



carta dei servizi

ristorazione scolastica
nel Comune di Bedizzole

indice

| | |
|---|-----------|
| <i>introduzione.....</i> | <i>1</i> |
| <i>la carta dei servizi.....</i> | <i>2</i> |
| <i>profilo aziendale</i> | <i>3</i> |
| <i>obiettivi</i> | <i>6</i> |
| <i>modalità di gestione generale.....</i> | <i>7</i> |
| <i>qualità dei prodotti</i> | <i>8</i> |
| <i>menu</i> | <i>10</i> |
| <i>garanzie qualitative.....</i> | <i>13</i> |
| <i>qualifica del personale.....</i> | <i>14</i> |
| <i>rispetto dell'ambiente.....</i> | <i>15</i> |





introduzione

La salute e la qualità della vita dell'individuo dipendono in buona parte, da una sana e corretta alimentazione.

Negli ultimi anni il rapporto con il cibo ha subito profonde modificazioni e la nostra consapevolezza in merito alla qualità e quantità degli alimenti che acquistiamo e consumiamo rappresenta il comportamento essenziale verso un corretto stile di vita. Pertanto la ristorazione in ambito collettivo è individuata come un momento di alto valore formativo nei riguardi comportamentali, da cui consegue l'esigenza di seguire con attenzione ogni aspetto nutrizionale di chi ne fruisce, in stretta collaborazione con qualsiasi altro soggetto coinvolto.

Questa "Carta dei Servizi" nasce dalla volontà di far conoscere i principi e gli standard di qualità che il Comune di Bedizzole si impegna a rispettare nell'offerta del servizio di ristorazione collettiva sul territorio comunale, soprattutto nei riguardi della popolazione, nonché conseguentemente delle linee guida che la sottendono, rappresentate dalle informazioni di base per una corretta educazione alimentare, fino a diventare lo stile di vita.

La Carta dei Servizi diventa altresì utile ai fruitori per conoscere, partecipare e verificare le prestazioni fornite nel servizio di ristorazione e al Comune come strumento di programmazione e verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione dei servizi un'ottica di miglioramento continuo.



la carta dei servizi

La “Carta dei Servizi” di ristorazione è un documento, attraverso il quale il comune di Bedizzole intende l’organizzazione e le caratteristiche del servizio di ristorazione scolastica.

Il documento si ispira ai “principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” che descrive i principi fondamentali del servizio di Ristorazione Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che le utilizzano.

/ profilo aziendale

Markas, l'azienda familiare che si prende cura dei tuoi servizi

Fin dalle origini nel 1985, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone.

Oggi questo spirito è portato avanti in seconda generazione dalla famiglia Kasslatter e dai più di 9.000 collaboratori del Gruppo.

Offriamo una gamma di servizi integrati a:

- ospedali e strutture sanitarie
- case di riposo e RSA
- aziende e uffici
- scuole e università
- hotel e strutture ricettive.

/ clean

/ housekeeping

/ food

/ facility

/ logistics & care

i nostri valori



affidabilità



impegno



correttezza

La nostra filosofia

Fin dalle origini, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone. Lungo tutto il percorso abbiamo sempre creduto nell'importanza di compiere scelte che garantiscano la solidità e il futuro della nostra azienda. Una grande famiglia, al cui centro si trova la risorsa più importante: i collaboratori.

Crediamo che investire nel nostro personale sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e garantendo le condizioni per svolgere il lavoro in totale sicurezza sia l'elemento chiave per garantire la loro soddisfazione.

Alla responsabilità sociale di Markas si uniscono i comportamenti sostenibili verso l'ambiente che promuoviamo ogni giorno, all'interno e al di fuori dell'azienda. Un impegno che si traduce in azioni concrete, volte a migliorare costantemente la nostra efficienza ambientale.

L'innovazione è infine un punto fermo della nostra filosofia e un principio che trova applicazione in tutti gli ambiti di attività. È un modo di pensare e agire nel quotidiano che fa parte del DNA dei nostri collaboratori, impegnati ogni giorno a cercare la soluzione migliore alle esigenze sempre più complesse dei nostri clienti.

Le nostre certificazioni

Nel lungo periodo, conta solo la qualità.

Forti di questa convinzione, puntiamo ad offrire ai nostri clienti una gamma di servizi la cui qualità è assicurata da procedure collaudate, che includono sistemi di auto-controllo, controlli condivisi e accertamenti da parte di enti certificatori.

Il tutto al fine di migliorare costantemente i nostri servizi, garantendo la sicurezza dei clienti e dei lavoratori.

Azienda:

- Qualità ISO 9001
- Ambiente ISO 14001 e Certificazione EMAS
- Sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e Asseverazione
- Responsabilità sociale d'impresa SA 8000

Food:

- Sicurezza alimentare *ISO 22000*
- Rintracciabilità alimentare ISO 22005
- Metodo HACCP UNI 10854
- Progettazione di menù *UNI 11584*
- Produzione biologica REG CE 834/07
- Certificato di conformità per la ristorazione *senza glutine*
- Certificato diete speciali
- Certificato di conformità *menù Halal*





obiettivi

Il servizio di ristorazione pubblico, con particolare riferimento a quello scolastico, intende offrire una risposta adeguata sotto il profilo nutrizionale e della qualità alimentare, facendo del pranzo un momento formativo e di socializzazione per i giovani utenti. Viene prestata massima attenzione alla qualità dei prodotti tradizionali del territorio e tipici del nostro paese, alle modalità di preparazione e conservazione, all'attenzione alle esigenze di servizio dedicate ai bambini.

I principi che si intende condividere e perseguire tutti insieme sono i seguenti:

- Parità dei diritti degli utenti e rispetto delle loro personalità e tradizioni
- Sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti culturali
- Selezione dei fornitori e delle materie prime
- Bilanciamento nutrizionale e gradevolezza del menu
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace
- Personalizzazione del servizio adeguato a ritmi, abitudini e necessità dei bambini
- Educazione ai corretti principi in materia di alimentazione stabiliti dalle “Linee guida” nazionali
- Informazione e collaborazione tra Amministrazione, gestore, insegnanti, famiglie, bambini.

modalità di gestione generale

La gestione del servizio di ristorazione è affidata alla società Markas s.r.l di Bolzano, a seguito di una gara pubblica a livello nazionale.

Il Comune svolge un ruolo di coordinamento, supervisione e controllo sull'intera attività di produzione, distribuzione e somministrazione dei pasti svolta da Markas con il proprio personale, ai fini del mantenimento e del miglioramento dello standard di qualità e sicurezza del servizio. Tutti i pasti vengono prodotti presso il Centro Cottura, sito presso i locali della fondazione Casa di Soggiorno per Anziani – Onlus.

Dopo la preparazione i pasti vengono confezionati in contenitori isotermici dedicati, nel rispetto delle norme igieniche e della catena del caldo e del freddo.

I pasti vengono cucinati nella medesima giornata in cui è previsto il consumo, senza ricorso a prodotti precotti, con il sistema in legame "fresco-caldo". Unica eccezione è data da lavorazioni particolari, come per gli arrosti, che possono essere effettuate nelle 24 ore precedenti attraverso trattamento con abbattitore di temperatura e conservate a temperatura controllata prima del rinvenimento nel forno. Giornalmente vengono effettuate tutte le operazioni di lavaggio/sanificazione delle stoviglie utilizzate, nonché riassetto, pulizia e sanificazione dei locali del centro cottura e dei poli.

/ qualità dei prodotti

Si parla di qualità di un prodotto alimentare quando si è in grado di conoscere e verificare non solo la qualità propria dello specifico alimento, ma anche quella dell'intero processo produttivo, ovvero della filiera "dal campo alla tavola", dalla raccolta o dall'allevamento sino alla trasformazione, preparazione, cottura, conservazione, vendita o somministrazione ai consumatori.

Gli alimenti che provengono da luoghi più vicini a quello di consumo e che rappresentano un filo diretto tra produttore e consumatore offrono maggiore garanzia di freschezza proprio per l'assenza di passaggi intermedi, valorizzando le produzioni locali agro-alimentari e artigianali ed esaltando tradizioni gastronomiche del territorio.



Di seguito si riporta la tabella con le caratteristiche merceologiche delle principali derrate utilizzate nel servizio di ristorazione nel Comune di Bedizzole (compatibilmente con la disponibilità di mercato):

| Prodotti | Caratteristiche Merceologiche |
|----------------------------|--|
| Pasta, riso | Biologico: pasta, pasta integrale, riso biologici quando previsti da menu. |
| Pane | Pane comune e integrale non addizionato di grassi e a ridotto contenuto di sale ($\leq 1,7\%$ sulla farina) |
| Ortaggi* | Di stagione e di prima qualità. Biologico: carote, fagiolini gelo, spinaci gelo, bietta erbetta gelo, misto di verdure per minestrone gelo, passata di pomodoro. |
| Frutta* | Di stagione e di prima qualità. Biologico: mela, arancia, clementina, pera, kiwi. Banane equosolidali. |
| Legumi | Biologico: fagioli borlotti secchi, piselli gelo. |
| Carne | Viene utilizzata solo carne fresca. Biologico: macinato di bovino, pollo. |
| Pesce | Zona di origine FAO37 (Mediterraneo e Mar Nero) o 27 (Atlantico Nord Orientale). |
| Uova pastorizzate | Biologico: misto d'uovo pastorizzato, da allevamento a terra. |
| Latte e derivati | Biologico: latte, ricotta. DOP: Asiago, Grana Padano grattugiato. |
| Olio extra vergine d'oliva | Biologico: olio extra vergine d'oliva per condimenti a crudo. |

*i prodotti ortofrutticoli saranno disponibili a seconda della stagionalità e reperibilità di mercato.

I menù vengono predisposti dal Servizio Dietistico di Area, sono sviluppati su 6 settimane e 2 stagionalità secondo quanto richiesto dal Capitolato Speciale D'Appalto e Linee Guida per la refezione scolastica predisposte dall'ATS di Brescia.

Come viene composto il pasto in mensa?

La composizione del pasto nutrizionalmente equilibrato è rappresentata da "Il Piatto del Mangiar Sano" formulato sulla base delle indicazioni della Dieta Mediterranea (DM). Il piatto è costituito da fonti di carboidrati, fonti di proteine, verdura e frutta. Per i condimenti, sia a crudo sia in cottura, è da preferire l'olio extravergine d'oliva.

Come si costruisce il pasto in mensa?

Primo piatto (asciutto o in brodo) – CEREALI

Secondo piatto – a scelta tra PESCE, LEGUMI, CARNE, UOVA E FORMAGGIO

*Primo e secondo piatto possono essere sostituiti da un piatto unico

Contorno – VERDURE di stagione

PANE - non addizionato di grassi e a ridotto contenuto di sale

FRUTTA fresca di stagione

Quali sono i cereali proposti? Con quale frequenza sono presenti in menù?

| CARATTERISTICHE E FREQUENZE DEGLI ALIMENTI (Fonte: Linee guida ATS Brescia rev. 22/07/2024) | | |
|--|--|---|
| Prodotti | Caratteristiche | FREQUENZA MENU SU 5 GIORNI |
| FONTE DI CARBOIDRATI | | |
| CEREALI e pseudocereali | pasta, riso, orzo, mais, farro, quinoa, amaranto, miglio, ecc. | Tutti i giorni Almeno 3 tipologie differenti a settimana Cereali integrali Almeno 1 volta alla settimana |
| | primo piatto in brodo | Almeno 1 volta alla settimana |

Quali sono i secondi piatti proposti? Con quale frequenza sono presenti in menù?

| CARATTERISTICHE E FREQUENZE DEGLI ALIMENTI (Fonte: Linee guida ATS Brescia rev. 22/07/2024) | | |
|--|--|---|
| Prodotti | Caratteristiche | FREQUENZA MENU SU 5 GIORNI |
| FONTE DI PROTEINE (5 fonti proteiche differenti) | | |
| LEGUMI | freschi, secchi o surgelati- Evitare legumi in scatola, in alternativa lasciarli in ammollo e sciacquarli abbondantemente. | 1 volta alla settimana |
| CARNE | fresca o surgelata, preferibilmente bianca. Non ammessa carne ricompasta, né preimpanata, né prefritta. Da evitare affettati il più possibile. | 1 volta alla settimana (carne rossa al massimo 2 volte/mese) Affettati conteggiati come carne rossa, 0-1 volta/mese |
| PESCE | fresco o surgelato. Zona di origine FAO37 (Mediterraneo e Mar Nero) o 27 (Atlantico Nord Orientale). Non ammesso pesce ricompasto, né preimpanato, né prefritto. | 1 volta alla settimana Pesce in scatola 0-1 volta al mese |
| UOVA | pastorizzate liquide o con guscio biologiche | 1 volta alla settimana |
| FORMAGGIO | freschi o stagionati, meglio se DOP, IGP o “di montagna” | 1 volta alla settimana |

Che tipologia di pane viene proposto? Con quale frequenza è presente in menù?

| CARATTERISTICHE E FREQUENZE DEGLI ALIMENTI (Fonte: Linee guida ATS Brescia rev. 22/07/2024) | | |
|--|--|---|
| Prodotti | Caratteristiche | FREQUENZA MENU SU 5 GIORNI |
| FONTE DI CARBOIDRATI | | |
| Pane | pane comune e integrale non addizionato di grassi e a ridotto contenuto di sale ($\leq 1,7\%$ sulla farina) | Tutti i giorni Pane integrale almeno 1 volta a settimana |

Verdura e frutta, con quale frequenza è presente in menù?

| CARATTERISTICHE E FREQUENZE DEGLI ALIMENTI (Fonte: Linee guida ATS Brescia rev. 22/07/2024) | | |
|--|---|---|
| Prodotti | Caratteristiche | FREQUENZA MENU SU 5 GIORNI |
| VERDURA | di stagione alternando cruda o cotta, preferibilmente di produzione locale. Prevedere diverse modalità di preparazione. | Tutti i giorni Almeno 4 differenti tipologie ogni settimana |
| FRUTTA | di stagione. Se offerta frutta tropicale, meglio se del mercato equo e solidale. | Tutti i giorni Almeno 3 differenti tipologie ogni settimana |

Le patate sono un contorno?

Le patate NON sono un contorno, ma rappresentano una fonte di carboidrati. Possono essere proposte in sostituzione di un primo piatto, eventualmente piatto unico. Oppure in abbinamento a una fonte proteica nel secondo piatto SE offerto un primo piatto in brodo con verdure e cereali (es. passato di verdure con orzo/riso...ecc.).

Quali condimenti vengono utilizzati?

| CARATTERISTICHE E FREQUENZE DEGLI ALIMENTI (Fonte: Linee guida ATS Brescia rev. 22/07/2024) | | |
|--|---|----------------------------|
| Prodotti | Caratteristiche | FREQUENZA MENU SU 5 GIORNI |
| CONDIMENTI | olio Extravergine di oliva (EVO), con moderazione, sia a crudo che in cottura | Tutti i giorni |
| | sale IODATO con moderazione, sia a crudo che in cottura. Erbe aromatiche per esaltare il sapore. | Tutti i giorni |

E' sempre disponibile L'**ACQUA** di rete.

garanzie qualitative

Controlli interni da parte di Markas (autocontrollo)

La sicurezza igienico-sanitaria del servizio è monitorata da Markas mediante il Sistema HACCP: un metodo che, applicato mediante il “Piano di Autocontrollo Aziendale”, consente di analizzare i potenziali pericoli, valutare i rischi delle varie fasi produttive e progettare azioni mirate per garantire l'igiene sul personale, l'ambiente, le attrezzature, i processi e gli alimenti.

L'effettiva applicazione del Piano di Autocontrollo è dimostrata tramite apposite schede di registrazione che permettono il controllo ed il monitoraggio dei pericoli per l'igiene alimentare e forniscono uno strumento per adottare tutte le misure necessarie a prevenirli.

Parte integrante del piano di autocontrollo sono anche una serie di analisi microbiologiche e chimico-fisiche che, avvalendosi della collaborazione di laboratori esterni accreditati, Markas esegue sulle materie prime, semilavorati, prodotti finiti cotti e crudi, personale e superfici di lavoro, nonché sull'acqua.

Accanto al controllo analitico Markas pianifica verifiche ispettive interne periodiche per determinare se le attività svolte per la qualità e i risultati ottenuti sono in accordo con gli obiettivi prefissati.

qualifica del personale

Il personale messo a disposizione da Markas per il servizio di ristorazione è in possesso della professionalità adeguata e di una formazione specifica per fornire in ogni circostanza le prestazioni utili al raggiungimento degli standard di qualità che il servizio stesso esige.

In particolare nei confronti del personale viene inoltre applicato il “Progetto di Formazione Permanente” che rappresenta un sistema innovativo di natura teorico-pratica con l'obiettivo di garantire alti standard igienico - qualitativi, senza trascurare aspetti di sicurezza e tutela dell'ambiente, attraverso il controllo dei processi e l'attivazione di azioni formative mirate a fronte di non conformità rilevate. Tale progetto di formazione è destinato al personale operativo e si svolge attraverso un costante monitoraggio “on the job”.

Tale modalità di verifica consente di monitorare in modo permanente eventuali carenze e nel contempo definire gli interventi formativi necessari in modo personalizzato. Il personale addetto al servizio partecipa periodicamente a corsi di formazione sulle seguenti tematiche:

- Norme di igiene e sicurezza alimentare;
- Ruolo del personale addetto alla refezione
- Igiene dei locali, delle attrezzature e del personale;
- Principi e applicazione del sistema di controllo HACCP;
- Certificazioni di qualità;
- Cenni di dietoterapia;
- Tabelle delle grammature;
- Corretta manipolazione e igiene degli alimenti.
- Menu, Ricettario, Ingredienti da seguire
- Corretta produzione e somministrazione di diete speciali
- Standard di servizio personale
Markas: Divisa, Comportamento, Impiantamento.

rispetto dell'ambiente

Il servizio di ristorazione presta grande attenzione alla riduzione degli sprechi e agli aspetti ambientali. Il servizio è studiato per ridurre al minimo l'impatto ambientale e per stimolare il contributo attivo dei consumatori.

Markas adotta il sistema di gestione ambientale per prevenire, controllare e ridurre l'impatto delle attività individuando le responsabilità, formando le persone e definendo obiettivi concreti e misurabili.

Esempi di attività e scelte per la riduzione dell'impatto ambientale:

- corsi di formazione per gli addetti per sensibilizzare sulla tematica;
- raccolta differenziata dei rifiuti; ambientali e corretto uso delle risorse;
- sostituzione delle lampade ad incandescenza non più funzionanti con lampade fluorescenti tubolari o compatte a basso consumo;
- approvvigionamento da filiera corta.





markas

 **Markas S.r.l.**

Via Macello 61
I-39100 Bolzano

T +39 0471 307 611
F +39 0471 307 699

it@markas.com
markas.com