocontrollo di Avenance a partire dal 2007 è stato integrato e reso conforme ai requisiti stabiliti dalla **norma ISO 22000 riguardanti i Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare**.

Avenance tramite l'applicazione del Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare intende dimostrare la propria capacità di mantenere sotto controllo i pericoli per la sicurezza alimentare e di conseguenza assicurare che gli alimenti forniti siano sicuri al momento del consumo umano.

Gli impegni e le strategie perseguite da Avenance nell'applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare sono ribadite all'interno della Politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza Alimentare.



Avenance Italia ha ottenuto la Certificazione ISO 22000 nel maggio 2007; la certificazione in oggetto comprende tutte le strutture Direzionali di sede, tutte le Filiali e tutte le Unità Produttive.

In particolare il Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare è stato pensato e viene applicato da Avenance al fine di:

- **Garantire il rispetto delle disposizioni legislative** e delle norme correlate all'igiene e alla sicurezza degli alimenti;
- **Assicurare** che i pericoli per la sicurezza alimentare associati ai processi e alle attività svolte siano identificati, valutati e controllati in modo tale da **non danneggiare il consumatore**;
- **Comunicare attraverso la filiera alimentare**, al fine di informare le parti interessate esterne circa gli aspetti di sicurezza associati ai prodotti e servizi erogati da Avenance;
- **Sviluppare** una appropriata rete di comunicazione interna finalizzata a garantire la corretta attuazione e l'aggiornamento del Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare dell'azienda.
- **Valutare** periodicamente l'efficacia e l'efficienza del Sistema in oggetto in modo tale da perseguire il miglioramento continuo delle performance di sicurezza alimentare.

Identificazione e Rintracciabilità sono applicate a tutti i materiali utilizzati in produzione, ai semilavorati, ai prodotti finiti e agli imballaggi, con lo scopo di conoscere i prodotti su cui i controlli sono stati eseguiti, e quindi di distinguere il prodotto accettato ed idoneo per le successive lavorazioni, in particolare:

- **identificare** i prodotti/imballi nelle varie fasi dello sviluppo del processo produttivo;
- stabilire **l'idoneità di un prodotto** ad essere stoccato, sottoposto alle lavorazioni successive o confezionato e consegnato al committente;
- stabilire **l'idoneità degli imballaggi** utilizzati per il confezionamento dei prodotti;
- correlarli ai risultati dei controlli e collaudi effettuati.

Tale attività di identificazione mira all'individuazione di:

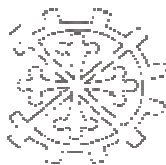
- tipo di prodotto/imballo
- fornitore/fase produttiva
- stato del prodotto/imballo (**Conforme o Non Conforme**).

L'attività di rintracciabilità consente di:

- risalire dalle pietanze preparate alle materie prime utilizzate
- risalire agli imballaggi utilizzati
- controllare la distribuzione delle pietanze preparate.

Il soddisfacimento dell'identificazione dei prodotti in uso e dell'evidenziazione dello stato di lavorazione dei materiali a partire dalla fase di prelievo dal magazzino fino alla consegna al cliente è garantita da:

1. etichettatura
2. sistema di posizionamento o marcatura per aree, ossia la disposizione in area apposita o apposizione sul semilavorato di un cartellino caratterizzato dal colore identificativo dell'area successiva cui il cibo può essere ammesso, essendo stata completata la fase precedente.



Materiali, semilavorati, prodotti finiti che manifestano Non Conformità vengono posti in aree delimitate e comunque individuati da apposita etichetta, rimovibile solo a non conformità risolta (trattamento/scarto).

Accettazione

Il materiale in entrata prima di essere stoccato a magazzino è oggetto di controllo, in particolare, gli esiti delle verifiche effettuate allo scarico sono annotati direttamente sulla Bolla di Consegna originale.

La **conformità** del prodotto è garantita dalla rispondenza a:

- ✓ Schede Tecniche di Fornitura emesse e/o verificate per ogni prodotto acquistato;
- ✓ Modulo d'Ordine al Fornitore.

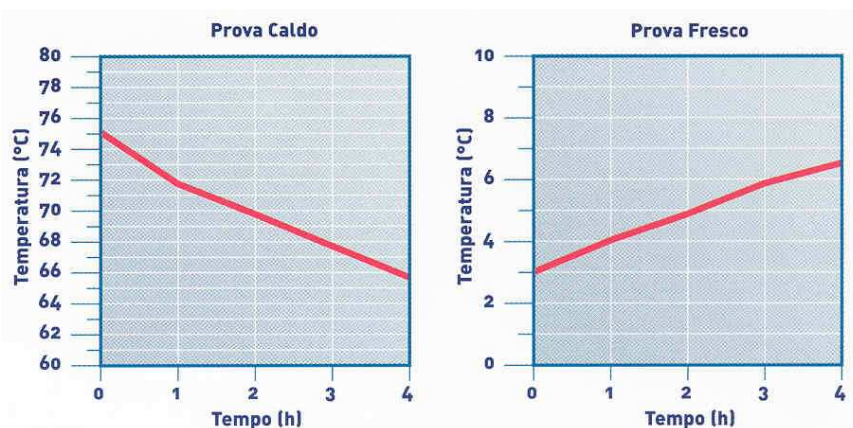


Controlli in processo e finali

Lo stato dei controlli nello svolgimento del processo produttivo è attuato ed è verificabile attraverso il sistema di marcatura per area adottato.

I prodotti per i quali la fase di lavorazione è stata totalmente eseguita e che sono stati evidenziati conformi sono posizionati in un'area definita.

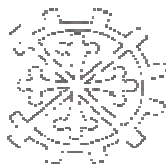
A fine preparazione **la conformità dei piatti preparati è rilevata, a campione, in termini di grado di cottura, rispondenza organolettica, temperature di confezionamento e di deposito** ed evidenziata dalle schede dei Controlli di Processo.



Stoccaggio

I materiali in deposito non necessitano di identificazione perché non ancora lavorati e conservati nelle confezioni originali dei fornitori.

Per quanto concerne latticini, carni bianche, rosse, ortofrutta sono individuate **celle di conservazione distinte ed identificate.**



Preparazione

I prodotti preparati nelle zone verdure, carni ecc., a fine lavorazione vengono inviati direttamente all'area successiva in modo tale da **impedire gli incroci sporco/pulito** attraverso l'organizzazione stessa della struttura (concetto del *tutto avanti*).

Sono ammessi alla fase successiva soltanto i prodotti che presentano un aspetto **conforme** allo stato di lavorazione: odore, mondatura, colore, assenza di corpi estranei.

Le produzioni **non conformi** sono bloccate in preparazione in attesa di scarto/trattamento.

Cottura

I materiali provenienti dalla preparazione sono avviati alla cottura con le modalità e nelle quantità indicate dalla ricetta base; alla fine del ciclo di cottura i prodotti vengono depositati nelle aree di confezionamento e conservati alla temperatura prescritta.

Prima dell'avvio al confezionamento/distribuzione, la lavorazione viene controllata dal personale addetto che ne verifica la conformità alla ricetta ed alla tipicità organolettica e ne registra la conformità.

I prodotti che rispondono ai requisiti previsti sono avviati alla zona confezionamento/distribuzione, i prodotti non conformi sono trattati secondo la procedura specifica.

Confezionamento e Distribuzione

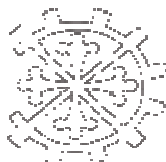
In questa fase i prodotti sottoposti a lavorazione sono identificabili soltanto come pietanza finita prevista dal menu di quel ciclo di lavorazione (data, tipo piatto, utente).

L'identificazione dei prodotti destinata alla distribuzione immediata di tipo self-service è garantita dal menu di riferimento affisso in prossimità dei locali di refezione.

Trasporto e consegna

L'identificazione durante il trasporto dei prodotti è assicurata da identificati di destinazione. La tipologia delle derrate trasportate diversifica i riferimenti identificativi finali:

- ✓ Consegna dei pasti prodotti dal centro di cottura di origine e/o prodotti sfusi (pane, frutta, verdura, ecc.): identificazione assicurata dal menu giornaliero e dai dati relativi al processo registrati presso il centro di cottura stesso
- ✓ Consegna di prodotti in confezione originale del produttore o del distributore: l'identificazione è garantita dai dati riportati nell'etichetta originale.



CAPITOLO I – MIGLIORIE STRUTTURALI DEI LOCALI



INTERVENTI MIGLIORATIVI **presso i refettori della Cooperativa Scolastica Santa Caterina**

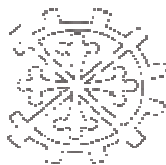
Sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito della ristorazione scolastica e in relazione al sopralluogo da noi effettuato presso il Vostro Istituto, abbiamo individuato alcuni aspetti che potrebbero essere oggetto di interventi migliorativi, sempre nell'ottica e con l'obiettivo di erogare un servizio di qualità.

Abbiamo concentrato la nostra attenzione sul momento del consumo del pasto a scuola, nell'ottica di ricreare un **ambiente conviviale e festoso, che predisponga alla condivisione e ad avvicinarsi al cibo con curiosità e voglia di assaggiare.**

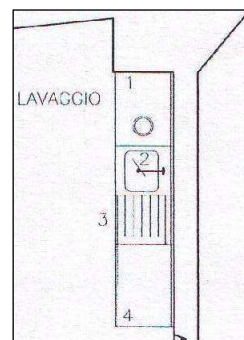
A tal fine abbiamo preso in considerazione e cercato di ottimizzare tutti gli aspetti che ruotano attorno al momento del pranzo a scuola, a partire dal personale dedicato alla distribuzione che abbiamo proposto di inserire nei refettori della Scuola Primaria e Secondaria, in modo tale da aumentare il livello di qualità del servizio a partire dall'aspetto gestionale e organizzativo. Per quanto riguarda la logistica dei locali di consumo, Vi proponiamo di allestire all'interno del refettorio per la Scuola Primaria e Secondaria un'**AREA LAVAGGIO** e un'**AREA SELF SERVICE**, in modo tale da ottimizzare ulteriormente l'organizzazione della distribuzione dei pasti nonché poter provvedere alla sanificazione in loco delle stoviglie. Non dimentichiamo inoltre l'aspetto educativo del momento del pasto a scuola che può essere amplificato mediante l'inserimento all'interno dei locali di consumo del self dei ragazzi che qui di seguito Vi andiamo a presentare, nonché alcuni elementi decorativi con valenza educativa.

Elenchiamo qui di seguito gli interventi migliorativi che abbiamo ritenuto opportuno prevedere a garanzia e implementazione della qualità del servizio, e che andremo a realizzare in accordo con la Vostra Spettabile Amministrazione e Ufficio Tecnico.

Per ulteriori dettagli relativi agli interventi migliorativi Vi rimandiamo all'**Allegato n°4 relativamente all'AREA LAVAGGIO** (LAY OUT refettorio e caratteristiche attrezzature) all'**Allegato n°5 relativamente all'AREA SELF** (brochure "self dei ragazzi").



DESCRIZIONE INTERVENTI MIGLIORATIVI:
AREA LAVAGGIO



PROPOSTA

FORNITURA DI LAVASTOVIGLIE SOTTOTAVOLO (3)



Per consentire il lavaggio in loco delle stoviglie in acciaio relativamente al servizio per l'Asilo Nido e alla Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria, Avenance propone l'allestimento di un'AREA LAVAGGIO, mediante la fornitura di una LAVASTOVIGLIE SOTTOTAVOLO (capacità oraria 540 piatti), che sarà posizionata all'interno del refettorio della Scuola Primaria e Secondaria e utilizzata dal PERSONALE AVENANCE presente in loco.

PROPOSTA

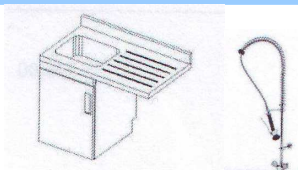
FORNITURA DI TAVOLO CON ALZATINA (1)



L'allestimento dell'AREA LAVAGGIO proposta da Avenance, prevede anche la fornitura di un TAVOLO CON ALZATINA (in acciaio inossidabile).

PROPOSTA

FORNITURA DI LAVELLO ARMADIATO completo di GRUPPO DOCCIA DI PRELAVAGGIO (2)



L'allestimento dell'AREA LAVAGGIO proposta da Avenance, prevede anche la fornitura di un LAVELLO ARMADIATO (in acciaio inossidabile) completo di GRUPPO DOCCIA DI PRELAVAGGIO.

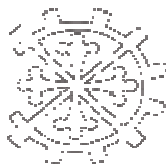
PROPOSTA

FORNITURA DI TAVOLO ARMADIATO CON ALZATINA E PORTE SCORREVOLI (4)



L'allestimento dell'AREA LAVAGGIO proposta da Avenance, prevede anche la fornitura di un TAVOLO ARMADIATO CON ALZATINA E PORTE SCORREVOLI (in acciaio inossidabile).

Per ulteriori dettagli circa l'offerta, le caratteristiche tecniche delle attrezzature proposte e il lay-out dei locali di consumo relativo alla suddetta proposta vi rimandiamo **all'Allegato n°4**.



DESCRIZIONE INTERVENTI MIGLIORATIVI:
AREA SELF SERVICE

PROPOSTA MIGLIORATIVA

Tra i 6 e i 14 anni i bambini continuano l'apprendimento della "vita all'interno della società" e allo stesso tempo iniziano a sviluppare la loro autonomia. Gli adulti sono la loro guida e durante il pranzo hanno l'occasione di seguirli e incoraggiarli nell'affermare la propria indipendenza.

Da un'idea sviluppata dalla capogruppo Elior nasce il "SELF CHE FA CRESCERE", che Avenance Italia ha ripreso ed adeguato per i propri clienti:

"IL SELF DEI RAGAZZI", perché per loro che è stato pensato ed è a loro che è dedicato.

MOBILE SELF SERVICE
"IL SELF CHE FA CRESCERE"



Mobile self
con carrello a 3 vasche e tramoggia

Ecco allora che attraverso il "Self dei ragazzi" il momento del pasto diventa occasione pratica per sperimentare l'**educazione al gusto** e l'**educazione alimentare**. Diventa **momento di socializzazione** determinante per la crescita del ragazzo.

E l'ambiente della refezione riacquista un aspetto familiare, trasmette emozioni positive, gioiose e rilassanti, come dovrebbero essere tutti gli ambienti che accolgono i ragazzi: i colori del mobilio sono accattivanti ed invitanti.

Un'occasione imperdibile da offrire ai ragazzi per sviluppare in modo gioioso e positivo la propria **capacità di scelta**, per misurare e integrare la propria indipendenza con la relazione verso gli altri.

COME FUNZIONA:

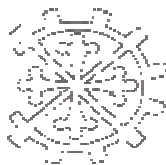
In alternativa al solito pasto servito al tavolo i ragazzi entrano in refettorio, prendono il vassoio e avanzando sulla linea del Self Service prendono le varie portate, proprio come fanno gli adulti.

Il self dei ragazzi: non solo un mobile ma.... Un ambiente adatto all'età del bambino

Creato nel 1998 dall'equipe di Avenance Scuole di Elior, il "Self dei ragazzi" è il primo concetto di ristorazione a buffet adattato alla scuola primaria e secondaria.

Il Self si colloca all'interno del più ampio progetto pedagogico della scuola e in più si caratterizza anche per la sua dimensione socializzante, festiva e gioiosa.

Arredamenti adattati, personale qualificato: tutto per il benessere dei più piccoli



I mobili di colori vivi e posizionati all'altezza del bambino, dalle forme arrotondate per la loro sicurezza, i piatti meno pesanti, un livello sonoro sotto controllo, una circolazione perfettamente fluida con uno spostamento del bambino minimo.

Mangiare al "Self che fa crescere" è sapere conciliare autonomia e responsabilità

Per ulteriori dettagli circa il "SELF DEI RAGAZZI" vi rimandiamo **all'Allegato n°5**.

PROPOSTA

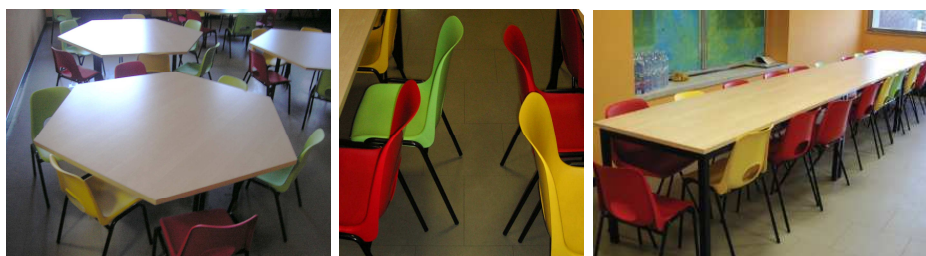
ISOLA DEI CONDIMENTI



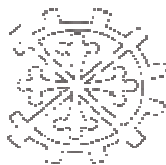
In accordo con la Vostra Amministrazione e il Vostro Ufficio Tecnico, Avenance mette a Vostra disposizione N°1 **ISOLA DEI CONDIMENTI** per i refettori della Scuola Primaria e Secondaria.

PROPOSTA

FORNITURA DI ARREDI: TAVOLI E SEDIE



In accordo con la Vostra Amministrazione e il Vostro Ufficio Tecnico, Avenance mette a Vostra disposizione **TAVOLI e SEDIE** per i REFETTORI della Scuola Primaria e Secondaria, nella QUANTITÀ NECESSARIA A GARANTIRE IL BUON ANDAMENTO DEL SERVIZIO.



PROPOSTA



INTERVENTI DI ABBELLIMENTO SUI LOCALI REFETTORIO con valenza educativa

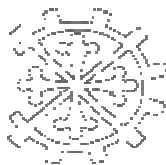
La segnaletica nel ristorante scolastico come elemento di sensibilizzazione e di comunicazione sulla corretta alimentazione, lo sport e il gioco. Avenance Vi propone l'inserimento di elementi decorativi per i refettori. È importante, infatti, creare un ambiente familiare e confortevole per favorire la socializzazione dei bambini durante la pausa pranzo e rendere tale momento più piacevole.

Sono possibili, l'inserimento di poster, facilmente applicabili e movibili, oppure dei veri e propri "murales". Potremo valutare insieme la soluzione più adatta a seconda della planimetria dei singoli refettori, della luce e dell'effetto che si vorrà ottenere.

IMBIANCATURA CON MURALES



Il muro creativo è uno spazio all'interno del refettorio, dedicato alla comunicazione e allo scambio. La frutta e la verdura rappresentano i personaggi protagonisti dei murales o delle strisce adesive che disegnatori professionisti realizzano per Avenance. Il refettorio diventa così anche un ambiente in cui si propongono messaggi sulla corretta alimentazione, sul benessere sull'importanza dello sport.



SEGNAPOSTO PER REFETTORI

POSTER A TEMA PER ABBELLIMENTO SALE REFETTORI



Cartoncini o Adesivi A4 per **segnaposti personalizzati** da appendere alle pareti dei refettori vicino ai tavoli (nella quantità necessaria)

Poster a tema colorati per l'abbellimento delle pareti dei refettori.

(nella quantità necessaria)

STRISCE ANIMATE DA PARETE

ABBELLIMENTO BIDONI PER RACCOLTA DIFFERENZIATA CON ADESIVI COLORATI

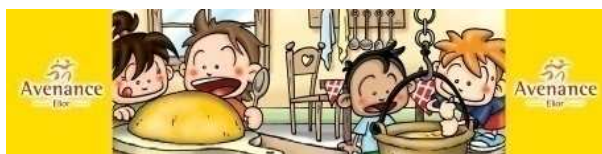


Adesivi colorati per l'abbellimento delle pareti dei refettori. (nella quantità necessaria)

Adesivi colorati per l'identificazione dei bidoni per la raccolta differenziata. (nella quantità necessaria)

ADESIVI per CARRELLI TERMICI

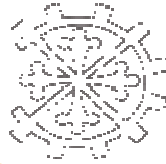
TOVAGLIE COLORATE IN CARTA ECOLOGICA



Con l'obiettivo di rendere piacevoli e sereni i momenti legati al pranzo Avenance propone l'abbellimento dei carrelli termici per i refettori. **Le strisce adesive rappresentano le tradizioni culinarie dell'Italia.**

Nell'ambito del progetto di sostenibilità ambientale, Avenance propone di fornire, in alternativa alle tovaglie di stoffa, tovaglie in carta decorate con attività alimentari, di materiale idoneo per gli alimenti e rispondenti alle normative vigenti, che consentiranno il miglioramento del servizio sotto il profilo igienico e in termini di percezione della qualità del servizio.



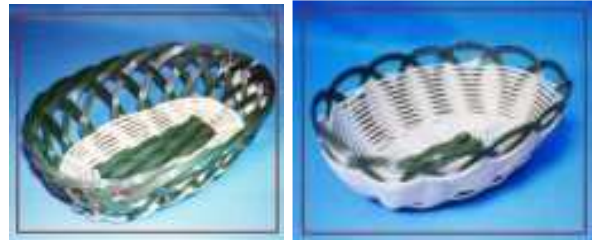


BICCHIERI IN MELAMINA



In alternativa ai bicchieri monouso, Avenance propone per la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria, l'introduzione di bicchieri in melamina (materiale adatto al contatto con alimenti) nella QUANTITÀ NECESSARIA A GARANTIRE IL BUON ANDAMENTO DEL SERVIZIO.

CESTINI PER IL PANE



Nella quantità necessaria per il buon andamento del servizio

CARTELLO "RISTORANTE DELLA SCUOLA"

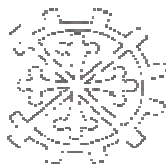


Nella quantità necessaria

CARTELLO "BUON APPETITO"



Nella quantità necessaria



CAPITOLO L - POTENZIALITÀ PRODUTTIVA GIORNALIERA GLOBALE RELATIVA AL CENTRO PRODUZIONE PASTI DI OSPEDALETTO

Avenance utilizzerà **UN UNICO CENTRO COTTURA** per il servizio di ristorazione:

CENTRO COTTURA OSPEDALETTO

UBICAZIONE:

Via Oliva, 7 OSPEDALETTO (PISA)

DIMENSIONAMENTO complessivo del centro cottura:

640 m²

POTENZIALITÀ PRODUTTIVA GIORNALIERA globale in legume fresco-caldo differito:

2600/3000 PASTI per turno produttivo anti/meridiano

Non vengono attualmente adottati modelli operativi diversi dal legume fresco-caldo differito.

TIPOLOGIA DI UTENZA SERVITA:

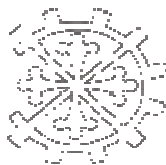
All'interno del suddetto Centro Cottura vengono attualmente preparati **UNICAMENTE PASTI PER RISTORAZIONE SCOLASTICA** destinati alle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie del **COMUNE DI PISA** per un totale di circa **2500 pasti die**.

Attualmente non sono previsti ulteriori cicli produttivi dedicati ad altre utenze.

Ci preme sottolineare che:

- Riteniamo che il suddetto Centro Cottura possieda il criterio di **adeguatezza complessiva**, sia per le caratteristiche funzionali che per l'assetto strutturale, rispetto alle esigenze del servizio oggetto dell'appalto.
- I locali e le attrezzature impiegate sono conformi in relazione alle **normative vigenti** in materia di edilizia, impiantistica, prevenzione incendi e sicurezza.
- Nel suddetto centro sono presenti **DUE AREE DISTINTE E DEDICATE PER LA PRODUZIONE E CONFEZIONAMENTO delle DIETE SPECIALI**: una relativa alle **diete speciali** e una relativa alle **diete per celiachia**
- Nel suddetto centro verrà inoltre designata un'**AREA DISTINTA E DEDICATA PER LO STOCCAGGIO E LA LAVORAZIONE DEL BIOLOGICO** e sarà presente **UN'AREA DEDICATA DEL MAGAZZINO** e **UN FRIGORIFERO DISTINTO E DEDICATO PER LO STOCCAGGIO DELLE DERRATE BIOLOGICHE**.

Per quanto concerne il **lay-out** del centro cottura, le **caratteristiche strutturali** del medesimo, le **dotazioni tecnologiche** e l'elenco delle **attrezzature presenti**, il **contratto di locazione** e l'**autorizzazione sanitaria**, vi rimandiamo all'**Allegato n°6**.



CAPITOLO M - PIANO DI RISOLUZIONE DELLE EMERGENZE FINALIZZATO AL MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Premessa

Nel caso di imprevisti, emergenze, modificazioni al servizio, il direttore a Voi dedicato provvede ad allertare, in base alla natura del problema, i responsabili di zona che a loro volta attivano le varie strutture operative sul territorio.

Illustriamo di seguito il nostro **PIANO DI GESTIONE DELLE EMERGENZE**, che comprende tutte le procedure organizzative atte a garantire la continuità e la regolarità dell'espletamento del servizio: in situazioni di emergenza, con necessità di variazioni improvvise del programma di produzione dei pasti per cause di forza maggiore, quali:

- consegna di derrate inutilizzabili, tali da rendere necessaria la consegna di derrate sostitutive
- in situazioni di impossibilità alla fornitura del pasto veicolato per eventi di forza maggiore;
- in situazione di indisponibilità temporanea del centro di cottura

PARAGRAFO M.1 - INDISPONIBILITÀ DEL CENTRO COTTURA: CENTRO COTTURA ALTERNATIVO

Grazie alla presenza sul territorio, Avenance è in grado di garantirVi la continuità del servizio anche in caso di momentanea e improvvisa indisponibilità del Centro Cottura Ospedaletto dovuta a guasti temporanei di impianti, calamità naturali o qualsiasi altra motivazione (**mancata erogazione di acqua, energia elettrica, gas**, ecc.).

Nel caso di imprevisti, emergenze, modificazioni al servizio, il direttore a Voi dedicato provvede ad allertare, in base alla natura del problema, i responsabili di zona che a loro volta attivano le varie strutture operative sul territorio.

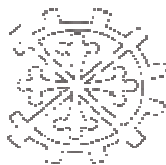
In particolare Vi segnaliamo il seguente Centro Cottura Alternativo:

Centro Cottura CPT sito presso il Centro E. Fermi in via di Bellatalla 1 a **Ospedaletto (PISA)**.
Il suddetto Centro Cottura, ubicato a Ospedaletto, nelle vicinanze del Centro Cottura Avenance, sarà sempre a disposizione di Avenance in caso di emergenze improvvise e questo ci consentirà di garantire sempre la continuità del servizio.

Dichiarazione di disponibilità all'**Allegato n°7**.

In caso di emergenza saremo comunque sempre organizzati (dal punto di vista della disponibilità di derrate) per allestire un **MENÙ DI EMERGENZA** quale un **CESTINO FREDDO** con:

- **N°2 panini con formaggi e/o affettati**
- **N°1 frutto**
- **N°1 succo di frutta o tortina**
- **N°1 bottiglietta di acqua da 500ml**



PARAGRAFO M.2 - CRITERI E MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE: SQUADRA JOLLY

E' a disposizione una **SQUADRA JOLLY** formata da **personale con specifica formazione ed esperienza** in grado di garantire in ogni momento la sostituzione del personale assente, per ferie o malattia, anche in caso di sostituzioni improvvise.

Si tratta di personale di pronto intervento da utilizzare in caso di assenteismo particolare. Nel caso in cui si verificassero delle assenze improvvise, dovute a malattia, il Responsabile del servizio avverte l'ufficio di supporto che a sua volta provvede ad attivare la squadra jolly.

**Tempi di intervento:
Avenance garantisce la sostituzione del personale assente entro 30 minuti dalla comunicazione.**

Il gruppo della quadra Jolly è formato da personale particolarmente flessibile e addestrato alla polifunzionalità, è costituito da **18 persone** tutte altamente formate professionalmente per i diversi ruoli:

SQUADRA JOLLY		
1 responsabile di cucina 2 dietiste 3 cuochi	2 aiuto cuochi 6 addetti ASM	3 autisti 1 segretaria

Nel caso in cui si verificassero assenze non programmate, il direttore può avvalersi del supporto professionale e concreto di questa squadra, sempre pronta ad intervenire

Tale gruppo, formato da cuochi, aiuto cuochi, addette, autisti, è formato da personale particolarmente flessibile e addestrato alla polifunzionalità.

Vogliamo sottolineare inoltre che, essendo già gestori di altre realtà produttive e distributive nei Comuni a Voi limitrofi, con la presenza di circa 500 dipendenti, gli stessi possono essere impiegati o alternati per eventuali necessità in modo tale da garantire una continuità qualitativa del servizio offerto, essendo già esperti e formati nel settore specifico.

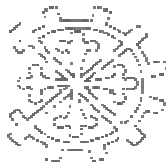
La nostra presenza nel territorio limitrofo ci permette di essere presenti in ogni momento in modo tale da garantire il pronto intervento in caso di necessità, non solo per sopperire al personale mancante ma anche per la fornitura di pasti d'emergenza (in caso di black out del Centro di Cottura) dai nostri centri cottura limitrofi.

PARAGRAFO M.3 - INDISPONIBILITÀ DELLE DERRATE

Un'eventuale indisponibilità di materie prime può essere dovuta a una **mancata consegna** di una specifica derrata alimentare o alla **non conformità** della stessa agli standard qualitativi aziendali.

In caso di non conformità, il responsabile del servizio ha il compito allontanare la merce non idonea, identificandola chiaramente in modo da escluderne l'utilizzo, e di segnalare l'evento al Responsabile Qualità in modo che questi dia inizio alle opportune procedure ed eventualmente intraprenda una azione correttiva.

- Avenance può avvalersi del Centro Deposito Derrate di **D.A.**, locato a Pisa, che ci permette di avere la garanzia e sicurezza di poter reperire in tempi brevi qualsiasi articolo a noi necessario



per l'espletamento del servizio: il Direttore del servizio può contattare direttamente il fornitore e accordarsi sulla pronta integrazione della merce necessaria

- Inoltre grazie alla forte presenza sul territorio, Avenance potrà appoggiarsi anche a Centri Cottura dei Comuni limitrofi e accordare una consegna interna, con regolare bolla di trasporto interno

PARAGRAFO E.4 - GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Durante tutte le fasi del processo produttivo, se vengono superati i parametri posti come limite di accettabilità, il responsabile apre una non conformità. Infatti per assicurare che i prodotti, e di conseguenza il servizio, non vengano utilizzati o erogati, Avenance ha definito i riferimenti e le metodiche da utilizzare per identificare e trattare le non conformità e attivare le dovute azioni correttive necessarie a rimuoverne le cause ed evitarne il ripetersi.

La non conformità di prodotto, dopo essere stata segnalata, viene gestita in primo luogo dal Responsabile Qualità dedicato alla zona geografica della regione Toscana il quale, e necessario, coinvolge anche la funzione acquisti. Se la non conformità è talmente grave da richiedere il rifiuto della merce, il rapporto di non conformità viene inoltrato infatti al responsabile acquisti che, valuta la gravità, procede nei confronti del fornitore (vedi CAPITOLO B).

PARAGRAFO M.5 - PIANO DEI TRASPORTI IN CASO DI EMERGENZA

In aggiunta all'automezzo impiegato per il trasporto dei pasti, per assicurare anche in caso di emergenze il servizio di distribuzione pasti:

- Avenance avrà a disposizione per il Vostro Istituto un ulteriore automezzo di scorta per eventuali emergenze (riparazione di un mezzo, revisione, ecc..).
- Sottolineiamo inoltre che presso il Centro Cottura Ospedaletto sono attualmente presenti n°7 automezzi che eventualmente possono aggiungersi col fine di sopperire all'emergenza.

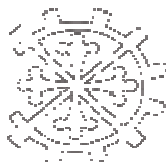
PARAGRAFO M.6 - EMERGENZA METEO/TRAFFICO

Ogni giorno nel tardo pomeriggio è prevista l'attività di consultazione e analisi dei bollettini meteorologici, per evidenziare, per la giornata successiva, le eventuali aree con condizioni meteo sfavorevoli e segnalare le stesse ai responsabili competenti.

Viene utilizzato un elenco di siti preferenziali, bollettini meteorologici nazionali, regionali, locali, selezionati in base a criteri di attendibilità e pertinenza per ogni area di effettuazione del servizio. In caso di previsioni di condizioni climatiche sfavorevoli o previsione di intralci al traffico, si provvede a valutare la criticità dell'evento in funzione della tipologia dell'area di localizzazione, dell'ubicazione del centro cottura, dell'ubicazione dei plessi esterni.

Quindi il giorno precedente all'evento viene allertato l'autista a disposizione per i giri, verificando la disponibilità dello stesso e gli eventuali disagi nel pervenire presso il centro cottura, richiedendo di presentarsi sul luogo di carico con due ore di anticipo rispetto all'orario consueto, organizzando una pianificazione di giri alternativi.

Infine il giorno stesso della prevista emergenza, dopo aver controllato il verificarsi dell'emergenza stessa, il responsabile operativo supervisiona tutte le attività degli autisti e collabora e interagisce con il cliente per facilitare lo svolgimento del servizio.



CAPITOLO N – PIANO DEI TRASPORTI



La veicolazione degli alimenti nel settore della Ristorazione Collettiva riveste senza alcun dubbio un'importanza strategica.

Per raggiungere questo obiettivo è però necessario risolvere problematiche complesse e diversificate che iniziano dal momento in cui gli alimenti abbandonano i locali di produzione per essere veicolati e quindi somministrati presso i vari terminali di consumo.

Queste fasi hanno una durata di tempo variabile e dipendente da numerosi fattori (lunghezza dei tragitti, logistica della distribuzione, tipologia dei contenitori, carrelli e automezzi), ma gli alimenti devono essere sempre veicolati con sistemi ermetici e **coibentati** al fine di tutelare la protezione igienica da polveri, sporcizia, insetti e parassiti, di garantire il rispetto delle temperature ed il mantenimento delle caratteristiche organolettiche originarie e delle proprietà nutrizionali specifiche.

Gli impianti di produzione centralizzati prevedono un sistema organizzativo più complesso unito a sistemi e **mezzi di veicolazione** in grado di raggiungere i terminali di consumo garantendo sempre il mantenimento delle caratteristiche qualitative ottimali degli alimenti. I sistemi di veicolazione utilizzati dalla nostra società prevedono box isotermici per il trasporto degli alimenti in "legame caldo" e "legame fresco".

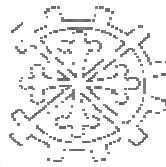
Gli alimenti da consumare freddi, quali insalate e yogurt, vengono mantenuti nel contenitore isotermico alla temperatura non superiore a **10°C** al cuore del prodotto.

Gli alimenti da consumare caldi vengono mantenuti nel contenitore isotermico, alla temperatura non inferiore a **65°C** al cuore del prodotto.

Le sostanze non alimentari di qualsiasi natura vengono trasportate racchiuse in contenitori o recipienti chiusi (ermetici) in modo da non venire in contatto con le sostanze alimentari.

La presentazione degli alimenti all'interno dei contenitori inox **Gastronorm** che saranno utilizzati per la distribuzione presso i terminali di consumo del Vostro Istituto, viene controllata direttamente dal Cuoco e dalla Dietista con la supervisione del Direttore del servizio accertando, nella fase di controllo, il mantenimento delle seguenti caratteristiche:

- condizioni igieniche ottimali;
- rispetto delle temperature "al cuore" del prodotto;
- presentazione invitante per il consumatore;
- rispetto delle grammature previste.



Tutto il processo si sviluppa in modo che:

- **DALLA PRODUZIONE DEI PASTI AL CONSUMO DEGLI STESSI intercorra il MINOR TEMPO POSSIBILE al fine di garantire il pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato**
- **I TEMPI DI CONSEGNA PER I PASTI VEICOLATI DAL CENTRO DI PRODUZIONE ALL'ULTIMA SEDE DI RISTORAZIONE siano PARI O INFERIORI A 30 MINUTI**
- **DALLA CONSEGNA DEI PASTI AL CONSUMO DEGLI STESSI intercorra il MINOR TEMPO POSSIBILE al fine di garantire il pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato TEMPO PARI O INFERIORI A 30 MINUTI**

PARAGRAFO N.0 - AZIENDA DEI TRASPORTI

Il servizio di trasporto dei pasti sarà affidato a SOTRAL S.p.A., che per l'Anno Scolastico 2009-2010 ha gestito con ottimi risultati la veicolazione dei pasti dal Centro Cottura Ospedaletto a tutte le scuole del Comune di Pisa, e che è stata riconfermata per l'anno 2010-2011 relativamente al medesimo servizio.

SOTRAL S.p.A. è una società Piemontese, specializzata da 25 anni in servizi di logistica distributiva di generi destinati alla ristorazione collettiva, ovvero l'insieme di tutti quei servizi che connettono le produzioni centralizzate di pasti ai luoghi di somministrazione o di vendita: dal trasporto di pasti nelle scuole, aziende, ospedali, caserme, a tutta una serie di attività a monte ed a valle collegate al core business in ottica di sviluppo sostenibile. I clienti di SOTRAL sono le principali aziende a cui viene affidato in appalto, da un ente pubblico o da un privato, la gestione del servizio di ristorazione.

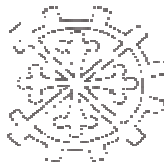


SOTRAL nasce nel 1982 come azienda di servizi per la logistica e distribuzione di prodotti alimentari. Prima S.r.l., è diventata S.p.A. nel 2004. Nel 2003 l'azienda individua nell'innovazione ambientale una leva di competitività applicabile non soltanto alla propria attività di logistica, ma a tutta la filiera della ristorazione collettiva. L'azienda adotta la filosofia del Life Cycle Thinking (LCT), visione che permea ogni attività intrapresa da SOTRAL.

SOTRAL nel corso degli anni si è dotata di sistemi di certificazione volontaria che puntano al miglioramento continuo del sistema e dei servizi offerti: ISO 9001:2000 dal 1998, ISO 14001:2004 dal 2003, EPD™ dal 2004, SA8000:2001 dal 2005. La mission di SOTRAL punta alla "completa soddisfazione del cliente, attraverso l'offerta di un servizio di qualità totale che ha l'intento di favorire la crescita del mercato dei servizi a supporto delle aziende di ristorazione", integrando nella politica aziendale gli aspetti di qualità, ambiente e responsabilità sociale come elementi cardine.



Per una più dettagliata presentazione dell'Azienda Vi rimandiamo all'**Allegato n°8**.



PARAGRAFO N.1 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEGLI AUTOMEZZI



Per l'erogazione del servizio di veicolazione dei pasti verranno utilizzati automezzi provvisti di **coibentazioni leggere di tipo COVER**, quindi **lavabili** e di **facile sanificazione ad uso esclusivo per trasporto pasti** e provvisti di **autorizzazione sanitaria (DIA)**.

Gli automezzi utilizzati sono costituiti da una cella isoterma, realizzata o all'interno del normale vano di carico oppure come costruzione a se stante, leggera ma strutturalmente molto robusta. Le porte posteriori solitamente sono realizzate con stampo così come i passaruote interni, mentre il pavimento è rinforzato per l'usura da calpestio.

Le coibentazioni utilizzano materiali atossici e lavabili rispondenti ai dettami del D.M. 21/3/73 relativo alle disposizioni concernenti i contenitori per sostanze alimentari, ed in particolare:

- ⇒ Poliuretano espanso ecologico (non libera isocianati)
- ⇒ Fibra di vetro
- ⇒ Resina gliceroftalica additivata con stirene e dimetilene
- ⇒ Stratificazione finale con resina gliceroftalica paraffinata



Gli automezzi, già **dotati di regolare autorizzazione sanitaria**, vengono poi regolarmente sottoposti alle verifiche predisposte (strutturali, igieniche, ecc.) come previsto dalla legislazione vigente in materia.

Gli automezzi utilizzati per il trasporto dei pasti saranno del **tipo Renault Kangoo, Fiat Scudo, Fiat Doblò, Nissan**, ed altri del volume necessario per la quantità dei pasti da trasportare e la tipologia del Vostro servizio, con particolare riferimento all'accesso all'area carico/scarico della Vostra Cucina.

Manutenzione automezzi

Per la manutenzione degli automezzi verranno utilizzate esclusivamente officine autorizzate e referenziate secondo i criteri ambientali e sociali imposti dal nostro Sistema Qualità Etica Ambiente, con particolare attenzione al rispetto delle normative cogenti in materia ambientale ed ai principi universali espressi nel Global Compact.

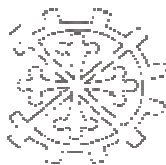
Sanificazione del vano di carico degli automezzi

Per la sanificazione del vano di carico degli automezzi, verranno utilizzati prodotti a basso impatto ambientale (Ecolabel o similari), ove reperibili sul mercato.

Pronto intervento

Avenance ha previsto, nel proprio piano dei trasporti, automezzi di pronto intervento che sopperiranno ad ogni tipo di esigenza (emergenze, incidenti, rotture in corso d'opera e manutenzioni straordinarie).

Avenance si è dotata di strumenti e procedure per gestire e coordinare il servizio di distribuzione e veicolazione in funzione delle possibili emergenze relative all'operatività:



- prevenendo le cause di insorgenza delle emergenze ed indicando le opportune azioni correttive, secondo un adeguato **piano di emergenza, nel caso si verifichino condizioni climatiche avverse o intralci estemporanei del traffico che impediscono lo svolgimento delle normali attività.**
- prevenendo e pianificando gli interventi di **manutenzione degli automezzi.**

Procedura di manutenzione automezzi

Per rispettare i requisiti in materia di sicurezza (DL 626 e 81) e di igiene (DL 155) e rispondere ai requisiti richiesti dall'analisi delle emergenze, a garanzia della continuità del servizio e dello svolgimento delle attività in condizioni igieniche, è prevista la catalogazione dei mezzi e delle attrezzature utilizzati nelle attività di erogazione del servizio, la pianificazione degli interventi preventivi ed infine la verifica dell'intera attività di manutenzione svolta.

Sono previsti tre tipi diversi di manutenzione:

- **Preventiva:** da effettuare a scadenze/chilometraggio predefinite (casa produttrice/legislazione).
- **Predittiva:** da effettuare al momento in cui l'autista riscontra irregolarità di funzionamento
- **Straordinaria:** da effettuare al verificarsi di eventi straordinari

Tutti gli interventi di manutenzione vanno segnalati sulla documentazione predefinita e custodita sull'automezzo fino a completamento della scheda.

L'attenta pianificazione delle manutenzioni e gli automezzi adibiti a pronto intervento garantiscono il normale svolgimento dei servizi in ogni occasione.

PARAGRAFO N.2 - ATTREZZATURE PER IL TRASPORTO DEI PASTI

Contenitori isotermitici in POLIURETANO espanso rigido

I contenitori saranno in numero tale da garantire il buon funzionamento del servizio.

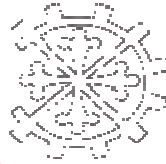
I requisiti tecnici e igienico-sanitari dei box isotermitici utilizzati dalla nostra società per la veicolazione degli alimenti in legame caldo o refrigerato sono i seguenti:

- ⇒ sono prodotti da fornitori leader a livello nazionale e CEE;
- ⇒ posseggono il simbolo internazionale "per alimenti"
- ⇒ sono prodotti con materiali ad alta densità idonei al contatto con sostanze alimentari;
- ⇒ sono costruiti in struttura monoblocco priva di angoli morti e giunture per consentire una sanificazione ottima al termine dell'utilizzo;
- ⇒ sono privi di sporgenze e spigoli vivi per tutelare la sicurezza degli operatori durante le operazioni di movimentazione e trasporto;



Le proprietà strutturali e chimico-fisiche dei materiali di costruzione rendono i contenitori in grado di possedere, nelle normali condizioni d'uso, le seguenti caratteristiche peculiari:

- ❖ idonei ad alloggiare/veicolare alimenti in confezione originaria o protetti da preincarto igienico;
- ❖ idonei a proteggere gli alimenti da sollecitazioni di tipo meccanico, grazie allo spessore, densità e struttura dei polimeri rigidi o espansi "a cellula chiusa";
- ❖ idonei a limitare le sollecitazioni termiche a carico dell'alimento, grazie alle proprietà coibentanti della struttura monoblocco che possiede un coefficiente di conduttività termica di 0.039 W/mK in grado di garantire una caduta termica inferiore a 2°C/mq/h;
- ❖ compatibili al lavaggio e alla disinfezione industriale
- ❖ resistenti alle principali categorie di agenti chimici (acidi, basi, alcool e solventi).



Contenitori per diete speciali

Vista l'importanza delle diete speciali, Vi proponiamo l'utilizzo di nuovissimi contenitori isotermici per il loro trasporto, ovvero i contenitori Melform Monetti SINGLE o similari.

Tali contenitori, oltre a garantire il mantenimento delle temperature delle preparazioni inserite, offre una maggiore personalizzazione. Infatti tutte le pietanze, opportunamente confezionate in contenitori monoporzione termosigillate, vengono inserite in questo contenitore che reca all'esterno il nome dell'utente.



Questo accorgimento, oltre ad avere lo scopo primario di garantire ulteriormente la corrispondenza utente - preparazioni a lui destinate, vuole aiutare i nostri piccoli utenti a superare la difficoltà di mangiare "qualcosa di diverso dagli altri", trasformando la diversità in unicità dando la possibilità al bambino di ricevere un pasto davvero speciale.

Questo contenitore consente il trasporto di preparazioni sia calde che fredde. Infatti è dotato di scomparti separati e termoisolati in cui viene inserita una piastra eutettica calda o fredda a seconda della preparazione da inserire.

Ovviamente le eventuali pietanze fredde vengono inserite nello scomparto più in basso, mentre quelle calde nei ripiani superiori.

Bacinelle gastronorm

I pasti caldi da trasportare presso strutture diverse da quelle dove avviene la cottura dei cibi vengono inseriti in vaschette di acciaio inox "Gastronorm". Tali vaschette rientrano in un sistema di recipienti che è stato concepito secondo uno standard internazionale e secondo le norme DIN 66075.



Le bacinelle utilizzate sono di varie misure, con maniglie interne e coperchi a tenuta (con guarnizione). I requisiti tecnici e igienico-sanitari delle vasche gastronorm GN utilizzate per la veicolazione degli alimenti sono:

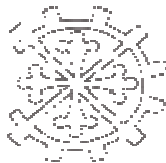
- ⇒ Sono prodotti da fornitori leader a livello nazionale;
- ⇒ Posseggono i certificati di idoneità previsti dalla legislazione nazionale, dalle Direttive CEE e dal NSF(National Sanitation Foundation USA);
- ⇒ Sono idonei al contatto con sostanze alimentari;
- ⇒ Sono costruiti in struttura monoblocco priva di angoli morti e giunture per consentire il lavaggio e disinfezione ottimali al termine dell'utilizzo;
- ⇒ Sono privi di sporgenze taglienti e spigoli vivi per tutelare la sicurezza degli operatori durante le operazioni di allestimento delle porzioni e movimentazione;
- ⇒ Sono munite, laddove richiesto, di coperchi a tenuta mediante il meccanismo del "cuscino d'aria" con guarnizioni in silicone ad alta densità "per alimenti".

Ceste

Per la movimentazione di pane e frutta utilizzeremo delle apposite ceste, in materiale idoneo al contatto con gli alimenti, e dotate di coperchio

Le dimensioni e le quantità dei contenitori dove saranno riposti il pane e la frutta varieranno in funzione del numero giornaliero, saranno comunque sempre in quantità tale da garantire una adeguata separazione dei diversi prodotti.





PARAGRAFO N.3 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito alleghiamo piano dei trasporti studiato appositamente per L'Istituto Santa Caterina, con relative cartografie specifiche delle gite che sono state studiate tenendo conto dei percorsi, dei tempi di consegna e dell'orario del consumo finale.

Periodo di fornitura

A decorrere dalla data di aggiudicazione e per tutto il periodo previsto, il Centro Cottura OSPEDALETTO, secondo calendarizzazione da Voi fornita, garantirà l'approvvigionamento giornaliero dei pasti a legume differito fresco-caldo per l'Asilo Nido e la Scuola dell'Infanzia Primaria e Secondaria dell'Istituto Santa Caterina.

Sistema di Fornitura Pasti

Tutto il processo si sviluppa sinergicamente al confezionamento contenitori in modo che dalla produzione dei pasti al consumo degli stessi intercorra il minor tempo possibile al fine di garantire, col pieno rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato, il servizio ottimale.

Analogo discorso valga per il rientro dei contenitori per la sanificazione, ove siano rispettati ed ottimizzati gli orari di raccolta nei singoli plessi.

La fornitura dei pasti a **legame differito fresco - caldo** viene così articolata:

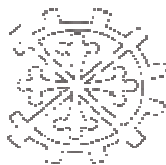
- giri caldo: comprendono la fornitura dei pasti veicolati per l'Asilo Nido, la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria.
(Previsti 3 Giri Giorno)

Naturalmente gli orari ed i turni di seguito indicati potranno essere modificati su richiesta del Vostro Istituto, al fine di conformarsi meglio agli orari effettivi di inizio distribuzione nelle singole strutture scolastiche. Si precisa che la veicolazione dei pasti è stata prevista come da indicazioni fornite rispetto all'anno scolastico scorso, ma si attende l'esatta calendarizzazione della refezione per pianificare esattamente la veicolazione.

Il trasferimento/fornitura di FRUTTA E PANE dalla Cucina ai locali di refezione verrà effettuato con il pasto, grazie all'utilizzo di contenitori termici che permettono il trasporto di pasti in legume differito fresco - caldo.

- giri frutta e pane comprendono la fornitura di frutta e pane per le scuole materne, elementari e medie .

Qualora per esigenze organizzative fosse richiesta la consegna della frutta e del pane in orari diversi (ad es. spuntino di metà mattina) sarà nostra cura organizzare il servizio in maniera appropriata.



Sistema di Fornitura Generi Sussidiari e Materiali di Pulizia

La fornitura dei prodotti per la pulizia e la sanificazione, oltre eventualmente ad altri accessori al pasto (No Food), avviene con giro routinario a stoccaggio settimanale calendarizzato secondo necessità e sulla base della disponibilità delle aree stoccaggio presenti nei refettori.

Ritiro Contenitori e ripristino idoneità automezzi

Il ritiro dei contenitori termici ed il relativo rientro c/o il CPP avverrà **in modo diretto** (oggi per oggi) per tutti i punti di consegna giornalieri.

Dopo aver terminato la consegna dei contenitori termici vuoti, in ogni caso prima del carico successivo, gli autisti provvederanno, come da procedura riportata sul prontuario operativo, al ripristino dell'idoneità igienica del proprio automezzo; provvederanno inoltre **settimanalmente** (sempre secondo procedura) alla sanificazione/disinfezione del proprio automezzo.

Personale e automezzi impiegati

Dopo aver esaminato la quantità dei pasti da veicolare, la dislocazione dei terminali di distribuzione e la percorribilità delle vie cittadine, proponiamo per il Vostro Istituto l'impiego di:

Totale automezzi utilizzati ⇒ **N°1 veicolo**
N°1 veicolo di scorta presente presso il C.C. Ospedaletto

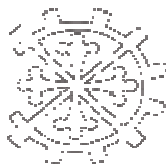
Totale personale impiegato ⇒ **N°1 addetto a 4 ore giornaliere**
N°1 addetto sempre presente presso il C.C. Ospedaletto

Ricordiamo inoltre che presso il Centro Cottura Ospedaletto, oltre al mezzo di scorta e all'autista sempre a disposizione per le emergenze, saranno sempre presenti i N°7 MEZZI DI TRASPORTO e i N°7 AUTISTI impiegati per il trasporto dei pasti alle scuole del Comune di Pisa.



Tutto il personale è dotato di **tesserino identificativo** riportante fotografia, cognome ed iniziale del nome e di abbigliamento che li renderà facilmente riconoscibili all'utenza.

Vi segnaliamo inoltre che per il migliore espletamento del servizio, tutto il nostro personale è dotato di **telefono cellulare** mediante il quale potrà essere reperibile in qualsiasi momento.



PARAGRAFO G.2 - Piano dei Trasporti CENTRO COTTURA OSPEDALETTO

LA VEICOLAZIONE DEI PASTI

La veicolazione pasti proposta prevede **3 gite giornaliere** così articolate:

1ª VEICOLAZIONE GIORNALIERA

prevede il trasferimento/fornitura dei pasti multirazione veicolati caldi e di pane e frutta veicolati freddi dal Centro Cottura Ospedaletto ai seguenti plessi scolastici:

Asilo Nido – Scuola dell’Infanzia

con giri di consegna routinari e calendarizzati negli orari come da piano trasporti qui di seguito dettagliato:

partenza Centro Cottura ore 11.15 – Arrivo **Asilo Nido** ore 11.30 - Partenza ore 11.35 – Arrivo **Scuola dell’Infanzia** ore 11.37 – Partenza ore 11.42 e rientro al Centro Cottura



2ª VEICOLAZIONE GIORNALIERA

prevede il trasferimento/fornitura dei pasti multirazione veicolati caldi e di pane e frutta veicolati freddi dal Centro Cottura Ospedaletto ai seguenti plessi scolastici:

Scuola Primaria

con giri di consegna routinari e calendarizzati negli orari come da piano trasporti qui di seguito dettagliato:

partenza Centro Cottura ore 11.30 – Arrivo **Scuola Primaria** ore 11.42 - Partenza ore 11.47 e rientro al Centro Cottura



3ª VEICOLAZIONE GIORNALIERA

tici:

Scuola Secondaria di I°grado

con giri di consegna routinari e calendarizzati negli orari come da piano trasporti qui di seguito dettagliato:

partenza Centro Cottura ore 11.30 – Arrivo **Scuola Secondaria di I°grado** ore 11.42 - Partenza ore 11.47 – Rientro al Centro Cottura



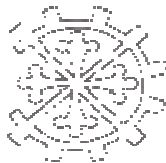
RITIRO CONTENITORI

prevede il trasferimento dei contenitori termici dai plessi dell’Istituto al Centro Cottura Ospedaletto con giri di consegna routinari e calendarizzati negli orari come da piano trasporti qui di seguito dettagliato:

Arrivo **Asilo Nido** ore 14.35 - Partenza ore 14.37 – Arrivo **Scuola dell’Infanzia** ore 14.39 - Partenza ore 14.37 – Arrivo **Scuola Primaria e Secondaria** ore 14.39 - Partenza ore 14.41 – Rientro al Centro Cottura



Rimaniamo comunque a disposizione dell’Amministrazione Comunale per ogni variazione sia degli orari che delle modalità di consegna dei pasti.

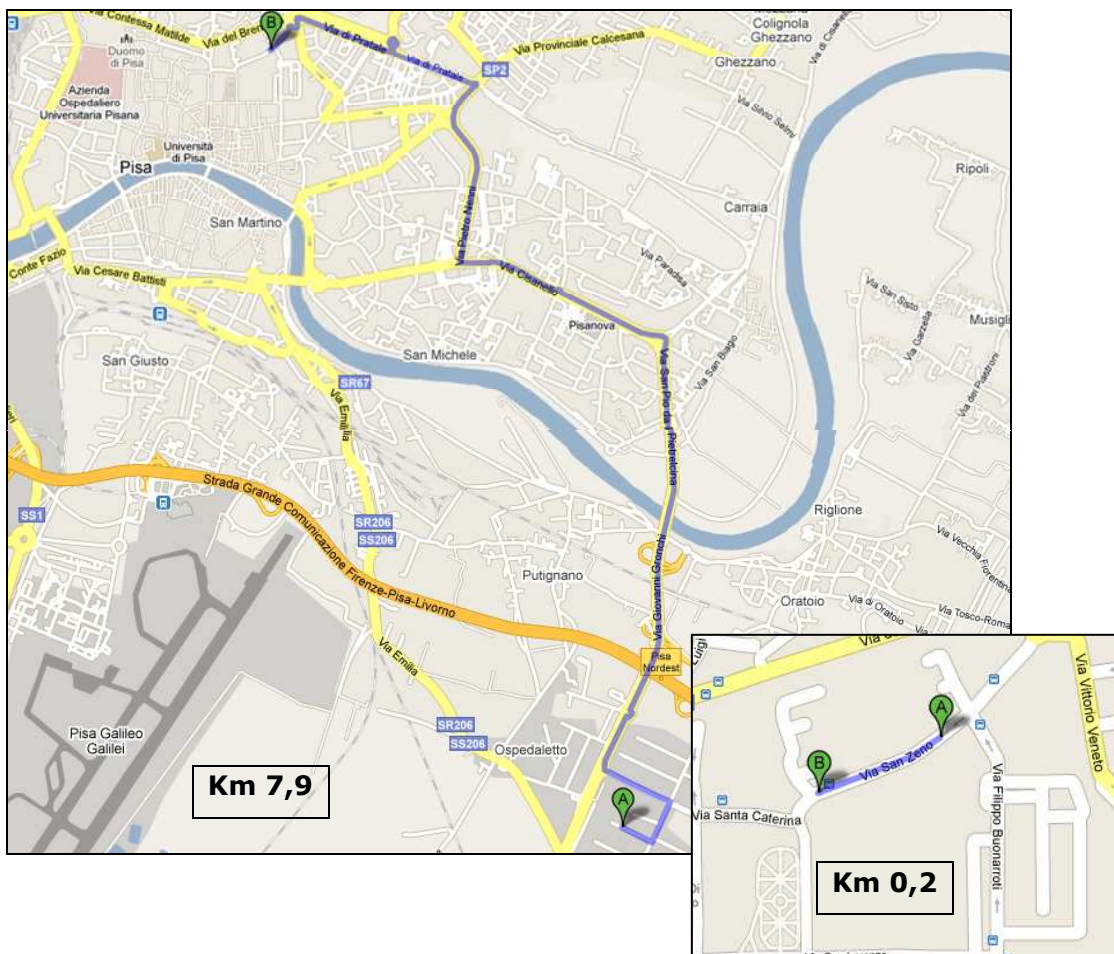


LE CARTOGRAFIE

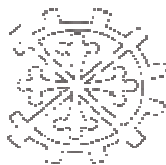
Andiamo qui di seguito ad illustrarvi il nostro Piano dei Trasporti, corredato di cartografie.

GIRO 1 - Legame differito Fresco-Caldo

Partenza da Centro Cottura Ospedaletto - Via Oliva 7, Ospedaletto (PISA) - ore 11.15

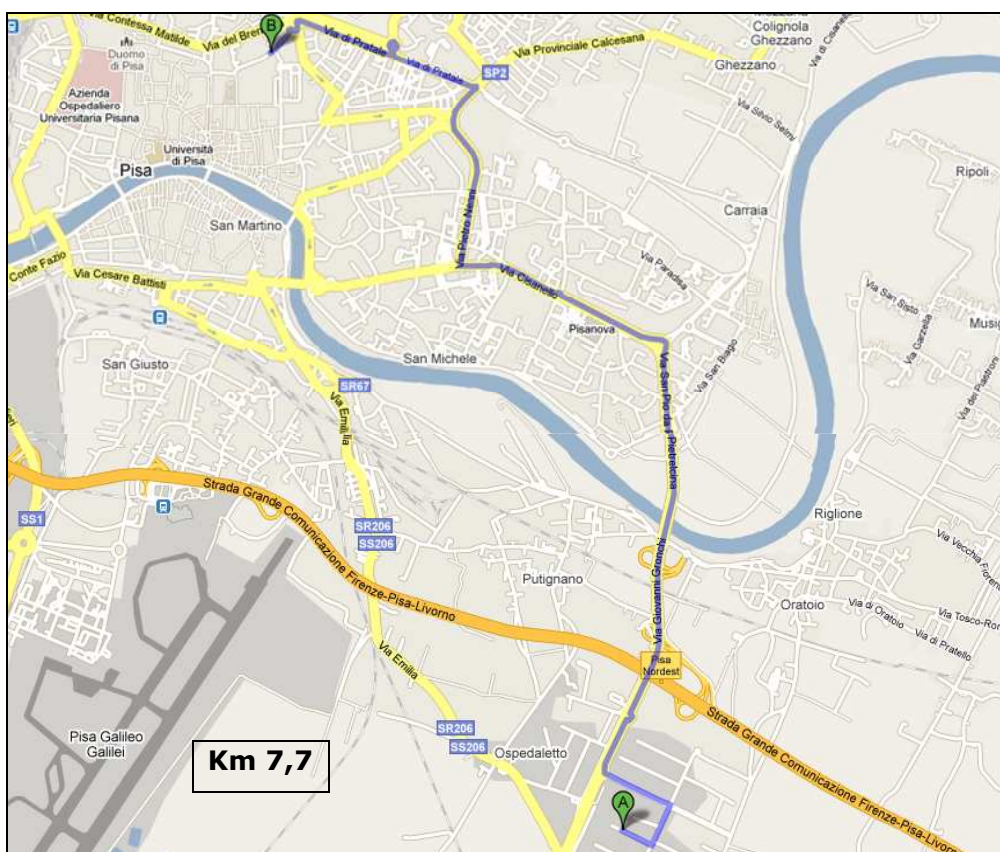


Scuola	Arrivo	Tempo di carico/scarico	Partenza
Centro Cottura			11.15
Asilo Nido	11.30	5	11.35
Scuola dell'Infanzia	11.37	5	11.42
Centro Cottura	11.57		

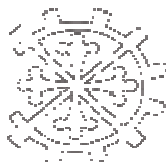


GIRO 2 - Legame differito Fresco-Caldo

Partenza da Centro Cottura Ospedaletto - Via Oliva 7, Ospedaletto (PISA) - ore 12.00



<i>Scuola</i>	<i>Arrivo</i>	<i>Tempo di carico/scarico</i>	<i>Partenza</i>
<i>Centro Cottura</i>			<i>12.00</i>
<i>Scuola Primaria</i>	<i>12.15</i>	<i>5</i>	<i>12.20</i>
<i>Centro Cottura</i>	<i>12.35</i>		



GIRO 3 - Legame differito Fresco-Caldo

Partenza da Centro Cottura Ospedaletto - Via Oliva 7, Ospedaletto (PISA) - ore 13.00

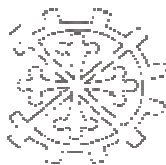


Scuola	Arrivo	Tempo di carico/scarico	Partenza
Centro Cottura			13.00
Scuola Secondaria	13.15	5	13.20
Centro Cottura	13.35		

Conclusioni

Vi confermiamo, infine, che tutto il "processo di servizio" è conforme alle procedure HACCP attuate nel rispetto del nostro Piano di Autocontrollo.

Si precisa che tale progetto è stato elaborato sulla base delle informazioni contenute nel Capitolato d'Appalto e emerse in corso di sopralluogo; eventuali variazioni riscontrate potranno dar luogo, in accordo con l'Amministrazione Comunale, a revisioni del progetto e del servizio; in ogni caso nel corso del primo mese di servizio, collegialmente si procederà al riesame del contratto onde attivare tutte le azioni preventive atte a mantenere un livello di servizio adeguato alle esigenze dell'utente.



CAPITOLO 0 – IL MENU': LA NOSTRA PROPOSTA

La nostra alimentazione necessita di alcuni fattori fondamentali, ottenibili solo variando il più possibile le nostre scelte, in modo tale da soddisfare tutti i **fabbisogni nutrizionali**, nel rispetto dell'**aspetto edonistico** dell'alimentazione e della **tradizione gastronomica**.

Riteniamo che il menù proposto abbia queste caratteristiche in quanto prevede **un'offerta di prodotti fortemente diversificata** che, in un'ottica di **rotazione giornaliera e stagionale**, riesce a soddisfare le necessità di tutti gli utenti, anche attraverso l'articolazione degli stessi in:

- ✓ una vasta gamma di **preparazioni giornaliere**
- ✓ **menù a tema**, menù delle feste, giornate regionali e etniche
- ✓ **diversificazione delle ricette** tra le diverse tipologie di utenza (bambini dei nidi e dipendenti dell'Istituto e degenti dell'Unità clinica)
- ✓ possibilità di **diversificazione delle pezzature** per i medesimi prodotti (formati di pasta più piccoli per i nidi)



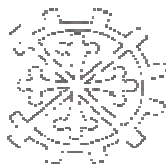
La qualità del pasto viene inoltre garantita dall'utilizzo di:

- ✓ **materie prime tutte di alta qualità**
- ✓ prodotti **BIO**
- ✓ prodotti **DOP e IGP**
- ✓ prodotti di **FILIERA CORTA** e a **KM 0**
- ✓ prodotti **EQUO SOLIDALI**
- ✓ prodotti di **LIBERA TERRA**

Nell'elaborare la nostra proposta dietetica abbiamo quindi tenuto conto di numerosi elementi:

- **sicurezza igienico-sanitaria** delle preparazioni attraverso il rispetto di tutte le norme igieniche, dall'approvvigionamento delle materie prime alla distribuzione del pasto
- **gradibilità organolettica** del pasto
- rispetto della **cultura** e della **tradizione gastronomica locale**
- **stagionalità** dei prodotti
- **target dell'utenza** (elevato range di età)
- **orizzontalità e verticalità** del menù
- **adeguatezza nutrizionale**, sia quantitativa (apporto di energia) che qualitativa (apporto di nutrienti): la nostra alimentazione quotidiana deve assicurarci non solo l'**energia**, ma anche i **nutrienti**, ossia i carboidrati, le proteine, i lipidi, le vitamine, i sali minerali, l'acqua e le fibre di cui abbiamo bisogno. Secondo il **Modello Alimentare Mediterraneo**, universalmente adottato come modello di sana alimentazione e da noi utilizzato come tale nell'elaborazione della proposta dietetica, questi principi nutritivi devono essere introdotti mediante l'incremento del consumo di cereali (eventualmente anche integrali), legumi, pesce, olio extravergine d'oliva, frutta e verdura.

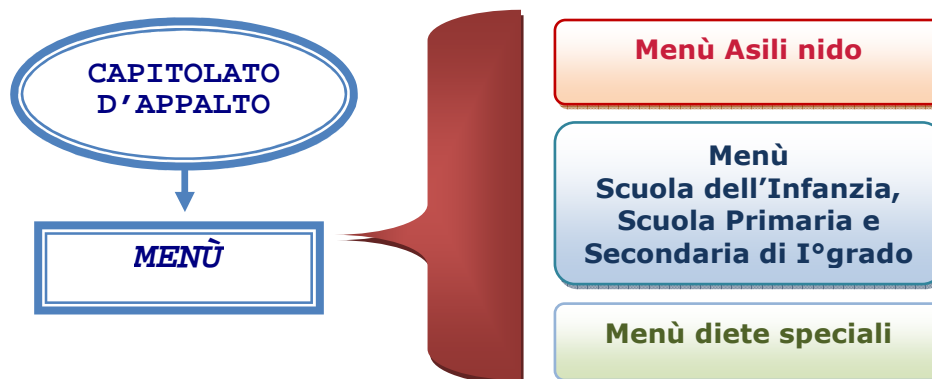
Ci teniamo a sottolineare che i menù che Vi proponiamo sono attualmente in vigore presso gli Asili Nido e le Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I° Grado del Comune di Pisa, ed hanno ottenuto il **PARERE FAVOREVOLE DELLA ASL 5 DI PISA**: riteniamo che questo possa essere garanzia dell'**adeguatezza nutrizionale** degli stessi.



PARAGRAFO 0.1 - IL MENU': CARATTERISTICHE

Come previsto dal Vostro Capitolato d'Appalto, sono stati proposti 2 menù:

- **Menù Asilo Nido**
- **Menù Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° grado**



Per le suddette tipologie di utenza abbiamo previsto un **menù** diversificato stagionalmente in **due periodi ciascuno dei quali articolato su quattro settimane**, in maniera tale da favorire l'introduzione di prodotti ortofrutticoli freschi, nel pieno rispetto della stagionalità e territorialità dei prodotti:

- **Menù Invernale**
- **Menù Estivo**

Come previsto da Capitolato, il pasto completo che sarà erogato agli utenti dell'Istituto Santa Caterina sarà composto da:

- **un primo piatto**
- **un secondo piatto**
- **un contorno**
- **frutta di stagione** di prima qualità o dessert
- **pane**
- **acqua**

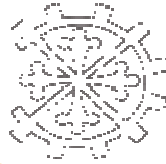
Per la visione integrale dei menù Vi rimandiamo **all'Allegato n°9** dove troverete il **menù estivo e invernale Asili Nido** con relativo ricettario, il **menù estivo e invernale per la Scuola dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di I° grado** ed il relativo ricettario differenziato per fasce di età.

Inoltre i suddetti menù sono ulteriormente differenziati per quantità e tipologia di alimenti, a seconda della fascia di età considerata.

MENU ADEGUATO ALLE DIVERSE FASCE D'ETÀ SCOLARE



Per Asili Nido verranno serviti formati di pasta piccoli o medi. Alcune ricette saranno differenziate tra la Scuola dell'Infanzia e le Scuole Primaria e Secondaria.



Si tratta di menù ispirati al **modello mediterraneo** per cui vengono privilegiati i cereali, i legumi, la verdura e la frutta, integrandoli con alimenti proteici come la carne, il pesce, i formaggi, ecc., il tutto condito con olio extravergine di oliva toscano.

Il sale sarà usato con moderazione nelle preparazioni e comunque verrà usato **SALE IODATO**.

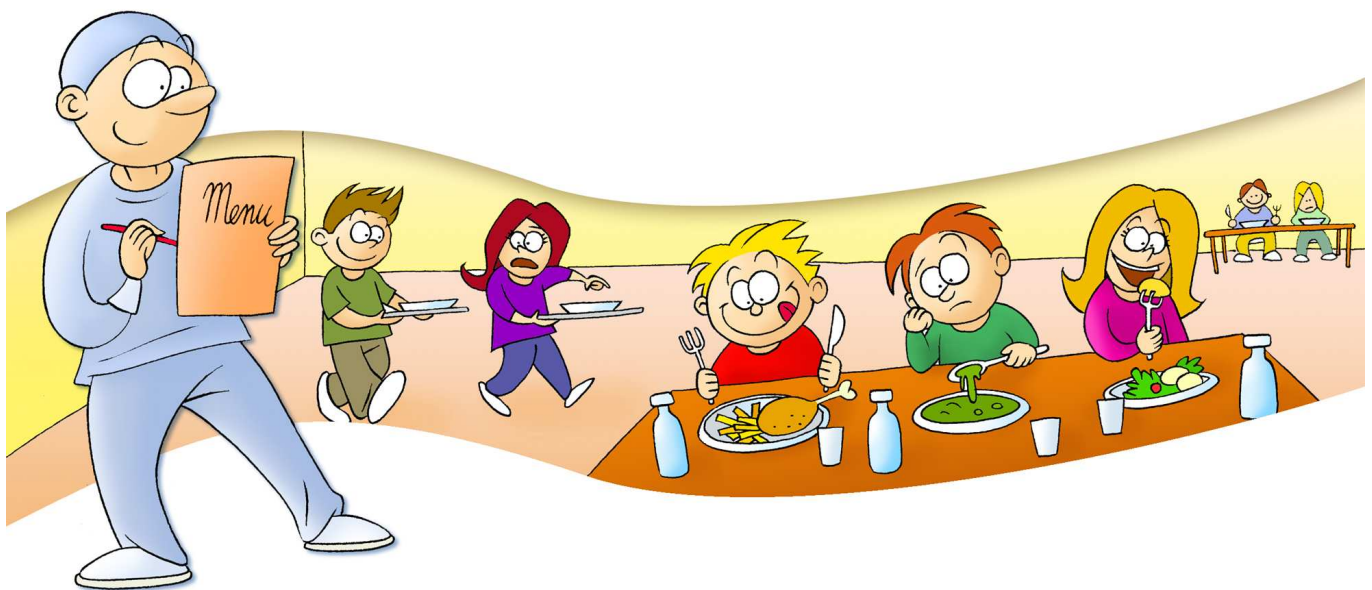
I suddetti menù sono corredati da:

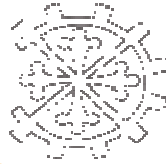
- ✓ **Apposita tabella delle grammature o "Ricettario"** relativa ad ogni piatto approvato ed introdotto nei menù: nella preparazione e distribuzione delle pietanze, saranno rispettate le grammature indicate nel "Ricettario", che si riferiscono al peso del prodotto crudo edibile e cioè privo degli scarti
- ✓ **Menù relativo alle "Diete Speciali"**, dove vengono indicate le alternative per gli utenti che per motivi di allergia/patologia o motivi etnici/religiosi non possono consumare il pasto comune: **tali menù saranno elaborati in maniera tale da presentare meno variazioni possibili rispetto al menù comune** e in caso di aggiudicazione potranno essere modificati e **adattati alle necessità individuali di ogni utente**. La nostra dietista presente in loco, provvederà a elaborare menù personalizzati.



In caso di aggiudicazione, fermo restando l'adeguatezza nutrizionale e la qualità organolettica dei suddetti menù, ove **richiesto dal Vostro Spettabile Istituto**, ci rendiamo disponibili ad apportare eventuali modifiche o integrazioni, sostituendo i piatti indicati negli stessi con altri piatti di tipo analogo, per far fronte ad eventuali necessità del servizio. Potranno inoltre subire variazioni laddove si evidenzino come necessarie sulla base della **gradibilità** degli stessi da parte dell'utenza che andremo a verificare di volta in volta con strumenti specifici.

A tal fine Avenance metterà a disposizione del Vostro Spettabile Istituto **N°2 DIETISTE DI COMPROVATA ESPERIENZA E COMPETENZA**, che tra le altre cose, avranno il compito di raccogliere ogni elemento utile al miglioramento dello stesso, con particolare attenzione alla qualità e appetibilità del pasto.





PARAGRAFO 0.2 - LA FIGURA PROFESSIONALE DEL DIETISTA



Al giorno d'oggi tutti sono proiettati alla ricerca di un migliore modo di vivere, di una migliore "qualità della vita": In questo processo **una dieta equilibrata** si inserisce come uno dei punti cardini. È con questo spirito di miglioramento che AVENANCE propone la presenza di una figura professionale dedicata all'elaborazione di menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale, ma anche a tutela dell'aspetto igienico sanitario della preparazione dei pasti.

La dietista in particolare sarà dedicata a:

- corretta applicazione della normativa vigente in materia di **Sicurezza e Igiene Alimentare** (Autocontrollo e HACCP)
- **controllo continuo e costante di tutte le derrate che verranno utilizzate** per il Vostro servizio, ivi compresi i **controlli che saranno effettuati sui fornitori**
- gestione e controllo delle **diete speciali** dallo stoccaggio delle materie prime fino alla distribuzione all'utente finale
- coordinamento e gestione delle **giornate a tema** proposte in sede di progettazione
- predisposizione **menù feste, regionali ed etnici anche per utenti con diete speciali** (intolleranze, celiaci/diabetici, ecc.)
- percorsi di **formazione sulle Intolleranze Alimentari** rivolti a utenti e operatori del servizio
- **rilevazione della gradibilità del pasto con appositi strumenti** all'attuazione, in accordo con il Vostro Istituto, di tutte le azioni correttive, ivi compresa la proposta di nuove preparazioni

Come proposta migliorativa rispetto a quanto previsto da capitolato, data la particolarità del Vostro servizio, il target di utenza alquanto differenziato, e la complessità della gestione delle diete speciali destinate a strutture quali Asili Nido, per far fronte a tutte le suddette attività, Avenance impiegherà per il Vostro servizio **N°2 DIETISTE DI COMPROVATA ESPERIENZA nella gestione dei controlli di qualità e di tutto ciò che concerne la sicurezza e igiene alimentare, nonché nella gestione di menù e menù per utenti speciali.**

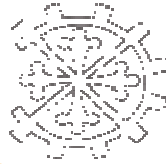
In particolare ci preme sottolineare che le suddette figure saranno interscambiabili tra loro, avendo la **medesima esperienza e capacità nei suddetti ambiti di lavoro.**

PARAGRAFO 0.3 - Menu' Diete Speciali

Il servizio di ristorazione prevede in alcune **situazioni di patologia** (come l'intolleranza al glutine, le allergie alimentari e le intolleranze alimentari, i disturbi dispeptici acuti) la preparazione e distribuzione di diete speciali.

Saranno garantiti menù diete speciali anche per tutti coloro che per **motivi etico-religiosi** non possono usufruire del menù ordinario.





I menù per le diete speciali sono strutturati in modo tale da essere il più possibile allineati col vitto standard, in modo tale che la struttura dei menù e la variabilità delle scelte previste siano mantenute anche per gli utenti che necessitano di dieta speciale.

Elenchiamo qui di seguito le più comuni patologie o intolleranze o astensioni da alcuni alimenti per motivi etici o religiosi che si possono riscontrare nell'ambiente scolastico e che richiedono l'esclusione dei suddetti dall'alimentazione, per le quali saranno elaborati menù diete speciali:

- ✓ **Dieta in bianco**
- ✓ **Celiachia**
- ✓ **Intolleranza al pomodoro**
- ✓ **Intolleranza al pesce**
- ✓ **Intolleranza all'uovo**
- ✓ **Intolleranza ai latticini**
- ✓ **Astensione carne suina**
- ✓ **Astensione da tutte le carni**

I suddetti menù diete sono differenziati per le **STAGIONI**, e strutturati in **QUATTRO SETTIMANE** ciascuna, così come il menù del vitto comune.

La **scelta delle sostituzioni** è tale da proporre pietanze che siano il più possibile sovrapponibili con il menù degli altri utenti.

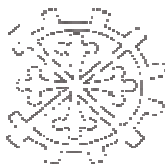
AVENANCE garantisce la fornitura di diete speciali per tutti gli utenti che ne avessero necessità e ci rendiamo disponibili, dietro prescrizione medica, ad adattare i menù previsti alle INDIVIDUALI ESIGENZE DI CIASCUN UTENTE.

Anche in occasione delle "giornate a tema", sarà garantito un menù alternativo anche per gli utenti con diete speciali.

Sarà cura della dietista presente in loco, elaborare i menù per diete speciali personalizzati e i menù per diete speciali relativi alle giornate a tema.

La **DIETISTA** presente in loco avrà il compito di **supervisionare la preparazione e confezionamento di queste diete all'interno della cucina e la distribuzione delle stesse, al fine di assicurare la corretta gestione delle diete speciali nel corso di tutto il servizio.**





PARAGRAFO 0.4 - PROPOSTE MIGLIORATIVE DEI MENÙ

Nell'ottica di voler offrire un servizio qualitativamente ottimale, per rendere ancor più articolato il menù e aumentare la variabilità dei piatti presenti in esso e dei prodotti utilizzati, abbiamo valutato anche l'introduzione di ulteriori **proposte innovative** ossia la realizzazione di menù e giornate a tema, che rappresenteranno l'occasione per introdurre ulteriori preparazioni alimentari diversificate, nonché prodotti DOP, IGP e a KM 0.

L'organizzazione e realizzazione di menù e giornate a tema sarà seguita dalle Dietiste presenti in loco e concordata con il Vostro Spettabile Istituto.

Sulla base di quanto esposto fino ad ora e andiamo di seguito ad illustrare alcune delle iniziative che Avenance si rende completamente disponibile a organizzare per un ulteriore miglioramento del servizio:

PROPOSTA

GIORNATA PISANA – Menu con prodotti a "KM 0"



Una volta all'anno, in accordo con l'Istituto, sarà proposto il **menu a Km 0**, ossia un menu che ha la finalità di valorizzare la tipicità e territorialità dei prodotti e i gusti tipici, che comprende solo alimenti locali, che non hanno cioè bisogno del trasporto. Ci teniamo a sottolineare che tale iniziativa è già stata realizzata nel Comune di Pisa con un ottimo riscontro da parte dell'utenza, e a titolo esemplificativo citiamo alcuni dei prodotti che sono stati utilizzati: **Kiwi BIO di San Giuliano, fesa di tacchino di Migliarino, ecc.**

PROPOSTA

MENU DELLE FESTE E BIGLIETTINI DI AUGURI



In occasione delle festività del Natale, Pasqua, Carnevale, proporremo dei menù speciali, simpatici, per sottolineare tramite preparazioni gastronomiche particolari un momento festivo dell'anno e per vivere anche a tavola il momento della festa.

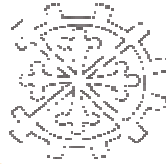
Al pasto viene abbinato un **bigliettino di auguri** per le famiglie con un piccolo dono per i bambini (ad esempio **barretta al cioccolato o altro prodotto equo solidale**)

PROPOSTA

Festa "Libera Terra"

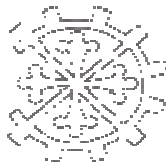


Promuovere il consumo di prodotti coltivati sulle terre della Sicilia confiscate alla mafia. È una particolare giornata da svolgersi il 21 marzo per promuovere un consumo critico e consapevole.



PROGETTO DI QUALITA' per la Ristorazione per la Cooperativa Scolastica Santa Caterina





Premessa

Corretta alimentazione e salute sono, fin dall'infanzia, un binomio inscindibile, poiché attraverso un sano rapporto col cibo si mettono le basi per uno sviluppo fisico adeguato e si prevencono gravi patologie nel corso della vita. Importanti dunque sono una **dieta varia, equilibrata**, corretta per qualità e quantità.



Con queste convinzioni Avenance Italia, ha posto grandissima attenzione alle caratteristiche dei pasti a scuola, non solo dal punto di vista del controllo sanitario e di qualità degli ingredienti e del gusto, ma anche **considerando la mensa come fondamentale momento educativo, pedagogico e di accrescimento del senso civico.**

*E' così che sono nati i **progetti di "educazione alimentare" e "Ambientale"**, studiati in collaborazione con il gruppo Elix, le ASL, nutrizionisti e medici pediatri.*

*I riferimenti sono quelli istituzionali, enunciati nei principi **dell'O.M.S.** (Organizzazione Mondiale Sanità), **dall'I.N.R.A.N.** (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione), nel Piano Sanitario Nazionale (PSN2010-2012 -nutrizione come prevenzione-, lotta all'obesità, incentivazione di corretti stili di vita...) e **dalle asl.***

Le **modalità sono adatte per i ragazzi**: incontri sotto forma di gioco, attività pratiche in cucina e naturalmente materiali per le insegnanti.

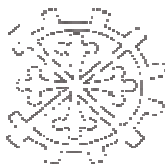
A supporto del progetto educativo vi è il **progetto di comunicazione con l'utenza**: questa è una parte fondamentale del progetto Qualità Avenance per l'Istituto Santa Caterina è concepito per garantire un servizio di qualità effettiva che sia anche una qualità "percepita" dall'utenza. Binomio fondamentale per far bene e farlo sapere, entrambi aspetti importantissimi per il Vostro Istituto che si trova a erogare un servizio tanto delicato come quello dell'alimentazione dei bambini e dei ragazzi.



A garanzia di tale obiettivo oltre al rispetto ovviamente del Capitolato d'Appalto, alle normative vigenti, ai controlli, alle certificazioni, oltre al rispetto delle tempistiche, della fornitura di attrezzature e mezzi tecnici, oltre al personale qualificato e alla sua formazione, diviene di fondamentale importanza una **informazione costante, chiara e coerente** del progetto medesimo e dei suoi obiettivi verso tutti gli operatori e utenti coinvolti. Il progetto di comunicazione mira quindi a coinvolgere tutta l'utenza, vale a dire bambini, genitori, insegnanti, personale di servizio, cittadinanza tutta, creando così **un "circolo di informazioni coerenti"** che si rafforzano a vicenda per creare interesse, dibattito e consapevolezza su temi importanti per la salute e il benessere quotidiano a tutti i livelli.

Le seguenti iniziative saranno attuate con decorrenza immediata nel caso di aggiudicazione.

Vi ricordiamo che i progetti qui di seguito illustrati sono già stati attuati in molti Comuni in Italia e in Toscana, conseguendo ottimi risultati.



CAPITOLO A - REALIZZAZIONE DI REPORT E PROGETTI TESI ALLO SVILUPPO DELL'AUTONOMIA DEGLI UTENTI

Tra i 6 e i 14 anni i bambini continuano l'apprendimento della "vita all'interno della società" e allo stesso tempo iniziano a sviluppare la loro **autonomia**.



Gli adulti, genitori e insegnanti, sono la loro guida e il compito di seguirli e incoraggiarli nell'affermare la propria indipendenza, anche relativamente all'alimentazione in generale e al momento del pranzo in particolare.

Il momento del pasto può rappresentare un'occasione pratica per sperimentare l'**educazione al gusto** e l'**educazione alimentare**, divenendo quindi un **momento di socializzazione** determinante per la crescita del ragazzo.

Da qui l'importanza che Avenance attribuisce ai progetti che possono andare a stimolare e quindi contribuire a sviluppare l'autonomia

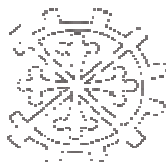
dei piccoli utenti, senza tralasciare l'aspetto della comunicazione a insegnanti e genitori circa gli obiettivi che si vogliono perseguire, i progetti che si prevede di realizzare, gli strumenti che si intendono utilizzare, nonché report periodici circa le attività svolte, i risultati ottenuti e la percezione dei piccoli utenti circa la qualità del servizio di ristorazione.

PARAGRAFO A.1 - SISTEMI DI VERIFICA DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA E REPORT A GENITORI E DOCENTI

La soddisfazione di ciascuno di noi consiste nel constatare che i nostri bisogni e i nostri desideri trovano una concreta soluzione ogni giorno: lo stesso principio vale per il commensale.

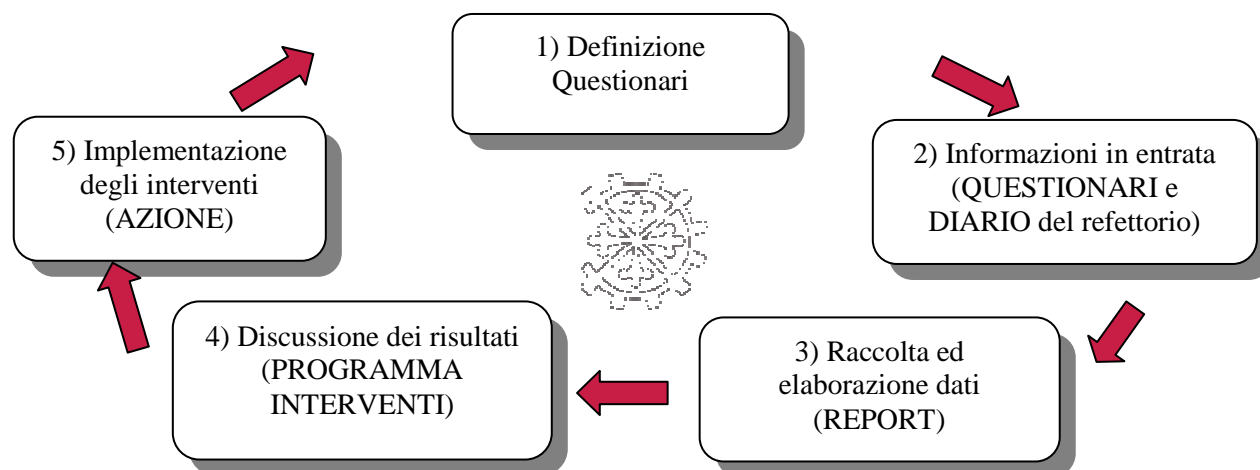
Questa riflessione contribuisce a sottolineare l'importanza dell'implementazione di una strategia di ascolto, capace di costruire un rapporto con l'utente della ristorazione fondato sul dialogo e, nello stesso tempo, di mettere continuamente in discussione l'operato dell'azienda. L'obiettivo è creare un rapporto di Partnership con i propri interlocutori, fondato sulla fiducia reciproca delle due parti e sulla volontà di lavorare insieme per ottenere i migliori risultati. L'impegno richiesto per raggiungere l'obiettivo comune, per quanto oneroso, premia entrambe le parti.

La realizzazione di un progetto di rilevazione della soddisfazione sulla base di questi presupposti si propone di creare un flusso di informazioni in entrata e in uscita e un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente, per alimentare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio.



QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

È un questionario rivolto agli utenti per verificare la qualità percepita del servizio. Il progetto si articola in cinque fasi che si svolgono durante l'anno scolastico.



Proponiamo 2 questionari: uno rivolto ai bambini (legato al self che fa crescere per valutare scelte alimentari) e uno agli operatori.

OBIETTIVO

Verificare la soddisfazione degli utenti al fine di raccogliere suggerimenti per il miglioramento continuo.

Tale attività è abbinabile a percorsi di educazione al gusto (es La tavola dei curiosi) così come a incontri con i rappresentanti dei ragazzi per far comprendere da una parte le regole della ristorazione collettiva e dall'altra di verificare con ASL, Istituto Santa Caterina e commissione mensa la possibilità di variare il menù fermo restando le garanzie nutrizionale e di igiene degli alimenti.

DOVE

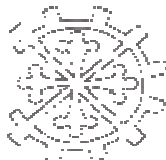
In refettorio con la coordinazione della segreteria e la funzione di staff del marketing

A CHI si rivolge


A tutti gli studenti, alle insegnanti e alla commissione mensa, ai Responsabili dell'Istituto

CON CHE FREQUENZA

La rilevazione è **SEMESTRALE, in occasione di ogni cambio menù scolastico**. Avenance elabora i risultati e prepara una relazione sintetica corredata da grafici da poter presentare in occasione di incontri con genitori, consigli d'Istituto, stampa.




Esempio di scheda per le Scuole Secondarie




Collegio S. Antonio
diretta dai Fratelli di N.S. della Misericordia

OGGI ...VOTA IL MENÙ!!




Scheda valutativa del menù per gli alunni della Scuola Secondaria del "Collegio Sant'Antonio" di Busnago



MENU del GIORNO (data) _____

CLASSE _____



Grazie per la collaborazione!

1- Che cosa pensi della tua mensa in generale?

SCONTENTO	NON MOLTO CONTENTO	ABBASTANZA CONTENTO	CONTENTO	MOLTO CONTENTO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2- Oggi, che cosa hai pensato del primo piatto?


CATTIVO	NON MOLTO BUONO	ABBASTANZA BUONO	BUONO	MOLTO BUONO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3- Oggi, che cosa hai pensato del secondo piatto?

CATTIVO	NON MOLTO BUONO	ABBASTANZA BUONO	BUONO	MOLTO BUONO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 Oggi, che cosa hai pensato del contorno?

CATTIVO	NON MOLTO BUONO	ABBASTANZA BUONO	BUONO	MOLTO BUONO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5- Oggi, che cosa hai pensato del dessert o della frutta?


CATTIVO	NON MOLTO BUONO	ABBASTANZA BUONO	BUONO	MOLTO BUONO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- Il personale che ti serve è:

SGARBATO	GENTILE	MOLTO GENTILE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGERIMENTI:


Grazie della tua collaborazione!




Esempio di scheda per le Scuole Primarie

Logo cliente

OGGI ...VOTA IL MENÙ!!




Scheda valutativa del menù per gli alunni della Scuola Primaria di _____



MENU del GIORNO (data) _____

CLASSE _____



Grazie per la collaborazione!

PRIMO PIATTO

Quanto ne hai mangiato oggi?

POCO

META'

QUASI TUTTO

TUTTO

Ti è piaciuto?

SCADENTE DISCRETO OTTIMO

Note:

SECONDO PIATTO

Quanto ne hai mangiato oggi?

POCO

META'

QUASI TUTTO

TUTTO

Ti è piaciuto?

SCADENTE DISCRETO OTTIMO

Note:

CONTORNO

Quanto ne hai mangiato oggi?

POCO

META'

QUASI TUTTO

TUTTO

Ti è piaciuto?

SCADENTE DISCRETO OTTIMO

Note:

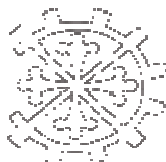
Facciamo presente che tale servizio è già stato attuato con ottimi risultati in altre realtà scolastiche della Toscana da noi servite:

(Scuole dei Comuni di Prato Montemurlo Pescia Figline Valdarno Arezzo Pisa)

Progetto elaborato per la gestione del servizio di refezione scolastica della Cooperativa Scolastica Santa Caterina.

Pagina 107 di 124

Progetto e documenti annessi di proprietà di Avenance Italia S.p.A. E' vietata la duplicazione e riproduzione anche parziale dei contenuti.



REPORT A GENITORI E INSEGNANTI

Costantemente durante tutto il servizio, Avenance terrà un resoconto dettagliato relativamente a tutte le attività svolte, in modo tale da poter periodicamente elaborare, in particolare modo **in occasione di ogni cambio di menù**, un report da presentare a genitori e insegnanti, al fine di rendere un quadro chiaro e dettagliato del servizio svolto, in particolare modo in relazione a:

1. **andamento del servizio**, mediante la sintesi dei **sopralluoghi** effettuati dal personale Avenance presso i locali di consumo, con particolare attenzione agli indici di gradimento rilevati tra insegnanti e alunni, e alle variazioni del gradimento e degli scarti in occasione di eventuali attività svolte (menù a tema, ecc.)
2. resoconto dettagliato di tutte le **attività programmate** quali corsi di educazione alimentare o giornate e menù a tema, di quelle già svolte corredate di una breve descrizione dei risultati ottenuti eventualmente corredata da materiale fotografico degli elaborati prodotti, e di quelle ancora da effettuare
3. **risultati dei questionari** per la rilevazione della soddisfazione dei piccoli utenti

In tal modo, saremo in ogni momento in grado di elaborare un report dettagliato e sempre aggiornato sulla totalità del servizio.

CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA

Opuscolo rivolto a genitori e insegnanti, distribuito ad inizio anno scolastico, personalizzabile in relazione al Vostro Istituto (logo, riferimenti, ecc.).

Contiene informazioni su menù e piccoli spunti di educazione alimentare relativamente alla giornata e alla piramide alimentare, le animazioni che saranno proposte durante l'anno, le indicazioni per le diete speciali, i riferimenti della refezione.

Una Comunicazione che accompagna per tutto l'anno le famiglie.

TEMPISTICA: a inizio anno scolastico

DESTINATARI: le famiglie di tutti gli utenti



MENU' ON LINE

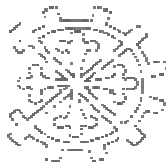
Il menu viene pubblicato on line sul sito www.avenance.it Iniziativa rivolta ai Genitori, che permette in modo rapido di consultare on line il menu della scuola, in piena libertà di tempi e orari.

Una Comunicazione che accompagna per tutto l'anno le famiglie.

TEMPISTICA: a inizio anno scolastico

DESTINATARI: le famiglie di tutti gli utenti





PARAGRAFO A.2 – PROGETTI TESI ALLO SVILUPPO DELL’AUTONOMIA DEGLI UTENTI

Tra i 6 e i 14 anni i bambini continuano l'apprendimento della "vita all'interno della società" e allo stesso tempo iniziano a sviluppare la loro **autonomia**.

Il momento del pasto può rappresentare un'occasione pratica per sperimentare l'**educazione al gusto** e l'**educazione alimentare**, divenendo quindi un **momento di socializzazione** determinante per la crescita del ragazzo.

Gli adulti, genitori e insegnanti, sono la loro guida e durante il pasto hanno l'occasione di seguirli e incoraggiarli nell'affermare la propria indipendenza.

Un elemento di arredo introdotto per colorare e rendere ancora più piacevole il ristorante della scuola, può divenire un vero e proprio **strumento pedagogico** per accrescere l'autonomia dei ragazzi, avvicinarli al cibo e stimolarli all'assaggio di tutte le pietanze, un'occasione unica per integrare il momento della pausa pranzo con tutto il piano educativo e formativo dei ragazzi.

Arredamenti adattati, personale qualificato: tutto per il benessere dei più piccoli e per dare all'ambiente della refezione un aspetto familiare, capace di trasmettere emozioni positive, gioiose e rilassanti, come dovrebbero essere tutti gli ambienti che accolgono i ragazzi: i colori del mobilio dovrebbero essere accattivanti ed invitanti.

Un'occasione imperdibile da offrire ai ragazzi per sviluppare in modo gioioso e positivo la propria **capacità di scelta**, per misurare e integrare la propria indipendenza con la relazione verso gli altri.

Crescere... in autonomia

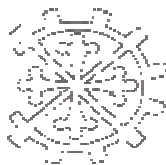
I RAGAZZI DIVENTANO GRANDI AL SELF SERVICE

Da un'idea sviluppata dalla capogruppo Elior, nasce il **"Self che fa crescere"**, un self service del tutto speciale che è stato subito grande successo e che Avenance Italia ha ripreso ed adeguato per i propri clienti: **"Il self dei Ragazzi"**, perché per loro che è stato pensato ed è a loro che è dedicato.



Ecco allora che attraverso il "Self dei ragazzi" il momento del pasto diventa occasione pratica per sperimentare l'**educazione al gusto** e l'**educazione alimentare**. Diventa **momento di socializzazione** determinante per la crescita del ragazzo.

E l'ambiente della refezione riacquista un aspetto familiare, trasmette emozioni



positive, gioiose e rilassanti, come dovrebbero essere tutti gli ambienti che accolgono i ragazzi: i colori del mobilio sono accattivanti ed invitanti.

Un'occasione unica per integrare il momento della pausa pranzo con tutto il piano educativo e formativo dei ragazzi.

*Un'occasione imperdibile da offrire ai ragazzi per sviluppare in modo gioioso e positivo la propria **capacità di scelta**, per misurare e integrare la propria indipendenza con la relazione verso gli altri.*

Una proposta a 360°

Il self dei ragazzi



IL SELF DEI RAGAZZI: non solo un mobile ma... Un ambiente adatto all'età del bambino

Creato nel 1998 dall'equipe di Avenance Divisione, il "Self dei ragazzi" è il primo concetto di ristorazione a buffet adattato alla scuola primaria. Il Self si colloca all'interno del più ampio progetto pedagogico della scuola, ma in più si caratterizza anche per la sua dimensione socializzante, festiva e gioiosa.

Arredamenti adattati, personale qualificato: tutto per il benessere dei piccoli utenti

I mobili di colori vivi e posizionati all'altezza del bambino, dalle forme arrotondate per la loro sicurezza, una circolazione perfettamente fluida con uno spostamento del bambino minimo.

Il muro creativo

E' uno spazio all'interno del refettorio, dedicato alla comunicazione e allo scambio. La frutta e la verdura rappresentano i personaggi protagonisti dei murales o delle strisce adesive che disegnatori professionisti realizzano per Avenance. Il refettorio diventa così anche un ambiente in cui si propongono messaggi sulla corretta alimentazione, sul benessere sull'importanza dello sport, o altri temi in linea con le necessità del Vostro Istituto.

COME FUNZIONA:

In alternativa al solito pasto servito al tavolo i ragazzi entrano in refettorio, prendono il vassoio e avanzando sulla linea del Self Service prendono le varie portate, proprio come fanno gli adulti.

DESTINATARI: tutti gli utenti della Scuola Primaria e Secondaria

**Mangiare al "Self che fa crescere"
è sapere conciliare autonomia e responsabilità**

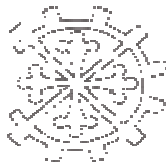
MENU' CON SCELTE PILOTATE

Elaborati dalle dietiste di Avenance Scuole in collaborazione con le Asl e associati ai principi di "scelta pilotata" (scelta tra due verdure o due frutti), questi menù permettono di garantire l'equilibrio nutrizionale e spingendo i ragazzi a provare e scoprire nuovi gusti in autonomia.

Nel menù giornaliero i piccoli utenti possono scegliere tra alternative di contorni e frutta, stimolando la loro curiosità e propensione all'assaggio.

TEMPISTICA: una volta a settimana

DESTINATARI: tutti gli utenti della Scuola Primaria e Secondaria



ADESIVI PER DECORARE I BIDONI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Un sistema di recupero e riciclo delle stoviglie monouso e degli altri rifiuti che coinvolge gli studenti. I bambini sbarazzano il vassoio e mediante l'ausilio di simpatici adesivi attaccati sui bidoni presenti nel refettorio, separano piatti e altri rifiuti del pranzo e li gettano nell'apposito bidone per la raccolta differenziata.



TEMPISTICA: a inizio anno scolastico
DESTINATARI: tutti gli utenti della Scuola Primaria e Secondaria

**Crescere... in cucina
 « CUCINE PORTE APERTE »**

Evento inaugurale di inizio anno, aperto a bambini, genitori, insegnanti e amministratori o dirigenti per visitare il centro cottura.

- Gli obiettivi di tale iniziativa sono
- Scoprire attrezzature e tecniche di cucina, regole di igiene e lavorazione prodotti
- Anticipazione menù e animazioni
- Conoscenza degli chef e di tutto il personale di cucina

E' un'iniziativa che permette di condividere e conoscere gli attori della ristorazione scolastica dei propri bambini, coinvolgere e tranquillizzare i genitori.

A CHI È RIVOLTO

Alle famiglie di tutti gli utenti e agli insegnanti

TEMPISTICA:

Edizione unica entro il mese di dicembre



Anno scolastico 2009-2010
 comune di Pisa

"CUCINA PORTE APERTE"

L'Amministrazione Comunale di Pisa invita
 tutti gli alunni/e, i genitori, gli/le insegnanti e la commissione mensa

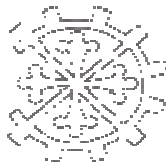
Sabato 5 Dicembre 2009
 dalle ore 10.00 alle ore 14.00
 presso il Centro Cottura gestito da Avenance/D.A.
 in Via Oliva 7, Ospedaletto (Pisa)

Vi aspettiamo per scoprire insieme
 il funzionamento della **Cucina Centrale**,
 dove viene preparato il pranzo dei vostri ragazzi/e.

Al termine della visita Vi invitiamo ad assaggiare
 i prodotti che portiamo sulle tavole dei bambini/e.

Avenance Italia
 è il 3° operatore italiano della ristorazione collettiva.
 Avenance segue l'alimentazione dei ragazzi
 dal nido all'università.

www.avenance.it



IL CONCORSO CULINARIO "GLI APPRENDISTI CHEF" E LA FESTA DI INIZIO ANNO e PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'importanza della corretta alimentazione, della frutta e della verdura, del Biologico viene trasmessa attraverso un'attività ludico educativa come un concorso di Cucina.

I bambini inventano una ricetta sana e gustosa, le correlano un nome originale e corredano la spiegazione della preparazione con un disegno. Una apposita commissione selezionerà le migliori che passano in finale ove si dovrà cucinare la propria ricetta accanto ad un grande chef. Le maestre a scuole possono fare educazione sulla base di questo progetto, i genitori a casa sperimentano le ricette con i bambini.

Questo stesso circolo virtuoso si può attivare con una festa di inizio anno ove l'amministrazione invita genitori, maestre, dietiste, commissione mensa, per presentare il progetto scolastico e di refezione. **L'obiettivo è quello di coinvolgere in maniera attiva gli utenti su temi quali la corretta alimentazione e il rispetto dell'ambiente.**

CHE SCOPO HA

Questo concorso ha lo scopo, ancora una volta, di coinvolgere in modo diretto e attivo i ragazzi i quali dovranno inventare delle ricette nuove e originali. I protagonisti indiscussi delle ricette sono le verdure, pietanza di difficile gradimento da parte dei ragazzi per cui il concorso, oltre a stimolare la loro fantasia, ha anche lo scopo di avvicinarli a queste pietanze. Inoltre il concorso può essere uno stimolo per le insegnanti e diventare un tema didattico da approfondire (conoscenza delle verdure, loro importanza, che principi nutritivi apportano, la stagionalità, ecc), un lavoro da svolgere in gruppo (la ricetta e il disegno possono essere collettivi, purché vi sia indicato un rappresentante del gruppo di lavoro), una mostra di fine anno o un libro che raccoglie tutte le ricette e i disegni pervenuti da quella scuola. Infine le ricette migliori potranno essere realizzate e, previa approvazione della asl competente, entrare a far parte del menù corrente.

Ricordiamo che il concorso Graine de Chef viene pubblicizzato dalla stampa e dai media locali, pertanto rappresenta anche un valido mezzo di comunicazione tra Amministrazione Comunale e famiglie.

COSA COMPRENDE

- stampa dei volantini informativi
- installazione nei refettori delle urne per la deposizione delle ricette
- composizione della giuria per la valutazione delle ricette
- valutazione e selezione delle ricette
- messa a disposizione dei locali, degli impianti, di personale specializzato per l'assistenza e degli ingredienti per la realizzazione delle ricette nelle due finali
- distribuzione premi per i finalisti
- distribuzione di un gadget ricordo per ogni partecipante

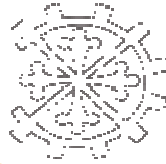


A CHI È RIVOLTO

Agli studenti delle scuole elementari (4° e 5°) e medie

TEMPISTICA:

Edizione unica ogni anno scolastico: presentazione del progetto e avvio attività a inizio anno, finale a fine anno scolastico



CAPITOLO B - REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI QUALITÀ'



La qualità è legata ad ogni aspetto e momento del servizio: i progetti proposti e realizzati, l'impatto visivo dei locali di consumo e il loro grado di accoglienza, il modo di porsi e di presentarsi degli operatori coinvolti nel servizio e la loro competenza, sono tutti aspetti da cui non si può prescindere qualora si voglia offrire un servizio di qualità.

I bambini inoltre sono particolarmente predisposti a percepire e accogliere i messaggi "non verbali" che ricevono da ambiente e operatori: un ambiente gioioso e operatori cordiali sono presupposti cardine per ogni attività che si voglia realizzare proficuamente.

Proprio per questo motivo, l'impegno e l'attenzione di Avenance si sviluppano a 360° sull'ambiente in cui il bambino consuma il suo pasto e sugli operatori che intervengono al momento del pasto stesso e in ogni altra attività programmata, con una spiccata attenzione ad ogni piccolo particolare.

PARAGRAFO B.1 - QUALITÀ IN RELAZIONE A ASPETTI TECNICI: ADEGUATEZZA MATERIALI USATI E COMPETENZA OPERATORI

Il momento del pasto è un momento educativo. Avenance è da sempre impegnata con i ragazzi e le insegnanti con il PROGETTO DI EDUCAZIONE ALIMENTARE e AMBIENTALE.

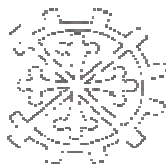
I progetti didattici che verranno realizzati sono stati messi a punto dai tecnologi alimentari e dietisti di Avenance e del gruppo Elix, con la collaborazione delle Asl e dei nutrizionisti che collaborano da tempo con noi.

L'obiettivo dei momenti di educazione al gusto è quello di **dare le basi della corretta alimentazione**, attraverso la conoscenza degli alimenti e delle loro proprietà, stimolando la curiosità ad assaggiare cibi nuovi, a sperimentare sapori e gusti, a comprendere l'importanza del rispetto delle abitudini e tradizioni alimentari nostre e altrui.

Le direzioni didattiche e le insegnanti possono scegliere all'inizio dell'anno tra numerosi temi e materiali. **L'approccio a questi momenti è di tipo "attivo"**: i ragazzi hanno la possibilità di guardare, toccare, assaggiare e di familiarizzare con gli alimenti, di discutere tra loro, di fare laboratori, giochi, disegni ed esperimenti e di porre delle domande in un contesto ludico.

Gli **strumenti e i materiali** che saranno predisposti e utilizzati sono:

- computer e proiettore, per mostrare diapositive che mediante immagini colorate aiutano a catturare l'attenzione dei più piccoli
- poster da appendere in classe o nel refettorio
- Poster da completare con giochi a squadre, ad esempio costruendo in classe, insieme ai ragazzi, la piramide alimentare oppure posizionando insieme ai ragazzi i diversi alimenti sulla striscia del tempo, stimolando così il ragionamento spazio-temporale
- Giochi o puzzle da lasciare alle classi
- Schede didattiche da compilare durante gli incontri
- Attività in cucina o esperimenti in refettorio, eventualmente anche con l'allestimento di "banchetti" dimostrativi e l'assaggio di alcuni prodotti



Gli incontri di educazione Alimentare e tutte le altre attività che andremo a realizzare per il Vostro Istituto saranno organizzati e realizzati da **TRE DIETISTE AVENANCE** (due presenti presso il Centro Cottura Ospedaletto e una terza dietista presente in Toscana), da anni impegnate in progetti di educazione alimentare a bambini e adulti e che hanno già sviluppato tutti i nostri progetti nei plessi scolastici dei Comuni di:

- Montemurlo
- Pisa
- Pescia
- Firenze
- Figline Valdarno
- Arezzo

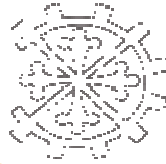
Il **DIRETTORE DEL SERVIZIO** sarà inoltre costantemente coinvolto in tale organizzazione, e con le tre dietiste sarà costantemente a Vostra disposizione per eventuali modifiche o variazioni o implementazioni del programma.

Inoltre, in occasione di alcune attività, saranno coinvolte altre figure specializzate, ognuna per i propri ambiti di competenza, che affiancheranno le dietiste nella realizzazione delle varie attività:

- **CHEF** e personale di cucina
- **RAPPRESENTANTE DELL'ASSOCIAZIONE LIBERA TERRA** nella giornata del 21 marzo, sempre coinvolta nell'ambito di tale attività per presentare e introdurre ai bambini con linguaggio e modalità appropriate un argomento apparentemente difficile
- **RAPPRESENTANTE DELL'ASSOCIAZIONE CHIODO FISSO** nelle giornate in cui saranno distribuiti prodotti Equo Solidali per introdurre e approfondire tale tematica
- **RAPPRESENTANTI DELL'ASSOCIAZIONE AIAB** per l'eventuale realizzazione di incontri di formazione sul biologico
- **MEDICI PSICOLOGI** per l'eventuale realizzazione di incontri di formazione con adulti e insegnanti circa l'aspetto relazionale del cibo
- Eventualmente **PRODUTTORI LOCALI** nella giornata a "km 0"



Ci teniamo a sottolineare che tutte le figure coinvolte opereranno in **perfetta sinergia e piena collaborazione** con le dietiste e il direttore del servizio, nell'organizzazione e realizzazione di tutti i progetti, a garanzia della realizzazione di attività di grande qualità anche dal punto di vista organizzativo.



PARAGRAFO B.2 - QUALITÀ IN RELAZIONE A ASPETTI RELAZIONALI: CORTESIA E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEGLI OPERATORI

La cultura del sorriso

Il sorriso è un gesto universale; è compreso da tutti, a prescindere dalla nazionalità, sesso o età delle persone e comunica qualcosa di positivo, sempre.

Predisporre anche chi ci sta di fronte ad essere positivo con noi e a trovare soluzione ai problemi. Oggi però troppo spesso ci dimentichiamo di sorridere e tendiamo a restare "imbronciati" o "accigliati". Bisogna allora fare attenzione **all'attitudine al sorriso**, rifletterci sopra e fare un po' di esercizio a sorridere: il sorriso è dentro di noi e va educato come qualunque altra cosa.

E' proprio per questo che Avenance a inizio anno 2010 si è impegnata in un progetto, il **PROGETTO SORRISO**, con la realizzazione di corsi sulla comunicazione verbale e non verbale, sulla capacità di ascolto e di risposta positiva e cortese a tutti gli operatori Avenance, mediante l'ausilio di poster, video, simulazioni in aula, opuscolo informativo, esercitazioni da svolgere all'interno della realtà lavorativa.

La relazione che ogni operatore ha con il cliente si può sintetizzare come segue:



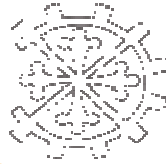
Il CLIENTE ci osserva

Il cliente è sempre più attento e sensibile al personale che ha di fronte. Osservare l'addetta, il suo sguardo, il suo modo di muoversi al banco, guarda la pulizia della persona e della divisa. Fa attenzione alle prime parole pronunciate e al tono di voce dell'addetta, se si esprime con gentilezza ed educazione o meno. Questo insieme di comportamenti sono di fondamentale importanza nella relazione col cliente, e nel corso degli incontri realizzati nell'ambito del Progetto Sorriso sono stati posti in rilievo per tutti gli addetti che vi hanno partecipato.

L'ADDETTA osserva il cliente

Anche l'addetta deve fare attenzione ed osservare bene il cliente e fare ricorso a tutta la propria capacità di ascolto del linguaggio verbale e non verbale del cliente: a come si comporta, alle espressioni del suo volto, ai suoi gesti e deve provare a capire il suo stato d'animo. In questo modo potrà servirlo al meglio, dicendo la parola giusta, anticipandolo nelle richieste; e naturalmente con un bel sorriso predisporrà al meglio il cliente.





PARAGRAFO B.3 - QUALITÀ DELL'IMMAGINE: CURA NELLA PRESENTAZIONE PERSONALE



L'IMPORTANZA CHA da sempre Avenance attribuisce alla cura della presentazione personale si è concretizzata nell'Anno 2010 con il progetto "Vestire Avenance Italia 2010" ed il relativo manuale distribuito presso tutte le unità operative.

"Vestire Avenance 2010" è un catalogo che illustra le diverse tipologie di abbigliamento che il personale operativo di Avenance Italia, a secondo del ruolo ricoperto, deve indossare quando presta servizio.

Il manuale comprende sezioni non solo relative alle DIVISE, ma anche all'ATTEGGIAMENTO E SORRISO, nonché al COMPORTEMENTO E IGIENE.

Vengono illustrati, con descrizione e foto, singolarmente tutti i capi di abbigliamento suddivisi per ruolo e una fotografia a figura intera illustra il risultato finale: come deve essere vestito lo chef, come l'addetto/a mensa, come il barman...

Le divise che Avenance utilizza sono differenziate per ruolo e attività dell'operatore:

- ➔ CHEF E BRIGATA DI CUCINA
- ➔ ADDETTO SERVIZIO MENSA
- ➔ MAGAZZIERE
- ➔ DIRETTORE
- ➔ BAR
- ➔ CATERING & SALE DIRIGENTI

Vi troviamo inoltre le indicazioni dell'Ufficio Risorse Umane a proposito dell'importanza della divisa: tenerla bene e indossarla bene perchè **segno di riconoscimento del nostro ruolo e della nostra professionalità**. Da non dimenticare mai l'**atteggiamento cortese** e il **sorriso** sulle labbra verso l'utenza.

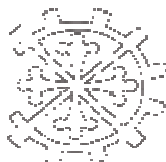
A cura del Servizio Qualità sono inoltre presenti alcuni richiami ai corretti comportamenti da tenere in cucina e durante il servizio collegati all'**igiene della persona e degli alimenti**. Sono aspetti fondamentali nel nostro mestiere, che conosciamo a memoria ma che è bene ricordare che sono sempre molto importanti e anch'essi influenzano la qualità del servizio.

Un vero e proprio manuale quindi che rispecchia in pieno tutte le iniziative che Avenance sta proponendo e realizzando per una sempre maggiore professionalizzazione dell'attività svolta.

La divisa come mezzo di comunicazione

Se in passato la divisa era solo un mezzo di riconoscimento e di classificazione di una professione, **oggi essa rappresenta anche un mezzo comunicativo** (comunicazione non verbale) che indica a prima vista qual'è il ruolo dell'operatore e quali qualità, atteggiamenti possiamo aspettarci da questo operatore e anche dall'azienda che esso rappresenta.





Proprio per il fatto che è un mezzo di comunicazione, è anche un **metodo di relazione**; infatti la divisa detta l'insieme delle norme e dei valori che supportano queste relazioni e influenza la comunicazione tra soggetti.

Da ciò deriva **l'importanza di come ogni operatore porta questa divisa**, e questo vale per tutti i dipendenti Avenance ma soprattutto per il personale che si trova quotidianamente a contatto con i clienti: da qui l'importanza e l'impegno di Avenance nello stimolare la **gentilezza e cortesia** delle persone che effettuano il servizio, nonché la loro accuratezza nel presentarsi e nel vestire.

La **divisa veicola anche l'immagine aziendale**, dice qualcosa della persona e dell'azienda. Pulizia e ordine, della persona e della divisa, quindi, saranno requisiti caratterizzanti il servizio che Avenance andrà a svolgere, non solo perché ciò risponde a requisiti fondamentali di igiene ma anche per gli altri aspetti, non meno importanti, in termini di comunicazione e immagine che vengono quotidianamente veicolati.

La cura della presentazione personale non può inoltre prescindere da **"Regole dell'igiene e dei comportamenti"**: istruzioni che ogni collaboratore Avenance è tenuto ad osservare e a rispettare in tema di cura e pulizia della persona, di pulizia della divisa e del modo in cui quest'ultima deve essere indossata.

COMPORAMENTO E IGIENE

Avenace Italia si è dotata di un **sistema certificato di qualità globale**: tutti i riferimenti e le indicazioni riferite alla qualità si trovano nel **"Manuale di autocontrollo"** e nelle **"Line Guida"** presenti su tutte le unità operative e consultabili in qualsiasi momento da ogni dipendente.

Ogni operatore Avenance conoscere tali disposizioni e le applica rigorosamente al fine di:

- **operare correttamente**
- **evitare pericoli associati agli alimenti**
- **evitare pericoli per gli utenti e per se stessi**
- **rispettare le leggi**

Di seguito riportiamo sinteticamente alcuni comportamenti di igiene personale che si collegano alla divisa da lavoro, e che sono stati riportati nel manuale "Vestire Avenance 2010".

INDOSSARE SEMPRE LA DIVISA DA LAVORO COMPLETA E PULITA

1 Gli abiti utilizzati fuori dal posto di lavoro devono essere riposti in appositi armadietti e tenuti **separati dagli indumenti da lavoro**, che devono essere **PULITI e ORDINATI**



2 Il **COPRICAPO** è parte integrante dell'abbigliamento da lavoro; in esso vanno raccolti **TUTTI i capelli**, coprendoli **COMPLETAMENTE**



3 **UNGHIE** ben corte, **pulite** nello spazio sottounguale, prive di smalto



4 **PROTEGGERE** adeguatamente **TAGLI e FERITE** con cerotto e appositi guanti di gomma



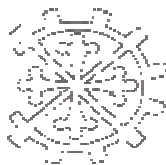
5 **NON STARNUTIRE, TOSSIRE o SOFFIARE** sugli alimenti in lavorazione



6 Durante il lavoro **E' VIETATO:**

FUMARE, MANGIARE, MASTICARE CHEWINGAM
INDOSSARE: anelli, braccialetti, orologi, collane, orecchini





7

EVITARE

il più possibile il
 CONTATTO DIRETTO
 degli alimenti con le mani.

DURANTE le lavorazioni
NON TOCCARE: i capelli, la faccia,
 le orecchie, il naso



I GUANTI:

Da usare in caso di ferite o
 tagli; quando si utilizzano
 prodotti chimici.

Durante il servizio devono essere
 cambiati spesso e indossati con
 le mani pulite, se richiesto per
 contratto dal cliente

8



Perchè lavare le mani?

Per eliminare i microrganismi, che si concentrano
 sul palmo della mano e sotto le unghie e possono
 provocare infezioni e contaminare gli alimenti.

**NON PULIRE LE MANI SUGLI STROFINACCI O
 SUL GREMBIULE MA SU CARTA MONOUSO**

9

10

Igiene dei comportamenti



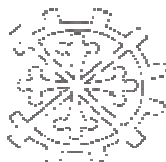
NO

- ✓ INDOSSARE OROLOGIO/GIOIELLI
- ✓ PROMISQUITÀ DI LAVORAZIONI E ALIMENTI
- ✓ NON APPOGGIARE SUL TAGLIERE VERDURE
 SPORCHE, ANCORA DA MONDARE
- ✓ MANICA DELL'INDUMENTO CHE FUORIESCE
 DALLA DIVISA



SI

- ✓ ORDINE
- ✓ PULIZIA
- ✓ USO DI STRUMENTI E UTENSILI
- ✓ UN PRODOTTO ALLA VOLTA IN LAVORAZIONE



PARAGRAFO B.4 - QUALITÀ ORGANIZZATIVA: ADEGUATEZZA ORARI, LIVELLO DI INTERFUNZIONALITÀ DEGLI OPERATORI

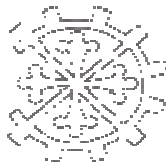
Ad inizio anno scolastico Avenance presenterà un **calendario annuale delle attività/incontri corredato dalla spiegazione di ogni evento programmato (menu, festa, ed alimentare e ambientale, ecc.)** e le modalità attuative dello stesso, per semplificare l'attività dell'ufficio scuola di raccolta delle adesioni.

		PROGRAMMAZIONE EDUCAZIONE ALIMENTARE comune di 2009/2010										
		01-mar	02-mar	03-mar	04-mar	05-mar	06-mar	07-mar	08-mar	09-mar	09-mar	10-mar
H.	1° turno mattina	CADORNA refettorio	CADORNA refettorio	MORO refettorio	ANDERSEN refettorio	CADORNA refettorio			MAT. RODARI refettorio	RODARI refettorio	ANDERSEN refettorio	
	09:00-10:30	1A+1C ARCOBALE NO	1B+1D ARCOBALE NO	2A COLAZIONE	Viola - Azzurri COLAZIONE	1E ARCOBALE NO			COLAZIONE	ARCOBALE NO 1A+1D	COLAZIONE Gialli	
	operatore	Daniela	Daniela	Daniela	Letizia	Letizia			Dany+Letizia	Daniela	Letizia	
H.	2° turno mattina											
	10:30-12:00											
	operatore											
H.	1° pomeriggio		CADORNA aula magna		CADORNA aula magna	A. MORO						RODARI
	14:30-16:00		2C+2B STORIA ALIM MOLLI		3C+3E STORIA ALIM FINTI	4A-4B ACQUA						2E ACQUA
	operatore		Letizia		Daniela	Letizia						

Con l'Ufficio Scuola e le direzioni didattiche si effettueranno le scelte di tali attività per tutto l'anno scolastico e si definiranno le date degli eventi. L'elaborazione di tale **piano di educazione alimentare** ha l'obiettivo di permettere una pianificazione coerente con tutte le altre attività scolastiche, evitando sovrapposizioni. Inoltre l'Istituto potrà prontamente comunicare a genitori e commissione mensa tali iniziative.

Le direzioni didattiche e le insegnanti potranno scegliere all'inizio dell'anno tra numerosi **temi e materiali**: ogni incontro e tutte le attività collegate saranno stabilite in accordo e potranno essere intersecate con il programma scolastico in corso.

Anche la programmazione delle **date** e degli **orari** sarà effettuata in piena collaborazione col Vostro Istituto e con gli insegnanti delle classi coinvolte. In tal modo sarà possibile scegliere modalità e orari pienamente adeguati alle Vostre esigenze organizzative e alle esigenze dei piccoli utenti.



In particolare, per quanto riguarda gli orari di svolgimento delle attività, potranno essere effettuati:

→ **interventi di breve durata** per la presentazione delle attività, da effettuarsi all'interno del **refettorio**, entrando nello stesso in un orario leggermente anticipato rispetto a quello del pranzo, in maniera tale da non andare a interrompere le attività didattiche della mattina: è questo il caso degli interventi formativi di presentazione delle giornate a tema, come ad esempio la giornata libera terra

→ **interventi di educazione alimentare** della durata di circa **1 ora e 30 minuti** che, in accordo con il Vostro Istituto e con gli insegnanti coinvolti, andremo a programmare a inizio o fine mattinata, inizio o fine pomeriggio, **in maniera tale da non andare a interrompere le attività didattiche**

I corsi di educazione Alimentare e tutte le altre attività che andremo a realizzare per il Vostro Istituto saranno organizzati e realizzati da **TRE DIETISTE AVENANCE** (due presenti presso il Centro Cottura Ospedaletto e una terza dietista presente in Toscana) che hanno già sviluppato tutti i nostri progetti nei plessi scolastici dei Comuni di:

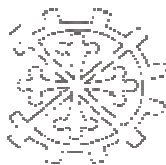
- Montemurlo
- Pisa
- Pescia
- Firenze
- Figline Valdarno
- Arezzo

Il **DIRETTORE DEL SERVIZIO** sarà inoltre costantemente coinvolto in tale organizzazione, e con le tre dietiste sarà costantemente a Vostra disposizione per eventuali modifiche o variazioni o implementazioni del programma.

Inoltre, in occasione di alcune attività, saranno coinvolte altre **figure specializzate**, ognuna per i propri **ambiti di competenza**, che affiancheranno le dietiste nella realizzazione delle varie attività, a garanzia della **multidisciplinarietà** delle attività realizzate e **interfunzionalità** degli operatori coinvolti:

- **CHEF** e personale di cucina
- **RAPPRESENTANTE DELL'ASSOCIAZIONE LIBERA TERRA** nella giornata del 21 marzo, sempre coinvolta nell'ambito di tale attività per presentare e introdurre ai bambini con linguaggio e modalità appropriate un argomento apparentemente difficile
- **RAPPRESENTANTE DELL'ASSOCIAZIONE CHiodo Fisso** nelle giornate in cui saranno distribuiti prodotti Equo Solidali per introdurre e approfondire tale tematica
- **RAPPRESENTANTI DELL'ASSOCIAZIONE AIAB** per l'eventuale realizzazione di incontri di formazione sul biologico
- **MEDICI PSICOLOGI** per l'eventuale realizzazione di incontri di formazione con adulti e insegnanti circa l'aspetto relazionale del cibo
- Eventualmente **PRODUTTORI LOCALI** nella giornata a "km 0"

Ci teniamo a sottolineare che tutte le figure coinvolte opereranno in perfetta **sinergia** e piena **collaborazione** con le dietiste e il direttore del servizio, nell'organizzazione e realizzazione di tutti i progetti, a garanzia della realizzazione di attività di grande qualità anche dal punto di vista organizzativo.



CAPITOLO C - REALIZZAZIONE DI PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE



Avenance è da sempre impegnata con i ragazzi e le insegnanti con **PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE e AMBIENTALE**, mediante l'organizzazione e la realizzazione di dei **momenti di educazione al gusto** con l'obiettivo di **costruire le basi di una corretta alimentazione**, attraverso la conoscenza degli alimenti e delle loro proprietà, lo stimolo alla curiosità ad assaggiare tutti i cibi, anche quelli che si conoscono poco, a sperimentare sapori

e gusti nuovi, a comprendere l'importanza del rispetto delle abitudini e tradizioni alimentari nostre e altrui.

In tale progetto Avenance collabora da anni con direzioni didattiche e insegnanti, nella pianificazione e realizzazione delle varie attività.

Per ulteriori dettagli circa il progetto qui di seguito illustrato, Vi rimandiamo all'**Allegato n°10** (brochure "curiosità in tavola").

"CURIOSITA' IN TAVOLA" - Momenti di educazione al gusto

Curiosità in tavola è un progetto didattico per le classi.

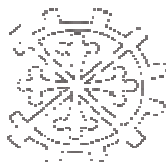
È stato messo a punto dai tecnologi alimentari di Avenance e del gruppo Elior, con la collaborazione delle Asl e dei nutrizionisti che collaborano da tempo con noi.

Sono delle giornate particolari in cui viene presentata una categoria di alimenti, quali ad esempio **la frutta, la verdura, il pane, il pesce, la carne, i formaggi**.

In queste giornate viene allestita "la tavola dei curiosi" e prima o dopo il pasto, i ragazzi vengono intrattenuti dalla dietista con giochi e spiegazioni sugli alimenti.

L'approccio a questi momenti è di tipo "attivo": i ragazzi hanno una parte attiva e propositiva la possibilità di guardare, toccare, assaggiare e di familiarizzare con gli alimenti della tavola, di discutere tra loro, di fare disegni ed esperimenti e di porre delle domande in un contesto ludico e gioioso.

L'OBIETTIVO dei momenti di educazione al gusto è quello di dare le basi della corretta alimentazione, attraverso la conoscenza degli alimenti e delle loro proprietà e stimolando la curiosità ad assaggiare tutti i cibi, anche quelli che si conoscono poco, a sperimentare sapori e gusti nuovi, a comprendere l'importanza del rispetto delle abitudini e tradizioni alimentari nostre e altrui.



I MATERIALI PREDISPOSTI sono:

- Poster da completare con giochi a squadre
- Giochi o puzzle da lasciare alle classi
- Schede didattiche
- Attività di cucina o esperimenti in refettorio

COSA COMPRENDE

- allestimento della tavola
- volantino informativo sul funzionamento dell'iniziativa
- presenza di una dietista o animatore per l'intrattenimento
- supporto del nostro personale durante lo svolgimento della giornata
- attività di ufficio stampa
- vista la valenza educativa le direzioni didattiche possono inserire questo progetto nel loro POF



A CHI SI RIVOLGE

Agli studenti di asili nido, scuole materne, elementari e medie (tutti gli utenti) con modalità differenti e adatte a ciascuna età, compreso un corso plenario a inizio anno che vada a coinvolgere genitori e insegnanti

TEMPISTICA e DESTINATARI

Lezioni-gioco interattive della durata di un'ora e mezza ciascuna, due lezioni per anno scolastico per ciascuna classe di ciascun ordine scolastico, per un totale di circa 26 incontri l'anno (tre incontri al mese) che vanno a raggiungere tutti gli utenti con due incontri ciascuno.

ARGOMENTI

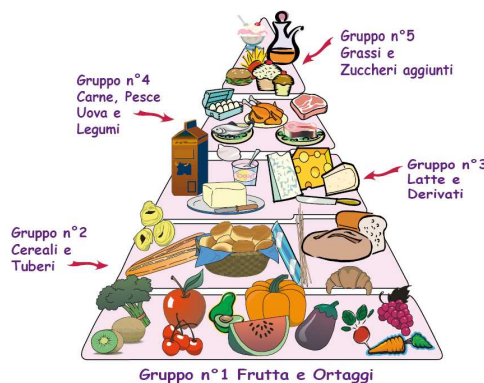
Gli argomenti toccano temi di educazione alimentare e ambientale:

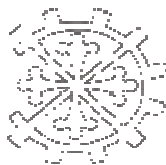
1. La piramide Alimentare
2. I 5 colori del benessere
3. La stagionalità di frutta e verdura
4. Il ciclo dell'acqua
5. Il giro d'Italia
6. Le etichette nutrizionali dei prodotti
7. Il biologico
8. La colazione di ieri e di oggi
9. Riciclando
10. La storia dell'alimentazione (comprensiva di DVD per i ragazzi)

ALCUNI ESEMPI....

LA PIRAMIDE ALIMENTARE

- Aiuta ad orientarsi nelle scelte delle giuste quantità e combinazioni di alimenti da assumere
- Si costruisce in classe, insieme ai ragazzi, la piramide alimentare
- Si affronta la "Giornata Alimentare": cosa mangiare nei diversi momenti della giornata





LA STORIA DELL'ALIMENTAZIONE

- Aiuta a scoprire l'origine degli alimenti e le usanze alimentari passate
- Si affrontano le diverse epoche storico-alimentari
- Si posizionano insieme ai ragazzi, i diversi alimenti sulla striscia del tempo e si stimola il ragionamento spazio temporale



COLAZIONE DI IERI E DI OGGI

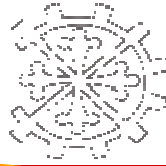
- Mette a confronto la colazione dei ragazzi con quella dei loro nonni
- Si svolge in refettorio
- Due "banchetti" che illustrano le varie differenze di colazione
- Previsti giochi a squadre di approfondimento

IL CICLO DELL'ACQUA

- Si illustra il ciclo naturale dell'acqua
- Il tema scelto mira ad accrescere la responsabilità sociale e al rispetto dell'ambiente dei ragazzi
- La lezione prevede giochi, esperimenti e laboratori

ESEMPIO DI SUDDIVISIONE DEGLI ARGOMENTI PER LIVELLO DI ETÀ/CLASSI (DA CONCORDARE CON A VOSTRA DIREZIONE DIDATTICA):

TIPO ARGOMENTO	ARGOMENTO	ADATTO A:
ALIMENTAZIONE	La frutta e la verdura	Asilo Nido
ALIMENTAZIONE	L'arcobaleno dei sapori	Scuola infanzia
INCONTRO TRA GENERAZIONI	La colazione di ieri e di oggi	Scuola infanzia
ALIMENTAZIONE	La piramide alimentare	Scuola Primaria Classi prime, seconde e terze
ALIMENTAZIONE E TIPICITA'	Giro d'Italia	Scuola Primaria Classi prime, seconde e terze
ALIMENTAZIONE	La stagionalità	Scuola Primaria Classi prime, seconde e terze
INCONTRO TRA GENERAZIONI	La colazione di ieri e di oggi	Scuola primaria
ALIMENTAZIONE/AMBIENTE	Il Biologico	Scuola primaria Classi terze e quarte
AMBIENTE	L'acqua, risorsa preziosa	Scuola primaria Classi terze e quarte
AMBIENTE	Riciclando	Scuola primaria IV e V classi Scuola secondaria
ALIMENTAZIONE E TIPICITA'	Giro d'Italia	Scuola primaria IV e V classi Scuola secondaria
ALIMENTAZIONE E CULTURA	Storia dell'alimentazione	Scuola primaria IV e V classi Scuola secondaria
ALIMENTAZIONE E CULTURA	Le etichette	Scuola secondaria




Avenance
— Elior —

***Grazie per la vostra
gentile attenzione***