SERENISSIMA ristorazione

La sicurezza di una ristorazione di qualità

5 Specificazione delle caratteristiche del servizio e relazione di gestione - Rev.04

Proposta PPP AOU Pisana

Realizzazione della nuova cucina, mensa e bar e affidamento del servizio di ristorazione











AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA

COMMITTENTE: A.O.U. Pisana

PROMOTORE: Serenissima Ristorazione S.p.a.

INDICE

1. Presentazione della proposta 4

1.1 PRESENTAZIONE DI SERENISSIMA RISTORAZIONE E DELLE SOCIETÀ PARTNER QUALIFICATE NELLA PROGETTAZIONE E NELL'ESECUZIONE DEI LAVORI 6
1.1.1 Serenissima Ristorazione 7
1.1.2 Gruppo progettazione: Studio consilium s.r.l. 14

1.2 OGGETTO E CONSISTENZA DEL SERVIZIO 20
1.2.1 ANALISI DEL CONTESTO 20
1.2.2 Punti di forza della proposta 21
1.2.3 Durata Della Proposta di partenariato 23
1.2.4 Descrizione delle attività e CONSISTENZA DEL SERVIZIO 24

1.3 AVVIO E MESSA A REGIME DEL SERVIZIO 27

2. Proposta di allestimento locali e attrezzature - manutenzioni 33

2.1 FASE TRANSITORIA: CENTRI COTTURA UTILIZZATI 34
2.1.1 INTERVENTI PRESSO LE CUCINE OSPEDALIERE 34
2.1.2 INTERVENTI PRESSO LE MENSE OSPEDALIERE 34

2.2 FASE A REGIME: ALLESTIMENTO EDIFICIO 53 36
2.2.1 OBIETTIVI E SCELTE PROGETTUALI 36
2.2.2 PROGETTAZIONE CENTRO COTTURA – PIANO INTERRATO 37
2.2.3 PROGETTAZIONE MENSA E BAR – PIANO TERRA 43
2.2.4 SERVIZI ALBERGHIERI E PALESTRA – PIANO PRIMO 48
2.2.5 PROGETTAZIONE Nuovo bar- bistrot 49

2.3 GESTIONE DELLE MANUTENZIONI 50

3. Organizzazione del servizio 54

3.1 ORGANIGRAMMA 55
3.2 MANSIONARIO 59
3.3 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FASE TRANSITORIA 66
3.4 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FASE A REGIME 69
3.5 FORMAZIONE DEL PERSONALE 73
3.6 GESTIONE DELLE EMERGENZE 78

4. Modalità operative per la gestione del servizio 83

4.1 MODALITÀ E PROCEDURE OPERATIVE PER LA PREPARAZIONE DEI PASTI 84
4.2 SERVIZI ACCESSORI E AGGIUNTIVI 105

5. Gestione della mensa dipendenti 110

5.1 GESTIONE MENSE DIPENDENTI FASE TRANSITORIA 111
5.2 GESTIONE MENSA FASE A REGIME 113







6. Gestione del bar 116
6.1 SERVIZIO BAR 117
6.2 LINEA CAFFETTERIA E PROPOSTA ALIMENTARE 118
7. Servizi alberghieri e palestra 120
7.1 SERVIZI ALBERGHIERI 121
7.1.1 Servizi offerti 122
7.1.2 Descrizione degli alloggi 122
7.2 PALESTRA 123
8. NUOVO BAR - BISTROT 124
9. Piano alimentare 126
9.1 MODALITÀ DI SELEZIONE DEI FORNITORI 127
9.2 QUALITÀ DEI PRODOTTI ALIMENTARI 133
9.3 PROPOSTA ALIMENTARE 134
9.3.1 MENU BASE PER DEGENTI 134
9.3.2 MENU BASE PER DEGENTI PEDIATRICI 140
9.3.3 MENU DIPENDENTI 145
9.4 MENU SPECIALI 151
9.5 PROGETTI SPECIALI 152
9.6 DIETE SPECIALI 154
10 Sistemi per il controllo della qualità 158
10.1 CONTROLLI DI PROCESSO 160
10.2 CONTROLLI DI RISULTATO 166
10.3 CUSTOMER SATISFACTION 171
11 Sistema informativo 173
12 Sistemi per la riduzione dell'impatto ambientale 180
12.1 RECUPERO DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI 181
12.2 SISTEMI PER LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE 182
13 Piano di comunicazione e informazione 185
13.1 SISTEMA INFORMATIVO PER LA CONDIVISIONE DEI DATI DI SERVIZIO 188

ALLEGATO: Manuale di riferimento per il controllo qualità





1. PRESENTAZIONE DELLA PROPOSTA



Serenissima Ristorazione Spa, in seguito alla manifestazione di interesse sull'operazione di partenariato in Intestazione, alle interlocuzioni tecniche intercorse, alla Vs. ultima Prot. n: 0068548 del 04/12/2024 e alla richiesta di modifiche alla proposta del 23/12/2026 presenta una **proposta ai sensi dell'art. 193 del D.Lgs. 36/2023, avente ad oggetto la realizzazione di una nuova cucina e mensa presso l'edificio 53 del Nuovo Ospedale Santa Chiara in Cisanello, la realizzazione di un bar-bistrot da realizzare nella zona antistate ai parcheggi e tra la palazzina amministrativa ed il nuovo polo universitario, e la gestione del Servizio di ristorazione degenti, dipendenti e altri servizi commerciali da poter erogare all'interno dell'edificio 53 e nel nuovo bar-bistrot.**

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Seguendo le previsioni degli strumenti di pianificazione e gli obiettivi della presente Procedura indetta dall'AOU Pisana, individuate nei seguenti documenti:

- Documento di sintesi PPP,
- Linee Guida per la progettazione del servizio di ristorazione;
- Informazioni aggiuntive PPP ristorazione

l'iniziativa proposta è finalizzata alla stipula di un **contratto di CONCESSIONE MISTA (SERVIZI E LAVORI) A PREVALENZA DI SERVIZI, da realizzare con l'istituto della finanza di progetto, avente ad oggetto**:

- realizzazione degli **investimenti necessari all'allestimento completo dell'edificio 53** inclusa la distribuzione impiantistica secondaria dai punti di allaccio indicati, l'acquisto di tutte le attrezzature per la produzione e la somministrazione dei pasti e di tutti gli arredi;
- **realizzazione degli investimenti necessari alla costruzione di un edificio da destinare a bar bistrot,** comprensivo di tutta la parte impiantistica ed allestimento, considerando che gli allacci necessari saranno forniti alla soglia
- **servizio di produzione pasti a vassoio personalizzato, prenotazione e distribuzione testa letto** ai degenti per colazione, pranzo, merenda e cena;
- servizio di **produzione e somministrazione dei pasti per i dipendenti ed equiparati**;
- **servizi commerciali a domanda diretta dell'utenza:** dall'analisi del contesto e della capacità dei locali a disposizione, oltre che dall'analisi dell'ottimizzazione dell'equilibrio economico-finanziario della proposta, la Scrivente ha ritenuto di potenziare i servizi commerciali a pagamento diretto dell'utenza, sfruttando parte del piano terra ed il piano superiore dell'edificio 53 (che non si ritiene necessario per soddisfare la domanda di mensa dipendenti ed equiparati), per proporre il servizio bar, il servizio distribuzione automatizzata di pasti accessibile h24, il servizio alberghiero di foresteria ed hotel, il servizio ricreativo di palestra; **oltre a questi servizi, verrà proposto il servizio all'utenza di un bar-bistrot, aperto al pubblico, dipendenti e studenti**.

Nell'ambito della proposta l'attività le attività saranno affidate come segue, con la più ampia riserva a modificare l'assetto di partecipazione e/o i sub-concessionari indicati in fase di presente della presente proposta, in funzione ad eventuali necessità che potrebbero manifestarsi in seguito:

- **Serenissima Ristorazione S.p.a.** gestirà completamente il servizio di ristorazione in appalto e le relative attività accessorie e complementari alla gestione del centro cottura, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, analisi microbiologiche e chimiche, derattizzazioni e disinfestazioni, gestione del sistema informatico per prenotazioni e pagamenti; manutenzioni ordinarie e straordinarie dei locali e attrezzature, gestione della mensa dipendenti, gestione del bar.
- **CONSILIUM Società di Ingegneria s.r.l.** con sede in Firenze; si è occupato della redazione dello stu-dio di fattibilità tecnico - economica e si occuperà della progettazione esecutiva, dire-zione lavori e rilascio dei certificati di regolare esecuzione relativi all'allestimento dell'edificio 53. Per la progettazione edile e la progettazione degli arredi interni la so-cietà si è affidata alla consulenza dell'**Arch. Elio Di Franco**.
- In relazione ai lavori edili, agli impianti elettrici e speciali e agli impianti meccanici ne-cessari all'allestimento completo dell'edificio 53, Serenissima Ristorazione si avvarrà d**i primaria azienda del settore qualificata in possesso di attestazioni SOA adeguate all'esecuzione dei lavori**, preferibilmente identificata tra la imprese che compongono il Raggruppamento di Imprese (RTI) attualmente impegnato nella costruzione del Nuovo Ospedale Santa Chiara, in quanto a conoscenza del contesto della costruzione.

L'iniziativa, nel suo complesso, mira a **rispondere ai bisogni dell'AOU Pisana (AOUP)**, avendo previsto la realizzazione di una nuova cucina, un nuovo ristorante aziendale e bar, nonché di spazi alberghieri e ricreativi per la collettività, utilizzando tecnologie di ultima generazione, per rispondere alle esigenze del servizio di ristorazione e nel rispetto delle normative vigenti e cogenti in materia edilizia e igienico-sanitaria.

1.1 Presentazione di Serenissima Ristorazione e delle società partner qualificate nella progettazione e nell'esecuzione dei lavori

Serenissima Ristorazione, tra i leader nel settore della ristorazione collettiva e commerciale in Italia, è la capogruppo di 14 società collegate.

Il Gruppo Serenissima Ristorazione conta più di 10.500 dipendenti, con un fatturato consolidato superiore a oltre 540 milioni di Euro a chiusura dell'esercizio 2023. Attivo nei principali segmenti della ristorazione - ovvero socio-sanitaria, scolastica, aziendale e commerciale - il Gruppo Serenissima ha il suo headquarter a Vicenza, punto di raccordo per le altre controllate diffuse sul territorio nazionale, europeo e americano.

La filosofia aziendale si basa su tre importanti valori: Innovare, Crescere e Lavorare.

Con questi importanti ingredienti, Serenissima Ristorazione vuole evidenziare il senso del proprio operato giorno dopo giorno: la passione per il lavoro, l'importanza di creare e innovare al fine di garantire sempre di più un servizio d'eccellenza e l'affidabilità dei prodotti.

L'idea di ristorazione del Gruppo Serenissima Ristorazione si basa su una chiara visione: promuovere una corretta cultura dell'alimentazione, che soddisfi ogni esigenza.

50
milioni di pasti annui

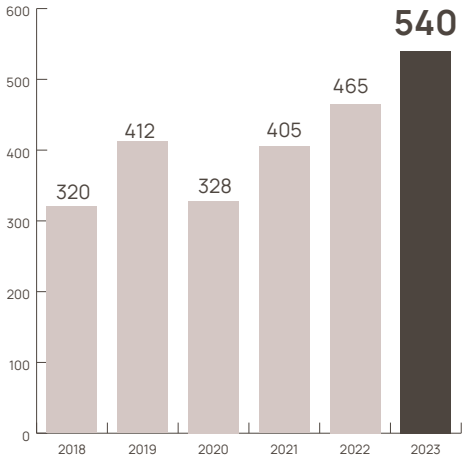
14
società collegate

11.000
dipendenti

GRUPPO SERENISSIMA ristorazione

Fatturato consolidato e reddito netto

Milioni di euro

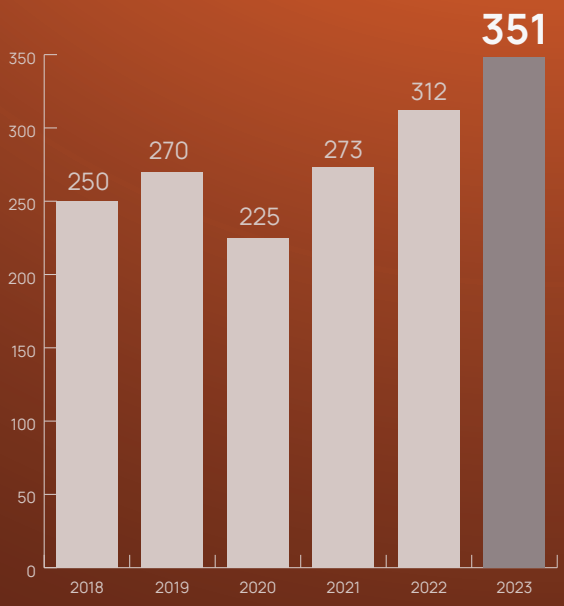


Anni	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fatturato	320	412	328	405	**465**	**540**
Valore aggiunto	144,5	194,4	149,9	195,8	**212,9**	**240**
Margine operativo	19,2	24,0	24,0	26,1	**23,5**	**31,5**
Reddito netto	8,5	8,7	8,7	10,8	**10,2**	**13,1**



Fatturato civilistico di Serenissima Ristorazione

Milioni di Euro



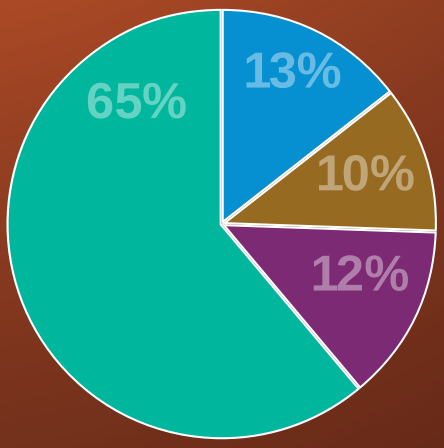
Fatturato annuo in percentuali

65% Ristorazione Socio-Sanitaria

13% Ristorazione Scolastica

12% Ristorazione Aziendale

10% Ristorazione Commerciale



Il Sistema di Gestione Integrato per la qualità, la sicurezza alimentare e la rintracciabilità

Serenissima Ristorazione ha creato un sistema di gestione integrato coinvolgendo tutti i dipendenti e fornitori.

Si avvale di fornitori qualificati e certificati, privilegiando la loro competenza e competitività. Le materie prime vengono tracciate per garantire la salute del consumatore finale, monitoriamo i processi produttivi per individuare le inefficienze organizzative e gli sprechi.

Il nostro impegno è documentato dalle numerose certificazioni di qualità che abbiamo conseguito nel corso degli anni.

QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE

UNI EN ISO 9001:2015
Sistema di gestione per la qualità

UNI EN ISO 22000:2018
Sistema di gestione per la sicurezza alimentare

UNI EN ISO 22005:2008
Sistema di gestione rintracciabilità nelle filiere agroalimentari

UNI 11584:2021
Servizi di ristorazione collettiva – Requisiti minimi per la progettazione di menù

ISO 14067:2018
Carbon foot print: gas effetto serra, quantificazione e comunicazione dell'impronta climatica dei prodotti.

IFS FOOD
International Food Standard Version 7

DTP 108
Certificazione "senza glutine"

CODEX ALIMENTARIUS HACCP
Sistema di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo HACCP.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

UNI EN ISO 45001:2023
Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro

RESPONSABILITÀ SOCIALE E D'IMPRESA

SA 8000:2014
Responsabilità sociale d'impresa

FAMILY AUDIT
Azioni innovative di conciliazione fra lavoro e famiglia

UNI/Pdr 125:2022
Parità di genere

LEGALITÀ

ISO 37001:2016
Sistema di gestione anticorruzione

Rating di legalità
Indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese.

AMBIENTE

UNI EN ISO 14001:2015
Sistema di gestione ambientale

UNI EN ISO 14040:2006 E UNI EN ISO 14044:2006
Studio di Life Cycle Assessement – Analisi delle prestazioni ambientali del menù ospedaliero

EMAS
Sistema comunitario di ecogestione e audit

ECOLABEL

La divisione Serenissima Green Cleaning ha ottenuto la Certificazione Ecolabel per i servizi di pulizia.
Ecolabel UE è il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (istituito nel 1992 dal reg. 880/92 ed è oggi disciplinato dal Reg.(CE) n. 66/2010 che contraddistingue i prodotti e i servizi caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita, garantendo al contempo elevati standard prestazionali.

EU Ecolabel
www.ecolabel.eu

Finalità della certificazione Ecolabel del servizio pulizia

- Promuovere l'uso di prodotti e accessori per la pulizia aventi:
- Ridotto impatto ambientale
- Formazione del personale su aspetti ambientali
- Basi di un sistema di gestione ambientale e della corretta differenziazione dei rifiuti.

SERENISSIMA ristorazione
green cleaning

Ristorazione Socio-sanitaria

Siamo attivi all'interno di strutture socio-assistenziali, come ospedali, cliniche private, centri riabilitativi e case di riposo. Lo **scrupoloso servizio** offerto da Serenissima Ristorazione è conforme ai migliori parametri di **qualità alimentare**, rispettando le specificità presentate da ogni singola struttura e dai pazienti: offriamo **menù personalizzati** realizzati grazie alla collaborazione di professionisti dell'alimentazione, come medici e nutrizionisti. I menù vengono studiati dal nostro team di dietisti in linea con le prescrizioni mediche del paziente.

- **Gestione delle cucine interne alla struttura ospedaliera**
- **Preparazione dei pasti nei centri di cottura e distribuzione**
- **Gestione del servizio di ristorazione in legame fresco caldo ed in legame refrigerato**
- **Interventi di manutenzione o di riqualificazione di strutture già esistenti**
- **Supporto tecnico-informatico per la gestione di pasti e diete personalizzate**
- **Progettazione di impianti ex-novo**
- **Gestione esternalizzata del Lactarium**
- **Project Financing**



Project financing

L'esperienza acquisita nella gestione dei processi da parte di Serenissima Ristorazione si è concretizzata dando vita a diversi progetti in regime di Project Financing, fornendo servizi non sanitari in strutture ospedaliere di varia tipologia e grandezza.

I benefici per la collettività coprono sia la parte di erogazione dei servizi, tecnologicamente all'avanguardia, che economici grazie ai notevoli risparmi per le pubbliche amministrazioni.

Due esempi di esperienze di Project Financing del Gruppo:

Presidio ospedaliero di Cona (Ferrara)

Il presidio ospedaliero di Cona, progettato per l'Azienda Ospedaliera di Ferrara. Serenissima Ristorazione gestisce il servizio di ristorazione per i dipendenti del presidio ospedaliero che conta 580 posti letto. Il progetto è stato realizzato da PROG.ESTE. S.p.A., società partecipata da diverse aziende, tra cui Serenissima Ristorazione. L'importo totale dell'investimento è stato di 200 milioni di Euro.

Realizzazione	Posti letto
PROGETTO ESTE S.p.A.	**580**

Ospedale di Santorso (Vicenza)

L'ospedale di Santorso, polo dell'Alto Vicentino di Thiene e Schio (Ulss 4 dell'Alto Vicentino) da 402 posti letto. Un project financing da 157 milioni di Euro realizzato da Summano Sanità S.p.A. di cui Serenissima Ristorazione è socia nel progetto. Serenissima Ristorazione gestisce i servizi di ristorazione per i degenti, per i dipendenti e una serie di servizi accessori tra cui: bar e distributori automatici, servizio di prenotazione, call center, portierato, facchinaggio e servizi logistici vari.

Realizzazione	Posti letto
SUMMANO SANITA S.p.A.	**402**

Ricerca e sviluppo

Puntiamo all'innovazione per offrire un servizio altamente performante, diamo valore allo sviluppo e crediamo nell'importanza di accogliere e sostenere progetti in linea con la nostra idea di ricerca.

ANALISI

Monitoriamo i trend di mercato e le nuove tendenze.

RICERCA E SPERIMENTAZIONE

Siamo dotati di aree adibite alla cucina sperimentale e laboratori di analisi, per garantire e uniformare la qualità del gusto e la sicurezza della materia prima.

SVILUPPO E INNOVAZIONE

Applichiamo ai processi di produzione metodi e macchinari d'avanguardia al fine di abbatterne i costi e migliorare la qualità del servizio.

Per la realizzazione della nuova cucina e mensa e per la gestione del servizio di ristorazione per l'AOU Pisana sono previste innovazioni e proposte migliorative così evidenziate

Le referenze di Serenissima Ristorazione nella ristorazione ospedaliera

REFERENZE SERVIZIO DI RISTORAZIONE IN **STRUTTURE OSPEDALIERE** IN LEGAME FRESCO-CALDO.

Cliente / customer
VENETO
AULSS 1 Dolomiti - Ospedale Feltre (BL)
AULSS 2 Marca Trevigiana - Ospedale di Treviso
AULSS 2 Marca Trevigiana - Ospedale di Oderzo (TV)
AUSSL 3 Serenissima - Ospedale SS. Giovanni e Paolo - Venezia
AUSLL 6 Euganea - Ospedale di Camposampiero (PD)
AUSLL 6 Euganea - Ospedale di Cittadella (PD)
AULSS 7 Pedemontana - Ospedale Asiago (VI)
AULSS 7 Pedemontana - Ospedale San Bassiano (VI)
PIEMONTE
A.O. Ordine Mauriziano - Torino
ASL Città di Torino - Ospedale Amedeo di Savoia (TO)
ASL Città di Torino - Ospedale Maria Vittoria (TO)
ASL Città di Torino - Ospedale Oftalmico (TO)
TOSCANA
Azienda ULSS Toscana nord ovest - Ospedale Cecina (LI)
Azienda ULSS Toscana nord ovest - Ospedale Livorno (LI)
Azienda ULSS Toscana nord ovest - Ospedale Portoferraio (LI)
Azienda Usl Toscana nord ovest - Ospedale di Piombino (LI)
EMILIA ROMAGNA
Arcispedale Sant'Anna - Ferrara
CAMPANIA
Azienda Ospedaliera Universitaria - Federico II - Napoli
AOU San Giovanni di Dio - Ruggi d'Aragona (SA)
ASL Napoli 2 - Presidio Ospedaliero De Luca e Rossano - Vico EquenSe (NA)
ASL SALERNO - Ospedale "Maria SS. Addolorata" - Eboli (SA)

Cliente / customer
ASL SALERNO - Ospedale S.Maria Della Speranza - Battipaglia (SA)
ASL SALERNO - Ospedale San Francesco D'Assisi - Oliveto Citra (SA)
ASL SALERNO - Presidio Ospedaliero San Luca - Vallo della Lucania (SA)
BASILICATA
San Carlo A.O.R. - Ospedale Ospedale di Lagonegro (PZ)
San Carlo A.O.R. - Ospedale Ospedale San Giovanni di Dio - Melfi (PZ)
San Carlo A.O.R. - Ospedale San Pio da Pietrelcina - Villa d'Agri (PZ)
San Carlo A.O.R. - Ospedale San Francesco di Paola - Pescopagano (PZ)
San Carlo A.O.R. - Ospedale S.Carlo - Potenza
SICILIA
ASP Enna - Ospedale "Ferro Branciforti Capra"- Leonforte (EN)
ASP Enna - Ospedale Michele Chiello- Piazza Armerina (EN)
ASP Enna - Ospedale Umberto I - Enna
ASP Enna - Ospedale"Carlo Basilotta"- Nicosia (EN)
ASP Messina - Ospedale “Barone Ignazio Romeo” - Patti (ME)
ASP Messina - Ospedale “Giuseppe Fogliani” - Milazzo (ME)
ASP Messina - Ospedale “San Vincenzo” - Taormina (ME)
A.O.U. Cannizzaro - Catania

REFERENZE SERVIZIO DI RISTORAZIONE IN STRUTTURE OSPEDALIERE IN COOK & CHILL

Cliente / customer	Note
VENETO	
Azienda ospedaliera di Padova	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 3 Serenissima - Ospedale di Chioggia (VE)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 5 Polesana - Ospedale di Rovigo	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 5 Polesana - Ospedale di Trecenta (RO)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 6 Euganea- Ospedale San Bortolo (VI)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 6 Euganea- Ospedale di Noventa Vicentina (VI)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 6 Euganea- Ospedale Piove di Sacco (PD)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 6 Euganea- Ospedale Riuniti Padova Sud - Monselice (PD)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 7 Pedemontana - Ospedale Alto Vicentino - Santorso (VI)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 8 Berica - Ospedale di Arzignano (VI)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
AULSS 8 Berica - Ospedale di Lonigo (VI)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 9 Scaligera - Ospedale di Bovolone (VR)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 9 Scaligera - Ospedale di Bussolengo (VR)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 9 Scaligera - Ospedale di Legnago (VR)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 9 Scaligera - Ospedale di Villafranca (VR)	da Centro di Confezionamento di Vicenza
AULSS 9 Scaligera - Ospedale San Bonifacio (VR)	CC VICENZA
ULSS 9 Scaligera - Ospedale Marzana (VR)	CC VICENZA
FRIULI VENEZIA GIULIA	
ASU FC - Ospedale Santa Maria della Misericordia - Udine	da Centro di Produzione di Palmanova
ASU GI - Mensa Farneto	da Centro di Produzione di Palmanova
ASU GI - Ospedale di Trieste	da Centro di Produzione di Palmanova
IRCCS Materno Infantile "Burlo Garofolo" - Trieste	da Centro di Produzione di Palmanova
PIEMONTE	
ASL Città di Torino - Ospedale San Giovanni Bosco (TO)	da Centro di Produzione di Vercelli
ASL Vercelli - P.O. S.Andrea	da Centro di Produzione di Vercelli
ASP VCO - Verbania Cussio Osola	da Centro di Produzione di Vecelli
LIGURIA	
IRCCS Ospedale Policlinico San Martino - Genova	da Centro di Produzione di Genova
LAZIO	
Policlinico Universitario Agostino Gemelli- Roma	da Centro di Produzione di Boara Pisani
Ospedale Fatebenfratelli Isola Tiberina - Roma	da Centro di Produzione di Boara Pisani
ASL FROSINONE - Ospedale Fabrizio Spaziani - Frosinone	da Centro di Produzione di Boara Pisani
ASL FROSINONE - Ospedale Fabrizio Spaziani - Frosinone	da Centro di Produzione di Boara Pisani
ASL FROSINONE - Ospedale San Benedetto - Alatri (FR)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
ASL FROSINONE - Ospedale SS. Trinità- Sora (FR)	da Centro di Produzione di Boara Pisani
CAMPANIA	
ASL Napoli 1 Centro - Ospedale del Mare - Napoli	da Centro di Produzione Cardarelli
ASL Napoli 1 Centro - PO dei Pellegrini - Napoli	da Centro di Produzione Cardarelli
ASL Napoli 1 Centro - PO S.Paolo - Napoli	da Centro di Produzione Cardarelli
ASL Napoli 1 Centro - SM degli Incurabili - Napoli	da Centro di Produzione Cardarelli
ASL Napoli 1 Centro - PO Loreto Nuovo - Napoli	da Centro di Produzione Cardarelli

1.1.2 GRUPPO PROGETTAZIONE: STUDIO CONSILIUM S.R.L.

L'attività di redazione del progetto definitivo - impianti allegato al PPP AO Pisana, sono state affidate alla **Società di Ingegneria Consilium s.r.l..**

CONSILIUM
SERVIZI DI INGEGNERIA s.r.l.
CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ DNV·GL ISO 9001
PAOLO PIETRO BRESCI
MARCO CELLINI
LEOPOLDO D'INZEO
LUCIANO PECORI
LAPO BRESCI
LEONARDO D'INZEO
Viale dei Mille, 70 - 50131 - FIRENZE www.consiliumfi.it info@consiliumfi.it TEL+39055495018 FAX+39055480208

Lo studio e la risoluzione dei problemi tecnici e degli adempimenti formali connessi con tutte le attività industriali, del commercio e del terziario impongono la conoscenza e l'adozione di adeguati strumenti in numerosi campi dell'ingegneria.

Consilium s.r.l. si propone di offrire un ampio spettro di prestazioni e di servizi d'ingegneria, avvalendosi dell'esperienza professionale e tecnica di specialisti nei vari settori d'intervento, affrontando e risolvendo in maniera unitaria ed integrata il coordinamento e la definizione delle problematiche interdisciplinari.

La sua **struttura e l'esperienza specifica nei vari settori dell'ingegneria** consente pertanto al Cliente di ricevere, durante tutto lo sviluppo e l'attuazione di una commessa, il **supporto tecnico organizzativo e gestionale necessario ad un corretto approccio nella risoluzione dei problemi** garantendo il conseguimento di un **controllo efficace della qualità degli interventi e della corrispondenza con le strategie economiche e finanziarie attivate** per la loro realizzazione.

Consilium s.r.l. opera nel campo dell'ingegneria ed è in grado di gestire l'intero sviluppo di un'opera fornendo un servizio completo nelle diverse discipline necessarie alla sua attuazione.

Nell'esercizio di tutte le attività d'ingegneria prestate, Consilium s.r.l. opera da sempre nel pieno rispetto di un sistema di procedure interne demandate alle varie funzioni; la ns. organizzazione ha ottenuto il **Certificato di Conformità al Sistema Qualità, secondo gli standard delle norme UNI EN ISO 9001:2015, per quanto riguarda la progettazione di impianti elettrici e meccanici**.

Consilium è associata OICE - Associazione delle organizzazioni di Ingegneria di architettura e di consulenza tecnico-economica Confindustria.

Consilium è iscritta all'**elenco di cui all'art. 34 del D.L. 189/2016 (sisma 2016)**.

Il **campo in cui Consilium s.r.l**. opera si estende alle seguenti discipline:

Ingegneria meccanica:
- impianti di climatizzazione;
- impianti di refrigerazione industriale;
- impianti idraulici e trattamento delle acque;
- impianti sanitari;
- impianti antincendio;
- impianti gas puri ed aria compressa.

Ingegneria elettrotecnica:
- cabine di trasformazione;
- centrali di soccorso e di continuità;
- impianti di illuminazione;
- impianti di distribuzione forza motrice in M.T. e b.t.;
- impianti speciali, di telecomunicazione, di sicurezza etc.

Ingegneria energetica:
- impianti di cogenerazione/trigenerazione;
- impianti solari e fotovoltaici;
- sistemi di efficientamento energetico.

Ingegneria civile:
- pianificazione di aree urbane ed industriali e relative verifiche circa
- l'impatto ambientale;
- urbanizzazioni primarie e secondarie;
- progettazione architettonica e strutturale di opere civili ed industriali;
- ristrutturazione e restauro di edifici monumentali.

Ingegneria ambientale:
- impianti di potabilizzazione, acquedotti;
- impianti di depurazione acque di scarico;
- impianti di abbattimento aria;
- sistemi di trattamento dei rifiuti.

Consilium s.r.l. è in grado di fornire i seguenti servizi:

a. **progettazione preliminare e di massima**: avente la finalità di individuare i lay-out, i parametri dimensionali, le aree di servizio e di supporto, i fabbisogni energetici, i processi produttivi ed i relativi servizi generali, di effettuare la valutazione dei costi ed il programma dei tempi di realizzazione;

b. **progettazione definitiva/esecutiva:** costituita dalla definizione dei criteri progettuali, delle tipologie impiantistiche, dell'esame dei fabbisogni energetici relativi ai processi produttivi ed agli impianti ausiliari, dalla valutazione dettagliata dei costi, del programma dei lavori di costruzione, redazione dei capitolati d'appalto e delle specifiche dei materiali, della tabulazione delle offerte, dall'assistenza all'espletamento delle pratiche presso gli Enti Pubblici ed alla redazione dei contratti di appalto;

c. **progettazione costruttiva:** consta nell'ingegneria di dettaglio con la redazione degli elaborati grafici di montaggio per la realizzazione delle opere in cantiere;

d. **direzione dei lavori:** con la finalità del controllo e verifica della corretta esecuzione delle opere in conformità alle specifiche tecniche ed al progetto esecutivo e/o costruttivo con relativo aggiornamento in caso di modifiche in corso d'opera, di controllo dei costi e dei tempi di costruzione; redazione di Certificati di Regolare esecuzione;

e. **collaudi: i**n fabbrica, in corso d'opera e definitivi, start-up delle attrezzature, redazione di manuali operativi di gestione e manutenzione, corsi di addestramento del personale;

f. **attività di coordinamento in materia di sicurezza e di salute** durante la progettazione e durante l'esecuzione delle opere (CSE), ai sensi del D.Lgs 81/08 (CSPE);

g. **consulenza tecnica: i**n materia di igiene del lavoro, prevenzione degli infortuni, prevenzione incendi e sicurezza ambientale; audit energetici;

h. **consulenza qualificata al Tribunale ed alle parti legali, come CTU (**Consulente Tecnico d'Ufficio) e **CTP** (Consulente Tecnico di Parte).

Consilium s.r.l. riunisce al suo interno il contributo e l'esperienza professionale dei suoi soci, tutti liberi professionisti abilitati all'esercizio della professione e specializzati in singoli settori dell'ingegneria.

In particolare:

Leopoldo D'Inzeo

- nato a Firenze il 13/02/1949 e residente a Firenze in via dei Sette Santi 13;
- laureato in Ingegneria Elettrotecnica presso l'Università di Pisa nell'anno 1973 con tesi di laurea in Impianti Elettrici "Ottimizzazione della qualità del servizio di tensione nei sistemi di produzione e trasmissione dell'energia elettrica" con votazione 101/110; esame di abilitazione all'esercizio della professione conseguito nello stesso anno 1973;
- iscritto all'Albo Professionale dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze al n. 1770 dal 25.11.1976;
- socio del Collegio degli Ingegneri della Toscana;
- socio dell'AEI (Associazione Elettronica Italiana) dell'AIDI (Associazione Italiana di Illuminazione) e membro IES (Illuminating Engineering Society of North America);
- abilitato alle verifiche in materia di sicurezza degli impianti di cui all'Art.7 del Regolamento di cui al D.M. 37/2008;
- abilitato quale "Coordinatore in materia di sicurezza e di salute in fase di progettazione e di realizzazione dell'opera" ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- abilitato alla Qualifica di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi professionali ai sensi del D.Lgs 81/08 e D.Lgs 195/03;
- abilitato alle Verifiche Ispettive Interne per le attività svolte in regime di Sistema della Qualità;
- iscritto nell'Albo dei CTU del Tribunale di Firenze al n. NP 0073 in qualità di Ingegnere con la specializzazione in impianti idraulici e termici, impianti elettrici ed ingegneria elettrotecnica dal 25/02/2019;
- docente di corsi di aggiornamento presso l'Università di Firenze, Facoltà di Architettura, sugli impianti negli edifici storico-monumentali
- docente dei corsi "Gli impianti elettrici negli edifici di restauro" e "Gli impianti di illuminazione delle gallerie" presso l'ITI L. Da Vinci di Firenze; gennaio 2005
- docente del Corso abilitante "Conservazione, efficienza e sicurezza del patrimonio architettonico" presso il Collegio degli Ingegneri delle Toscana; marzo 2006
- docente di Master di II livello "Restauro, protezione e sicurezza degli Edifici storici e monumentali" – Anno accademico 2006-2007
- autore del "Manuale del Restauro architettonico" (ed. Mancosu editore)per la sezione "Interventi; adeguamento tecnologico ed impiantistico"
- autore dell'articolo "Una testimonianza: l'adozione di un sistema di Qualità in un'organizzazione di Ingegneria", pubblicato sul Notiziario dell'Ordine degli Ingegneri di Firenze; luglio 2003
- autore del manuale "Edilizia per il turismo e la ristorazione" (ed. UTET) per il capitolo "tecnologia e impianti"
- relatore al corso di aggiornamento "Innovazione tecnologica in Sanità" – Cagliari 26-28 maggio 2005
- titolare di attività di libero professionista come progetti-

sta e consulente d'impianti dal 1977;

Paolo Pietro Bresci

- nato a Prato l'8 settembre 1952 e residente a Scandicci (FI) in Via F.lli Falorsi 12;
- laureato in Ingegneria civile, sezione edile, indirizzo impianti nel 1977 presso l'Università di Firenze con tesi di laurea in "Strutture ed impianti di stabilimento farmaceutico" con votazione 104/110; esame di abilitazione all'esercizio della professione conseguito nello stesso anno
- 1977;
- iscritto all'Albo Professionale dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze al n. 1925 dal 01.06.1978:
- socio dell'AFI (Associazione Farmaceutici dell'Industria) e dell'ASCCA(Associazione per lo Studio ed il Controllo della Contaminazione Ambientale);
- abilitato alle verifiche in materia di sicurezza degli impianti di cui all'Art. 7 del Regolamento di cui al D.M. 37/2008;
- abilitato alla certificazione di cui agli art. 1 e 2 del D.M. 08.03.85 previsto dalla Legge n. 818 del 07.12.84 e D. Lgs. 139/2006;
- componente della Commissione Sicurezza e Coordinatore del gruppo "Prevenzione Incendi" presso l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze;
- componente della Commissione del Consiglio Nazionale Ingegneri per la prevenzione incendi;
- docente di corsi di formazione professionale per tecnici impiantisti;
- autore dell'articolo "Impianto di trigenerazione per l'Ospedale S. Maria Annunziata a Bagno a Ripoli (FI)" pubblicato sulla rivista RCI, settembre 2011
- autore dell'articolo "Impianto di fitodepurazione" pubblicato sulla rivista RCI, novembre 2011
- Relatore al Convegno "La produzione ed i consumi energetici attuali e futuri del presso Ospedaliero di Careggi" – Firenze, 6 maggio 2008
- Relatore al Convegno "La certificazione energetica nel settore ospedaliero" – Cagliari 20 giugno 2008
- Relatore al Convegno "La climatizzazione negli ospedali e nelle strutture sanitarie" – Milano 1-2 dicembre 2010
- titolare di attività di libero professionista come progettista d'impianti tecnici civili ed industriali dal 1982.
- Presidente e direttore tecnico di Consilium s.r.l.;
- Vice presidente e direttore tecnico di Consilium s.r.l.;

Marco Cellini

- nato a Firenze il 07/07/1955 e residente a Bagno a Ripoli (FI) in Via di Belmonte n. 20;
- diplomato come Perito Industriale con specializzazione in Elettrotecnica presso l'Istituto Tecnico Industriale Leonardo da Vinci di Firenze nell'anno 1974;
- iscritto al Collegio dei Periti Industriali nella Provincia di Firenze al n. 1013 dal 19.06.1985;
- titolare di attività di libero professionista come progettista e consulente d'impianti elettrici dal 1985.
- attestato di frequenza al corso di formazione di 40 ore "Progettazione e disegno in ambito civile e architettonico (Revit Architecture)"
- attestato di frequenza al corso di formazione di 16 ore "Foglio elettronico e progettazione di impianti"
- attestato di frequenza al corso di formazione di 30 ore "REVIT MEP".

Luciano Pecori

- nato a Firenze il 4/3/1959 e residente in Impruneta (FI), Via dell'Oliveta, 10b;
- laureato in Ingegneria Meccanica presso il Dipartimento di Energetica della Facoltà di Ingegneria di Firenze nell'anno 1984 con votazione 110/110; esame di abilitazione all'esercizio della professione conseguito nello stesso anno 1984;
- iscritto all'Albo Professionale dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze al n° 2671 dal 29.01.1987;
- titolare di attività di libero professionista come progettista e consulente di impianti meccanici dal 1987.

Leonardo D'Inzeo

- nato a Firenze il 16/05/1979 e residente a Firenze in Piazza dell'Indipendenza, 3;
- laureato in Ingegneria Edile presso l'Università di Firenze nell'anno 2006 con tesi di laurea in Recupero e conservazione degli edifici; esame di abilitazione all'esercizio della professione conseguito nello stesso anno 2006;
- iscritto all'Albo Professionale dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze al n. 5579 dal 16.01.2007;
- iscritto negli Elenchi dei professionisti del Ministero dell'Interno di cui all'articolo 16 del decreto legislativo 8 marzo 2006, n. 139 al n. FI05579I00862.
- certificazione del Corso di Illuminotecnica architettonica, conseguita presso la Fondazione Targetti – Lighting Academy;
- attestato di frequenza al corso per l'uso del programma di calcolo STIMA 10 dedicato al calcolo Legge 10/91 eseguito presso la ditta Watts industries, in febbraio 2008;
- attestato di frequenze al corso tecnico – progettuale sugli impianti solari termici sottovuoto eseguito presso la ditta Kloben solar evolution, in giugno 2008.
- certificazione da parte dell'AIAS (Associazione Italiana Addetti Sicurezza) per aver soddisfatto i requisiti del CFPA Europe Examination nel campo di Fire Safety Engineering, eseguito presso la ditta sede di Informa in Roma nell'ottobre 2009.
- attestato di frequenze al corso di elevata formazione in Prevenzione Incendi; specificatamente rispetto alla Fire Safety Engineering e all'utilizzo del software di calcolo Fire Dynamics Simulator, eseguito presso la ditta sede di Informa in Roma nell'ottobre 2009.
- attestato di frequenza al corso di formazione di 40 ore "Progettazione e disegno in ambito civile e architettonico (Revit Architecture)"

- attestato di frequenza al corso di formazione di 16 ore "Foglio elettronico e progettazione di impianti"
- attestato di frequenza al corso di formazione di 30 ore "REVIT MEP".
- certificazione BIM Manager.

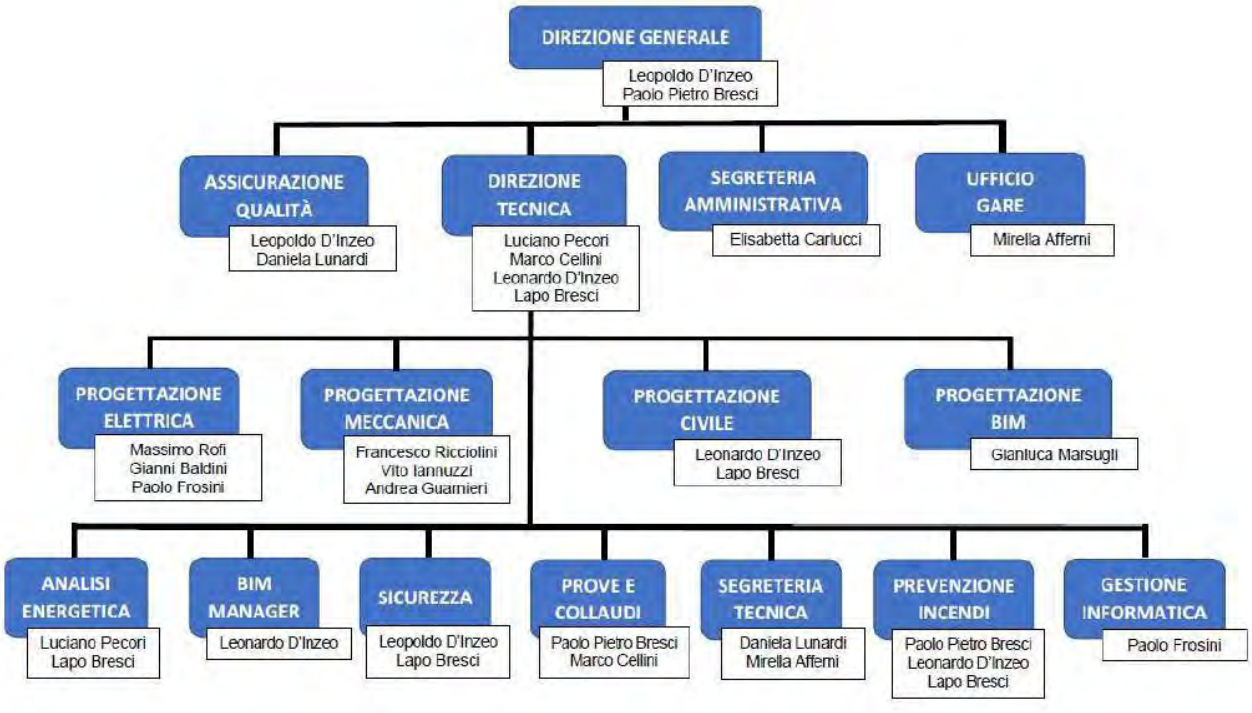
Lapo Bresci

- nato a Firenze il 12/11/1980 e residente a Firenze in Via Q. Sella, 2b;
- laureato in Ingegneria Edile presso l'Università di Firenze nell'anno 2006 con tesi di laurea in riqualificazione urbana ed edilizia e proposta progettuale; esame di abilitazione all'esercizio della professione conseguito nell'anno 2007;
- iscritto all'Albo Professionale dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Firenze al n. 5632 dal 20.03.2007;
- abilitato quale "Coordinatore in materia di sicurezza e di salute in fase di progettazione e di realizzazione dell'opera" ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- iscritto all'albo dei professionisti abilitati ai sensi della legge n.818/84 nella Provincia di Firenze al n. 828 (cod. FI05632I00828) a partire dall'anno 2010;
- certificazione da parte dell'AIAS (Associazione Italiana Addetti Sicurezza) per aver soddisfatto i requisiti del CFPA Europe Examination nel campo di Fire Safety Engineering, eseguito presso la ditta sede di Informa in Roma nel marzo 2008.
- attestato di frequenza al corso di formazione di 40 ore "Progettazione e disegno in ambito civile e architettonico (Revit Architecture)"
- attestato di frequenza al corso di formazione di 16 ore "Foglio elettronico e progettazione di impianti"
- attestato di frequenza al corso di formazione di 30 ore "REVIT MEP".

La struttura di Consilium s.r.l. è attualmente costituita dal personale tecnico, amministrativo e di controllo della Qualità (n. 10 unità assunte con contratto a tempo indeterminato) secondo l'organigramma di seguito rappresentato.

Conformemente alle direttive della legislazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 626/94 ora confluito nel Testo Unico D.Lgs 81/2008) è stato predisposto a suo tempo il Documento di valutazione dei rischi, nominato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il Medico competente che svolge le visite periodiche; sono anche presenti due qualificati Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza.

La struttura di Consilium s.r.l. si avvale altresì del contributo professionale di specialisti consulenti esterni (architetti, esperti di restauro monumentale, ingegneri delle strutture etc.) per la risoluzione di problematiche specifiche.



La progettazione architettonica della cucina, mensa e del bar nonchè degli spazi destinati a servizi alberghieri è stata affidata all'**Arch. Elio di Franco**; si riposta estratto del CV.

ELIODI FRANCO



Vive e lavora a Firenze.
Studia alla facoltà di architettura dell' Università di Firenze.
Dal 1976 al 1983 collabora a vari progetti in Italia e all' estero, tra cui le Abitazioni in Grandview Drive 4 Hollywood Hills a Los Angeles e in Lussemburgo
Nell' attività professionale indipendente, iniziata nel 1984, si dedica alla progettazione architettonica pubblica e privata e all' architettura d' interni.
Dal 2002 al 2005 è professore incaricato al Corso di Laurea di Disegno Industriale della Facoltà di Architettura di Firenze.



Principali progetti e realizzazioni:

NUOVO STORE COIN, Piazza del Grano Firenze 2022

RIQUALIFICAZIONE PALAZZO AFFARI, Firenze 2019



HOUSING SOCIALE, Via di Merezzate Milano 2018
realizzazione di 200 alloggi di edilizia sociale residenziale all'interno del P.I.I. di Merezzate (in costruzione)



RESIDENZE A BELAIR, G.D.Lussemburgo 2017



GUILLAUME SUITES, Rue du Curè G.D.Lussemburgo 2015
CAFE RIVALTA, Firenze 2012
RESIDENZA IN AV.GUILLAUME, G.D.Lussemburgo, 2012
UFFICI & ARCHIVIO STORICO LINEAPIU' Spa, Prato 2011
EDIFICIO INDUSTRIALE RENATO CORTI Spa, Firenze 2010

EDIFICIO RESIDENZIALE "THE FIRST" , G.D.Lussemburgo 2010



UFFICI CHOPARD, Firenze 2010
RIQUALIFICAZIONE AREA EX FORNACI S.GIUSTO, - Firenze 2010

CASA FRACASSI, Arezzo 2009
RESIDENZE A WEIMERSHOF, G.D.Lussemburgo 2008
MO.BA, Ristorante Villa Bardini Firenze 2008



PADIGLIONE RECEPTION PITTIMMAGINE, V.le Strozzi - Fortezza da Basso, Firenze 2008
A12 PREMIO ARCHITETTURA TERRITORIO FIORENTINO 2012
PRIMO CLASSIFICATO NUOVE COSTRUZIONI



DYNAMO CAMP, Recupero e riconversione di ex insediamento industriale SMI a centro di cura per bambini Limestre (PT) 2007
TRIENNALE DI MILANO 2009 - FINALISTA MEDAGLIA D'ORO ARCHITETTURA ITALIANA







CASA LUCCHESI, Impruneta, Firenze 2005
ALLE MURATE, Ristorante Firenze 2005
BAGUTTA, Negozi, Milano 2003/4
CASA MARTELLI, Grassina, Firenze 2003
CORSO DI LAUREA DI DISEGNO INDUSTRIALE, Facoltà di Architettura, nuova sede, Calenzano 2003
VALTUR, Centro turistico culturale Selinunte, Sicilia 2001
SALOV, Nuova sede stabilimento, Viareggio 2001
ISTANBUL ONE, Shopping & Entertainment Center, Turchia, Istambul 2001

MUSEO DIGITALE - OSSERVATORIO DELLE ARTI E DEI SAPERI
Azienda Ospedaliera Universitaria di Careggi, 2010 Firenze



DIREZIONE E MULTIZONALE ONCOLOGICA NELL' AZIENDA OSPEDALIERA CAREGGI. (Progetto vincitore), Firenze 2006-2011
MENSA OSPEDALIERA DI CAREGGI, Firenze 2012
ICCAB, Edificio per uffici, Firenze 2000
BBDO ITALY, Agenzia di pubblicità, Milano 1999
CENTRO CULTURALE GIAPPONESE, Firenze 1998
CENTRO STUDI Editoriale Domus, (proposta) Vairano (PV), 1997
Padiglione LOGGIA CHIARA, ristorante Doccia, Arezzo 1996

Partecipa a concorsi nazionali e internazionali:



PROGETTO 10000 – Social housing - InvestireSGR Milano 2016 (Progetto vincitore)
MUDI, Museo Istituto degli Innocenti, Firenze 2009
PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE AREA OSPEDALE SANTA CHIARA, Italia Pisa 2007



NUOVA SEDE PROVINCIA AREZZO, Italia, Arezzo 2005
"LA CASA DELL'ARCHITETTO", Nuova sede dell'Ordine degli Architetti, Italia, Firenze 2004



NUOVA STAZIONE AV DI FIRENZE, Italia, Firenze 2002
PIANO PARTICOLAREGGIATO DEL CENTRO DIREZIONALE E COMMERCIALE DI CALENZANO (FI), Italia, 1998 (Progetto vincitore di un concorso ad inviti). L' Arca n°132, 1998
TAMAYA PACHINKO PALACE, Fukuoka, Giappone, 1996 (Progetto vincitore di un concorso ad inviti)
SCOTTISH ARCHITECTURE AND DESIGN CENTRE, Edinburgo, Scozia 1995
"IL CORTILE DEL XXI SECOLO" residenze per anziani, Haarlem, —
PARCHEGGIO A HITOTSUBA, Kyushu, Giappone 1992 (concorso a inviti) L' ARCA n°66, 1992.

1.2 Oggetto e consistenza del servizio

1.2.1 ANALISI DEL CONTESTO

L' Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (A.O.U.P.) è una delle quattro strutture ospedaliero-universitarie della Toscana ed opera come un unico presidio ospedaliero articolato su due stabilimenti, complementari e coordinati per garantire globalmente i servizi ospedalieri sia di base che di alta specialità:

- Santa Chiara, posto nel centro storico della città (Via Roma 67) e
- Cisanello, nella immediata periferia est (Via Paradisa, 2).

L'azienda ospedaliero-universitaria pisana (abbreviato AOUP) è il **principale istituto ospedaliero di Pisa**; **opera in sinergia con l'Università di Pisa**, della quale rappresenta la sede centrale della scuola di medicina.

Secondo Agenas nel 2023 l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana si **classifica come terzo migliore ospedale, in assoluto, in Italia**.

A seguito di un'indagine da parte del ministero della salute, l'**AOU Pisana si classifica come quinta in Italia** (nonché seconda struttura pubblica) per **attrattività extra-regionale nelle procedure mediche ad alta complessità e specializzazione**.

L'ospedale è sede di un DEA di II livello, ovvero centro traumi ad alta specializzazione, nonché l'unico ospedale regionale ad essere dotato di un centro grandi ustioni.

L'AOUP è dotata, al **2021, di 1108 posti letto, di cui 1000 di degenza ordinaria e 108 di day hospital**, integrati in oltre 120 unità operative di area clinica, e numerosi percorsi integrati di cura, afferenti a dieci dipartimenti ad attività integrata (D.A.I.) e otto dipartimenti di area tecnico-universitaria:

Al **30 gennaio 2024 l'Azienda ha 1080 posti letto e 4.972 unità di personale dipendente** articolati su 10 Dipartimenti assistenziali ad Attività Integrata (DAI), 2 dipartimenti professionali, 3 dipartimenti tecnico amministrativi, strutture trasversali e di staff.

Per numero di posti letto, e di ricoveri, rappresenta uno dei principali poli ospedalieri, in Toscana e in Italia, con notevoli percentuali di ricoveri extra-regionali.

Il numero dei pazienti è in continua crescita ed ogni giorno affluiscono agli Ospedali dell'AOU Pisana, in media, più di mille persone.

Allo stato attuale AOUP eroga le prestazioni sanitarie e tutte quelle di supporto in due stabilimenti per un totale di circa 1200 posti letto e 5000 dipendenti.

Il servizio di ristorazione attuale dispone di due cucine per la preparazione dei pasti sia ai dipendenti che ai degenti e di due mense annesse alle cucine, una posta nei locali del CMSC edificio 38 e l'altra in Cisanello edificio 12.

La **consistenza del servizio di ristorazione degenti è di circa 330.000 giornate alimentari all'anno** comprensive di colazione, pranzo, cena.

La **consistenza del servizio ai dipendenti è di 120.000 pasti all'anno serviti solo a pranzo dal lunedì al sabato.** Si conteggiano pertanto 3000 pasti al giorno di cui per i degenti 1.220 a pranzo e 1.200 a cena e 800 per gli utenti delle mese

E' in atto il **completamento del progetto di realizzazione edilizia del "Nuovo Santa Chiara" in Cisanello**, che prevede il trasferimento di tutte le attività in una unica sede in più corpi di fabbrica afferenti l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e l'Università di Pisa, nei quali si svolgeranno in modo integrato le attività di assistenza, didattica e ricerca.

Il completamento dell'area consiste nella r**ealizzazione di nuovi edifici sia con funzione sanitaria che con funzione didattica e di ricerca**. In particolare verrà realizzato l'**Edificio 53 con funzioni di Cucina-Mensa**.

Nell'ambito dell'attuazione dell' operazione economica di Partenariato Pubblico Privato viene incluso l'allestimento dell'edificio n°53 destinato alla produzione dei pasti, sia per i degenti che per i dipendenti, e per la mensa del nuovo ospedale.

Il progetto prevede che venga consegnato al grezzo senza gli impianti e le finiture interne con l'allestimento a carico del futuro gestore dei servizi.

L'edificio 53 trova collocazione in **prossimità del 1° e 2° potenziamento, in posizione favorevole per la fruizione sia da parte dell'utenza ospedaliera che universitaria**.

La sua collocazione planimetrica favorisce altresì il trasporto dei posti alle varie strutture sanitarie con particolare riferimento, ovviamente, alle degenze

L'**edificio 53 Cucina- Mensa, è un edificio di 3 livelli**, interrato, piano terra e primo piano con annessi spazi esterni per un totale di **circa 8.200 mq**, oltre un locale tecnologico che si sviluppa parzialmente al livello -2; l'edifizio è stata progettato in maniera da accogliere le specifiche esigenze espresse dall'Azienda Ospedaliera in termini di potenzialità (numero dei pasti da produrre).

Con l'attivazione dell'edificio 53 il servizio dovrà ricomprendere oltre alla **preparazione dei pasti ed alla somministrazione nei locali predisposti per la mensa anche la prenotazione del vitto e la consegna/ ritiro al posto letto.**

Considerate le dimensioni e le capacità produttive dei nuovi locali all'edificio 53 **sarà consentita la vendita di pasti a soggetti terzi e l'utilizzo dei locali mensa da parte di soggetti diversi dai dipendenti AOUP** e ad essi equiparati inclusi gli studenti di UNIPI sia a pranzo che a cena.

Allo stato attuale **non è stata stipulata una convenzione con Diritto allo Studio** ma l'ente ha dichiarato di avere interesse a che gli studenti accedano alla mensa, si tratterebbe di circa 110.000 pasti annui. Nei nuovi locali sarà inoltre consentita la realizzazione e gestione di un bar.

1.2.2 PUNTI DI FORZA DELLA PROPOSTA

Le caratteristiche distintive della proposta sono:

- **Non è stata prevista alcuna contribuzione a titolo di canone di disponibilità da parte di AOU Pisana a favore del concessionario**
  Come verrà meglio dettagliato nel fascicolo 3) Piano Economico Finanziario, non è stato considerato nella presente proposta alcuna contribuzione pubblica nell' operazioni di PPP, sebbene prevista da Codice.

- **Realizzazione degli interventi, con partner affidabili, ad alta innovazione tecnologica, ampia capacità produttiva e secondo standard igienico-sanitari e ambientali di pregio.**
  Nella realizzazione del centro cottura sono state considerate tutte le normative vigenti e cogenti, nonché i CAM del settore edilizio e quelli riferiti al settore ristorativo.

  Nel fascicolo 2) Progetto di fattibilità e 5) Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione, sono chiaramente individuati tutti gli elementi di conformità ai CAM, nonché le eventuali migliorie e innovazioni proposte, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - » Revisione completa dei layout allegati al progetto esecutivo, con razionalizzazione degli spazi utilizzati per il servizio.
  - » Realizzazione di un **centro cottura tecnologicamente avanzato** capace di raggiungere una **capacità produttiva di oltre 10.000 pasti al giorno**.
  - » **Cucina modulabile e implementabile** in base alle esigenze di servizio e all'implementazione del nume-ro di pasti prodotti.
  - » **Realizzazione di un centro cottura tecnologicamente avanzato con numerose macchine speciali** in grado di valorizzare le preparazioni, efficientare il servizio e garantire elevati standard igienico – sanitari.
  - » Realizzazione di una **nuova mensa ristorante aziendale flessibile in grado di rispondere alle diverse esigenze alimentari** dei commensali e con numerose proposte gastronomiche.
  - » Realizzazione di un **nuovo bar-bistrot,** per riuscire a soddisfare le esigenze anche della utenza che ricerca un pasto veloce ad un prezzo inferiore;
  - » definizione di percorsi specifici e individuati secondo il cd. principio della "marcia in avanti" e sistemi rintracciabilità informatizzata;
  - » attuazione di una **politica di Food Defence**;

- » **informatizzazione 5.0 nel centro produttivo** inserendo tecnologie che integrano automazione avanzata, collaborazione uomo-macchina e sostenibilità;
- » idoneità ad ottenere **certificazione LEED**;
- » **Impianti elettrici:** fornitura dal Gestore e alimentazione svincolata da quella del comprensorio ospe-daliero, grazie alla realizzazione di una Cabina di trasformazione MT/BT posta all'interno dell'immobile in oggetto con un nuovo punto di consegna energia all'interno al piano interrato; grande attenzione ai più rigorosi criteri di risparmio energetico, sia con l'utilizzo di componenti intrin-secamente a basso consumo energetico, sia con soluzioni impiantistiche adeguate (Dali, etc.) utilizzo di energia rinnovabile, in particolare realizzando un impianto fotovoltaico dedicato
- » **Impianti Meccanici:** compatibilità totale col sistema di produzione e distribuzione del comprensorio; utilizzo di energia elettrica e di vapore per l'alimentazione delle attrezzature, senza prevedere l'utilizzo del gas. utilizzo diffuso di apparecchiature a basso impatto visivo e di elevato comfort (por-tate d'aria modulabili in funzione degli affollamenti) con canalizzazioni a bassa velocità; grande atten-zione alle problematiche energetiche (impianti con recupero di calore) e di igienicità (filtri elettrosta-tici); sistema di automazione centralizzato integrato a tutti gli impianti e remotizzabile per interfaccia con il sistema di regolazione generale
- » **Opere edili:** Predominanza di materiali durevoli e facili da mantenere, come il gres, l'acciaio inox, il metallo verniciato e le superfici laminate
- » altre **scelte ristorative incidenti sull'impatto ambientale complessivo del servizio** (rispetto dei CAM, menù Green, soluzioni migliorative atte alla riduzione dell'impatto ambientale, progetti di recupero eccedenze, etc.).

La capacità produttiva stimata è di gran lunga superiore a quella prevista dall'Amministrazione e arriverà a soddisfare un fabbisogno di oltre 10.000 pasti al giorno, concedendo quindi anche alla Stazione Appaltante di valutare l'eventuale riconoscimento di una cospicua royalty al concessionario per la produzione di pasti per utenze terze, oltre a quelle già previste nel Piano Economico Finanziario.

La scelta, inoltre, di partner consolidati nel mercato sia per la progettazione che per la costruzione dell'opera garantisce il rispetto di standard di affidabilità, bontà della proposta e sostenibilità ambientale ed economica della stessa.

A tal proposito è doveroso ricordare che il mercato edilizio degli utili anni ha visto delle importanti e straordinarie oscillazioni in ordine al prezzo di acquisto dei materiali e di esecuzione delle opere in funzione ai bonus concessi, situazione che sta gradualmente tornando a normalità e pertanto la rivalutazione dei computi nell'eventuale successivo step di progettazione definitiva.

- **Operatività del centro cottura secondo standard certificati e sistema informativo di gestione condiviso**

  Il centro sarà operativo e allestito entro lo start-up di trasferimento dell'attuale Ospedale Santa Chiara al Nuovo Ospedale in Cisanello. Al nuovo centro cottura saranno estese tutte le procedure e le modalità operative richieste dagli standard certificati di Serenissima in modo che, anche attraverso l'attività di auditor esterni e ad un sistema informativo di controllo condiviso, sia garantito ad AOUP il controllo sull'operatività dell'Azienda secondo i principali standard di qualità, sicurezza alimentare e gestione ambientale del servizio.

- **Implementazione, a supporto del Servizio Dietetico Nutrizionale di AOUP, un Team Qualità- Nutrizionale per rispondere alle esigenze del servizio e dare assistenza ai reparti dell'AOU Pisana**

  All'interno dell'organico, fin dalla prima fase del servizio, verrà inserita una Squadra di Dietisti e Assicuratori Qualità, a supporto del Servizio Dietetico Nutrizionale di AOUP, per implementare le attività di adozione del Dietetico, elaborazione Diete Speciali, controllo e supervisione preparazione, confezionamento e distribuzio-ne delle Diete Speciali, formazione e controllo sulla corretta applicazione del piano di Autocontrollo.

- **Implementazione, a supporto del Servizio Dietetico Nutrizionale di AOUP, un Team Qualità- Nutrizionale per rispondere alle esigenze del servizio e dare assistenza ai reparti dell'AOU Pisana**

  All'interno dell'organico, fin dalla prima fase del servizio, Serenissima prevede di inserire una Squadra dedicata alla manutenzione per la gestione, soprattutto nella Fase Transitoria del servizio, delle

manutenzioni di attrezzature, locali e impianti

- **Attivazione dei servizi di consegna e ritiro testa-letto a tutti i degenti, fin dalla fase di start-up di trasferimento al Nuovo Ospedale**

  La Scrivente propone, fin dall'inizio dell'attività di trasferimento dei reparti al Nuovo Ospedale, di attivare su tutti i reparti le attività di consegna/ritiro vassoi personalizzati testa letto ai degenti, in modo da assicurare il cambiamento omogeneo del servizio a tutti i reparti contemporaneamente.

- **Individuazione di attività commerciali a domanda diretta dell'Utenza da porre al primo piano, attualmente non presenti all'interno dell'Ospedale, che portano a generare ricavi che permettono di assorbire dei costi fissi, con un vantaggio economico traslato nel prezzo dei pasti destinati ad AOUP.**

  Così come specificato da AOUP durante le interlocuzioni e nel Documento di Sintesi, il progetto è improntato sul rischio di mercato relativo ai servizi commerciali attivati dall'OE quali elementi fondamentali di sostenibilità dell'investimento complessivo. Per questo, avendo valutato un layout per il ristorazione aziendale e bar al primo piano che può ampiamente contenere la domanda di pasti da consumare in loco, Serenissima ha **previsto di sfruttare la capacità produttiva della cucina per effettuare un'attività commerciale di produzione dei pasti veicolati per utenti esterni (sia pubblici che privati), inserire un'area di ristorazione automatica accessibile 24h anche nei momenti di chiusura del ristorante aziendale, allestire un bar aperto al pubblico, dedicare il primo piano ad attività di servizio alberghiero per familiari dei degenti o foresteria per medici/studenti, inseri-re una palestra per i dipendenti o gli esterni autorizzati.**

- **Flessibilità degli spazi al primo piano:** considerata la possibile elevata affluenza presso il ristorante aziendale situato al piano terra, si propone un monitoraggio preliminare degli accessi all'avvio del servizio. Tale analisi permetterà di valutare l'adeguatezza della capienza attuale; qualora emergesse l'esigenza di ulteriori volumi, si procederà all'allestimento di un'area ristoro anche al primo piano, integrando i posti a sedere disponibili.

Tutte queste attività permettono di diversificare il servizio e poter trarre il massimo beneficio a livello di domanda e di ricavi, con ripercussioni positive sul prezzo dei pasti individuato per AOUP

1.2.3 DURATA DELLA PROPOSTA DI PARTENARIATO

Sia nel fascicolo 3) Piano Economico Finanziario e Matrice dei rischi, sia nel fascicolo 5) Specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione e matrice dei rischi è possibile rilevare che **Serenissima ha impostato la sua proposta su 20 anni di servizio**.

Così come indicato da AOUP Si prevede una **"prima fase" di gestione transitoria del servizio di ristorazione, della durata di 21 mesi**, durante la quale si interverrà per l'adeguamento dei locali e degli impianti dell'Edificio 53, adibito a centro cottura e centro di erogazione dei servizi dipendenti e servizi commerciali. Durante tale fase, per l'avvio immediato del servizio di ristorazione degenti e dipendenti, i pasti saranno prodotti presso le attuali cucine interne dell'Ospedale Cisanello e dell'Ospedale Santa Chiara.

I lavori di adeguamento all'interno dell'Edificio 53 saranno svolti in diverse fasi, dando priorità al completamento della cucina e della mensa dipendenti, rispetto alle attività commerciali.

Trascorsi i mesi previsti nella "prima fase" si darà avvio alla **"seconda fase" definitiva, con l'apertura del centro di cottura, della mensa dipendenti e delle attività commerciali, nonché la messa a regime del servizio entro i successivi 90 giorni.**

Riteniamo tale periodo adeguato alla coniugazione tra l'interesse pubblico e quello privato, in un'**ottica di impegno reciproco volto al risultato di poter realizzare un intervento ingente e mantenere i prezzi della tariffazione diretta ad AOUP in linea con il mercato**.

Se difatti è interesse dell'Amministrazione realizzare l'opera e consentire un'adeguata tempistica per il recupero di investimenti e ammortamenti, consentendo all'operatore concessionario di determinare degli utili, dall'altro è comunque noto che il Concedente pubblico debba tenere ben presenti dei principi di buona amministrazione, tra cui l'efficienza, l'imparzialità e l'adeguatezza.

La durata proposta da Serenissima tiene dunque conto dei suddetti principi in un'ottica di piena collaborazione con l'Amministrazione e nel rispetto dei ruoli reciproci.

1.2.4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E CONSISTENZA DEL SERVIZIO

Come richiesto nel documento di sintesi PPP Ristorazione, il servizio di ristorazione sarà espletato secondo le fasi di seguito descritte.

Per ciascuna fase vengono indicate le strutture da servire, il periodo, i volumi di pasti e lo schema del servizio nel quale vengono riportate, contraddistinte con un codice alfabetico, le attività necessarie per la corretta gestione del servizio. Nel capitolo 3 verranno descritte, facendo richiamo a suddetta codifica, le procedure e le modalità operative per la preparazione dei pasti per i degenti, i dipendenti dell'AOU Pisana e per gli strudenti di UNIPI.

Fase Transitoria

STRUTTURE DA SERVIRE/ UTENZA

Complesso Monumentale Santa Chiara nel centro della Città di Pisa

Degenti

Dipendenti

Studenti UNIPI

Ospedale di Cisanello

Degenti

Dipendenti

PERIODO

Tra la firma del contratto e l'avvio del servizio a regime.

Durante tale fase saranno effettuati gli interventi per l'allestimento dei locali all'interno dell'edificio 53 necessari per la realizzazione nel nuovo centro cottura al piano - 1, del nuovo ristorante aziendale e bar, al piano terra, e degli spazi destinati a servizi alberghieri.

Tale fase durerà fino alla seconda metà del 2027.

VOLUMI RICHIESTI

Nel complesso le due strutture Ospedaliere ospitano 1200 posti letto e circa 5000 dipendenti.

Degenti: 330.000 G.A. (colazione, pranzo e cena); 1220 pranzi + 1200 cene

Dipendenti: 120.000 pasti anno dal lunedì al venerdì - 800 pasti al giorno

SCHEMA DEL SERVIZIO - FASE TRANSITORIA





Centro Produzione Complesso Monumentale Santa Chiara (CMSC - edificio 38)	CENTRO PRODUZIONE Ospedale Cisanello (edificio 12)
a. Approvvigionamento materie prime b. Gestione prenotazioni c. Ricezione e stoccaggio materie prime d. Lavorazione materie prime e. Cottura f. Abbattimento g. Gestione diete speciali h. Confezionamento pasti i. Trasporto j. Consegna/ ritiro pasti carreli ai/dai reparti l. Lavaggio pentole, stoviglie e carrelli m. Pulizie e sanificazione **Servizi accessori e aggiuntivi** n. Gestione fornitura acqua o. Gestione colazioni p. Fornitura generi alimentari extra Cap. 5 Gestione mensa dipendenti	a. Approvvigionamento materie prime b. Gestione prenotazioni c. Ricezione e stoccaggio materie prime d. Lavorazione materie prime e. Cottura f. Abbattimento g. Gestione diete speciali h. Confezionamento pasti i. Trasporto j. Consegna/ ritiro pasti carreli ai/dai reparti l. Lavaggio pentole, stoviglie e carrelli m. Pulizie e sanificazione **Servizi accessori e aggiuntivi** n. Gestione fornitura acqua o. Gestione colazioni p. Fornitura generi alimentari extra Cap. 5 Gestione mensa dipendenti

Fase di Start Up

PERIODO

Durata 6 mesi entro la quale si procederà a trasferire progressivamente tutte le attività sia di AOUP che di UNIPI nel Nuovo Ospedale Santa Chiara.

In tale fase tutte le attività di allestimento dell'edificio 53 sono completate; pertanto il servizio la produzione dei pasti sarà effettuata presso il nuovo centro di produzione.

Vengono garantite le attività di trasporto al Complesso Monumentale Santa Chiara per i reparti che non sono ancora stati spostati.

A titolo di miglioria viene introdotta la consegna e ritiro testa letto in tutti i reparti.

Fase a Regime

STRUTTURE DA SERVIRE/ UTENZA

Nuovo Ospedale Santa Chiara di Cisanello
Degenti
Dipendenti
Studenti UNIPI

PERIODO Dalla seconda metà del 2027 per tutta la durata della concessione.

VOLUMI RICHIESTI

Per AOU Pisana (stessi volumi del servizio nella fase transitoria)

UNIPI: fino a 110.000 pasti annui per studenti (possibile attivazione di convenzione)
Secondo l'esperienza di Serenissima Ristorazione presso numerose realtà ospedaliere-universitarie, gli studenti convenzionati che accedono al servizio ristorazione sono circa il 50% del totale convenzionati

Soggetti terzi: Attività commerciali a domanda diretta dell'utenza: servizio bar, ristorazione automatica, attività commerciale per veicolazione pasti a clienti esterni (si stimano fino a 450 pasti giornalieri). Come proposta commerciale si aggiungono inoltre servizi alberghieri e foresteria e servizio di palestra, da sviluppare al primo piano.

Serenissima Ristorazione, in caso di superamento dei pasti previsti per attività commerciale ad esterni, propone il conferimento di una royalty al Concedente per ogni pasto eccedente,

SCHEMA DEL SERVIZIO - FASE A REGIME



Centro Produzione
Nuovo Ospedale Santa Chiara
(edificio 53)

a. Approvvigionamento materie prime
b. Gestione prenotazioni
c. Ricezione e stoccaggio materie prime
d. Lavorazione materie prime
e. Cottura
f. Abbattimento
g. Gestione diete speciali
h. Confezionamento pasti
k. Consegna/ ritiro vassoi da/ a posto letto - Ricezione prenotazioni
l. Lavaggio pentole, stoviglie e carrelli
m. Pulizie e sanificazione

Servizi accessori e aggiuntivi

n. Gestione fornitura acqua
o. Gestione colazioni
p. Fornitura generi alimentari extra
q. Servizio di catering

Cap. 5 Gestione mensa dipendenti
Cap. 6 Gestione bar
Cap. 7 Servizi Alberghieri - palestra
Cap.8 Nuovo bar - bistrot

1.3 Avvio e messa a regime del servizio

Avviare un nuovo servizio comporta un notevole sforzo organizzativo soprattutto quanto, come richiesto per le strutture dell'A.O.U. Pisana, è richiesta un**a modifica delle modalità di gestione del servizio**.

Il servizio richiesto comporta due fasi di servizio:

- **Fase Transitoria**, nella quale saranno utilizzate le due cucine presenti presso il Complesso Monumentale di Santa Chiara e presso l'Ospedale di Cisanello; in tale fase della concessione sarà la Scrivente subentrerà all'attuale gestore nella gestione delle attività.
- **Fase a Regime** comporta la chiusura delle due cucine esistenti, con lo spostamento delle attività all'interno dell'Edificio 53 - Cucina e Mensa del Nuovo Ospedale Santa Chiara. Propedeutica al raggiungimento del servizio "a regime" sarà la fase di Start Up, della durata di 6 mesi, nella quale sarà effettuato il progressivo spostamento dei reparti dal Complesso Monumentale al Nuovo Ospedale Santa Chiara.

In entrambi le fasi del servizio, la fase di avvio del servizio comporta la necessità di **progettare, tradurre in realtà e successivamente collaudare la nuova gestione del servizio e la relativa nuova struttura operativa.**

L'erogazione del servizio deve essere modellato sulle effettive esigenze degli utenti destinatari del servizio: la collaborazione del committente è essenziale per tradurre in realtà operativa il progetto presentato in sede di gara.

Serenissima Ristorazione definisce a priori i passi da compiere dall'avvio all'erogazione a pieno regime del servizio, prefissandosi i seguenti obiettivi:

- ridurre al minimo i disguidi che un cambio di gestione del servizio può comportare;
- evitare che le nuove modalità di erogazione del servizio abbiano ripercussioni sullo svolgimento della normale attività sanitaria;
- definire, in collaborazione con il committente, i tempi di attuazione del piano di avviamento del servizio;

Per questo, Serenissima Ristorazione ha strutturato la fase di Avvio del servizio su due livelli funzionali:

- **Coordinamento e Perfezionamento delle modalità di attivazione della Fase di servizio a regime**: attraverso un Team di professionisti con competenze mirate al perfezionamento dei diversi ambiti del contratto, che avranno il compito di interfacciarsi con l'Ente appaltante;
- **Livello Operativo di avvio**: attraverso una "Task Force" composta da Team di figure professionali di Serenissima Ristorazione, altamente specializzate in ogni singola attività, che saranno presenti presso sia presso le cucine del Complesso Monumentale e dell'Ospedale di Cisanello (nella fase transitoria), sia presso la cucina centrale del Nuovo Ospedale Santa Chiara (al momento di attivizione dell'attività) e presso i reparti di degenza, con il compito di trasmettere il modus operandi di Serenissima Ristorazione in tutte le fasi del servizio.

La presenza di una "Task force" che, grazie all'esperienza maturata negli anni nella gestione di servizi di ristorazione presso strutture ospedaliere, organizza il personale e tutte le fasi di lavoro consente di garantire un servizio di qualità sin dalle prime fasi di avvio.

1.3.1 Primo Livello Funzionale – Coordinamento e perfezionamento contratto

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO E COMUNICAZIONE TRA SERENISSIMA RISTORAZIONE E DIREZIONE DELL'AOU PISANA.

Il Coordinamento del servizio è assicurato in primis dall'architettura organizzativa prevista per la concessione ed è articolato su diversi livelli di responsabilità prevedenso la presenza di specifiche figure che, con il supporto della sede centrale, coordinano e gestiscono l'intera concessione.

I **vantaggi principali dell'organizzazione adottata** sono l'equilibrio tra gli obiettivi, il coordinamento delle funzioni e l'evidenza degli scopi di progetto.

L'organizzazione è orientata ad una comunicazione trasparente ed immediata tra le figure di riferimento di Serenissima Ristorazione e le figure incaricate dell'AOU Pisana.

Anche nella gestione delle risorse umane è fondamentale strutturare un Piano di Comunicazione chiaro e definito, con lo scopo di ottimizzare al meglio il sistema di relazioni e di collaborazione sia all'interno della propria struttura organizzativa, sia con la Direzione e con le figure designate dell'Ente appaltante.

Gli obiettivi del Piano sono:

- garantire l'interfacciamento tra le varie figure professionali operanti all'interno della concessione;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia del sistema organizzativo.

Il piano di comunicazione è un modo per definire i ruoli valorizzandone le capacità, armonizzando le procedure e uniformando il linguaggio della condivisione. Il piano si integra con la struttura organizzativa progettata per la gestione della presente concessione, ed implica la creazione di una rete solida e trasparente di relazioni tra le diverse funzioni coinvolte.

Nella seguente tabella vengono riportati i principali flfussi informativi tra le figure professionali di Serenissima Ristorazione e le figure di riferimento dell'AOU Pisana.

Figura Ditta	Figure dell'Ente	Principale oggetto delle comunicazioni
Responsabile Istituzionale Concessione - Capo Divisione Sanità	**RUP**	• Verifica della documentazione di gara, predisposizione del contratto. • Analisi ed eventuale verifica di conformità tenute dalle Amministrazione Contraente. • Analisi e verifica dell'andamento generale del servizio, secondo quanto previsto dalla convenzione o dal disciplinare
Responsabile del Servizio	**RES**	• Verifica l'andamento generale del servizio; • Analisi ed eventuale revisione delle clausole contrattuali; • Analisi richieste ed esigenze manifestate; • Analisi soddisfazione del Cliente/Qualità recepita; • Contestazione del Servizio; • Analisi delle attività di produzione nel rispetto dei termini contrattuali; • Analisi dell'organizzazione delle strutture; • Valutazione della fase di start-up; • Riunioni per l'ottimizzazione del servizio.
Referente Operativo del Servizio	**DEC**	• Organizzazione delle attività; • Programmazione e verifica andamento generale del servizio: controllo ed organizzazione del personale impiegato secondo le funzioni professionali ed i compiti assegnati; • Analisi soddisfazione del Cliente/Qualità percepita; • Verifica rispetto adempimenti e prescrizioni relativi alla sicurezza; Analisi di eventuali non conformità, contestazioni, reclami e definizione azioni correttive e piani di miglioramento; • Analisi delle esigenze formative dei collaboratori e approntamento corsi di formazione; • Segnalazione esecuzione lavori straordinari/interventi di emergenza.
Responsabile Servizio Dietetico	**Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica**	• Analisi dei risultati del sistema di controllo (processo e risultato); • Analisi ed eventuali non conformità rilevate e azioni correttive intraprese; • Analisi delle esigenze formative e approntamento dei corsi di formazione.

Figura Ditta	Figure dell'Ente	Principale oggetto delle comunicazioni
Delegato alla Sicurezza (unità aziendale)	**Servizio Prevenzione e Protezione**	• Analisi e valutazione dei rischi da interferenze; • Aggiornamento/integrazione dei rischi; • Analisi delle esigenze formative; • Elaborazione ed introduzione di nuove misure preventive e protettive.
Responsabile Sistema Informatico	**Servizio Informatico**	• Pianificazione delle attività informatiche; • Piani • Proposta di soluzioni innovative di hardware e software.
Responsabile Ufficio Tecnico	**Ufficio Tecnico Studio progettazione**	• Pianificazione delle attività di inserimento delle nuove attrezzature proposte per la corretta esecuzione del servizio nella fase transitoria. Pianificazione attività di manutenzione. • Progettazione esecutiva, direzione lavori, collaudi nuova cucina, mensa e bar • Pianificazioni attività manutenzione attrezzature, arredi, impianti e lozli.

Il **piano di comunicazione e di interfacciamento sarà integrato con gli strumenti di comunicazione studiati per la concessione e decritti nel Piano di Comunicazione**: i responsabili saranno dotati di uno smartphone per accedere alle mail in qualsiasi momento e di un portale di comunicazione in cui confluiranno tutti gli scambi documentali e tutti i controlli effettuati.

PIANIFICAZIONE/CRONOPROGRAMMA DELLE AZIONI DIRETTE AD ASSICURARE LA REGOLARITÀ E LA CONTINUITÀ DELLE PRESTAZIONI

Nella tabella seguente si espone la pianificazione di tutte le fasi di avvio del servizio inerenti il coordinamento e la gestione del contratto attuativo evidenziando oltre alle attività pianificate, le azioni atte a assicurare la regolarità e la continuità delle prestazioni.

FASE	OPERAZIONE/ ATTIVITA'	AZIONE DIRETTE AD ASSICURARE REGOLARITA' e CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI	RESPONSABILE SERENISSIMA RISTORAZIONE	FUNZIONI COINVOLTE ENTE
1	**DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ PER CONIUGARE LE PROCEDURE AZIENDALI CON QUELLE PROPOSTE NEL PROGETTO TECNICO**	Presentazione all'ente di tutte le figure coinvolte nel piano di Sart-up e condivisione del piano di perfezionamento delle proposte del progetto tecnico	Responsabile del Servizio	RES/DEC/Servizio Dietetica, Servizio Prevenzione e Protezione,Servizio Informatico, Ufficio tecnico
2	**MODALITÀ DI GESTIONE DELLE VARIAZIONI QUALI/QUANTITATIVE AI MENU' NEL CORSO DELLA CONCESSIONE**	Modalità di attivazione di cambi menù - tempi - modalità - procedure - responsabilità	Responsabile Servizio Dietetico	Ufficio Economato, Pianificazione e Produzione, Dietiste
3	**CONDIVISIONE DELLE MODALITÀ E DELLE TEMPISTICHE DI INSERIMENTO DELLE NUOVE ATTREZZATURE E DISPOSITIVI PRESSO I REPARTI**	Stesura di una procedura condivisa per l'installazione degli erogatori di bevande calde e dei dispositivi informatici presso i vari reparti.	Responsabile Ufficio Tecnico Responsabile Sistemi informatici	Ufficio Tecnico Servizio di Dietetica,
4	**PRESENTAZIONE DEI CURRICULA DEI REFERENTI DEI SERVIZI E DELLA CUCINA**	Presentazione dei referenti dei servizi, trasmissione dei curricula da cui si evincono le competenze specifiche	Responsabile del Servizio	DEC/ Servizio Dietetica
5	**MODALITÀ PER LA DEFINIZIONE DELLE TOLLERANZE, LA RILEVAZIONE ED IL MANTENIMENTO DEI LIVELLI CONTRATTUALI**	Definizione di una procedura di interfacciamento funzionale organizzativo per la definizione ed il mantenimento dei livelli contrattuali	Responsabile del Servizio, Responsabile Servizio Dietetico	RES/DEC

FASE	OPERAZIONE/ ATTIVITA'	AZIONE DIRETTE AD ASSICURARE REGOLARITA' e CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI	RESPONSABILE SERENISSIMA RISTORAZIONE	FUNZIONI COINVOLTE ENTE
6	**PROGETTO DI INTEGRAZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI**	Definizione di tempi e modalità di interfacciamento del sistema informatico proposto	Responsabile Sistemi Informativi	Referente del Servizio, Tecnico Informatico
7	**GESTIONE DEL CAMBIO DI SERVIZIO**	Presentazione della Squadra di Start-Up di avviamento del servizio	Responsabile del servizio	DEC
8	**PIANO E MODALITÀ DI AUTOCONTROLLO**	Presentazione del Piano di Autocontrollo aziendale e definizione delle fasi di personalizzazione dello stesso. Implementazione del Piano di Autocontrollo specifico per struttura.	Responsabile Ufficio Qualità	DEC/Servizio di Dietetica
9	**MANUALE DELLA QUALITÀ**	Presentazione del Piani di Qualità integrato	Responsabile Qualità Direzione Sicurezza	DEC/Servizio di Dietetica
10	**INTRODUZIONE DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONI**	Definizione delle modalità di prenotazione e installazione del software, previo interfacciamento con i vostri sistemi aziendali	Responsabile Servizi Informatici	Responsabile Servizi Informatici, Addetti all'elaborazione delle prenotazioni
11	**FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**	Predisposizione del piano di formazione a carico di tutte le figure operative, nonché a carico delle figure di reparto per la distribuzione e la prenotazione dei pasti	Assicuratore Qualità	Tutto il personale della concessione. Personale dell'Ente impiegato nel servizio di distribuzione dei pasti, preparazione colazione e prenotazione
12	**GESTIONE FATTURAZIONE**	Elaborazione e definizione delle modalità di gestione dei report di prefatturazione – Condivisione delle modalità di elaborazione delle fatture.	Ufficio Fatturazione	Responsabile del Servizio.



1.3.2 Piano di avvio del servizio– Secondo Livello Funzionale – Livello Operativo

Come già anticipato, per garantire un servizio di ristorazione di qualità e perfettamente rispondente alle esigenze dell'Ente, Serenissima Ristorazione ritiene estremamente importante la definizione dell'organizzazione del servizio sin dal primo giorno di avvio del servizio.

La fase di Avvio del Servizio prevede l'affiancamento sia del personale operante all'interno delle due cucine che saranno utilizzate nella Fase Transitoria del Servizio, sia del personale impiegato, nella Fase a Regime, nella nuova cucina dell'Ospedale Santa Chiara. Nella fase di servizio a regime è previsto anche l'affiancamento del personale a cui saranno affidate le attività attualmente non previste quali: ► distribuzione delle colazioni ► distribuzione dei vassoi personalizzati (pranzo e cena) ►ricezione delle preferenze alimentari al letto di ogni singolo degente ► gestione bar ► gestione servizi alberghieri (alloggi - foresteria) ► gestione palestra ► gestione nuovo bar - bistrot.

Le Squadre saranno comunque strutturate secondo l'effettiva necessità della cucina e dei vari reparti. Il periodo di presenza dello "Staff di Avvio del servizio" previsto sarà indicativamente di 30 giorni e comunque fintantoché l'organizzazione del servizio non sarà consolidata e il personale impiegato nel servizio adeguatamente formato.

FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO PER IL PERSONALE OPERATIVO

Nelle fasi di avvio del servizio (Fase Transitoria e Fase a Regime), il personale previsto per la commessa verrà affiancato e opportunamente formato da figure professionali di Serenissima Ristorazione, altamente specializzate in ogni singola attività specifica, che trasmetteranno il modus operandi di Serenissima Ristorazione in tutte le fasi del servizio.

La Task Force prevista da Serenissima Ristorazione è strutturata in modo che sia presente una Squadra di Start Up che effettuerà l'affiancamento secondo le fasi di processo indicate nella tabella sottostante e assicurando le conoscenze e competenze per area di affiancamento.

FASE DI PROCESSO	RESPONSABILE DI START UP	FIGURE OPERATIVE INTERESSATE	ATTIVITA'
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Capo Area Responsabile del Servizio	Responsabile operativo cucina	Organizzazione del personale, redazione turni di servizio
UTILIZZO NUOVE ATTREZZATURE	Responsabile di produzione (Cuoco) Esperti ditte fornitrici attrezzature Tecnico del Centro assistenza autorizzato	Cuochi Aiuto Cuochi	Formazione di start up per l'utilizzo delle nuove attrezzature Fasi operative in base alle tecnologie installate manutenzione ordinaria quotidiana, settimanale e mensile Standard operativi nelle diverse fasi del servizio
LAVORAZIONE MATERIE PRIME	Responsabile di produzione (Cuoco)	Cuochi Aiuto Cuochi	Affiancamento alle operazioni di lavorazione Confezionamento materie prime sottovuoto
COTTURA	Responsabile di produzione (Cuoco)	Cuochi Aiuto Cuochi	Affiancamento cuochi Formazione sui metodi di cottura tradizionali e nuovi sistemi di cottura introdotti
GESTIONE DIETE SPECIALI	Dietista	Cuochi addetti alla preparazione diete	Formazione del personale sulla preparazione delle diete speciali e sulle procedure previste del piano HACCP

FASE DI PROCESSO	RESPONSABILE DI START UP	FIGURE OPERATIVE INTERESSATE	ATTIVITA'
CONFEZIONAMENTO VASSOI PERSONALIZZATI	Responsabile Operativo	Addetti al confeziona-mento	Formazione sulle corrette modalità di confezionamento e di impiattamento. Gestione dei cicli di mantenimento delle temperature.
CONSEGNA/ RITIRO CARRELLI DA/AI REPARTI	Responsabile operativo	A.S.M. e addetti alle consegne ai reparti	Organizzazione e affiancamento del personale nelle fasi di consegna carrelli, consegna e firma bollettina, verifiche in fase di consegna.
CONSEGNA/ RITIRO VASSOI DA/A POSTO LETTO **(per servizio a regime)**	Responsabile operativo	A.S.M. e addetti alla consegna/ ritio vassoi a/da posto letto - Rice-zione prenotazioni	Organizzazione e affiancamento del per-sonale nelle fasi di consegna/ ritiro dei vassoi. Verifiche neccessarie a momento della consegna. Verifica a fine servizio. Formazione sull'itilizzo del sistema infor-matico di prenotazione e sulle modalità di ricezione delle prenotazioni..
LAVAGGIO STOVIGLIE - PULIZIE E SANIFICAZIONE	Responsabile Servizio Pulizie	A.S.M. Addetti Pulizia	Organizzazione e affiancamento del personale nelle fasi di lavaggio stoviglie e di pulizia delle attrezzature e degli ambienti. Affiancamento sull'utilizzo delle lavasto-viglie a nastro e sul lavaggio manuale dei carrelli. Formazione sull'utilizzo dei prodotti e attrezzature per pulizia e sanificazione.
SISTEMI INFORMATICI	Referente Sistemi Informatici	Addetti elaborazione prenotazioni	Formazione su sistema informatico ed elaborazione dati prenotazioni ricevute dai reparti. Caricamento menu e diete speciali
GESTIONE TRASPORTI (per servizio a transitorio)	Responsabile Logistica	Autista	Affiancamento su percorsi consegna car-relli al PO Salesi. Gestione di eventuali emergenze che si possono manifestare nelle fasi di trasporto.
GESTIONE SERVIZIO BAR NUOVO BAR - BISTROT	Ispettore di area Serenissima Ristorazione	Barista, Gastronomo, aiuto Baristi, Cassiera	Organizzazione del bar, modalità di pre-parazione delle proposte gastronomiche, servizio di caffetteria. Rapporti con i clienti. Gestione della cassa Pulizie locale. Gestione moduli HACCP
GESTIONE SERVIZI ALBERGHIERI	Responsabile Global Service - Serenissima Ristorazione	Addetta alla reception Addetta pulizie	Modalità di gestione del servizio, acco-glienza cliente, gestione amministrativa. Peulizia e sanificazione camere - rappor-to con il cliente.
GESTIONE PALESTRA	Responsabile Global Service - Serenissima Ristorazione Tecnico Tecnogym	Addetta assitenza palestra	Modalità di gestione del servizio, sorve-glianza, utilizzo macchinari.

2. PROPOSTA DI ALLESTIMENTO LOCALI E ATTREZZATURE - MANUTENZIONI



2.1 Fase transitoria: centri cottura utilizzati

Nella fase transitoria di gestione del servizio (tra la frima del contratto e l'avvio del servizio "a regime") la produzione dei pasti sarà effettuata all'interno delle due cucine presenti nel Complesso Monumentale Santa Chiara e nell'OSpedale di Cisanello.

Presso ciascuna cucina Serenissima Ristorazione adotterà il sistema tradizionale di produzione in legame fresco-caldo.

2.1.1 INTERVENTI PRESSO LE CUCINE OSPEDALIERE

Dal sopralluogo effettuato presso le due cucine utilizzate per la produzione dei pasti si è riscontrato che la dotazione strumentale risulta adeguata alla produzione dei pasti, lo stato d'uso e manutenzione dei locali e delle attrezzature risulta discreto: Serenissima Ristorazione prevede un intervento di manutenzione straordinaria a inizio concessione per ripristinare le funzionalità di locali, impianti e attrezzature.

Nei primi giorni di avvio della Fase Transitoria del servizio, i tecnici di Serenissima Ristorazione, supportati da manutentori e operai specializzati pianificheranno degli interventi necessari a garantire il ripristino delle funzionalità di attrezzature, locali e impianti: si tratta di interventi tecnici specifici, che coinvolgono vari ambiti, tra cui la manutenzione delle apparecchiature, la riparazione di impianti elettrici e idraulici, la pulizia e il ripristino strutturale dei locali. Ecco una panoramica dettagliata delle attività:

1. **Manutenzione attrezzature: Riparazione e sostituzione di componenti usurati (forni, frigoriferi, lavastoviglie), taratura e collaudo delle macchine, e pulizia di filtri e superfici interne.**
2. **Impianti elettrici: Verifica e riparazione di cablaggi, prese e interruttori; adeguamento dei carichi elettrici; controllo dei sistemi di sicurezza come messa a terra e differenziali.**
3. **Impianti idraulici e gas: Controllo di tubazioni, rubinetteria e scarichi per perdite o blocchi; manutenzione delle condutture del gas (a vista e interne alla cucina) e dei bruciatori.**
4. **Pulizia e sanificazione: Sanificazione di superfici, cappe aspiranti e pavimenti; riparazione di rivestimenti e strutture danneggiate; manutenzione del sistema di ventilazione.**
5. **Sicurezza: Verifica dei dispositivi antincendio, sistemi di aspirazione e conformità alle normative HACCP e di sicurezza sul lavoro.**
6. **Collaudo finale e certificazioni Test di funzionamento:** dopo gli interventi di riparazione e manutenzione, tutte le attrezzature vengono sottoposte a test per garantire il corretto funzionamento. **Certificazioni e conformità**: Assicurarsi che tutte le attrezzature e gli impianti rispettino le normative vigenti in materia di sicurezza, igiene alimentare e impiantistica, come le normative HACCP, antincendio e di sicurezza sul lavoro.

A seguiti di tali interventi, Serenissima Ristorazione procederà con la sostituzione delle attrezzature che risultassero particolarmente obsolete come, ad esempio, la lavastoviglie presente all'interno della cucina del Complesso Monumentale di Santa Chiara che, dalle informazioni rilevate in fase si sopralluogo, necessità di frequenti interventi di manutenzione.

Per ottimizzare le risorse le attrezzature saranno fornite con le medesime caratteristiche di quelle proposte per l'allestimento della nuova cucina e mensa in modo da poterle spostare all'avvio del servizio a regime.

Per la consegna dei pasti ai vari padiglioni è previsto l'utilizzo di automezzi elettricci. Si prevede la realizzazione, qualora non presente e in posizione da concordare con l'Ente, di colonnina di ricarica.

2.1.2 INTERVENTI PRESSO LE MENSE OSPEDALIERE

Al fine di migliorare sensibilmente la qualità del servizio offerto, Serenissima Ristorazione ha posto particolare attenzione nella **riqualificazione delle mense aziendali**.

Per ogni struttura sono stati analizzate le eventuali problematiche esistenti, ponendo particolare riguardo a **migliorare il servizio offerto, all'atmosfera generale e analizzando anche le condizioni luminose, tipologia e qualità della luce**.

Presso le mense dei dipendenti verranno inserite, **ove possibile per conformazione e dotazione di spazi**, la cottura espressa di pasta e fettine di carne, lo spadellamento a vista dei primi piatti e l'individuazione di un'isola condimenti.

Perseguendo l'**obiettivo di valorizzare la pausa pranzo**, sono state ampliate le scelte a disposizioni dei commensali e sono state **valorizzate le sale da pranzo** individuando le seguenti **aree tematiche**:

- **Zona primi piatti/ pasta al salto** è stato pianificato lo spadellamento a vista dei primi piatti: verrà pertanto fornita apposita piastra elettrica grazie alla quale l'operatore addetto alla distribuzione potrà assemblare il sugo con la pasta all'ultimo momento rendendo più appetibili i piatti offerti;
- **Zona zuppe** grazie alla fornitura di apposita zuppiera, potrà essere mantenuto a temperatura il primo piatto in brodo del giorno;
- **Zona secondi piatti – grill:** in tale zone saranno a disposizione dei commensali i secondi piatti del giorno e i contorni caldi; inoltre sarà possibile richiedere la cottura espressa delle fettine di carne;
- **Zona pizza e focacceria**: saranno sempre presenti come possibilità di scelta, pizza e/o focaccia, grazie alla dotazione strumentale di un forno pizza e di apposita piastra per mantenere la temperatura della pizza lungo la linea di distribuzione;
- **Zona insalate**: sarà allestita una vetrina refrigerata con a disposizione dei commensali almeno 4-5 tipi di verdure crude su base stagionale, legumi, olive e frutta a guscio o semi oleosi, ecc. Gli utenti potranno comporre liberamente la propria insalata corredandola anche di una parte proteica vegetale (come alternativa vegana). Qualora non sia possibile individuare una "isola" vera e propria, i prodotti per la composizione delle insalate saranno a disposizione all'interno delle vetrine refrigerate presenti lungo la linea di distribuzione.
- **Zona frutta e centrifughe** con una scelta di 3-4 tipi di frutta, macedonia fresca di stagione, yogurt a buffet con granola, frutta secca, miele. Saranno predisposti frullati di frutta fresca, zenzero, barbabietola, carote, sedano..

Inoltre in ogni sala da pranzo saranno presenti, in numero adeguato, uno spazio dedicato ai condimenti a libero consumo dove saranno collocate, oltre alla classica dotazione (olio e.v.o., sale iodato, aceto bianco, aceto balsamico, pepe), anche erbe aromatiche, gomasio e spezie. Lo scopo è quello di ridurre il consumo di sale marino.

In prossimità di tale area sarà installato un **erogatore di bevande** con gli appositi bicchieri in materiale durevole.

La scelta di utilizzare i distributori di acqua microfiltrata è finalizzata a eliminare l'impatto ambientale (rifiuti da imballaggio e trasporti) causato dall'utilizzo di acqua confezionata e in linea con quanto previsto dai Criteri Ambientali Minimi della ristorazione del Ministero dell'Ambiente.

La linea self service sarà rivista con l'installazione di nuove grafiche per l'identificazione dei vari "corner gastronomici" e il rivestimento dei banconi di distribuzione.

Le **sale da pranzo saranno riqualificate con nuove tinteggiature** e l'installazione di pannelli decorativi; quest'ultimi, se autorizzati dall'Ente, potranno riportare grafiche illustrative con tematiche inerenti concetti di sana alimentazione.



All'interno delle mense saranno affisse **apposite Web TV** (una per struttura) nelle quali saranno pubblicati i menù del giorno, ingredienti, allergeni e composizione nutrizionale, oltre che alle informazioni legate al piano della comunicazione. **All'interno di entrambe le mense ospedaliere saranno quindi enserite piastre per lo spadellamento dei primi piatti, zuppiere, isole condimenti e saranno riqualificate le sale da pranzo e la linea di distribuzione.**

2.2 Fase a regime: allestimento edificio 53

Dall'elaborato "LINEE GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE" si evince che all'interno dell'**edificio 53 il progetto di realizzazione del Nuovo Ospedale Santa Chiara ha previsto l'individuazione di spazi adibiti a Cucina-Mensa**, la cui potenzialità stimata è di circa 6.000 pasti/giorno.

Dalla documentazione di gara consegnata si desume che l'edificio 53 messo a disposizione per l'allestimento del servizio cucina-mensa risulta completo delle opere strutturali e facciate esterne complete di infissi, impermeabilizzazioni e isolamenti, raccolta e smaltimento delle acque meteoriche collegate alla rete principale

2.2.1 OBIETTIVI E SCELTE PROGETTUALI

Il progetto di sviluppo del layout è stato sviluppato in conformità degli aggiornamenti alle Linee Guida Nazionali per la ristorazione ospedaliera sottolineando il ruolo sanitario della ristorazione collettiva che, pur dovendo rispettare i gusti e le aspettative degli utenti, ha come scopo primario il miglioramento dello stato di salute della popolazione.

Il servizio di ristorazione collettiva deve garantire prioritariamente i requisiti di food safety (sicurezza igienico microbiologica) e di food security (apporto di energia e nutrienti adeguato alle esigenze dell'utente) raggiungendo al contempo un ottimale livello sia in termini di qualità nutrizionale, che di qualità sensoriale.

Il **progetto di fattibilità è stato sviluppato con l'obiettivo di soddisfare una serie di requisiti chiave**, al fine di creare un'opera che sia in grado di rispondere alle esigenze della comunità, rispettare le normative e le disposizioni vigenti, massimizzare l'efficienza, e garantire un approccio sostenibile.

Ogni intervento è stato valutato sulla base degli elementi di conoscenza ora disponibili.

Tutti gli spazi all'interno dell'edificio 53 sono stati progettati per garantire un'organizzazione funzionale delle diverse attività con percorsi, zone e linee di produzione dedicate finalizzate a garantire la massima sicurezza igienica dei processi.

I criteri guida determinanti le scelte adottate per la progettazione, sono:

IGIENE: realizzare **spazi in grado di garantire il processo produttivo secondo elevati standard sanitari** ed **alimentari**, razionalizzando l'uso degli spazi, le risorse energetiche e la gestione dei rifiuti organici. Viene **rispettato rigorosamente il flusso in avanti delle derrate** e dei pasti, **evitando incroci tra percorsi "sporchi" e "puliti"**, in tutte le fasi di gestione del servizio presso ciascuna struttura.

SICUREZZA: vengono rispettati gli standard sanitari e di sicurezza di legge e volontari, essendo Serenissima Ristorazione certificata secondo le norme ISO/EN/UNI. La sicurezza viene garantita sia dal punto di vista della sicurezza degli ambienti (D.Lgs 81/08, sicurezza antincendio) sia dal punto di vista della produzione alimentare (ambienti e attrezzature in grado di garantire il rispetto dei legami e delle temperature durante tutto il ciclo produttivo).

MANTENIMENTO QUALITÀ NUTRIZIONALI DEI PASTI lungo l'intero processo produttivo secondo i criteri Food Security. Viene garantita la dotazione e l'appropriatezza delle strutture (locali e impianti) e della dotazione tecnologica per tutte le fasi del servizio (stoccaggio, produzione, mantenimento, rigenerazione, confezionamento, distribuzione e lavaggio).

INNOVAZIONE TECNOLOGICA - FUNZIONALITÀ : installazione di particolari attrezzature, che consentano l'impiego di nuove tecnologie di preparazioni di pasti in grado di garantire standard elevati di qualità igienica nutrizionale e organolettica di tutti gli alimenti. Ottimizzare la dotazione di spazi, al fine di agevolare l'operatività degli addetti al servizio e individuare spazi da desinare ai dipendenti, agli studenti, nonché all'utenza esterna, sia per quanto riguarda le assistenze, sia con l'aumento dei servizi a disposizione dei dipendenti.

RISPARMIO ENERGETICO E RISPETTO DEI CAM: installazione di materiali, attrezzature e tecnologie impiantistiche in grado di migliorare l'efficienza energetica sia per quanto riguarda le strutture che dell'intero processo produttivo.

Per rispondere puntualmente ai criteri prefissati, il progetto di Serenissima Ristorazione ha previsto una **riorganizzazione completa**, rispetto al progetto allegato alla documentazione di gara, sia degli spazi della cucina, che degli spazi al piano terra e al primo piano destinati alla mensa dei dipendenti.

Tali variazioni interessano tutti gli spazi concessi in uso all'interno dell'Edificio 53.

Per maggiori dettagli dei layout proposti e delle attrezzature inserite si rimanda agli allegati al Progetto di Fattibilità tav LY01 Piano Interrato – Cucina Tav. LY02 Piano Terra - Mensa e Bar Tav. LY03 Piano Primo – Servizi Alberghieri e palestra.

2.2.2 PROGETTAZIONE CENTRO COTTURA – PIANO INTERRATO

All'interno del piano interrato si è provveduto ad una **revisione completa degli spazi in modo da rendere più funzionale il servizio**.

Nei progetti consegnati, infatti, gli spazi destinati a magazzino prodotti non deperibili e a celle di conservazione prodotti deperibili sono stati individuati nella parte opposta del montacarichi da utilizzare per l'accesso delle derrate dal piano primo (area di scarico) e al piano in interrato.

Tale posizione comporta **alcune problematiche sia per gli operatori** che devono percorrere un percorso molto lungo per poter accedere alle zone di stoccaggio dei prodotti, **sia per il mantenimento delle caratteristiche organolettiche delle materie prime** in quanto gli elevati tempi di percorrenza di detti percorsi risultano elevati con conseguente innalzamento delle temperature dei prodotti. Il sistema di distribuzione AGV non risulta idoneo per lo spostamento di bancali di prodotti e quindi non può essere utilizzato per lo spostamento delle derrate.

Lo studio di fattibilità proposto da Serenissima Ristorazione ha previsto la realizzazione degli spazi magazzino e celle frigorifere in **prossimità dello sbarco del montacarichi**, in modo da agevolare sia le operazioni da parte degli addetti al magazzino, sia di consentire lo stoccaggio delle materie prime in tempi brevi.

La nuova collocazione dello spazio magazzino e celle frigorifere ha determinato, quindi, la ridefinizione di tutto il layout del centro cottura del Nuovo Ospedale Santa Chiara.

Allo stato attuale non esistono indicazioni specifiche della Regione Toscana in merito al calcolo della capacità produttiva di centri cottura nell'ambito della ristorazione ospedaliera; dall'esperienza maturata da Serenissima Ristorazione nella progettazione, realizzazione e allestimento di centri cottur**a la capacità produttiva del Centro di Cottura dell'Ospedale Santa Chiara**, grazie anche all'inserimento di attrezzature ad alta efficienza produttiva, è di oltre 10.000 pasti/gg e quindi superiore al fabbisogno dell'AOU Pisana. **Tale scelta è mirata alla volontà di proporre all'AOU Pisana l'utilizzo del centro cottura anche per utenze terze**.

Ogni zona di lavoro è stata studiata in modo ergonomico, per ridurre il pericolo di infortunio garantendo: ►spazi di manovra fronte cucina di almeno 120 cm; ►piani di lavoro con altezza di 85/90 cm; ►specifici percorsi per agevolare le movimentazioni. In dettaglio, come riportato nell'allegato layout, Serenissima Ristorazione ha previsto di riorganizzare individuare le seguenti arre produttive

MAGAZZINO E CELLE FRIGORIFERE

Tutte le derrate accedono al magazzino tramite un montacarichi dedicato, seguendo un percorso distinto e separato rispetto a quello utilizzato per l'uscita dei pasti/carrelli (separazione dei flussi sporco/pulito).

Il magazzino è composto da **un'area per il controllo delle derrate e dal magazzino** vero e proprio con scaffalature (distinte per prodotti convenzionali e biologici)

E' stato individuato un **magazzino dedicato per lo stoccaggio dei prodotti destinati alle diete speciali** e uno per lo stoccaggio dei **prodotti per le pulizie** (posizionato in prossimità della zona di lavaggio)

Le materie prime non deperibili sono riposte in idonee scaffalature presenti a ridosso delle pareti, anche se debitamente scostate dalle stesse, per permettere le operazioni di pulizia; le scaffalature presentano il primo appoggio ad almeno 20 cm da terra. La pavimentazione e le pareti sono caratterizzate da superfici lisce facilmente lavabili e sanificabili.

Le **materie prime deperibili** sono conservate a temperatura controllata, nel caso di prodotti freschi a T

di refrigerazione (circa +4 °C), mentre nel caso di prodotti surgelati a T surgelazione (-18 °C).

Sono presenti **celle dedicate per ciascun prodotto da conservare** (surgelati, carni bianche e rosse, frutta e verdura, salumi e latticini). Le celle frigorifere sono di tipo passante con accesso dalla zona di carico e uscita verso la zona di lavorazione, a garanzia Le scaffalature sono in acciaio inox a ripiani lisci e le celle montano un sistema di monitoraggio automatico della temperatura controllato anche da remoto che, in caso di anomalie alle temperature delle stesse, avvisa il manutentore di turno e sono allestite con scaffalature componibili.

La pavimentazione, le pareti, le porte e i ripiani delle scaffalature presentano superfici lavabili e sanificabili.Nelle celle saranno identificate delle idonee **aree di deposito dei prodotti non conformi**, in modo tale da risultare isolati dai rimanenti prodotti e facilmente identificabili.

ZONE LAVORAZIONE MATERIE PRIME

All'interno del nuovo centro di produzione sono state previste **zona di lavorazione distinte, per ciascuna tipologia di materia prima da sottoporre a lavorazione**.

Anche le zone di lavorazione sono di tipo passante con accesso dal corridoio antistante la cella di conservazione e uscita verso il corridoio di collegamento alle celle di mantenimento del prodotto lavorato.

È stato realizzato un corridoio di servizio che divide le celle dalle aree di lavorazione, che sarà utilizzato per portare all'esterno eventuali scarti di lavorazione.

All'interno del Centro Cottura sono presenti le seguenti aree:

- **Zona preparazione piatti freddi:** la zona è allestita per la preparazione delle pietanze fredde, il flusso delle derrate rispetta la marcia in avanti separando il percorso sporco/pulito. Per il mantenimento del prodotto pronto è presente una cella frigorifera che garantisce il mantenimento della temperatura dei prodotti fino al momento del confezionamento/ spedizione.
- **Zona lavorazione carni**: distinto in – zona lavorazione carni rosse - zona lavorazione carni bianche. L'importanza di mantenere separate le carni bianche e rosse diventa un requisito igienico sanitario alimentare per evitare possibili contaminazioni crociate del prodotto in fase di lavorazione e conservazione.
- **Zona preparazione frutta e verdura:** si trova a valle della cella di conservazione della frutta e della verdura, mantenendo la marcia in avanti. È attrezzata con tutti i macchinari necessari per la preparazione dei prodotti ortofrutticoli freschi. La cella frigorifera presente è dedicato esclusivamente allo stoccaggio temporaneo dei prodotti lavorati e in attesa di essere cotti e/o di essere avviati al confezionamento
- **Zona lavorazione surgelati:** l'area è dotata di tutte le attrezzature necessarie la lavorazione dei prodotti surgelati. La zona è separata dal resto del centro cottura e si trova a monte della cella di scongelamento e a monte della cucina, raggiungibile attraverso un corridoio dedicato, mantenendo la marcia in avanti.

Tutte le aree di preparazione pasti presentano una piletta sifonata in acciaio ispezionabile ed una piccola vasca per lo smaltimento delle acque provenienti dal lavaggio delle stesse.

ZONA COTTURA

La zona cottura è stata realizzata per garantire la produzione dei pasti indicati in premessa.

Punto di forza della progettazione dell'area cotture è la possibilità di implementare, nel corso degli anni, le attrezzature presenti. Il layout presenta infatti l'allestimento della cucina a completo regime. Nelle prime fasi di avvio del servizio verranno inserite le attrezzature necessarie alla produzione dei pasti per l'AOU Pisana; nel corso della concessione, quando lo sviluppo commerciale di Serenissima avrà previsto la produzione di pasti aggiunti per utenze terze, dette dotazioni potranno essere implementate.



L'operatività della zona cottura è suddivisa nelle seguenti aree:

- **Area cotture al forno** In quest'area della cucina sono localizzati 5 forni trivalenti di ultima generazione. Trattasi di una attrezzatura versatile che combina tre modalità di cottura: convezione (aria calda ventilata), vapore e mista (convezione + vapore). Questa combinazione permette una cottura

uniforme e precisa, riducendo i tempi e mantenendo umidità e sapore nei cibi. È ideale per grandi quantità di alimenti, offrendo efficienza energetica e flessibilità nelle preparazioni, come arrosti, panificati e cotture delicate a vapore.

- **Area cotture secondi** In quest'area sono localizzate le brasiere, i piani cottura, i fry top. Riteniamo opportuno rilevare l'installazione di brasiere automatica ribaltabile con mixer: questa particolare attrezzatura permette di ridurre sensibilmente i tempi di cottura, preservando le caratteristiche nutrizionali e organolettiche degli alimenti; inoltre, grazie alla presenza del mescolatore si garantisce una grande autonomia nella gestione della cottura dei cibi. All'interno dell'area sarà presente anche una "linea di grigliatura" dotata di un'attrezzatura particolare costruita su indicazione dei tecnici di Serenissima Ristorazione, nella quale il nastro di grigliatura è realizzato in materiale siliconico alimentare per una migliore "segnatura" del prodotto, autopulente e idro-lipo repellente
- **Area cottura primi** In quest'area sono presenti diverse attrezzature qualificanti: **Cuoci Pasta**: alimentati a vapore, hanno due vasche da 120lt. La capacità produttiva di 40kg di pasta ogni 20 minuti permette di procedere a una produzione a ciclo continuo. **Pentola con mescolatore:** le patate inserite nella pentola vengono schiacciate con appositi raschiatori in teflon montati alla base dei bracci mescolatori, questi girando a velocità di 15-30 giri/minuto rendono il prodotto soffice, cremoso e privo di granuli; contrariamente l'utilizzo di un mescolatore a velocità più elevata renderebbe il prodotto colloso e poco appetibile.

COTTURA DIETE

La cottura degli alimenti avviene nell'area dedicata alla "**Cottura Diete**", utilizzando le diverse attrezzature disponibili a seconda delle caratteristiche dell'alimento da cuocere e del tipo di piatto da produrre. Le attrezzature saranno dedicate esclusivamente alla preparazione del vitto destinato ai degenti/ospiti sottoposti a regime dietetico speciale al fine di prevenire contaminazioni con il vitto comune.

L'area è anche attrezzata per la conservazione delle materie prime e per il lavaggio degli utensili utilizzati per la produzione dei pasti per diete, prevenendo eventuali contaminazione con il materiale utilizzato per il vitto comune.

ABBATTIMENTO - LAVORAZIONE COTTI

Per preservare l'aspetto, il gusto, le qualità nutrizionali e la sicurezza dei cibi cotti, il processo di raffreddamento sarà iniziato il più presto possibile dopo la fine della cottura (e la porzionatura se fatta dopo la cottura) e in ogni caso entro 30 minuti da quando l'alimento è stato tolto dall'attrezzatura di cottura.

Gli alimenti da sottoporre a processo di abbattimento verranno pertanto inseriti negli abbattitori a ridosso della zona cottura. Al termine del ciclo i prodotti cotti e abbattuti sono immediatamente trasferiti e conservati in cella frigo a + 3 - +4° C. **Adiacente all'abbattitore e alla cella di conservazione è presente la zona di lavorazione dei prodotti cotti, attrezzata con tavoli in acciaio, affettatrice e utensili necessari per la corretta lavorazione e porzionatura delle pietanze.**

CONFEZIONAMENTO PLURIPORZIONE

Tale area viene utilizzata per il confezionamento dei pasti in multi porzione destinati alla mensa del piano terra e ad eventuali strutture esterne. I pasti vengono confezionati in contenitori G.N. in acciaio inox e inseriti in apposite casse termiche per il trasporto, in grado di mantenete le temperature superiori ai +65°C, se trattasi di alimenti caldi, e a temperatura ≤ +10°C, se trattasi di alimenti freddi, in modo da rispettare il mantenimento delle temperature di sicurezza previste dalla legislazione vigente.

AREA CONFEZIONAMENTO CARRELLI

Tale area viene utilizzata per il confezionamento a vassoio personalizzato dei pasti destinati ai degenti dell'AOU Pisana. Questa zona è adiacente all'area di deposito carrelli puliti e all'uscita degli stessi confezionati e pronti alla consegna ai reparti. L'intera area è collegata alle zone di produzione delle diverse componenti calde o fredde dei pasti, ponendosi, così alla fine del ciclo produttivo del pasto.

Per garantire il confezionamento dei vassoi per tutti i reparti del Nuovo Ospedlae Santa Chiara è prevista a realizzaizone di due linee di confezionamento.

A valle della zona confezionamento vassoi, e in prossimità ai punti di uscita è predisposta un'area di stazionamento e mantenimento per carrelli trasporto vassoi confezionanti in spedizione allacciati alle

stazioni fisse di mantenimento. I carrelli, prima di essere avviati al reparto, vengono infatti sottoposti a un trattamento di mantenimento di temperatura; a tale proposito sono state previste 15 stazioni rigeneranti in modo tale da garantire un ciclo di mantenimento di 10 minuti circa per carrello. Le temperature di sicurezza (+65° per i caldi e + 10°C per i freddi) sono mantenute per 1 ora.

In prossimità dell'uscita dei carrelli è stata prevista un locale per il stazionamento dei carrelli in attesa del prelievo da parte del sistema AGV.

AREA LAVAGGIO STOVIGLIE

La zona lavaggio stoviglie e lavaggio carrelli in rientro dai reparti è in comunicazione il corridoio di accesso alla cucina, nella quale viene effettuato lo scarico dei effettuato dal sistema automatico AGV.

Nell'area dedicata al lavaggio e sanificazione stoviglie saranno collocate **3 lavastoviglie**, precisamente:

- n. 1 lavastoviglie per il materiale plastico (coperchi piatti, coperchi boli…)
- n. 1 lavastoviglie dedicata al lavaggio delle stoviglie in porcellana
- n. 1 lavastoviglie dedicata al lavaggio vassoi e posate

Questo sistema organizzativo permette di programmare le lavastoviglie in modo specifico a seconda del materiale trattato garantendo la perfetta sanificazione e asciugatura.

In prossimità dell'uscita delle stoviglie dall'impianto di lavaggio è presente una **confezionatrice di posate.** L'uso di questo macchinario per il confezionamento delle posate garantisce un'alta qualità igienica dovuta al fatto che il confezionamento isola completamente dall'esterno il prodotto.

A lato della zona lavaggio stoviglie è prevista **l'installazione di un box per il lavaggio automatico dei carrelli.** Trattasi di un'attrezzatura progettata dallo staff tecnico interno: tale sistema è stato testato ed è attualmente in uso presso un centro cottura di proprietà nel quale vengono sanificati circa 600 carrelli al giorno.

Una volta sottoposti a pulizia e sanificazione i carrelli vengono stoccati nell'apposita area di deposito carrelli puliti, collegata alla zona di confezionamento.

Nel pavimento, in prossimità dei macchinari, sono incassate delle griglie in acciaio per il deflusso delle acque di lavaggio. Sono installate apposite cappe di aspirazione in entrata e in uscita degli impianti di lavaggio.

Gli impianti di lavaggio stoviglie sono dotati di sistemi di rilevazione delle temperature dell'acqua.

AREA LAVAGGIO PENTOLE

Nell'espletamento dell'attività della cucina si necessita di una zona dedicata al lavaggio utensili verso la quale far confluire, per i necessari trattamenti di lavaggio e sanificazione, i vari contenitori, le placche e gli utensili diversi (mestoli, ecc.). utilizzati nelle varie zona della cucina.

La zona per il lavaggio delle pentole è collocata in prossimità della zona cottura. In questo modo, sono poste le zone di lavaggio e sanificazione alla fine del percorso di marcia in avanti, separando del tutto il flusso di sporco dal pulito.

AREA SPOGLIATOI PERSONALE

In prossimità dell'area di accesso al centro cottura dai corridoi di collegamento interni, è stata individuata un'area dedicata spogliatoi femminili e maschili, ognuno dei quali provvisto di armadietti a doppio scomparto con tettuccio inclinato. In ogni spogliatoio ci sono bagni con doccia.

AREA UFFICI

Per la gestione ed il controllo del servizio, saranno realizzati cinque uffici. Questi saranno adeguatamente attrezzati e arredati per l'attività da effettuare; gli uffici saranno utilizzati per la gestione delle prenotazioni, per il controllo del servizio, per le attività del Responsabile del Servizio, per il controllo delle derrate in arrivo.

FLUSSI PRODUTTIVI

La gestione dei processi produttivi viene attuata nel rispetto della cosiddetta “marcia in avanti” a garanzia della sicurezza del prodotto finale. Tutte le fasi produttive sono regolamentate dalle procedure definite sul “Manuale Autocontrollo Aziendale” in ottemperanza al reg. CE 852/04 e al “Pacchetto Igiene” e s.m.i., a garanzia della sicurezza del prodotto/servizio erogato attraverso sistematici processi e analisi di controllo.

1- PERCORSO DEL PERSONALE

Lo spogliatoio per il personale è stato progettato in prossimità del corridoio di accesso al centro cottura. In questo modo il personale accede dall’esterno, attraverso un accesso dedicato, agli spogliatoi e, una volta indossata la divisa di lavoro, si avvia ai relativi reparti del centro di produzione.

L’uscita degli spogliatoi è posizionata in prossimità degli ascensori di collegamento al piano superiori in modo da consentire, agli operatori impiegati nella mensa e nel bar al piano terra, di accedere al piano superiore senza dover passare per gli spazi destinati alle attività del centro cottura.

Il personale che attua gli interventi di manutenzione opera normalmente negli orari in cui i reparti non sono in produzione, dopodiché viene effettuato un intervento di sanificazione; nel caso di interventi “straordinari” per riparazioni urgenti indossa appositi indumenti protettivi monouso, opera nel rispetto delle regole igieniche e subito dopo l’intervento viene effettuato un intervento straordinario di sanificazione. Eventuale personale in visita al centro cottura indosserà i dispositivi monouso prima di accerdervi. E’ stata identificata una apposita area, nell’ufficio ricezione merci e fornitori, dedicata alla “vestizione”.

È da ricordare che quali **dispositivi per assicurare la Food Defence**, tutto il personale in entrata:

- si identificherà per mezzo di badge aziendale all’ingresso;
- si identificherà a sistema mediante credenziali personali che gli consentiranno di operare nei nostri sistemi informatici.

L’ingresso in produzione sarà inoltre presidiato mediante controlli continui.

2- PERCORSO DELLE MATERIE PRIME

I prodotti e materiali da magazzino, consegnati dai rispettivi fornitori nelle aree esterne del centro individuate e coperte da apposita pensilina, raggiungeranno le rispettive aree di stoccaggio e le celle del piano interrato tramite apposito montacarichi; da qui verranno avviate alle zone di conservazione solo dopo essere stati opportunamente disimballati dagli involucri originali e opportunamente identificati, verranno stoccati nelle aree appositamente individuate (magazzino o celle), segnando così un primo passaggio da zona “sporca” a zona “grigia”.

È bene ricordare che i prodotti da magazzino o celle seguiranno il loro percorso in avanti in virtù della disposizione dei locali e delle celle passanti (con doppia porta di ingresso e uscita):

Magazzino > area di disimballo primaria >stoccaggio;

Magazzino > area di disimballo primaria > Celle a T° controllata > locali di lavorazione;

Locali di lavorazione > celle dedicate.

I prodotti e i semilavorati, derivanti dai locali di lavorazione e necessari alla produzione di giornata, raggiungeranno l’area produttiva, in speciali carrelli a castello, all’interno di gastronorm debitamente chiuse e identificate.

I prodotti delle aree di stoccaggio proseguiranno invece la loro marcia in avanti raggiungendo i locali produttivi da accessi dedicati:

- accesso cucina convenzionale o cucine diete;
- accesso celle dedicate;
- accesso locale confezionamento.

3 - PERCORSO PRODUTTIVO

A valle delle celle di stoccaggio delle merci deperibili destinate alla cottura, ed a monte della zona cottura, separate da un corridoio di disimpegno, sono localizzate:

- le **aree "passanti" di lavorazione-preparazione** previste per tipologia di derrate (zona lavorazione pesce, zona preparazione piatti freddi, zona lavorazione carni, zona lavorazione frutta e verdura, zona preparazione surgelati) prima del successivo trasferimento delle stesse alla zona cottura;
- le **celle frigorifere passanti di stoccaggio delle materie prime lavorate destinate alla cottura**;

L'area cottura è separata dalle celle frigo prodotti lavorati destinati alla cottura da un corridoio di disimpegno attraverso il quale gli operatori addetti alla cottura prelevano le derrate da sottoporre a cottura e li trasferiscono, secondo necessità e programma produttivo, nelle diverse macchine produttrici installate nella zona.

Presso il centro cottura vengono adottati, oltre ai sistemi tradizionali solitamente in uso, **metodi di cottura alternativi ed innovativi che consentono di ottenere massima garanzia dal punto di vista igienico sanitaria, qualità nutrizionali elevate e caratteristiche organolettiche migliorative**.

Terminati i necessari processi nella zona cottura le pietanze vengono avviate alla zona di confezionamento.

4 - PERCORSO DIETE SPECIALI

Nell'ipotesi sviluppata, è stato individuato un **percorso specifico anche per assicurare un flusso dedicato alle materie prime in arrivo dedicate ai pasti dietetici, alla loro lavorazione e alla produzione delle diete speciali**.

In particolare, le materie prime in arrivo seguiranno il seguente percorso:

Stoccaggio prodotti diete/ magazzino diete > ingresso locale lavorazione e cottura- confezionamento diete speciali > confezionamento secondario in vassoi dedicati > locale confezionamento in carrello dedicato

Il tutto per garantire una migliore gestione operativa dei flussi, con aree dedicate, assicurando così la massima distinzione spaziale delle lavorazioni e l'assenza di contaminazioni.

5- PERCORSO CONFEZIONAMENTO - DISTRIBUZIONE

Nell'area confezionamento vassoi il personale addetto al confezionamento dei pasti a vassoio personalizzato. Al termine del confezionamento i carrelli vengono sottoposti a ciclo di mantenimento, prima di essere consegnati ai reparti destinazione

6- PERCORSO SANIFICAZIONE

Tutto il materiale (gastronorm, utensili, posate) utilizzato per la preparazione dei pasti è sottoposto a pulizia e sanificazione all'interno di apposita area attrezzata con apposita macchina lavapentole.

I carrelli in rientro dai reparti del Nuovo Ospedale Santa Chiara e le relative stoviglie e vassoi vengono sottoposti a pulizia e sanificazione in un'area dedicata, utilizzata esclusivamente a tale attività.

7- PERCORSO RIENTRO SPORCO

È il percorso che identifica il rientro di carrelli sporchi e ogni altro strumento, utensile, pentolame o accessorio interno al centro cottura, che necessita di lavaggio e sanificazione per essere riposto a fine delle operazioni in armadi chiusi o appositi locali.

Tale organizzazione dei flussi consente di evitare cross contamination e, al contempo, evitare sovrapposizioni tra percorsi di "sporco" e "pulito".

8- PERCORSO PULITO

Al termine delle operazioni di giornata e del lavaggio e sanificazione ambienti, attrezzature, tutto il materiale utile per la produzione successiva (pentolame, utensili, gastronorm, contenitori termici, etc.) verrà stoccato in appositi scaffali e in locali dedicati.

2.2.3 PROGETTAZIONE MENSA E BAR – PIANO TERRA

Al piano terra dell'edificio 53 saranno realizzati, come richiesto dalla documentazione di gara, la mensa dei dipendenti e il bar.

Dall'esperienza maturata da Serenissima Ristorazione nella gestione di mense che i volumi di accessi richiesti dall' AOU Pisana, si è previsto di **concentrare le attività ristorative destinate a mensa e bar per i dipendenti, autorizzati ed esterni al piano terra,** ottimizzando gli spazi a disposizione e andando ad adottare accorgimenti tecnici ed organizzativi che consentono di individuare numerosi corner gastronomici per rispondere alle varie esigenze dei commensali:

Il progetto proposto da Serenissima Ristorazione prevede, rispetto al progetto allegato alla documentazione di gara, di riorganizzare le linee di distribuzione, andando a realizzare una linea a free flow, per ridurre i tempi di attesa da parte dei commensali, soprattutto negli orari di maggiore accesso.

Sono stati aumentati anche i posti a sedere, andando a **individuare 525 posti a sedere nella sala mensa, 40 posti nella terrazza esterna e 62 posti al bar**.

Tutte le aree dedicate all'utenza offriranno alcuni servizi indispensabili per i disabili, quali:

- eliminazione di dislivelli o gradini;
- tavoli e posti riservati a persone con difficoltà motorie;
- procedure di precedenza nelle code e nel servizio;
- possibilità di fare ordinazione al tavolo senza costi aggiuntivi

La produzione delle pietanze destinate alla mensa e al bar, sarà effettuata all'interno del centro cottura al piano interrato; le pietanze accederanno alla zona mensa tramite due ascensori dedicati esclusivamente alla veicolazione dei pasti.

ALLESTIMENTO MENSA DIPENDENTI

All'interno della mensa dipendenti è stato individuato un "**Office mensa**" destinato al mantenimento in temperatura delle pietanze (sia calde che fredde), grazie alla presenza di appositi armadi caldi mantenitori e armadi frigoriferi. In questa area vengono preparate le insalate del giorno, nonché i piatti freddi.

Nella parte retrostante i vari corner gastronomici, sono state previste attrezzature per la **cottura espressa, a vista del commensale, di pasta, riso, pietanze grigliate** (carne, pesce, formaggio, ecc), **fritture, affettati nonché per la farcitura e la cottura delle pizze**.

Anche lo **spazio del bar** è stato dotato di un magazzino e di un locale preparazione, per garantire le produzioni giornaliere delle proposte gastronomiche e di pasticceria presenti al bar.

Per garantire l'efficienza del servizio, riducendo i tempi morti in coda e rendendo più celere e godibile il momento della scelta del pasto, la linea di distribuzione per la mensa del Nuovo Ospedale Santa Chiara, è stata progettata a "**free flow**": questo modello di distribuzione prevede l'utilizzo di spazi maggiori per la distribuzione, ma è particolarmente indicato in strutture in cui sono previsti flussi elevati.



Con la distribuzione a free flow i banchi sono disposti in modo da formare delle "**isole gastronomiche**" specializzate per momenti e scelte diverse delle componenti del pasto, stimolando la scelta dell'utente non per sequenze lineari (primo, secondo, contorno), ma in funzione del tipo di pasto.

Nella zona di somministrazione dei pasti **non sono presenti percorsi obbligati** ed il commensale può scegliere il punto food nel quale rifornirsi e con la sequenza preferita.

La progettazione del free flow ha previsto l'individuazione di diverse aree tematiche, nel quale saranno preparate con modalità espressa, a vista dei commensali, un'ampia gamma di pietanze: primi piatti, secondi, grill, pizza e focacce, e il commensale potrà, in completa autonomia, comporre le proprie insalate.





Saranno quindi a disposizione i seguenti corner:

- **Linea 1 – Linea Tradizionale:** in questa linea saranno a disposizione dei commensali primi piatti spadellati, zuppe, primi piatti, secondi piatti con alternative grigliate, insalate e poke a insalate a libero consumo, piatti freddi, frutta e dessert. Nella parte retrostante la linea di è prevista l'installazione di due cuocipasta con il quale sarà possibile procedere alla cottura "espressa" in loco di pasta e riso. In questo modo i prodotti risulteranno sempre al giusto punto di cottura, evitando fenomeni di impaccamento o di sovracottura dovuti alla produzione differita di questa tipologia di prodotto. Per una migliore resa qualitativa, ultimata la cottura espressa, il personale di Serenissima Ristorazione procederà allo spadellamento a vista dei primi piatti del giorno. Grazie a questa tecnica infatti, il sugo si amalgama meglio alla pasta, migliorando notevolmente la resa qualitativa della ricetta. In questo corner è previsto l'inserimento di apposite zuppiere, che consentiranno il corretto mantenimento delle temperature, nelle quali sarà proposto il primo piatto del giorno in brodo. A fianco di tale area viene allestito un corner con i primi piatti che richiedono solamente porzionatura e distribuzione al commensale, come ad esempio lasagne, paste al forno, ecc.

  Proseguendo lungo la linea tradizionale si trova il Corner Secondi e contorni caldi nel quale sono a disposizione dei commensali diverse tipologie di carne o pesce o formaggio da sottoporre a grigliatura, grazie alla fornitura di appositi fry top. In quest'area saranno anche a disposizione i contorni caldi. Completano la linea il corner Piatti freddi allestito con vetrina refrigerata dalla quale il Commensale può prelevare i piatti freddi già pronti, composti da affettati, salumi e formaggi porzionati, l'Isola Insalate nella quale saranno quotidianamente a disposizione diverse tipologie di verdura cruda secondo stagionalità, verdure cotte al vapore e/o grigliate, conservate a temperatura di refrigerazione. Il commensale può comporre al momento, con il supporto di un operatore, il proprio contorno o insalatona, secondo i propri gusti. Saranno comunque sempre a disposizione composizioni già pronte.

  Infine è presente il corner Frutta, centrifughe e dessert dedicato alla somministrazione di frutta fresca, mousse e macedonie di frutta fresca. Inoltre per una maggiore varietà della proposta si propongono anche estratti di frutta fresca e/o frutta e verdura, preparati in loco con apposita centrifuga.
- **Linea 2 – FAST:** questa linea sarà aperta negli orari di massimo afflusso e sarà dedicata destinata principalmente a chi ha poco tempo per la pausa pranzo e desidera scegliere velocemente il proprio pasto. Come nella linea tradizionale, il commensale la possibilità di scelta tra primi piatti, secondi piatti, contorni caldi, insalate a libero consumo e corner per i piatti freddi, frutta e dessert. Nella linea fast è stato realizzato un corner dedicato al ritiro dei pasti prenotati.
- **Linea 3 – PIZZA, STREET FOOD, HAMBURGHERIA** pensata principalmente per gli studenti e per coloro che desiderano un'alternativa al pasto tradizionale. In questa zona è presente un forno pizza, una saladete per il mantenimento a temperatura degli ingredienti per la farcitura di pizze e focacce, nonché, nel lato a vista del commensale, di piastre per l'esposizione e il mantenimento a tempera-

tura di pizze e focacce. In quest'area saranno anche a disposizione pietanze "Street Food" ovvero specifiche preparazioni sfiziose, con proposte quotidiane che spaziano dai secondi ai contorni; per la preparazione di dette pietanze è stato previsto l'inserimento di apposita friggitrice.

Grazie alla presenza del fry-top in quest'area è possibile preparate anche hamburgher con diversi ingredienti, accompagnati da contorno

- **Linea 4 – WELLNESS** offre un'ampia varietà di opzioni salutari, con un focus su piatti vegetariani e vegani. Tutti i piatti sono pensati per essere leggeri, nutrienti e ricchi di sapori naturali, favorendo il benessere e l'equilibrio alimentare. Include: **Primi:** Zuppe, minestre e paste a base di cereali integrali o legumi. **Secondi:** Proteine vegetali come tofu, tempeh, seitan, burger di legumi e piatti a base di formaggi o uova per vegetariani. **Contorni:** Verdure fresche, grigliate, al vapore o insalate ricche di ingredienti nutrienti come semi e frutta secca. **Piatti freddi: I**nsalate composte, couscous, quinoa o bulgur con mix di verdure e proteine vegetali. **Piatto unico:** Combinazioni bilanciate di cereali, legumi, verdure e fonti di proteine vegetali per un pasto completo.

All'interno della mensa sono a disposizione **due punti cassa**, per agevolare l'uscita dei commensali verso le sale da pranzo, nella quale saranno anche a disposizione ulteriori posate con tovagliolo imbustate.

Rispetto al progetto allegato alla documentazione consegnata dall'ente, Serenissima Ristorazione ha previsto di realizzare la zona di lavaggio delle stoviglie al piano mensa al fine di evitare di dover trasportare i pasti alla zona lavaggio del piano interrato.

Avere una **zona lavaggio dedicata alla mensa dei dipendenti**, senza dover trasportare i carrelli con le stoviglie al piano interrato per il lavaggio centralizzato, offre diversi vantaggi significativi:

1. **Efficienza operativa** con un processo più rapido e diretto. Le stoviglie possono essere pulite immediatamente dopo l'uso, riducendo i tempi di attesa e ottimizzando la gestione della mensa. Questo evita anche eventuali ritardi dovuti al trasporto delle stoviglie tra i piani e all'attesa nei cicli di lavaggio centralizzato, aumentando la rapidità del servizio.
2. **Riduzione del rischio di contaminazione** separando le stoviglie dei dipendenti da quelle dei degenti. Le stoviglie utilizzate dai pazienti potrebbero richiedere trattamenti specifici per motivi sanitari, quindi mantenere i due flussi separati assicura un ambiente più sicuro per i dipendenti e gli ospiti della mensa.
3. **Miglioramento della logistica** interna La necessità di trasportare stoviglie ai piani inferiori implica una gestione più complessa e l'impiego di risorse aggiuntive, come carrelli, personale e tempo. Il personale impiegato nel trasporto può essere utilizzato in modo più produttivo in altre attività operative della mensa.
4. **Maggiore controllo sulla qualità del lavaggio** Una zona lavaggio dedicata consente un controllo diretto sulla qualità e tempistiche della pulizia. Lo staff può monitorare meglio il processo, garantendo stoviglie sempre pulite e pronte per i successivi servizi, senza dipendere dai cicli centralizzati che potrebbero creare ritardi o limitazioni.

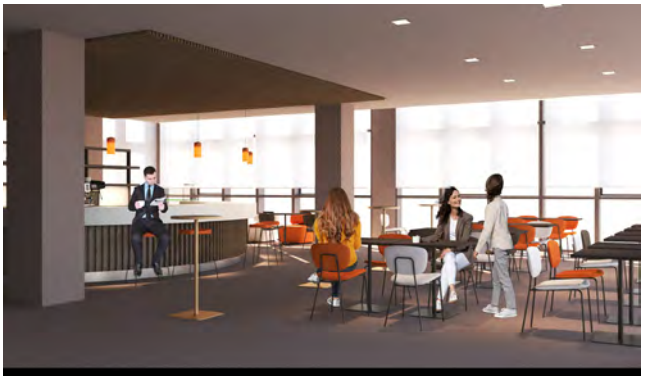
ALLESTIMENTO BAR

Completa l'allestimento del piano terra lo spazio bar.

L'idea del progetto nasce innanzitutto da un'attenta analisi delle esigenze e della documentazione di gara. Il layout del nuovo bar del Nuovo Ospedale Santa Chiara dal punto di vista tecnico è stato pensato individuando le aree necessarie alla corretta esecuzione del servizio, valorizzando lo spazio dedicato all'area consumazione e la dotazione a disposizione nel bancone bar.

Rispetto al progetto consegnato con la documentazione di gara è stata rivista completamente la disposizione del bar andando a realizzare un **bancone circolare aperto sulle sale di consumazioni**, senza vincoli strutturali; in questo modo sarà notevolmente aumentato lo spazio di distribuzione e consumazione al banco e vengono previsti numerosi posti a sedere.





Per la visione completa e in scala adeguata del progetto proposto si rimanda all'Allegato Layout, con l'elenco delle attrezzature e i flussi operativi.

Il progetto prevede l'individuazione delle seguenti aree:

- **DEPOSITO BAR** allestito con apposite attrezzature per lo stoccaggio dei prodotti deperibili, surgelati e non deperibili di giornata.
- **ZONA PREPARAZIONE** individuata nella parte retrostante al bancone bar; sarà accessibile dalla zona dispensa e collegata al bancone bar, agevolando l'attività degli operatori. All'interno dell'area sono presenti le attrezzature necessarie per la lavorazione degli alimenti nonché per la cottura degli stessi
- **ZONA DISTRIBUZIONE – BAR** sviluppato nella parte destra del piano, in modo da essere facilmente fruibile dagli utenti. Si sviluppa in diverse zone per garantire un'ampia scelta di caffetteria, pasticceria locale, nonché panini, pizze e piatti pronti di alta gastronomia.
- **ZONA DELIVERY:** questo spazio, individuato all'ingresso del locale bar dell'edificio 53, in orario di chiusura della mensa aziendale e del bar, sarà a disposizione per la consumazione del pasto grazie all'installazione di Food Delivery Point che contiene piatti pronti freschi di alta gastronomia. Sono presenti anche microonde per dare la possibilità al consumatore di riscaldare il piatto scelto. Il modulo sarà fornito completo di contenitori per la raccolta differenziata.
- Quest'area sarà accessibile h24, prevedendo gli strumenti necessari di messa in sicurezza dell'area e dei restanti locali dell'edificio. Può essere utilizzato **sia dal personale che non è riuscito ad eccedere ai servizi di mensa e bar per turni di lavoro, sia agli ospiti dei servizi alberghieri, sia al personale che finito l'allenamento in palestra necessita di un pasto sano da portare a casa.**



SPAZI DESTINATI ALLA CONSUMAZIONE DEI PASTI

Mantenere le persone al centro di ogni progetto costituisce il principio cardine di Serenissima Ristorazione nella progettazione delle mense, ristoranti e bar aziendali.
La qualità di ogni singolo ambiente si esprime attraverso l'equilibrio tra gli aspetti architettonici, funzionali, tecnologici, in uno scenario che, a fianco di competenza, professionalità e innovazione, offra una maggiore partecipazione umana ed affettiva.
Serenissima Ristorazione ha posto **particolare attenzione all'equilibrio sensoriale dell'individuo e alla sostenibilità ambientale**; partendo dallo studio funzionale del layout fino alla sensibilità e alla cura cromatica, con cui sono state scelte le finiture e i complementi d'arredo da proporre presso i locali del Nuovo Ospedale Santa Chiara.

FORMAT MENSA DIPENDENTI AOU PISANA

Per la mensa e il bar dell'AOU Pisana gli interior design di Serenissima Ristorazione hanno progettato forma un moderno e minimalista.

L'uso del legno è predominante sia per le pareti divisorie che per il soffitto, realizzati in materiale fonoassorbente, con elementi a doghe che conferiscono calore e un senso di naturalezza allo spazio.

Il legno sembra viene utilizzato anche come divisorio per creare separazioni leggere tra le diverse aree della mensa. Le luci sono integrate nel soffitto a doghe, fornendo un'illuminazione lineare e diffusa, che contribuisce a mantenere un'atmosfera rilassata e accogliente. Le sedie sono leggere, dai toni neutri, con qualche accento di colore (come il rosso e il verde delle sedie). I tavoli sono semplici e funzionali, favorendo un ambiente informale ma comunque ordinato.

Obiettivo primario della progettazione è la creazione di un ambiente tranquillo e rilassante, ideale per un momento di pausa. Gli spazi aperti e le pareti divisorie creano un senso di privacy pur mantenendo la comunicazione visiva tra le aree. Si è scelto volutamente di non prevedere delimitazioni fisse per le varie aree in modo da creare spazi modulabili in base alle esigenze di servizio.





La sala mensa è di dimensioni considerevoli ed ha un**a capienza di 565 posti a sedere complessivi.**

La sala è allestita con tavoli di dimensioni e forme diverse:

- 4 posti per chi è con un gruppo ristretto di colleghi o familiari,
- 4 posti e con sedute alte per chi gradisce una soluzione più veloce;
- mensoloni con sgabelli alti e tavoli pick per una consumazione "veloce;
- tavoli rotondi con poltroncine e divanetti per chi desidera una pausa più tranquil¬la.

Per migliorare il **comfort acustico** è stata prevista l'installazione di divisori in materiale fonoassorbente che, oltre a ridurre il rumore, consentono la delimitazione della sala, in piccole salette.

Per quanto riguarda il bar, **sono stati individuati 62 posti a sedere**; anche al bar sono previste molteplici varietà di sedute: sedute imbottite (divanetti) per una consumazione "comoda", tavoli e sedie per una consumazione "tradizionale", mensoloni con sgabelli alti e tavoli pick per una consumazione "veloce".

L' area posizionata nella parte retrostante al bar (visibile nell'immagine di destra), accessibile anche dalla mensa, potrà essere riservata per l'allestimento e la distribuzione di coffee break, colazioni di lavoro, rinfreschi e pranzi riservati con possibilità di servizio al tavolo.

FLUSSI PRODUTTIVI - MENSA DIPENDENTI

I flussi dell'utenza sono stati diversificati individuando percorsi precisi e facilmente individuabili, di seguito descritti e visibili dal layout allegato:

- **Flusso accesso personale a free flow** all'accesso alla sala ristorante il commensale ha a disposizione due moduli in arredo per il prelievo vassoi/ posate: tale soluzione permette all'utente di individuare agevolmente il punto di prelievo scegliendo tra quello più libero a disposizione.

  Per facilitare la scelta delle pietanze da parte dei commensali all'ingresso e all'interno del free flow sala verrà esposto il **menu' giornaliero visibile su monitor TV - i monitor saranno posizionati all'ingresso dell'edificio 53 e potranno essere utilizzati anche come cassa totem per il bar e per il pagamento della mensa per gli esterni**

  Inizialmente il commensale preleva il vassoio posizionato nella tramoggia, copre il vassoio con una tovaglietta di carta riciclata e vi pone sopra una busta contenente le posate e un tovagliolo del tipo FSC. Composto il vassoio, il commensale accede alla linea free flow organizzata con le 4 linee precedentemente descritte.



- **Flusso uscita personale dal free flow e alle sale da pranzo** Per agevolare il deflusso dalla linea free flow, sono state individuate due uscite con relativa cassa. Nella zona cassa saranno a disposizione ulteriori stoviglie imbustate, salviette e pane per consentire al commensale di completare il proprio vassoio qualora abbia dimenticato qualcosa al momento del prelievo in ingresso. In questo modo si evitano eventuali momenti di confusione dovuti al utenti che percorrono la linea free flow in senso contrario rispetto al normale percorso. Dalla zona cassa è possibile accedere alle sale: la collocazione dei tavoli è tale da consentire il passaggio degli utenti al tavolo desiderato.
- **Flusso uscita commensali** terminata la consumazione del pasto il commensale colloca il suo vassoio sull'apposita rastrelliera portavassoi sporchi collocata nella zona di deposito temporaneo dei carrelli. Nel layout sono state individuate più aree delimitate da pareti che impediscono la visione dei carrelli della sala da pranzo, per lo stoccaggio dei carrelli portavassoi in attesa del prelievo da parte dell'operatore addetto alla pulizia e sanificazione.

BAR

Anche nella progettazione del bar Serenissima Ristorazione ha posto la massima attenzione alla gestione dei flussi, sia per quanto riguarda i percorsi della clientela, sia quelli dello staff per la gestione del servizio, il trasporto delle merci ed infine lo smaltimento dei rifiuti e la pulizia dei locali.

2.2.4 SERVIZI ALBERGHIERI E PALESTRA – PIANO PRIMO

Come anticipato nella descrizione degli spazi al piano terra, Serenissima Ristorazione ha previsto di concentrare gli spazi destinati alla ristorazione e bar al piano terra dell'edificio in quanto risultano correttamente dimensionati e sufficienti a gestire i flussi richiesti.

Il progetto proposto da Serenissima Ristorazione per il **piano primo prevede la realizzazione di spazi da destinare a servizi alberghieri – foresteria da destinare ad alloggio per caregiver, medici e personale impiegato temporaneamente presso l'AOUP o presente per eventuali corsi di aggiornamento e formazione, studenti dell'UNIPI**.

Completa l'allestimento del primo piano, la realizzazione di una palestra, sviluppata in collaborazione con Tecnogym, azienda leader nella fornitura di attrezzature sportive.

La sarà aperta **palestra aperta ai dipendenti e agli Ospiti degli alloggi**.

Avere una palestra all'interno dell'ospedale offre ai dipendenti il vantaggio di migliorare il benessere

fisico e mentale, riducendo lo stress e prevenendo il burnout. È comoda e accessibile, favorendo uno stile di vita sano senza dover uscire dall'ambiente di lavoro. Promuove la socializzazione e rafforza il senso di squadra, migliorando anche la produttività e la concentrazione.

DESCRIZIONE STANZE ALLOGGIO

La conformazione dlle stanza dall'alloggio, che presenta una superficie di circa 12 mq, è organizzata in modo efficiente, con elementi essenziali per garantire comfort e praticità. Lo spazio è ben sfruttato, pur mantenendo un aspetto ordinato e pulito.

All'interno della stanza è previsto un letto singolo, posizionato vicino alla finestra, per massimizzare l'ingresso della luce naturale e offrire un ambiente luminoso e rilassante. Il design del letto è semplice, con una struttura leggera e moderna.

L'alloggio dispone di una zona pranzo/lavoro/ studio, posizionata di fronte al letto e arredata con un tavolo con due sedie, da utilizzare sia come zona pranzo che come area per il lavoro .

E' presente una grande lampada a sospensione con un paralume morbido, che crea un'atmosfera calda e accogliente. Inoltre, ci sono luci integrate sotto i pensili nella zona cucina o dispensa per un'illuminazione funzionale e diretta.

materiali utilizzati sono sobri e moderni, con superfici scure per i mobili e tonalità neutre per le pareti e i pavimenti, dando alla stanza un aspetto professionale ma confortevole.





Anche per la realizzazione degli spazi comuni, la reception e la palestra sono stati utilizzati colori chiari.

Per la progettazione dei macchinari da inserire all'interno della zona palestra, Serenissima si è avvalsa della collaborazione di Tecnogym, azienda leader nella realizzazione di palestre in diversi ambiti.

REALIZZAZIONE SPAZI MENSA PER STUDENTI

Considerata la possibile elevata affluenza presso il ristorante aziendale situato al piano terra, si propone un monitoraggio preliminare degli accessi all'avvio del servizio. Tale analisi permetterà di valutare l'adeguatezza della capienza attuale; qualora emergesse l'esigenza di ulteriori volumi, si procederà all'allestimento di un'area ristoro anche al primo piano, integrando i posti a sedere disponibili.

2.2.5 PROGETTAZIONE NUOVO BAR- BISTROT

La realizzazione del nuovo bar bistrot è prevista in posizione strategica, in prossimità dell'Edificio 50, degli altri edifici ospedalieri e in diretto collegamento con il parcheggio a servizio dell'utenza, garantendo massima accessibilità a degenti, visitatori e personale. La collocazione centrale rispetto ai corpi di fabbrica ospedalieri ne rafforza il ruolo di punto di ristoro e aggregazione. La struttura si caratterizza per uno stile contemporaneo ed essenziale, con volumi puliti e ampie superfici vetrate, e un format bistrot moderno orientato a rapidità di servizio, comfort e qualità dell'esperienza.

Per il nuovo bar bistrot sarà sviluppato apposito FPTE.



2.3 Gestione delle manutenzioni

Il mantenimento in perfetta efficienza delle attrezzature, dei locali e degli impianti concessi in uso presso le strutture dell'Ospedale Santa Chiara e dell'Ospedale di Cisanella (fase transitoria) e dell'Edificio 53 (fase definitiva), è una condizione indispensabile per garantire l'erogazione di un servizio puntuale ed efficiente.

In un progetto per la gestione del Servizio di Ristorazione, il piano di manutenzione deve innanzitutto prevedere una **manutenzione preventiva** (ordinaria) ed una **manutenzione correttiva** (straordinaria).

Questa specificazione è indispensabile poiché ogni dotazione/ attrezzatura ha una sua vita ed una manutenzione quotidiana/ periodica e risulta fondamentale sia per la conservazione del bene stesso, sia per contenere le spese di manutenzione straordinaria.

Conscia di tale necessità Serenissima Ristorazione ha attuato e realizzato nella propria organizzazione gestionale un apposito e dedicato **Ufficio Tecnico specializzato** nella gestione e controllo delle manutenzioni ordinarie e programmate delle attrezzature e degli impianti in gestione nei diversi centri operativi. Inoltre sono state previste in organico le **figure professionali dei Manutentori** che risponderanno prontamente ad aogni richiesta di manutenzione.

In aggiunta al servizio di manutenzione gestito direttamente, Serenissima si avvale di ditte estere con i quali l'azienda ha stipulato appositi contratti di manutenzione. Trattasi di personale tecnico altamente specializzato nel settore dotato di automezzo attrezzato con strumentazioni di controllo e parti di ricambio di maggior consumo.

C.1 Pianificazione degli interventi

L'accuratezza dei controlli alle attrezzature ed agli ambienti, effettuati in fase di manutenzione ordinaria, è fondamentale per evitare e prevenire il decadimento dell'efficienza della attrezzatura/impianto/ struttura. Un ulteriore aspetto fondamentale per garantire interventi di qualità è che questi siano effettuati frequentemente. Serenissima procederà a:

1. **rimessaggio ad inizio concessione di tutte le attrezzature che verranno utilizzate per il servizio**, affinché ritornino ad uno stato di efficienza ottimale (sia in riferimento alla funzionalità, sia al consumo energetico);
1. **riqualificazione dei locali utilizzati all'interno delle strutture oggetto in concessione** come evidenziato nel progetto di fattibilità relativo ai lavori di adeguamento dei locali ;
2. **studio adattato alle strutture di schede di manutenzione particolareggiate e dettagliate** per ogni intervento, considerando le peculiarità delle attrezzature presenti nei terminali delle diverse strutture.
3. **programma di manutenzione trimestrale**: ad ogni intervento, i manutentori si confronteranno con il responsabile del servizio, che evidenzierà eventuali anomalie in modo che i tecnici possano prevenire eventuali fermi-macchina;
4. **formazione sul corretto uso e lavaggio delle attrezzature a tutto il personale incaricato**, effettuato dai tecnici prima dell'inizionp della fase a regime e dell'utilizzo del nuovo centro cottura: una corretta conoscenza, utilizzo e pulizia dell'attrezzatura, è il primo aspetto per garantire qualità globale degli ambienti e delle attrezzature;
5. **condivisione con il Concessionario** della manutenzione e dei controlli effettuati, registrando tutti gli interventi. Sarà sviluppato, infatti, un **archivio digitale** di tutti gli interventi manutentivi eseguiti, con la creazione di un **database informatico** contenente il piano di manutenzioni effettuato nei diversi anni di concessione. Inoltre, una copia cartacea dell'**elenco delle manutenzioni** effettuate su ogni attrezzatura sarà sempre conservato presso il centro di cottura. Il database informatico e il registro cartaceo delle manutenzioni saranno consultabili dall'Ente in qualsiasi momento.

Come previsto nel progetto di fattibilità Serenissima Ristorazione prevede la fornitura delle attrezzature necessarie per allestire il nuovo centro cottura.

Per la fornitura delle principali attrezzature sono state scelte **aziende leader del settore**, con cui Serenissima vanta una collaborazione pluriennale, in quanto produttrici di attrez-

zature realizzate con **materiali e tecniche innovativi**, finalizzate a ridurre i consumi energetici e a diminuire, quindi, l'impatto ambientale. I fornitori scelti da Serenissima, inoltre, sono localizzati nelle provincie limitrofe; tale dislocazione permette tempi di intervento limitati in caso di guasti o fermo macchina.

Per le attrezzature esistenti concesse in uso dall'Ente appaltante all'interno delle strutture oggetto della concessione, Serenissima propone un **poderoso intervento di manutenzione straordinaria prima dell'avvio del servizio**, per garantirne la perfetta efficienza e la rispondenza alle specifiche tecniche, di performance e di sicurezza richieste da Serenissima.

C.2 Manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti

Serenissima Ristorazione si farà carico degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria relatici agli elementi edilizi, impianti di propria realizzazione e non derivanti da vizi e/o difetti costruttivi.

Manutenzione dei locali

- giornalmente saranno effettuati controlli sistematici sui **rivestimenti** e sulle **pavimentazioni**.
- con frequenza trimestrale saranno effettuate verifiche alle **porte REI** in particolare sulla regolarità del movimento, sulle funzionalità di eventuali dispositivi di autochiusura e dei maniglioni antipanico.
- con frequenza semestrale si procede con l'analisi dettagliata dello stato di usura di tutte le **componenti edilizie** quali infissi, pareti, rivestimenti, zoccolini, procedendo con eventuali interventi conservativi.

Impianto elettrico

- con frequenza semestrale verranno effettuati controlli generali sull'impianto e si procede al controllo ed alla pulizia di tutti i **corpi illuminanti**, dei dispositivi di rilevamento incendio, antintrusione ed altri eventuali dispositivi di allarme.

Impianto idrico - sanitario

- ogni 6 mesi viene verificato il corretto rilascio dell'acqua di scarico e dei filtri dei miscelatori.

Si precisa che il personale operante all'interno della struttura sarà adeguatamente formato sulle operazioni di pulizia e sanificazione da compiere, in quanto le sistematiche **operazioni di disinfezione e sanificazione**, contribuiranno al mantenimento ottimale delle condizioni ambientali e di lavoro dei luoghi utilizzati per l'esecuzione dei servizi.

C.3 Manutenzione attrezzature

Il **processo di manutenzione** ha lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle attrezzature attraverso la **previsione e l'osservanza di un piano di manutenzioni** e l'individuazione di una **procedura di intervento** su segnalazione di guasti.

Per le attrezzature esistenti concesse in uso presso gli Ospedai Santa Chiara e di Cisanello, Serenissima Ristorazione si impegna ad effettuare nei primi giorni di avvio del servizio un intervento manutentivo straordinario per la messa a punto e in sicurezza di tutte le attrezzature presenti utilizzate per il servizio.

Il processo di manutenzione attrezzature di cucina è composto da:

- manutenzione programmata
- interventi di riparazione o manutenzione straordinaria

Il **servizio di manutenzione comprende**, in particolare, tutti gli interventi necessari e previsti per il perfetto **funzionamento nel tempo delle attrezzature** utilizzate per la gestione del servizio.

PRESTAZIONI DI MANUTENZIONE ORDINARIA (MO)

Lo scopo essenziale della **Manutenzione Ordinaria** è quello di effettuare le operazioni necessarie a mantenere efficienti le apparecchiature senza la sostituzione di parti della macchina, come ad esempio, regolazioni, lubrificazioni, disincrostazioni, ingrassaggi ecc.

L'**accuratezza dei controlli alle attrezzature** ed ambienti effettuate in fase di manutenzione ordinaria sono fondamentali per evitare e prevenire il decadimento dell'efficienza della attrezzatura/impianto/struttura.

Un ulteriore aspetto fondamentale per garantire interventi di qualità è che questi siano effettuati frequentemente.

Per questo Serenissima Ristorazione effettuerà gli interventi di manutenzione ordinaria delle attrezzature con **frequenza trimestrale**, alternando le strutture oggetto della **concessione** (Fase Transitoria) e le aree di servizio (Fase a Regime).

Grazie alla presenza in loco dei manutentori la manutenzione sarà effettuata secondo una precisa calendarizzazione pianificata secondo le esigenze di ciascuna attrezzatura.

Il manutentore provvederà a far siglare al Responsabile del Servizio o da persona da lui autorizzata, su **apposito modulo del sistema informatico**, l'apposita relazione di controllo.

La documentazione relativa alla manutenzione effettuata sarà sempre disponibile e consultabile attraverso il sistema informatico.

Il manutentore provvederà ad espletare tutte le operazioni previste dal programma di manutenzione ordinaria fornendo anche eventuali materiali di consumo quali grasso, lubrificanti, disincrostanti, ecc.

PRESTAZIONI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA - CORRETTIVA (MC).

La Manutenzione Straordinaria - Correttiva (MC) è definita come l'insieme delle operazioni/attività messe in atto (pur in presenza di interventi di manutenzione ordinaria), per rimuovere guasti che dovessero comunque verificarsi, compresa la sostituzione delle parti danneggiate o non più utilizzabili.

La manutenzione straordinaria - correttiva ha quindi carattere sporadico e sarà attivata da una chiamata del Responsabile del Servizio.

L'intervento sarà eseguito entro le 4 ore lavorative successive alla chiamata.

L'intervento di manutenzione viene eseguito da parte di personale idoneo ed adeguatamente addestrato all'espletamento delle attività in oggetto.

Gli interventi vengono effettuati nel normale orario di lavoro durante i giorni feriali, ad ogni giustificata richiesta, per ovviare ad eventuali improvvisi guasti e/o malfunzionamenti delle apparecchiature.

Per gli interventi di manutenzione straordinaria, Serenissima Ristorazione ha una procedura di intervento a seconda del grado di utilizzabilità dell'attrezzatura da manutenere. Le rotture vengono suddivise in:



C.3 Sistema informatico per la gestione delle manutenzioni

Le attività di manutenzione saranno gestite attraverso un **apposito software** installato su dispositivi elettronici (tablet, palmari) utilizzati dai manutentori.

L'applicativo di gestione delle manutenzioni è un'applicazione web based proprietaria residente su cloud nazionale che consente la **gestione e l'analisi delle attività di manutenzione delle attrezzature** inserite a sistema, al fine di mantenerle efficienti pienamente operative attraverso interventi periodici codificati e programmati.

Il pannello di controllo (dashboard) del software di manutenzione sarà condiviso con i Referenti dell'AOU Pisana e **mostrerà in modo chiaro e trasparente l'andamento dell'intera attività di manutenzione**.

La gestione informatizzata è dunque uno strumento di aiuto per:

- **monitorare, archiviare e visualizzare gli interventi** periodici realizzati/da realizzare.
- attraverso la funzione di geolocalizzazione, **verificare se un manutentore è effettivamente presente nel locale e sta svolgendo l'attività di manutenzione** (il software consente anche di identificare il manutentore attraverso il "Profilo manutentore").
- a**prire in automatico le richieste di intervento e comunicarle** a tutti gli stakeholders attraverso messaggi di alert (Ufficio Tecnico di Serenissima Ristorazione, Manutentori, Ditte esterne incaricate e Referenti dell'AOU Pisana).
- **mantenere aggiornato il registro delle manutenzioni** e garantire la funzione di promemoria (con messaggi di alert) per quelle che devono essere effettuate.
- **garantire l'efficienza e l'operatività delle attrezzature** nel tempo e ottimizzare la gestione dei pezzi di ricambio al fine di ridurre i tempi di intervento e ripristino della funzionalità delle attrezzature.
- **analizzare i dati raccolti formalizzat**i e prendere decisioni in merito all'eventuale sostituzione di attrezzature che non rispondono alle esigenze di affidabilità e piena efficienza.
- mappare gli asset presenti nei locali per categoria e criticità.
- **avere un archivio sempre disponibile dei manuali di utilizzo** e degli schemi tecnici delle attrezzature.
- **calendarizzare gli interventi programmati** (task) **e correttivi** (ticket).

Su tutte le attrezzature installate presso le strutture in concessione e da sottoporre a manutenzione periodica verrà applicata una etichetta adesiva con un codice a barre bidimensionale "Quick Response" (QR code) univoco.



3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



Uno dei fattori di successo per qualsiasi servizio di ristorazione è la **capacità organizzativa che l'azienda erogatrice è in grado di esprimere**.

La corretta selezione e motivazione delle risorse umane, delle professionalità impiegate e la chiara identificazione dei ruoli e responsabilità rappresentano il punto focale per un servizio efficiente, in considerazione del fatto che la ristorazione collettiva costituisce un'attività produttiva ad elevato impiego di risorse umane.

L'organizzazione del servizio predisposta per l'AOU Pisana è partita dall'analisi del contesto e delle esigenze della concessione e dalle varie modalità di gestione del servizio nelle varie fasi:

- **Fase Transitoria il servizio verrà espletato su due complessi ospedalieri su una strutture a padiglioni non comunicanti, con produzione in fresco-caldo presso cucina interne**, con trasporto dei pasti, con attività di consegna/ ritiro carrelli all'interno del presidio ospedaliero e con riqualificazione delle mense dipendenti esistenti.
- **Fase a Regime il servizio verrà espletato nel Nuovo Ospedale Santa Chiara su una struttura a padiglioni comunicanti, con produzione in fresco-caldo presso il nuovo centro di produzione dei pasti**, con trasporto dei pasti effettuato da altra ditta, con attività di consegna/ ritiro vassoi al posto letto e ricezione delle prenotazioni dei degienti, e con gestione completa del nuovo ristorante aziendale e bar. ,

L'organizzazione ideata da Serenissima Ristorazione **considera l'assorbimento dei lavoratori** attualmente impiegati nel servizio, nell'espletamento delle attività richieste dalla concessione. Serenissima Ristorazione assumerà tutto il personale addetto, in quanto regolarmente iscritto da almeno sei mesi al LUL (Libro Unico del Lavoro), riferito all'unità produttiva interessata, con facoltà di esclusione del personale che svolge funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e controllo. Per quanto sopra, e allo scopo di conseguire al massimo livello possibile l'obiettivo di assicurare i livelli occupazionali, Serenissima Ristorazione dichiara che applicherà quanto stabilito dalla clausola sociale prevista dal CCNL Turismo Pubblici Esercizi parte Ristorazione Collettiva del 20 Febbraio 2010 (FIPE-Confcommercio), recentemente aggiornato, e sottoscritto dalle Organizzazioni sociali maggiormente rappresentative in sede Nazionale, nonché le leggi vigenti in materia di cambi d'appalto.

Il sistema organizzativo proposto da Serenissima prevede un'organizzazione a progetto, che prescinde dai livelli gerarchici usualmente presenti in azienda, essendo totalmente incentrato sella concessione.

3.1 Organigramma

Le modalità organizzative adottate da Serenissima Ristorazione per l'organizzazione, il coordinamento, il controllo e l'erogazione del servizio oggetto della concessione sono orientate al soddisfacimento degli obiettivi di progetto della pesente PPP, individuati sulla base delle esigenze specifiche dell'AOU Pisana

L'organizzazione della struttura di gestione della commessa è stata impostata definendo un **organigramma, in cui sono rappresentate le funzioni dedicate alla gestione della cocessione ed i rapporti gerarchici e funzionali**.

Il **sistema organizzativo che meglio risponde alle esigenze del servizio ristorazione prevede un'organizzazione a progetto, anziché a livelli.** L'organizzazione a progetto prescinde dai livelli gerarchici usualmente presenti in azienda, essendo totalmente incentrata sulla concessione.

In esso sono chiaramente identificate le seguenti figure professionali:

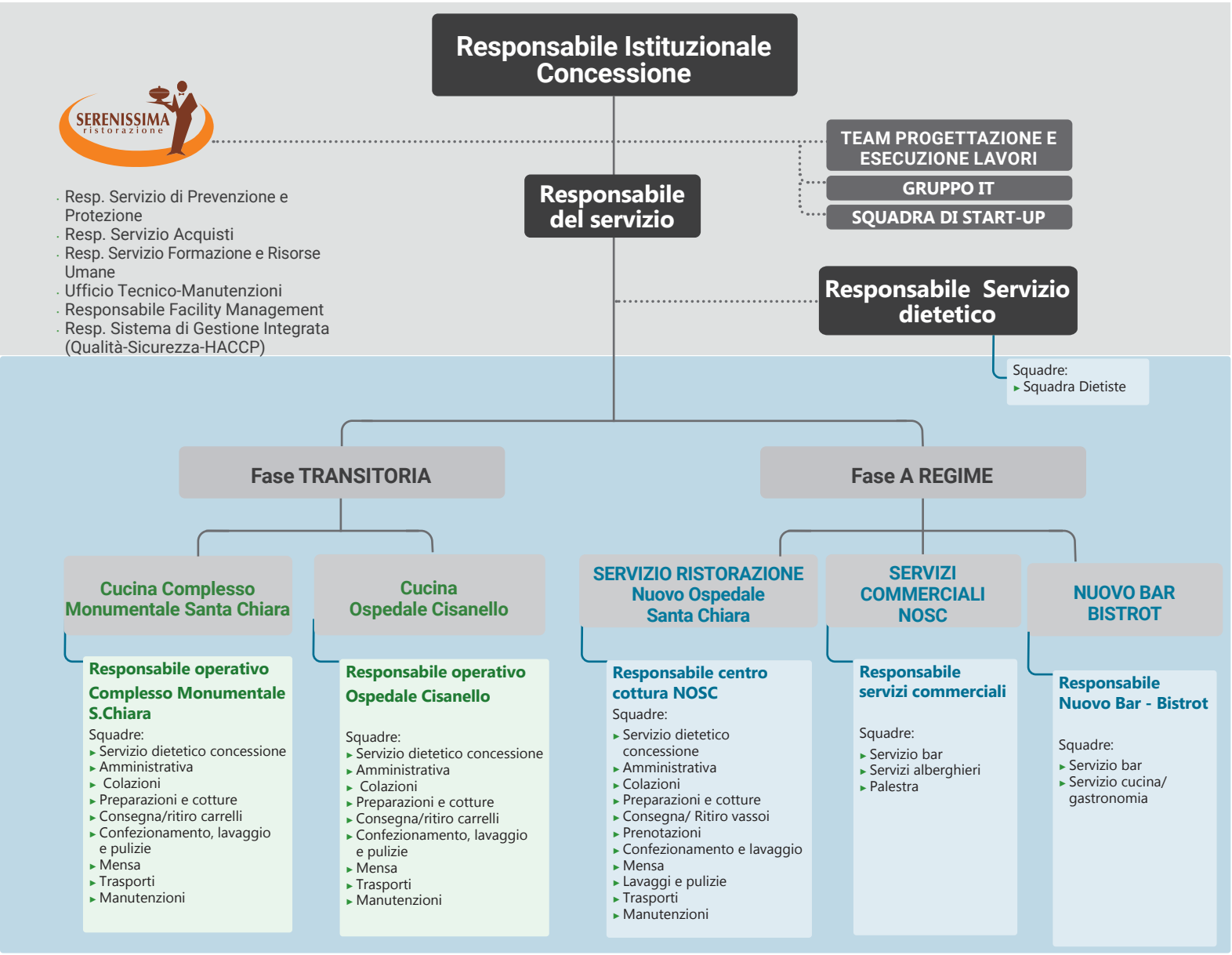
- **1 Responsabile Istituzionale concessione**, per la verifica degli aspetti contrattuali e l'andamento generale del Servizio, che tiene i contatti e gestisce il rapporto con l'AOU Pisana;
- **1 Responsabile Tecnico del Servizio**: figura centrica dedicata totalmente alla gestione della concessione, che coordina le attività con elevata specializzazione verticale (forte grado di autonomia) e quindi riesce a rispondere in modo diretto ed efficace alle necessità del cliente.

In questo modo il Referente Tecnico del Servizio, coadiuvato e supportato dalle figure di Sede, è la figura centrale dedicata alla gestione del servizio per l'AOU Pisana; egli ha una grande autonomia e quindi riesce a rispondere in modo diretto ed efficace alle necessità del cliente.



- **1 Responsabile del Servizio dietetico e nutrizionale della concessione**, quale referente per tutte le problematiche di carattere igienico-sanitario, nutrizionali e di applicazione del piano Haccp, a cui rispondono funzionalmente i Dietisti addetti alla prenotazione e gli addetti alla elaborazione delle diete.

Queste figure professionali, debitamente supportate dalle funzioni di Sede, rappresentano il **Centro di Governo della Concessione**: esse assicurano il coordinamento ed il governo complessivo del servizio garantendo, attraverso il proprio apporto nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, l'adeguato supporto al referente del servizio nella conduzione globale della commessa.



L'organigramma sopra riportato rappresenta la struttura organizzativa predisposta per la concessione ed ha lo scopo di illustrare schematicamente:

- l'articolazione delle funzioni dedicate alla concessione;
- le posizioni, le unità previste e la loro collocazione;
- i rapporti gerarchici formali;
- i livelli di responsabilità;
- i rapporti gerarchici e funzionali con la struttura aziendale.

Nell'organigramma vengono evidenziati i rapporti ed i collegamenti necessari a garantire la "continuità" di tutti i processi di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione.

In esso sono evidenziati i rapporti gerarchici rappresentati graficamente con linea continua, con evidenza dei vari livelli di responsabilità individuati nel rispetto del modello adottato ed i rapporti funzionali rappresentati graficamente con linea tratteggiata tra le diverse funzioni, con evidenza dei collegamenti tra la struttura di coordinamento del servizio e le specifiche funzioni aziendali coinvolte.

Il vantaggi principali dell'organizzazione adottata sono l'equilibrio tra gli obiettivi, il coordinamento delle funzioni e l'individuazione immediata delle responsabilità, dei ruoli e delle funzioni del personale, assicurando il soddisfacimento di questi aspetti:

- **RESPONSABILITÀ**: Sono individuati gruppi di lavoro con diversi livelli di responsabilità (direzione, coordinamento, esecuzione). A seconda dei livelli di responsabilità sono individuate le figure che ne fanno parte e le attività omogenee svolte dal gruppo. Questo assetto organizzativo è orientato all'efficienza in un'organizzazione complessa come quella di ristorazione ospedaliera, in quanto permette di avere personale qualificato formato e specializzato in determinate attività, creando conoscenza condivisa nel gruppo di lavoro;
- **CONTROLLO IN OGNI FASE DEL PROCESSO:** con l'individuazione di un gruppo di Coordinamento viene garantito il controllo e coordinamento su tutto il processo;
- **QUALITA' DEL SERVIZIO:** E' individuato uno staff di Tecnologi e Dietisti, coadiuvato da un Coordinatore/Referente del Sistema Qualità, che sarà il Referente unico per la stazione appaltante; nella cucina esterna saranno presenti una o più Dietiste che si occuperanno di: Gestione documentale del sistema qualità; controlli; supervisione attività di preparazione diete speciali; pianificazione e attuazione di azioni correttive; gestione delle prenotazioni e dei rapporti di reparto.
- **COMUNICAZIONE IMMEDIATA:** vengono identificate in modo chiaro le relazioni di comunicazione tra le figure di Serenissima e quelle del Committente

Figura di Serenissima Ristorazione	Figure dell'Ente	Principale oggetto della comunicazione
Referente Isituzionale Concessione - Capo Divisione Sanità	**Direttore Amministrativo**	Verifica l'andamento generale del servizio; Analisi ed eventuale revisione delle clausole contrattuali; Analisi richieste ed esigenze manifestate; Analisi soddisfazione del Cliente/Qualità recepita; Contestazione del Servizio.
Responsabile Tecnico del Servizio	**RUP**	Analisi delle attività di produzione nel rispetto dei termini contrattuali; Analisi dell'organizzazione della cucina e della mensa; Valutazione della fase di start-up; Riunioni per l'ottimizzazione servizio.
Responsabile Igienico Sanitario Concessione e Dietiste	**Servizio di Dietetica**	Analisi dei risultati del sistema di controllo (processo e risultato); Analisi ed eventuali non conformità rilevate e azioni correttive intraprese; Analisi delle esigenze formative e approntamento dei corsi di formazione.
Responsabile cucina	**DEC**	Organizzazione delle attività; Programmazione e verifica andamento generale del servizio: controllo ed organizzazione del personale impiegato secondo le funzioni professionali ed i compiti assegnati; Analisi soddisfazione del Cliente/Qualità percepita; Verifica rispetto adempimenti e prescrizioni relativi alla sicurezza; Analisi di eventuali non conformità, contestazioni, reclami e definizione azioni correttive e piani di miglioramento; Analisi delle esigenze formative dei collaboratori e approntamento corsi di formazione; Segnalazione esecuzione lavori straordinari/interventi di emergenza.
Responsabile area Tecnica	**Servizio Prevenzione e Protezione**	Analisi e valutazione dei rischi da interferenze; Aggiornamento/integrazione dei rischi; Analisi delle esigenze formative; Elaborazione ed introduzione di nuove misure preventive e protettive.
Responsabile Sistema Informatico	**Servizio Informatico**	Pianificazione delle attività informatiche; Proposta di soluzioni innovative di hardware e software.

- **CHIARA IDENTIFICAZIONE DEI RUOLI:** per ogni figura professionale inserita in organigramma degli specifici requisiti richiesti, competenze acquisite, mansioni da svolgere, responsabilità da gestire;
- **FLESSIBILITÀ:** anche in fase esecutiva il personale è organizzato per gruppi di lavoro (preparazione e cottura, confezionamento, lavaggio, bar); ogni giorno tutti i gruppi interverranno nello svolgimento del servizio, secondo le mansioni identificate, in modo da mantenere costante la presenza dei gruppi di lavoro. Il piano di turnazione è strutturato per gruppo;
- **EFFICIENZA FIN DALLA FASE DI AVVIO**: Come precedentemente descritto, Serenissima prevede una specifica procedura di avviamento del servizio e affiancamento iniziale per le fasi di avvio delle varie fasi del servizio (trasnitorio, start up, a regime). Questo viene effettuato grazie a squadre formate da figure professionali altamente specializzate come descitto al paragrafo "avvio del servizio".
- **TEAM SERVIZIO DIETETICO - QUALITA'**: viene creato un gruppo multidisciplinare per la supervisione e controllo di tutto il processo. All'interno del gruppo è prevista la presenta di figure professionali qualificate di dietisti e assicuratori qualità che possono portare a una ristorazione ospedaliera più sicura, efficiente e orientata al paziente, migliorando sia la qualità del servizio che i risultati clinici complessivi. Il team può essere di supporto del personale dell'AOU Pisana per le attività di consulenza nella personalizzazione ed elaborazione dei piani dietetici, gestione delle diete speciali (formazione del personale dedicato), controlli sui processi produttivi nochè a supporto delle attività di educazione alimentate proposte per i dipendenti.

Il modello organizzativo della concessione è stato definito in funzione dei livelli di responsabilità predisposti per la gestione ed erogazio**ne del servizio, quindi prevede la collaborazione delle figure professionali di seguito descritte.**

3.2 Mansionario

Il mansionario descritto di seguito è lo strumento con cui Serenissima chiarisce "chi fa che cosa": per ogni figura professionale indicata in organigramma sono individuate le mansioni .

Il mansionario, così individuato, verrà comunicato e condiviso con il personale e con i referenti delle Aziende sanitarie, in modo che tutti abbiano una chiara identificazione dei ruoli e delle relative attività. In questo modo sono condivise non solo le proprie attività, ma anche l'insieme del lavoro e l'obiettivo comune. Le tabelle di seguito presentate sono suddivise per personale direttivo (Referente Istituzionale Concessione, Responsabile del Servizio, Responsabile del servizio dietetico concessione), personale operativo nelle cucine (Dietista/ Assicuratore qualità, Impiegato, Magazziniere, Cuoco, Aiuto Cuoco, ASM dedicate al confezionamento e lavaggio, Autista, addetti alle prenotazioni e consegna/ ritiro carrelli e vassoi ai reparti e al posto letto, manutentore).

PERSONALE DIRETTIVO

REFERENTE ISTITUZIONALE CONCESSIONE – Carlo Ernesto Garbin

Esperienza trentennale nella organizzazione e gestione di centri cottura e servizi di ristorazione ospedaliera e socio-assistenziale. Ideatore dello stabilimento di produzione in legame refrigerato di Boara Pisani (PD), attualmente il più grande in Italia con una superficie di 12.000 mq. Fra gli altri, è referente aziendale per i servizi presso l'A.O.U. Policlinico "San Martino" di Genova, il Policlinico "A. Gemelli" di Roma e l'Azienda Ospedaliera di Padova. È anche Procuratore speciale di Serenissima Ristorazione.

COMPITI E MANSIONI

Mantiene i rapporti con la clientela acquisita, nell'ottica di tutela dell'immagine aziendale e della prioritaria necessità di continuità nel rapporto contrattuale. Garantisce che il servizio erogato nella concessione sia in linea con gli impegni contrattuali e con l'immagine aziendale. Assicura il rispetto delle normative igienico-sanitarie e di sicurezza sul lavoro. Rappresenta l'interfaccia principale per la Stazione Appaltante per le questioni amministrative e contrattuali

RESPONSABILE TECNICO DEL SERVIZIO – FULVIA CATELANI

ESPERIENZA PROFESSIONALE

» Da gennaio 2021ad oggi - Capo Area per Serenissima Ristorazione S.p.A./Euroristorazione - Gestione contratti e del servizio per le commesse toscane- ristorazione collettiva

» Da Aprile 2012 a Dicembre 2020- Coordinatore di Area / servizio e commerciale per Servizi Italia - Gestione dei contratti, del servizio per le commesse toscane

» Da gennaio 2011 - Marzo 2012 - Responsabile del servizio, RSPP per Ekolav S.r.l. - Responsabile del servizio, RSPP, Responsabile qualità e gestione del servizio per i clienti, sviluppo nuove aree di affari, sicurezza sul lavoro, responsabile qualità ed ambiente e formazione del personale.

» Da Dicembre 2006 – luglio 2010- Facility manager, General Service Manager per Sodexo Italia - Problem solving, costumer service, gestione e selezione delle risorse, gestione del business.
Prima amministrazione, contatto e gestione dei fornitori, del cliente, ed eventuale sviluppo zona di affari, attività di recruiting, gestione del cambiamento, analisi di clima.
Esperienza nella gestione del settore ristorativo, nella logistica – magazzino, reception – portineria, nel servizio di pulizie ordinario e specifico per ambient i sterili e di laboratorio, nel servizio di lavanderia, nel servizio di vetreria e autoclave, posta, corrieri, nel servizio gestione sale riunioni e relativo allestimento, gestione del servizio smaltimento rifiuti speciali di laboratorio, data entry, gestione appalti e sub-appalti.
Valutazione, elaborazione dei KPI, reportistica.

COMPITI E MANSIONI

- Supporta i Responsabili di cucina nella conduzione del progetto di gestione;
- Trasferisce sul servizio erogato gli input aziendali tesi a garantire la qualità offerta;
- Tiene i rapporti con i Referenti in loco designati dal Committente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio e tutte le possibili interazioni;
- Collabora con i Responsabili Operativi nell'attuazione del piano di avvio e di conduzione del servizio secondo i metodi e i tempi previsti
- Assicura la trasmissione dei dati e delle informazioni relativi alle attività di ogni processo ai fini della gestione complessiva del progetto;

- Supervisiona le attività di monitoraggio del servizio, in collaborazione con il Servizio Dietetico Concessione;
- Supervisiona, in collaborazione con i Responsabili Operativi, l'avvenuta applicazione delle norme di igiene e sicurezza sul lavoro;
- Supporta i Responsabili di cucina nella conduzione del progetto di gestione;
- Trasferisce sul servizio erogato gli input aziendali tesi a garantire la qualità offerta;
- Tiene i rapporti con i Referenti in loco designati dal Committente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio e tutte le possibili interazioni;
- Collabora con i Responsabili Operativi nell'attuazione del piano di avvio e di conduzione del servizio secondo i metodi e i tempi previsti
- Assicura la trasmissione dei dati e delle informazioni relativi alle attività di ogni processo ai fini della gestione complessiva del progetto;
- Supervisiona le attività di monitoraggio del servizio, in collaborazione con il Servizio Dietetico della Concessione;
- Supervisiona, in collaborazione con i Responsabili Operativi, l'avvenuta applicazione delle norme di igiene e sicurezza sul lavoro;
- Supervisiona, con la collaborazione del Servizio Dietetico della concessione, la coerenza operativa con i sistemi di qualità e sicurezza aziendale;
- Collabora con il Servizio Dietetico e con i Responsabili Operativi nel proporre azioni correttive da intraprendere per risolvere eventuali non conformità;
- Collabora con il Servizio Dietetico per lo sviluppo ed il coordinamento delle attività di progetto nutrizionale.

Questa figura è sostituita nelle sue assenze dal Responsabile Istituzionale Concessione per le attività contrattuali e dai responsabili operativi delle cucine per le attività operative ed organizzative.
Tale figura avrà a disposizione uno smartphone aziendale così da essere prontamente raggiungibile in ogni situazione e poter a sua volta contattare chi di necessità per l'organizzazione del servizio.

RESPONSABILE SERVIZIO QUALITA' CONCESSIONE Noemi Sgambato

ESPERIENZA PROFESSIONALE

» Laurea in Dietistica con votazione 110/100 e lode - Università degli studi di Siena, Dipartimento di Scienze Mediche, Chirurgia e Neuroscienze
» Laurea magistrale in scienze dell'alimentazione - Università degli studi di Firenze, Dipartimento di Medicina sperimentale e clinica.
» Dal 2020 ad oggi Dietista per ristorazione collettiva - Serenissima Ristorazione - Controllo e supervisione della qualità nelle varie fasi operative per garantire l'applicazione delle normative igienico sanitarie. Assicurare l'applicazione e il mantenimento delle procedure previste dai piani HACCP. Elaborazione diete per degenti ospedalieri ed indicazione sulla preparazione delle diete speciali
» Dal 12/12/2019 al 31/03/2020 Dietista per ristorazione collettiva - Camst - Ospedale Misericordia di Grosseto: assicuratore qualità, dietista
» Dal 2016 al 2019 - Tirocinio curriculare presso Azienda Ospedaliera universitaria senese - Attività ambulatoriale basata sul modello del Nutritional Care Process (NCP). Attività di ambulatorio per contribuire a costruire abitudini alimentari sane attraverso un programma di educazione- rieducazione del paziente.

COMPITI E MANSIONI

Questa figura professionale dovrà assicurare il buon andamento del servizio, raggiungere gli obiettivi prefissati dalla documentazione di gara e dal presente progetto ed essere immediatamente rintracciabile.
Questa figura professionale collabora funzionalmente con il Direttore del Servizio, con il Responsabile Operativo e con i referenti della Committente. Inoltre svolge il programma di campionamento previsto con la collaborazione dell'Ufficio Qualità di Sede e di Tecnici di Laboratorio incaricati,.

- Attiva il sistema di autocontrollo (HACCP) e ne verifica il corretto funzionamento.
- Supervisiona il mantenimento della sicurezza igienico-sanitaria e il miglioramento della qualità del servizio, attraverso il controllo dell'applicazione delle specifiche procedure aziendali e della legislazione vigente;
- Supervisiona la corretta compilazione e attuazione della modulistica informatica prevista per l'autocontrollo del servizio ed in generale coordina le attività di auditing su igiene, procedure di lavoro, sicurezza sul lavoro, qualità delle materie prime;
- Intrattiene contatti con uffici Asl e altri organi di vigilanza (Nas, ecc);
- Controlla che i collaboratori rispettino il manuale di corretto comportamento igienico;
- Esegue controlli periodici sulle materie prime, semilavorati e prodotti finiti in base a quanto previsto dal sistema di autocontrollo in collaborazione con il Laboratorio di Analisi accreditato;
- Supervisiona la elaborazione e composizione delle tabelle dietetiche rispondenti alle varie tipologie di utenza nel rispetto dei criteri definiti, in collaborazione con il servizio dietetico della Committente;
- Mantiene costanti e continui rapporti con il servizio dietetico della Committente in ordine alle tabelle vitto, grammature, assortimenti, qualità e quantità dei generi alimentari nel rispetto delle norme contrattuali

Questa figura è sostituita nelle sue assenze da persona di pari grado e livello. E' sempre reperibile e dotato di smartphone (per lettura email urgenti anche da fuori ufficio)

PERSONALE OPERATIVO SERVIZIO DI RISTORAZIONE

RESPONSABILE OPERATIVO DI CUCINA

Il Responsabile Operativo di cucina ha funzione di coordinamento e gestione della struttura produttiva e responsabilità di attuazione delle disposizioni aziendali impartite. Espleta in modo autonomo tutte e in condizioni di eccellenza tutte le operazioni di gestione nel servizio ristorazione per le diverse tipologie di utenza previste.

REQUISITI E COMPETENZE

- Diploma di cuoco
- Esperienza pluriennale nella conduzione e gestione di appalti similari
- Buone capacità comunicative
- Facilità nei rapporti interpersonali

COMPITI E MANSIONI

- Coordina le attività di produzione, organizzando e coordinando le risorse umane assegnate per l'erogazione del servizio;
- Organizza il piano di gestione giornaliero, sulla base delle prenotazioni, attribuendo ai collaboratori compiti e mansioni nonché tempi di realizzazione;
- Supervisiona, con il Supporto del Servizio Dietetico, il processo produttivo, le regolarità dei tempi di trasporto ai reparti, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie relative alla manipolazione e conservazione degli alimenti;
- Gestisce la modulistica di riferimento prevista dal sistema HACCP, con il supporto del Servizio Dietetico della concessione;
- Si preoccupa di far applicare le norme di igiene e sicurezza sul lavoro;
- Supervisiona, con la collaborazione del Servizio Manutentivo, lo stato d'uso delle attrezzature al fine di garantire una perfetta efficienza delle attrezzature a disposizione dell'unità produttiva.
- Questa figura è sostituita, per la parte organizzativa, nelle sue assenze dal Responsabile Tecnico del Servizio.

DIETISTA/ASSICURATORE QUALITA'

REQUISITI E COMPETENZE

- Laurea in Dietistica/ Scienze e tecnologie alimentari
- Iscrizione all'albo Dietisti
- Esperienza pluriennale nell'attività
- Buone capacità comunicative

COMPITI E MANSIONI

- Attiva il sistema di autocontrollo (HACCP) e ne verifica il corretto funzionamento;
- Supervisiona il mantenimento della sicurezza igienico-sanitaria e il miglioramento della qualità del servizio, attraverso il controllo dell'applicazione delle specifiche procedure aziendali e della legislazione vigente.
- Supervisiona la corretta compilazione e attuazione della modulistica informatica prevista per l'autocontrollo del servizio;
- Controlla che i collaboratori rispettino il manuale di corretto comportamento igienico.
- Esegue controlli periodici in base a quanto previsto dal sistema di autocontrollo in collaborazione con il Laboratorio di Analisi accreditato.
- Provvede ad effettuare ispezioni sulle condizioni igienico sanitarie delle attrezzature, delle superfici e dell'ambiente in genere.
- Verifica l'allestimento dei vassoi personalizzati.
- Elabora e compone le tabelle dietetiche, in collaborazione con il servizio dietetico della Committente.
- Elabora ed invia i report mensili sui risultati dei controlli monitorati e condivisi..
- Elabora ed invia i report mensili delle attività svolte all'ufficio qualità di sede.
- Elabora ed invia il report sulle attività formative svolte nell'anno, e pianifica quelle per l'anno successivo per il personale che coordina
- Formazione ed aggiornamento sulle attività di propria competenza

Viene creato un gruppo multidisciplinare per la supervisione e controllo di tutto il processo. con all'interno figure professionali qualificate di dietisti e assicuratori qualità. Il team può essere di supporto del personale dell'AOU Pisana per le attività di consulenza nella personalizzazione ed elaborazione dei piani dietetici, gestione delle diete speciali (formazione del personale dedicato), controlli sui processi produttivi nochè a supporto delle attività di educazione alimentare proposte per i dipendenti

ADDETTO SERVIZIO PRENOTAZIONI E SERVIZIO AMMINISTRATIVO (IMPIEGATO)

REQUISITI E COMPETENZE

- Diploma professionale o scuola dell'obbligo;richiesta esperienza e conoscenza nell'utilizzo di strumentazione informatica

COMPITI E MANSIONI

- elabora le prenotazioni pervenute dai reparti e dalle varie strutture;
- registra le presenze del personale;
- archivia tutti i documenti di registrazione della qualità e dei documenti amministrativi;
- provvede alla contabilizzazione delle prenotazioni (pasti e generi extra);
- opera come terminale operativo per comunicazioni dai reparti alla cucina

CUOCO ED AIUTO CUOCO

REQUISITI E COMPETENZE

- Diploma in Istituto Alberghiero; esperienza in servizi di ristorazione collettiva.

COMPITI E MANSIONI

- Applica sul campo le metodologie lavorative dell'azienda;
- E' costantemente informato sui risultati dei controlli interni effettuati dal servizio Controllo qualità e sui risultati delle analisi di laboratorio effettuate;
- applica costantemente i menù programmanti e approvati dalla direzione dell'Ente per le mense in questione;
- esegue la corretta applicazione delle tecniche di cottura;
- provvede alla cottura di tutte nel rispetto di quanto previsto dal ricettario, sia per quanto concerne le metodologie di cottura sia per le grammature che per le materie prime da utilizzare;
- partecipa al Sistema di Qualità aziendale di Serenissima Ristorazione, essendone informato, formato ed addestrato continuamente

Cuochi e aiuto cuochi saranno supportati da nuove attrezzature quale ad esempio la confezionatrice sottovuoto - autoclave che consentono l'applicazione di nuove metodologie di lavorazione degli alimenti (es. cotture a basse temperature) in grado di migliorare il servizio offerto non solo dal punto di vista delle tempistiche di lavorazione ma soprattutto a beneficio delle caratteristiche qualitativo-organolettiche dei pasti. Vi sarà quindi un investimento nella formazione del personale che verrà sensibilizzato alla sperimentazione delle nuove tecnologie e attrezzature



MAGAZZINIERE

REQUISITI E COMPETENZE

- scuola dell'obbligo;richiesta esperienza e attitudini

COMPITI E MANSIONI

- Riferisce al Responsabile operativo di cucina per le problematiche inerenti alla propria attività;
- in collaborazione con il Cuoco predispone la "lista" relativa alla qualità e quantità di materie prime necessarie;
- riceve le merci, effettua la misurazione della te rmperatura ed esegue i controlli in base a quanto previsto nelle Istruzioni Operative;
- verifica e controlla l'integrità della confezioni;
- verifica la scadenza dei prodotti in consegna e di quelli in deposito e la loro vita utile residua;
- verifica la conformità della bolla di accompagnamento e la corrispondenza della quantità con l'ordine effettuato;
- provvede allo stoccaggio delle merci nelle celle frigorifere o sugli appositi scaffali rispettando le rispettive istruzioni;
- predispone, in base alle richieste ricevute del Responsabile, le forniture per coprire il fabbisogno giornaliero delle merci;
- provvede all'ordine e alla pulizia dei locali adibiti alla conservazione ed allo stoccaggio delle merci con metodologia e periodicità d'intervento come specificato nelle relative istruzioni

ADDETTI SERVIZIO MENSA

REQUISITI E COMPETENZE

Questa figura può essere impegnata in più mansioni all'interno dell'attività di cucina. I requisiti richiesti sono scuola dell'obbligo

Addetti confezionamento vassoi e assitenza attività cucina

- Supporto alla lavorazione di materie prime (ad esempio verdure, salumi, ecc);
- Allestimento e preparazione a nastro dei vassoi personalizzati;
- Confezionamento generi alimentari extra
- Confezionamento generi alimentari per colazioni
- Disallesimento e pulizia nastro
- Disallesimento e pulizia attrezzature/locali

Addetti riordino e pulizie

- pulizia degli utensili nonché dei locali e delle attrezzature di cucina, attenendosi scrupolosamente, per quanto concerne le metodologie d'intervento e di esecuzione, a quanto specificato nelle Schede previste per la pulizia e sanificazione;
- lavaggio delle pentole e degli attrezzi utilizzati per la preparazione/cottura dei pasti;
- lavaggio ed alla sanificazione dei contenitori multiporzione;
- lavaggio e sanificazione dei carrelli termici e carrelli di servizio;
- lavaggio delle stoviglie;
- raccolta e trasferimento dei rifiuti nei punti di raccolta stabiliti..

Addetti consegna/ ritiro - prenotazioni

- Ricezione delle prenotazioni al posto letto del degente, mediante l'utilizzo di supporto informatico, delle preferenze alimentari;
- Comunica al Responsabile Operativo di PO eventuali problematiche riscontrate nell'utilizzo del sistema informatico;
- Si interfaccia con capo sala per avvertire di eventuali pazienti assenti al momento della prenotazioni
- Consegna e ritiro carrelli ai reparti
- Consegna e ritiro vassoi a posto letto
- Disbrigo tavolino di somministrazione dei degenti e raccolta rifiuti derivanti dalla consumazione del pasto

Addetti servizio mensa dipendenti

- Distribuzione delle pietanze agli Utenti della mensa dipendenti
- lavaggio delle stoviglie;
- raccolta e trasferimento dei rifiuti nei punti di raccolta stabiliti..

AUTISTA

REQUISITI E COMPETENZE

- Patente della tipologia necessaria al mezzo da condurre

COMPITI E MANSIONI

- dipende gerarchicamente dal Responsabile del servizio;
- provvede al carico, al trasporto e allo scarico dei carrelli con i pasti ai/dai presidi ospedalieri;
- informa il Responsabile del Servizio di eventuali difetti riscontrati nella guida dell'automezzo e/o nell'effettuazione del servizio assegnato;
- mantiene pulito ed in ordine il mezzo di trasporto assegnato allo stesso;
- cura i rifornimenti ed assicura che il mezzo sia sempre pronto e funzionante;
- provvede alla verifica delle scadenze dell'autorizzazione sanitaria dell'automezzo, del bollo e dell'assicurazione

MANUTENTORE

REQUISITI E COMPETENZE

- Diploma Istituto tecnico e/ o esperenza documentata nel settore delle manutenzioni attrezzature, locali e impianti

COMPITI E MANSIONI

- verifica costantemente l'idoneità ed il corretto stato di conservazione di locali, impianti, attrezzature e mezzi di trasporto
- attività di manutenzione degli impianti, attrezzature e mezzi di trasporto che si rendessero necessarie secondo quanto stabilito dalla PRO/107;
- Attività di taratura e controllo delle apparecchiature per prova, misurazione e collaudo, secondo quanto stabilito alla PRO/109
- manutenzione dei mezzi di trasporto che si rendessero necessarie secondo quanto stabilito alla PRO/107;
- Sestioe e archiviazione de i Libretti degli impianti e attrezzature;
- Mantenere in efficienza gli impianti ai fini della sicurezza e del controllo delle emissioni e consumo di risorse;
- Provvedere alla raccolta separata dei rifiuti prodotti dalla manutenzione;
- Assistere che le attività, eseguite da fornitori esterni presso il Centro cottura, avvengano secondo le procedure previste per ogni specifica attività

PERSONALE OPERATIVO SERVIZIO BAR - NUOVO BAR E BISTROT

BARISTA RESPONSABILE

REQUISITI E COMPETENZE

Per tale figura è richiesta una esperienza di almeno 5 anni in bar/mense all'interno di Presidi ospedalieri o di altri Enti pubblici.

COMPITI E MANSIONI

- Organizzare la produzione giornaliera, facendo rispettare le istruzioni operative relative alla produzione e somministrazione di alimenti e bevande.
- Affianca il personale di nuova assunzione impartendo le tecniche operative e verifica che le attività siano svolte nel rispetto degli accordi contrattuali e del Capitolato di gara;
- svolge attività di cassa, provvede alla redazione degli ordini, è informato sui risultati delle verifiche ispettive dei laboratori esterni e attua le azioni correttive secondo quanto indicato dall'Assicuratrice Qualità;
- organizza i turni di lavoro e di ferie in riferimento ai flussi dell'utenza;
- controlla e registra le presenze e le assenze;
- è garante della qualità del servizio e del corretto uso delle attrezzature.
- Deve verificare: il rispetto delle norme igienico-sanitarie; il controllo metodico del piano di sanificazione, con particolare attenzione alla perfetta pulizia e sanificazione delle stoviglie; la corretta fornitura delle derrate e dei materiali di consumo, nonché il loro corretto stoccaggio e conservazione.

BARISTA VICE RESPONSABILE/ BARISTA CAPO

REQUISITI E COMPETENZE

Per tale figura è richiesta una esperienza di almeno 3 anni in bar/mense all'interno di Presidi ospedalieri o di altri Enti pubblici

COMPITI E MANSIONI

- nel corso della settimana si alterna con il Responsabile del bar, in modo tale che sia sempre presente nei bar una figura dotata di poteri decisionali, autonomia e che rappresenti un punto di riferimento sia per il personale operativo che per l'AOU Pisana.
- svolge attività di cassa e/o di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande e collabora con il Responsabile nel controllo del personale e del servizio, con il Gastronomo nel controllo delle derrate e con l'Assicuratrice qualità nella verifica della corretta applicazione del Piano di Autocontrollo.
- Supporta infine il Responsabile del bar nell'implementazione delle misure correttive e migliorative del servizio indicate dall'Assicuratrice qualità e dal Responsabile del servizio.

BARISTA GASTRONOMO

REQUISITI E COMPETENZE

Per tale figura è richiesta una esperienza di almeno 3 anni nella ristorazione collettiva o commerciale.

COMPITI E MANSIONI

- provvede alla pianificazione degli approvvigionamenti in collaborazione con il Responsabile/Vice responsabile del bar,
- verifica che le derrate in ricezione siano qualitativamente e quantitativamente conformi, idonee e sufficienti a soddisfare il fabbisogno giornaliero;
- provvede alla mondatura e lavorazione dei prodotti ortofrutticoli, alla farcitura di panini, focacce, toast, piadine, tramezzini, pizze e insalatone, e alla preparazione e cottura dei piatti espressi;
- è responsabile della corretta conservazione delle derrate deperibili conservate negli armadi refrigerati e di quelle non deperibili conservate negli scaffali del magazzino;
- è responsabile della redazione del menu giornaliero e del ricettario, nonché della preparazione e delle pietanze per le diete speciali (senza glutine, senza lattosio, ecc.);
- compila le Schede di lavorazione delle materie prime;
- verifica il livello di gradimento delle pietanze e riporta eventuali non conformità rilevate nel processo di produzione al Responsabile del bar e all'Assicuratrice qualità

BARISTA

REQUISITI E COMPETENZE

Per tale figura è richiesta una esperienza almeno triennale nella mansione, maturata presso Enti pubblici e/o privati.

COMPITI E MANSIONI

- Ricevono le ordinazioni degli utenti assecondando, per quanto possibile, le loro preferenze;
- si occupano della preparazione delle bevande calde e fredde della caffetteria, nonché di scaldare le preparazioni della panineria preservandone le caratteristiche organolettiche e curandone la presentazione;
- applicano le corrette modalità di conservazione degli alimenti;
- prima dell'apertura del locale, predispongono le attrezzature e le macchine per l'avvio del servizio e nel corso della giornata provvedono all'allestimento delle vetrine espositive con le pietanze da servire agli utenti;
- effettuano il servizio di somministrazione di alimenti e bevande nell'area della caffetteria;
- effettuano il servizio al tavolo, in particolare per gli utenti diversamente abili; si occupano dell'allestimento e del riassetto della sala di consumazione (tavoli, sedie, piani di appoggio);
- confezionano i menu da asporto;
- mantengono in perfetto stato di pulizia le attrezzature utilizzate nella caffetteria e nell'area gastronomia;
- verificano il livello di gradimento delle preparazioni e riportano eventuali non conformità rilevate in fase di somministrazione al Responsabile del bar o all'Assicuratrice qualità;
- effettuano la raccolta differenziata dei rifiuti e, in prossimità della chiusura dell'esercizio, trasferiscono i rifiuti negli appositi punti di raccolta individuati dall'Azienda Ospedaliera.

AIUTO BARISTA

REQUISITI E COMPETENZE

Per tale figura è richiesta una esperienza di almeno un anno nella mansione, maturata presso Enti pubblici e/o privati.

COMPITI E MANSIONI

- effettuano il servizio al tavolo, in particolare per gli utenti costretti in carrozzina, anziani e donne in gravidanza;
- ricevono le ordinazioni degli utenti assecondando, per quanto possibile, le loro preferenze;
- si occupano dell'allestimento e del riassetto della sala di consumazione (tavoli, sedie);
- confezionano i menu da asporto;
- mantengono in perfetto stato di pulizia le attrezzature utilizzate nella caffetteria e gastronomia (macchina del caffè, spremiagrumi, piastre panini, vetrine espositive, ecc.);
- verificano l'effettivo livello di gradimento delle pietanze e riportano eventuali non conformità rilevate in fase di somministrazione al Responsabile/Vice responsabile del bar o all'Assicuratrice qualità;
- effettuano il lavaggio e la sanificazione di stoviglie, posate, contenitori;
- si occupano della pulizia di tutte le superfici (pavimenti, pareti orizzontali e verticali, piani di lavoro e di appoggio) dell'area di preparazione, cottura, consumazione, stoccaggio, spogliatoi e servizi igienici, attenendosi scrupolosamente, per quanto concerne le metodologie d'intervento e di esecuzione, a quanto previsto nelle Schede per la pulizia e sanificazione;
- effettuano la raccolta differenziata dei rifiuti attenendosi alle istruzioni operative impartite nei corsi di formazione e aggiornamento organizzati dall'Ufficio Facility Management, nonché alle disposizioni vigenti nel Comune di Pisa e applicate all'interno dell'AOU Pisana.

3.3 Organizzazione del servizio fase transitoria

Serenissima Ristorazione per definire l'organizzazione operativa del lavoro, utilizza un sistema informativo gestionale interno, che, grazie allo storico di gestioni analoghe, agli input di informazioni specifiche relative alle strutture, e all'analisi del numero di pasti e delle modalità di distribuzione permette di

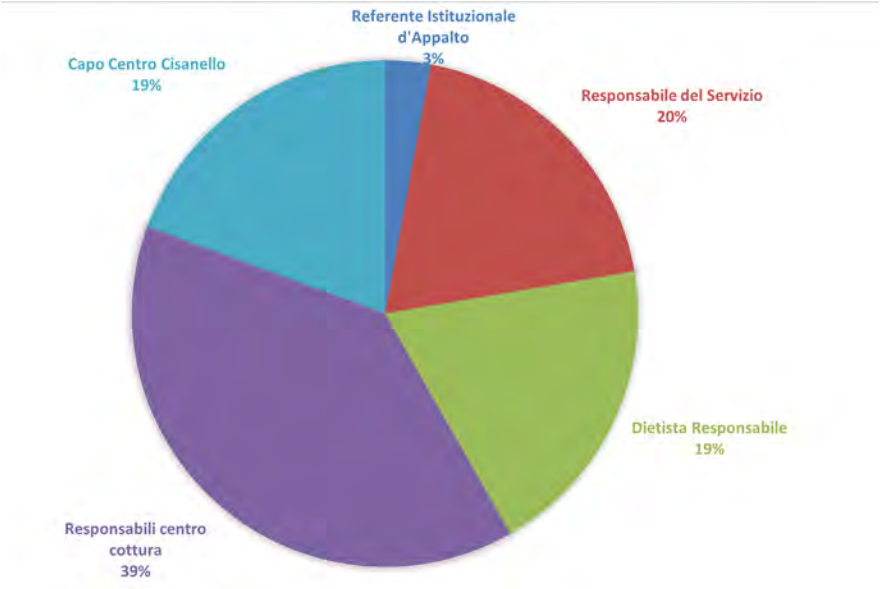
1. individuare, tramite indici di produttività, le unità di tempo necessarie allo svolgimento delle singole fasi componenti le attività connesse alla realizzazione di servizio;
2. determinare il monte ore giornaliero, settimanale e annuale;
3. calcolare l'organizzazione ottimale del personale operativo (contemplando ferie, malattie, calo o aumento del numero di pasti, situazioni di emergenza e altre variabili.

A questo si aggiunge l'**obiettivo primario di assegnazione di un'area lavorativa specifica per lavoratore impiegato, in quanto tale soluzione organizzativa consente di avere in servizio personale professionalmente preparato e a perfetta conoscenza delle attività da svolgere**, con indubbi risvolti positivi sulla regolarità, qualità, efficienza e miglioramento continuo delle prestazioni affidate ad ogni singolo operatore.

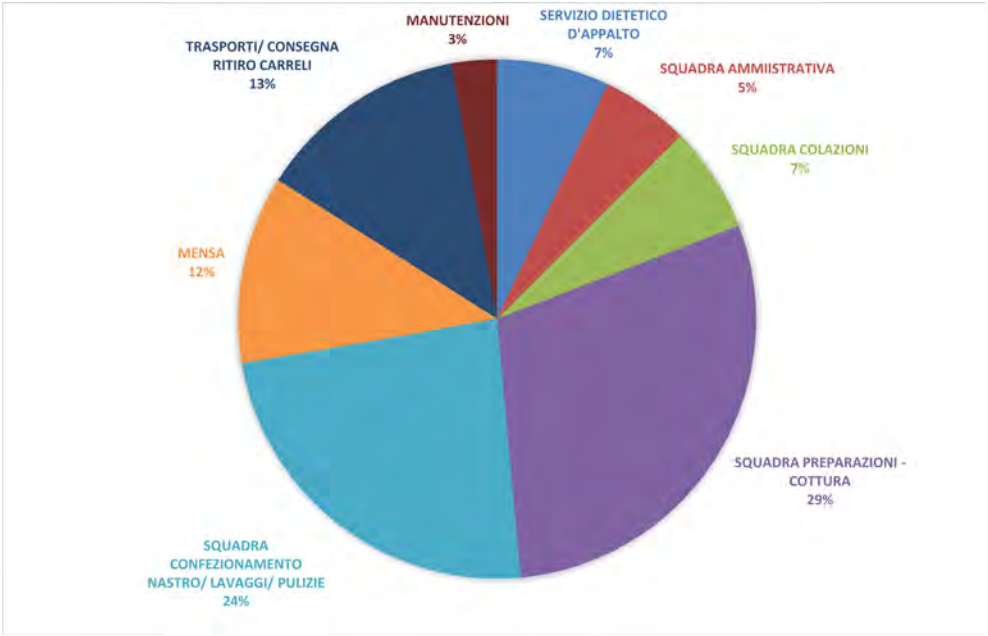
Rispetto al personale attualmente impiegato nel servizio cominicato dall'Ente, Serenissima Ristorazione ha previsto l'inserimento di figure specializzate e, nello specifico:

- **nr.2 Referenti operativi** presenti uno presso la cucina dell'Ospedale Santa Chiara e uno presso l'Ospedale di Cisanello: saranno i referenti per tutte gli aspetti organizzativi e gestionali relativi all'erogazione del servizio nel presidio di competenza;
- Istituzione del **Team Servizio Dietetico - Qualità**: composto da dietisti e assicuratori qualità che possono portare a una ristorazione ospedaliera più sicura, efficiente e orientata al paziente, migliorando sia la qualità del servizio che i risultati clinici complessivi. Il team può essere di supporto del personale dell'AOU Pisana per le attività di consulenza nella personalizzazione ed elaborazione dei piani dietetici, gestione delle diete speciali (formazione del personale dedicato), controlli sui processi produttivi nochè a supporto delle attività di educazione alimentate proposte per i dipendenti
- **nr.2 Manutentori** presenti presso ciascuna delle due cucine oggetto del servizio. In considerazione delle stato di vetustà delle attrezzature, delle strutture e impianti delle cucine che saranno utilizzate nel periodo transitorio, la presenza di un manutentore in loco garantisce continuità del servizio, rispondendo prontamente ad eventuali richieste di manutenzione. Riesce inoltre a garantire l'esecuzione degli interventi previsti dal piano di manutenzione ordinaria delle attrezzature e dei locali, garantendo il mantenimento delle dotazioni tecnologiche.

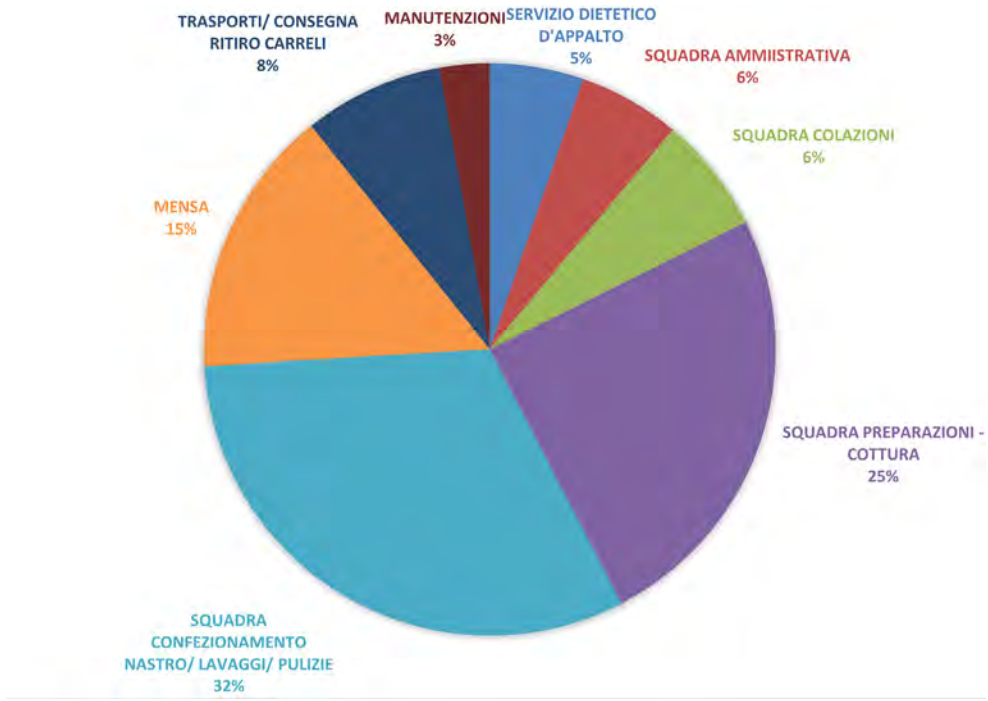
Distribuzione attività squadra coordinamento e controllo



Distribuzione attività cucina Ospedale Santa Chiara



Distribuzione attività cucina Ospedale Cisanello



Piano operativo Fase Transitoria

Si riporta, in tabella, l'organizzazione del servizio proposta per la Fase Transitoria (tra la firma del contratto e l'avvio del servizio), andando a indicare, per ciascuna squasra, il personale impiegato, la mansione, il livello di inquadramento, il monte ore settimanale e quello annuale.

NR. OP.	Mansione	Livello	Monte ore SETTIMANA	Monte ore ANNO
SQUADRA COORDINAMENTO E CONTROLLO				
1	Referente Istituzionale Concessione	QA	**6,00**	**312,84**
1	Responsabile del Servizio	QB	**40,00**	**2085,60**
1	Dietista Responsabile	3	**40,00**	**2085,60**
1	Capo Centro Santa Chiara	2	**40,00**	**2085,60**
1	Capo Centro Cisanello	2	**40,00**	**2085,60**

NR. OP.	Mansione	Livello	Monte ore SETTIMANA	Monte ore ANNO
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO COMPLESSO MONUMENTALE SANTA CHIARA				
SERVIZIO DIETETICO CONCESSIONE				
1	Dietista/ Ass. Qualità	4	**40,00**	**2085,60**
1	Assicuratore Qualità	5	**35,00**	**1824,90**
SQUADRA AMMINISTRATIVA				
2	Impiegato	5	**58,66**	**3058,53**
SQUADRA COLAZIONI				
1	ASM Responsabile	5	**25,00**	**1303,50**
3	ASM	6S	**45,75**	**2385,41**
SQUADRA PREPARAZIONI - COTTURA				
4	Cuoco	4	**160,00**	**8342,40**
3	Aiuto Cuoco	5	**95,32**	**4969,98**
2	ASM	6S	**58,32**	**3040,80**
SQUADRA CONFEZIONAMENTO NASTRO/ LAVAGGI/ PULIZIE				
1	ASM Responsabile	5	**29,16**	**1520,40**
12	ASM	6S	**224,19**	**11689,27**
MENSA				
2	Aiuto Cuoco	5	**70,00**	**2085,60**
1	Aiuto Cuoco	5	**35,00**	**1824,90**
3	ASM	6S	**49,80**	**2596,57**
TRASPORTI/ CONSEGNA RITIRO CARRELLI				
7	Autista/ Operaio	5	**141,00**	**7351,74**
MANUTENZIONI				
1	Manutentore	4	**30,00**	**1564,20**
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO OSPEDALE CISANELLO				
SERVIZIO DIETETICO CONCESSIONE				
1	Dietista/ Ass. Qualità	4	**40,00**	**2085,60**
1	Dietista/ Ass. Qualità	4	**16,50**	**860,31**
SQUADRA AMMIISTRATIVA				
2	Impiegato	5	**61,33**	**3197,75**
SQUADRA COLAZIONI				
1	ASM Responsabile	5	**25,75**	**1342,61**
3	ASM	6S	**44,44**	**2317,10**
SQUADRA PREPARAZIONI - COTTURA				
4	Cuoco	4	**113,00**	**5891,82**
3	Aiuto Cuoco	5	**98,25**	**5122,76**
2	ASM	6S	**51,66**	**2693,55**
SQUADRA CONFEZIONAMENTO NASTRO/ LAVAGGI/ PULIZIE				
1	ASM Responsabile	5	**29,16**	**1520,40**
12	ASM	6S	**308,30**	**16074,76**
MENSA				
2	Aiuto Cuoco	5	**80,00**	**4171,20**
3	ASM	6S	**81,65**	**4257,23**
TRASPORTI/ CONSEGNA RITIRO CARRELLI				
5	Autista/ Operaio	5	**84,25**	**4392,80**
MANUTENZIONI				
1	Manutentore	4	**30,00**	**1564,20**
89	**TOTALI**		**2.297,49**	**119.791,13**

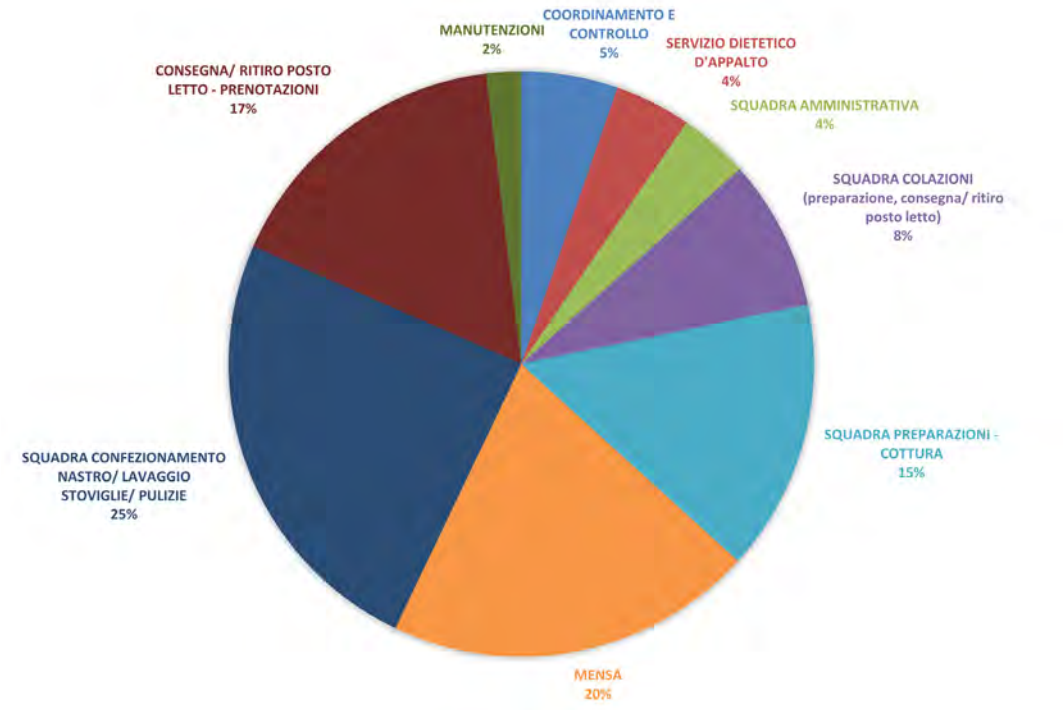
3.4 Organizzazione del servizio fase a regime

Rispetto all'organizzazione nel servizio transitorio sono state apportate le seguenti modifiche:

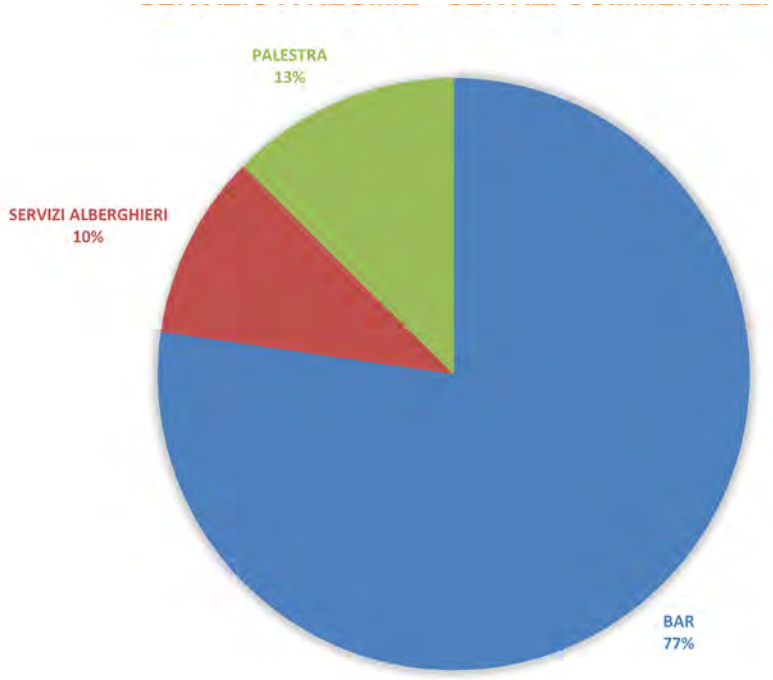
- **Individuazioni di nr.2 Responsabili del Servizio** che risponderanno, ciascuno per la propria di competenza: uno sarà dedicato al servizio di ristorazione (cucina e mensa dipendenti) e l'altro ai servizi commerciali (bar, servizi alberghieri e palestra);
- **Individuazione di una squadra dedicata alla consegna/ ritiro vassoio a/ da posto letto - ricezione prenotazione** composta da figure professionali adeguadamente formate ed addestrate alla gestione di questo servizio richiesto nella fase a regime; tale attività viene richiesta in sostituzione dell'attività di trasporto, che sarà affidata ad altra Ditta.
- A titolo di miglioria l'attività di consegna-ritiro a posto letto viene attivata fin dall'inizio del trasferimento al Nuovo Ospedale, in modo da erogare un servizio omogeneo a tutti i reparti.
- **Individuazioni di una squadra dedicata al servizio colazioni** che si occuperà della preparazione di quanto necessario al servizio e alla loro distribuzione al letto dei degenti;
- **Individuzione di Squadre dedicate alla gestione dei servizi commerciali:** Bar - Servizi Alberghieri e Palestra; tale figure saranno opportunamente selezionate e formate sulle specifiche attività e mansioni assegnate.

Le attività di servizio risultano così suddivise:

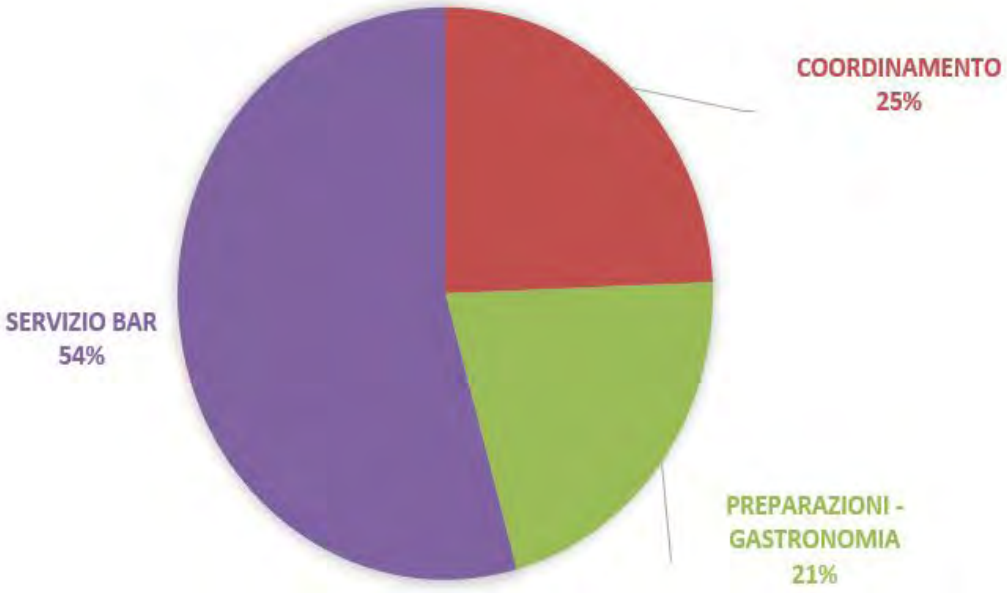
Servizio ristorazione degenti e mensa dipendenti



Servizi commerciali



Servizi nuobo bar-bistrot



Piano operativo

NR. OP.	Mansione	Livello	Monte ore SETTIMANA	Monte ore ANNO
SQUADRA COORDINAMENTO E CONTROLLO				
1	Referente Istituzionale Concessione	QA	6,00	312,84
1	Responsabile del Servizio	QB	40,00	2085,60
1	Dietista Responsabile	3	40,00	2085,60
1	Responsabile Servizio Ristorazione	2	40,00	2085,60
1	Responsabile Servizi Commerciali	2	40,00	2085,60
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO COMPLESSO MONUMENTALE SANTA CHIARA				
SERVIZIO DIETETICO CONCESSIONE				
1	Dietista/ Ass. Qualità	4	40,00	2085,60
3	Dietista/ Ass. Qualità	4	96,50	5031,51
1	Assicuratore Qualità	5	35,00	1824,90
SQUADRA AMMIISTRATIVA				
4	Impiegato	5	119,99	6256,28
SQUADRA COLAZIONI (preparazione, consegna/ ritiro posto letto)				
2	ASM Responsabile	5	50,75	2646,11
14	ASM	6S	209,07	10900,91
SQUADRA PREPARAZIONI - COTTURA				
7	Cuoco	4	233,00	12148,62
6	Aiuto Cuoco	5	193,57	10092,74
1	Magazziniere	5	40,00	2085,60
MENSA				
1	Cuoco - Resp. Mensa	4	40,00	2085,60
1	Pizzaiolo	4	40,00	2085,60
8	Aiuto Cuoco	5	266,38	13889,05
2	ASM Distribuzione mensa	5	43,62	2274,35
3	ASM - Gestione sala	6S	87,48	4561,21
4	ASM - Lavaggio stoviglie	6S	90,00	4692,60
3	ASM - Pulizie	6S	66,00	3441,24
SQUADRA CONFEZIONAMENTO NASTRO/ LAVAGGIO STOVIGLIE/ PULIZIE				
3	ASM Responsabile	5	87,48	4561,21
24	ASM	6S	595,06	31026,43
5	ASM - Lavaggio pentole	6S	80,00	4171,20
CONSEGNA/ RITIRO POSTO LETTO - PRENOTAZIONI				
3	Resp. Consegna/ ritiro	5	45,00	2346,30
16	Consegna/ ritiro pranzo - prenotazioni	5	268,87	14018,88
16	Consegna/ ritiro cena	6S	200,00	10428,00
MANUTENZIONI				
2	Manutentore	4	60,00	3128,40
134	**TOTALI**		**3.113,77**	**162.351,97**

NR. OP.	Mansione	Livello	Monte ore SETTIMANA	Monte ore ANNO
ORGANIZZAZIONE SERVIZI COMMERCIALI NUOVO OSPEDALE SANTA CHIARA				
BAR				
1	Responsabile bar	1	40,00	2085,60
1	Barista vice responsabile	3	40,00	2085,60
1	Barista gastronomo	5	40,00	2085,60
6	Barista	5	240,00	12513,60
4	Aiuto barista	6	130,00	6778,20
SERVIZI ALBERGHIERI				
2	Impiegato/ Receptionist	5	40,00	2085,60
2	Pulizie e riassetto camere	6S	24,00	1251,36
PALESTRA				
4	Impiegato/ Addetto palestra	5	80,00	4171,20
21	TOTALI		634,00	33.056,76
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO NUOVO BAR - BISTROT				
1	Responsabile bar	1	40,00	2085,60
1	Barista vice responsabile	3	40,00	2085,60
1	Barista gastronomo	5	40,00	2085,60
1	Cuoco	5	30,00	1564,20
1	Barista	5	30,00	1564,20
1	Barista	5	30,00	1564,20
1	Barista	5	30,00	1564,20
1	Barista	5	30,00	1564,20
1	Aiuto barista	6	20,00	1042,80
1	Aiuto barista	6	20,00	1042,80
1	Aiuto barista	6	18,25	951,56
11	TOTALI		328,25	17.114,96

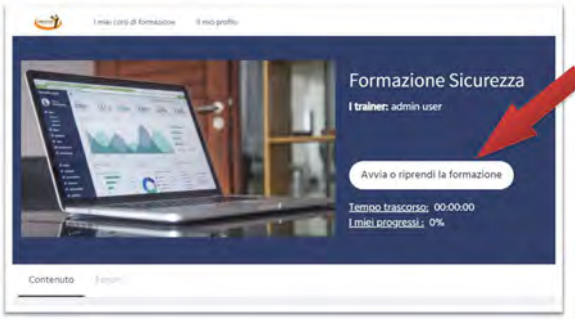
L'indicazione specifica dell'organizzazione giornaliera potrà essere valutata a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

3.5 Formazione del personale

Il **progetto formativo** all'interno di Serenissima Ristorazione è un processo strutturato ed uniforme tra tutte le risorse umane. Conscia dell'importanza dell'alimentazione nel contesto di degenza, Serenissima Ristorazione è stata la prima azienda del settore a realizzare un corso dedicato agli "Chef della ristorazione ospedaliera"(tecniche di cottura innovative e di presentazione dei piatti), organizzato dal Responsabile Ricerca e Sviluppo di Serenissima Ristorazione.

In ottica di miglioramento dei processi di organizzazione, invece, il personale segue un corso di "Lean Organization", orientato alla efficacia ed efficienza della gestione delle commesse.

La progettazione formativa realizzata da Serenissima Ristorazione non si limita a circoscrivere la propria funzione al solo ambito della predisposizione dei programmi legati alle attività didattiche, ma interviene sull'intero arco delle azioni comprese tra il momento della decisione di realizzare un intervento formativo e la valutazione degli effetti che l'intervento ha prodotto, con continue verifiche sull'apprendimento degli operatori attraverso la supervisione del Responsabile del Servizio, del Responsabile Servizio qualità della Concessione, dei Dietisti e dai Preposti. Le **fasi del progetto formativo** sono:



1 Programmazione

Costituisce il punto di avvio del processo progettuale.

In tale fase confluiscono e vengono elaborate ed organizzate tutte le informazioni di base che danno forma e struttura all'intera attività formativa.

Le attività effettuate sono: analisi del contesto, rilevazione del fabbisogno, elaborazione degli obiettivi formativi, elaborazione degli obiettivi didattici, pianificazione del percorso didattico.

2 Realizzazione

Rappresenta la fase di implementazione del progetto formativo.

Essa costituisce il passaggio di maggior imprevedibilità dell'intero processo ed è ad essa che sono affidate le possibilità di riuscita dell'iniziativa.

Le attività effettuate sono: azione didattica, interventi di verifica immediata, revisione degli obiettivi didattici, dei metodi, dei contenuti.

3 Valutazione

La fase di valutazione rappresenta il "banco di prova" dell'intero processo di progettazione e deve essere considerata come una **verifica globale dell'efficacia raggiunta dall'intero intervento formativo,** in particolare in rapporto all'accertamento delle capacità d'uso delle conoscenze e delle abilità acquisite dai partecipanti, avendo come punto di riferimento l'utilizzazione concreta della acquisizioni nei contesti lavorativi di riferimento. Le attività effettuate sono: test di valutazione scritti ed orali, colloqui individuali e di gruppo, registrazione della formazione a portale.

I corsi di formazione, conformi alla normativa vigente in materia, saranno strutturati in specifici percorsi, caratterizzati da moduli dedicati di durata variabile per target omogenei di operatori, in base alle differenti necessità che caratterizzano la qualifica e la mansione delle diverse figure coinvolte, come riportato in tabella.

GRUPPO A	GRUPPO B	GRUPPO C	GRUPPO D
Resp. Servizio, Resp. Qualità-Dietista -Referenti Operativi	Cuoco, Aiuto Cuoco, Addetti servizio mensa	Addetti pulizie, prenotazioni, consegna/ ritiro carrelli/ vassoi, Magazziniere, Impiegato	Autista

Il piano di formazione e le modalità di erogazione dei corsi potrà essere valutata a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

Attività di welfare aziendale

Serenissima Ristorazione ritiene che strutturare un buon piano welfare è importante per aumentare la **fidelizzazione dei dipendenti**, il mantenimento nel tempo all'interno del proprio staff (employee retention) e lo spirito di coincolgimento (engagement), aiutando le persone a conciliare vita privata e lavorativa, nell'ottica del cosiddetto work-life balance.

Serenissima Ristorazione, anche per la presente concessione promuoverà, la propria **POLITICA DI WELFARE AZIENDALE** a sostegno del lavoratore attraverso una maggio flessibilità e nell'offerta di benefici e servizi di vario genere. Vediamo brevemente di seguito quali sono le misure adottate da Euroristorazione atte a garantire il miglioramento continuo del benessere organizzativo:

Serenissima Ristorazione ha otteneto le seguenti **certificazioni e riconoscimenti**, inerenti la garanzia del benessere lavorativo dei propri dipendenti.

Certificazione SA8000 - Serenissima Ristorazione si è posta l'obiettivo di valorizzare la propria responsabilità sociale adottando i criteri della Norma SA8000, che identifica lo standard internazionale teso a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Scopo primario del sistema di gestione della responsabilità sociale, è quello di creare un ambiente nel quale coloro che vi operano siano messi nelle migliori condizioni per lo svolgimento del proprio lavoro e di perseguire gli obiettivi della politica aziendale.

FAMILY AUDIT strumento di certificazione, con relativo marchio, che qualifica una Organizzazione come attenta alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti.

Le Organizzazioni certificate "Family Audit", dunque, sono orientate al benessere aziendale dei propri dipendenti, in coerenza con specifici parametri indicati nelle Linee guida del "Family Audit".

Certificazione Parità di genere - Serenissima Ristorazione ha ottenuto la certificazone secondo la norma UNI/Pdr 125:2022 con lo scopo di assicurare una maggiore partecipazione delle donne al mercato del lavoro e ridurre il gender pay gap.

Nel 2018 Serenissima Ristorazione è stata inclusa nella classifica annuale de Le 400 aziende dove si lavora meglio in Italia 2019*, ovvero dove migliore è il rapporto fra dipendenti e datori di lavoro. (*sondaggio effettuato dalla società tedesca indipendente Statista per la rivista Panorama su un campione di 15.000 impiegati di società con oltre 250 dipendenti, stimabili in oltre 1.900 realtà totali a livello nazionale).

Si riportano, a seguire, le misure adottate da Serenissima Ristorazione atte a garantire il miglioramento continuo del benessere organizzativo dei propri dipendenti.

Inserimento lavorativo del Personale Attulmente impiegato

Il personale dipendente dell'attuale gestore verrà reintegrato totalmente nel servizio sia nella fase transitoria che nella fase a regime.

In entrambe le fasi, ma sopratutto nell'avvio della fase a regime nella quale è previsto il cambiamento delle modalità di produzione dei pasti, sarà necessaria una fase di start-up e di formazione anche su questo personale, per trasmettere le nuove modalità della concessione, di servizio, e di focalizzazione sui nuovi servizi da espletare.

È interesse di Serenissima Ristorazione **creare e mantenere un ambiente di lavoro quanto più positivo possibile**, ponendo particolare attenzione alle esigenze del personale dipendente e favorendone al massimo l'integrazione con i nuovi assunti.

Iniziative per favorire l'integrazione dei dipendenti

Premesso quanto sopra, è opportuno ricordare che l'entità e la consistenza delle esperienze maturate da Serenissima Ristorazione nella trentennale attività di ristorazione ospedaliera può essere considerata la miglior referenza possibile per la **qualità degli obiettivi** raggiunti dalla Società nell'**attività di integrazione-collaborazione fra operatori** in possesso di conoscenze professionali e gestionali diverse e con rapporti di lavoro e retribuzioni economiche disciplinati da CCNL e locali differenti.

Tale esperienza ci permette di confermare, anche nel caso della gestione della concessione per il servizio di ristorazione presso l'AOU Pisana, la validità dei risultati conseguiti dall'applicazione delle **seguenti modalità operative**:

- favorire la **realizzazione di gruppi di lavoro** il più possibile omogenei per provenienza professionale ed operativa, con suddivisione degli stessi nelle varie aree operative del centro di cottura: lavorazioni, preparazioni, cottura, distribuzione, lavaggio, pulizie e sanificazione;
- attuare le necessarie integrazioni / sostituzioni di personale (per sostituzioni turni di riposo, ferie, malattie, permessi, ecc.) con altri operatori che caratterialmente presentano maggiore disponibilità alla collaborazione e all'aiuto reciproco, al fine di mantenere inalterato il regolare prosieguo delle attività produttive affidate al gruppo stesso;
- **attivazione di incontri informativi e formativi di gruppo** per **analizzare assieme l'andamento del servizio** e gli inconvenienti riscontrati; **favorire l'integrazione e la conoscenza reciproca** e lo **scambio di idee e proposte operative**; r**endere il lavoro comune e i rapporti interpersonali il più possibile collaborativi e di aiuto reciproco**;
- **definizione dei turni di lavoro-riposo** e dei periodi di ferie con relative turnazioni per sostituzioni, **il più possibile concordata preventivamente**;
- **attivazione di un corso di Lean Organization,** e favorire in tal modo i reciproci rapporti di conoscenza, di collaborazione e di aiuto;

Da ultimo, si precisa che per favorire la risoluzione di eventuali problematiche connesse all'organizzazione del lavoro, Serenissima Ristorazione trasmetterà preventivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Ente l'elenco del personale impiegato presso l'AOU Pisana.

Strategie per assicurare la stabilità del personale

Il **turn-over del personale** causa inevitabilmente disagi operativi nella gestione del servizio. Serenissima Ristorazione, al fine di contenere il turn-over del personale nei giusti limiti fisiologici, ha programmato di adottare le seguenti strategie operative:

- **unificazione delle diverse attività richieste** compatibilmente con le qualifiche professionali e le mansioni attribuite;
- **assunzione di personale residente in loco**;
- **assegnazione di turni di servizio** preferibilmente e ove possibile, **compatibili con le esigenze personali**;
- **incentivazioni economiche** finalizzate al conseguimento degli obiettivi qualitativi e di soddisfazione dell'Utenza;
- **attività legate a welfare aziendale,** con incentivazioni legate alla famiglia (ad esempio per libri di testo, per visite mediche specialistiche del nucleo familiare, ecc);
- **qualificazione e aggiornamento del personale** al fine di poter acquisire qualifiche e mansioni superiori

Sistemi premianti e valutazione del benessere generale

Ulteriori misure adottate da Serenissima Ristorazione per il miglioramento del benessere percepito dal dipendente e del senso di appartenenza ad un'azienda solida ed attenta ai bisogni del singolo, sono:

- Sistemi premianti (Welfare benefit) legati ai risultati ed al feedback del Cliente (ad es. premi produttività, buoni carburante, etc.);
- Controllo trimestrale dei piani retributivi;
- Fidelity card con scontistica riservata ai dipendenti su esercizi commerciali convenzionati
- Incentivazione legata a formazione individuale e specifica;
- Coinvolgimento in attività benefiche dell'azienda, solidarietà e beneficenza;
- Family day in azienda: giornata conviviale rivolta a tutti i dipendenti e loro familiari per ritrovare e ricreare un buon senso di appartenenza circa i valori e la Mission aziendale;
- Meeting e incontri conviviali annuali tra gruppi di lavoro/uffici promossi dall'azienda;
- Incontri semestrali con tutti i Responsabili Capi Area;
- Responsabilizzazione del personale: coinvolgimento e partecipazione attiva del personale ai progetti con visione globale delle strategie dell'azienda;
- Banca ore - Recuperi – Flessibilità oraria in entrata/uscita – Ferie solidali;
- Assistenza sanitaria integrativa per tutti i dipendenti;
- Progetti speciali attivati pei propri dipendneti (Animenta - psicologo on line).

Eventuali e ulteriori migliorie orientate alla riduzione del turnover di personale potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara

Proposte di Welfare Rivolte ai dipenenti dell'AOU Pisana

PROGETTAZIONE DI SPAZI DEDICATI

La progettazione della mensa - ristorante aziendale è stata personalizzata secondo per l'AOU Pisana: non è stato replicato un format aziendale ma gli spazi, gli arredi e le attrezzature sono stati pensati per l'edificio e gli spazi concessi in uso, andando a rispondere alle esigenze specifiche delle molteplici tipologie di utenza che accederanno ai servizi.
Sono state proposte numerose isole gastronomiche per rispondere a gusti, esigenze, preferenze alimentari di cuascun dipendentie. Sono state diversificate le tipologie di sedute in modo da diversificare anche le tipologie di consumazioni .

SUPPORTO INFORMATICO E APP * PIANO ALIMENTARE

Grazie al sistema informatico proposto (vd. capitolo "Sistema Informativo"), è possibile visionare i menu e le loro caratteristiche nutrizionali, prenotare il proprio pasto e ritirarlo in pochi clic.
In più, gli utenti possono acquistare piatti o prodotti extra pagandoli in tutta comodità tramite wallet digitale ricaricabile, carta di credito, PayPal e Satispay, rispondere a sondaggi di gradimento e leggere le ultime news aziendali. Come descritto nel capitolo relativo al sistema informativo Serenissima metterà a disposizione dei dipendeni un' APP diario alimentare, disponibile per pc, tablet e smartphone attraverso cui gli utenti possono inserire ogni giorno le pietanze consumate (frutta, verdura, carne, pasta, ecc.), ottenere report periodici in grado di comunicare all'utente se lo stile alimentare adottato è salutare oppure no; conoscere, grazie alle scelte alimentari, il proprio contributo alla riduzione di CO_2 e alla salvaguardia dell'ambiente. L'app conterrà anche consigli utili, elaborati dal personale dietista di Serenissima Ristorazione per bilanciare correttamente i propri pasti. Nella sezione dedicata alle News saranno pubblicate anche le iniziative e i progetti speciali elaborati da Serenissima Ristorazione, come ad esempio le giornate di menu a tema o le informazioni rigurdanti gli orari di apertura della mensa.

PROMOZIONE DEL BENESSERE FISICO

Per promuovere il benessere fisico dei dipendenti dell'AOU Pisana è stata prevista la realizzazione di una palestra, aperta dalle 7:00 alle 21:00 e comunque in orario da definire in base alle esigenze, al primo piano dell'Edificio 53.

3.6 Gestione delle emergenze

La situazione di emergenza mondiale che si è venuta a creare con il propagarsi del virus Covid-19 ha evidenziato l'importanza e la necessità di una **nuova e più strutturata gestione delle emergenze.**

Oltre alla specifica procedura inserita nel Piano di autocontrollo e denominata *PRO-113-Procedura per la gestione delle emergenze che hanno coinvolgimento con l'ambito alimentare*, Serenissima Ristorazione ha quindi istituito, nella propria organizzazione, un apposito team di figure aziendali a capo di settori chiave del servizio di ristorazione collettiva, le quali intervengono ogniqualvolta si presenti una emergenza complessa che richieda cambiamenti sostanziali nel servizio.

L'UNITÀ DI CRISI AZIENDALE è formata da figure professionali aziendali (Responsabile Ufficio Qualità, Capo Divisione Sanità, Responsabile Sicurezza Aziendale, RSPP, ASPP esterni, Responsabile Sistemi Informatici, Rappresentante dell'Ufficio Personale, Rappresentante dell'Ufficio Legale, Data Protection Officer e Medico Competente Coordinatore) con le seguenti competenze:

- **Responsabile Ufficio Qualità**: definisce le procedure da attuare in riferimento all'emergenza specifica.
- **Capo Divisione**: definisce le modalità gestionali ed invia le comunicazioni ai centro operativi.
- **Responsabile Sicurezza**: definisce i Dispositivi di protezione individuali (DPI) necessari, provvede agli ordini dei DPI ed all'invio ai centri operativi.
- **Responsabile Sistemi informatici**: interviene nelle modifiche che si rendono necessarie nei sistemi informatici (ad esempio modifiche nella configurazione di reparti, installazione di sistemi per il lavoro da remoto) al fine di assicurare la continuità nella comunicazione.

Questo gruppo direzionale si avvale di figure operative nei centri cottura, che sono responsabili dell'implementazione e dell'applicazione delle procedure identificate dall'Unità di Crisi Aziendale.

Queste figure operative di riferimento per il centro sono:

- **Responsabile del Servizio**: deve applicare le regole gestionali identificate dal Capo Divisione ed assicurarsi che il personale ne sia informato, definendo squadre di lavoro, turni, compiti e mansioni; deve assicurarsi che tutto il personale sia informato delle modifiche al sistema informatico (addette alla prenotazione) e delle modalità di lavoro da remoto (personale amministrativo); questa figura è assimilabile al COVID Manager di sito.
- **Dietista e Assicuratore Qualità**: deve applicare le modifiche al piano alimentare, concordate con la Direzione Sanitaria, deve implementare e far applicare le procedure di emergenza definite dal Responsabile Ufficio Qualità, provvedendo anche alla formazione del personale.
- **Preposto**: deve consegnare i DPI al personale, assicurando la formazione e verificandone il corretto utilizzo.

A seguire sono state analizzate e sviluppate le procedure da adottare durante le emergenze che possono insorgere durante tutte le fasi del processo, così riassumibili:

1. **Fase di produzione** (mancata consegna di materie prime, avaria celle di conservazione, sospensione fornitura energia elettrica / acqua calda, blocco produttivo);
2. **Fase di confezionamento e mantenimento** (avaria nastro per composizione vassoi, avaria carrelli e sistema di mantenimento);
3. **Fase di trasporto** (avaria / incidente automezzo, rovesciamento carrelli o vassoi, avverse condizioni climatiche, calamità naturali);
4. **Fase di distribuzione** (ascensori / montacarichi fuori uso, mancanza vassoi / pasti);
5. **Lavaggio**;
6. **Assenze di personale** (programmate / non programmate, sciopero, turnover);
7. **Emergenze relative ai sistemi informatici** (software, hardware, server);
8. **Allerta alimentare**;
9. **Comunicazione emergenza clinica**;
10. **Emergenze di tipo ambientale**.

Per ogni emergenza sono stati analizzati il grado di interferenza con la produzione, le modalità e tecnologie adottate per la sua gestione e i tempi per la rilevazione e la risoluzione delle emergenze.

Fase	⚠/⚠	Soluzioni per prevenire/fronteggiare/contenere l'emergenza	Tempistiche: I = intervento R = risoluzione
2) Fase: APPROVVIGIONAMENTO E CONSERVAZIONE MATERIE PRIME			
a) Mancata/ritardata/ parziale consegna delle materie prime o derrate non conformi	⚠	☛ Sistema gestionale informatizzato che consente di monitorare in tempo reale le giacenze di magazzino; ☛ Consegne effettuate in tempi antecedenti rispetto alle esigenze di giornata; ☛ Per ciascuna tipologia di derrata viene sempre identificato almeno un fornitore sostitutivo; ☛ Utilizzo di piattaforme logistiche regionali o di fornitori locali.	I = immediato; R = max 60 minuti con l'intervento dell'Ufficio Acquisti di sede, delle piattaforme logistiche regionali o di fornitori locali.
B) Avaria attrezzature per la conservazione (celle positive e negative, armadi frigoriferi, congelatori)	⚠	☛ Presenza motore ridondante nelle celle positive e negative; ☛ Sistema automatizzato di monitoraggio e registrazione delle temperature dotato di un sistema di allarmi in caso di superamento delle temperature limite; ☛ In caso di avarie di frigoriferi o congelatori, trasferimento temporaneo delle derrate nelle celle positive o negative; ☛ Presenza manutentore in organico prontamente reperibile ☛ Contratti con ditte locali specializzate nelle manutenzioni delle attrezzature con reperibilità 24h.	I = immediato; R = immediata attivazione del motore ridondante (ove presente). Riparazione attrezzature in avaria o malfunzionanti entro 4 ore.
c) Malfunzionamento del montacarichi di accesso al piano cucina	⚠	☛ Individuazione di percorsi alternativi per la consegna delle derrate ☛ Presenza di un manutentore in loco a garanzia di intervento immediato ☛ Presenza di scorte di magazzino per garantire la preparazione di 2 giornate alimentari di servizio	I = immediato; R = Immediato con utilizzo di montacarichi / ascensori alternativi.
2) Fase: PRODUZIONE E CONFEZIONAMENTO			
a) Sospensione fornitura di energia elettrica	⚠	☛ In caso di preavviso di interruzione, organizzazione della produzione dei pasti dalle cucine mobili; ☛ In caso di interruzione imprevista durante la produzione, ricorso al menù di emergenza concordato all'inizio della concessione con l'U.O. Dietetica e Nutrizione clinica	I = immediato; R = max 30 min. con attivazione centro cottura alternativo o predisposizione menù di emergenza.
b) Sospensione fornitura di acqua	⚠	☛ In caso di preavviso di interruzione, organizzazione della produzione dei pasti dalle cucine mobili; ☛ In caso di interruzione imprevista durante la produzione, utilizzo di acqua in bottiglia/boccioni; ☛ Se l'acqua confezionata a disposizione è insufficiente, immediata richiesta all'U.O. Dietetica e Nutrizione clinica per il ricorso al menù di emergenza;	I = immediato; R = entro 30 min. con attivazione centro cottura alternativo o predisposizione menù di emergenza.
c) Avaria attrezzature per la produzione dei pasti	⚠	☛ Disponibilità di attrezzature di backup (es. cuocipasta, forni, brasiere, affettatrici, omogeneizzatori, motoriduttori); ☛ Presenza di manutentore interno, prontamente reperibile ☛ Contratti con ditte locali specializzate nelle manutenzioni delle attrezzature con reperibilità 24h.	I = immediato; R = entro 4 ore solari con fornitura di attrezzature di backup da magazzino aziendale o riparazione da parte dei manutentori.

Fase	⚠/⚠	Soluzioni per prevenire/fronteggiare/contenere l'emergenza	Tempistiche: I = intervento R = risoluzione
d) Indisponibilità o blocco produttivo di un centro cottura	⚠	☛ Immediata richiesta all'U.O. Dietetica e Nutrizione clinica per il ricorso al menù di emergenza; ☛ Entro le 24 ore successive dalla rilevazione dell'emergenza verranno utilizzate cucine di centri cottura in gestione o fornite più cucine mobili dotate di autorizzazione sanitaria e completamente attrezzata per produrre i pasti.	I = immediato; R = entro 30 min. con attivazione centro cottura alternativo.
e) Avaria nastro di confezionamento vassoi	⚠	☛ Possibilità di far scorrere manualmente i vassoi a nastro fino alla fine del confezionamento, per poi consentire l'intervento della ditta specializzata nella manutenzione.	I = immediato dalla rilevazione dell'avaria; R = intervento del manutentore entro 4 ore solari.
3) Fase: TRASPORTO			
a) Avaria / incidente automezzo	⚠	☛ Scatola nera, geolocalizzatore GPS e dispositivo WAY a bordo dei mezzi di trasporto; ☛ Comunicazione con l'autista tramite cellulare aziendale. ☛ Mantenimento della temperatura dei pasti nei contenitori termici/isotermici garantita per n. 2 ore.	I = immediato; R = entro 45 minuti con intervento di un mezzo sostitutivo.
b) Rovesciamento carrelli	⚠	☛ Azionamento freni ai carrelli; ☛ Utilizzo cremagliere e barre fermacarico; ☛ Maggiore produzione di pasti rispetto alle prenotazioni giornaliere ricevute (dal 5 al 10%).	I = immediato; R = entro 30 minuti con consegna dei pasti mancanti.
c) Avverse condizioni climatiche	⚠	☛ Verifica quotidiana dei bollettini meteo; ☛ Produzione e consegna anticipata dei pasti. ☛ Ricorso al menù di emergenza in caso di impossibilità ad effettuare le consegne.	I = immediato; R = entro 30 minuti con predisposizione del menù di emergenza.
d) Calamità naturale	⚠	☛ Predisposizione menu di emergenza; ☛ Presenza costante di generi di scorta presso la cucina e i terminali per garantire fino a 2 giorni di autonomia; ☛ Fornitura di maggiori derrate, attrezzature e personale per fronteggiare l'eventuale incremento di degenti presso le strutture ospedaliere.	I = immediato; R = entro 30 minuti con predisposizione del menù di emergenza; entro 4 ore per forniture extra.
4) Fase: MANTENIMENTO DEI PASTI A VASSOIO PERSONALIZZATO			
a) Temperature di esercizio dei carrelli	⚠	☛ Presenza di carrelli e stazioni di backup. ☛ I carrelli sono dotati di sistema di notifica/allarme in caso di avarie del sistema di mantenimento delle temperature di esercizio per la parte calda e fredda.	I = immediato; R = entro 30 minuti con fornitura carrello di backup.
5) Fase: DISTRIBUZIONE			
a) Ascensori / montacarichi fuori uso	⚠	☛ Fornitura di tablet al personale addetto alle consegne con software per segnalare guasti e malfunzionamenti di ascensori o montacarichi al Servizio Tecnico dell'Ente. ☛ Fornitura al personale aziendale di una mappa per segnalare percorsi di consegna alternativi in caso di guasti.	I = immediato; R = Immediato con utilizzo di montacarichi / ascensori alternativi.
b) Avaria/ mancato funzionamento sistema AGV per la consegna dei pasti	⚠	☛ Consegna manuale dei carrelli con le madalità da concordare con il gestore della logistica di consegna. Verranno concordati con AOU Pisana i percorsi e gli ascensori che potranno essere utilizzati in caso di emergenza	I = immediato dalla segnalazione; Immediato con consegna manuale

Fase	⚠/⚠	Soluzioni per prevenire/fronteggiare/contenere l'emergenza	Tempistiche: I = intervento R = risoluzione
c) Mancanza vassoi / pasti	⚠	☛ Disponibilità pasti di scorta; ☛ Consegna giornaliera di un maggior numero di pasti rispetto alle prenotazioni ricevute per sopperire a eventuali mancanze segnalate dai reparti o per eventuali nuovi ingressi.	I = immediato; R = entro 30 minuti con consegna a reparto dei pasti mancanti.
d) Avaria erogatori bevande per colazione/idratazione (se previste)	⚠	☛ Fornitura di distributori di scorta. ☛ Manutenzione preventiva periodica dei distributori con sostituzione delle parti soggette a guasti/usura.	I = immediato dalla segnalazione; R = sostituzione distributore entro 90 min.
6) Fase: LAVAGGIO			
a) Avaria attrezzature per il lavaggio	⚠	☛ Contratti con ditte locali specializzate nelle manutenzioni delle attrezzature con reperibilità 24h. ☛ Installazione di n. 4 lavastoviglie pressoil centro cottura, così, in caso di guasti ad una lavastoviglie, potranno essere utilizzate quelle funzionanti.	I = immediato dalla segnalazione; R = intervento di riparazione entro 4 ore solari.
7) Fase: ASSENZE DEL PERSONALE			
a) Programmate / non programmate	⚠	☛ Presenza in organico di figure addette alle sostituzioni di eventuale personale assente; ☛ Nuove assunzioni a tempo determinato; ☛ Previa disponibilità, trasferimento di personale operante in altre gestioni locali dell'azienda.	I = immediato dalla segnalazione; R = max 90 minuti con entrata in servizio di personale reperibile.
b) Sciopero	⚠	☛ Garanzia di svolgimento dei servizi essenziali con redazione delle prestazioni indispensabili e organico; ☛ Accordo con le OO.SS. per garantire la segnalazione almeno 5 giorni prima dell'inizio dell'astensione dal lavoro; ☛ Previa disponibilità, trasferimento di personale operante in altre gestioni locali dell'azienda.	I = immediato dalla segnalazione; R = almeno 5 giorni prima dell'inizio dello sciopero.
8) Fase: SISTEMI INFORMATICI DI PRENOTAZIONE DEI PASTI			
a) Mancato funzionamento del tablet PC	⚠	☛ Sostituzione del Tablet PC (presso ciascuna Struttura ne verrà mantenuto sempre almeno 1 di scorta).	I = immediato; R = entro 60 minuti.
b) Mancato funzionamento del server	⚠	☛ Utilizzo della copia in locale.	I = immediato; R = entro 4 ore.
c) Mancato funzionamento del PC nel centro cottura	⚠	☛ Utilizzo di PC di riserva.	I = immediato; R = immediato con sostituzione PC.
d) Mancato funzionamento della stampante	⚠	☛ Utilizzo di stampante di riserva.	I = immediato; R = immediato con sostituzione stampante.
e) Mancanza della connettività wireless o via cavo	⚠	☛ I dispositivi funzionano anche in modalità off-line. Il download dei dati potrà essere effettuato presso un altro punto definito.	I = immediato; R = immediato.
f) Mancanza di accesso temporaneo agli applicativi	⚠	☛ L'accesso agli applicativi avviene attraverso i link sul portale aziendale; in alternativa, via browser all'indirizzo intranet.	I = immediato; R = entro 4 ore.
g) Mancanza di collegamento permanente al programma	⚠	☛ Gestione variazioni con modulo cartaceo; ☛ Utilizzo di scheda di prenotazione a lettura ottica.	I = immediato; R = entro 4 ore.

Fase	⚠/⚠	Soluzioni per prevenire/fronteggiare/contenere l'emergenza	Tempistiche: I = intervento R = risoluzione
h) Attacco hacker		☛ Il sistema informatico adottato è strutturato al fine di garantire la massima sicurezza e protezione da eventuali attacchi esterni, ciononostante, in caso di criticità, il servizio di prenotazione verrà espletato in modalità cartacea fino al ripristino della normale funzionalità.	I = immediato; R = entro 4 ore.
9) Fase: ALLERTA ALIMENTARE			
Allerta alimentare	⚠	☛ Blocco e ritiro delle pietanze che hanno generato l'allerta; ☛ Predisposizione del menu di emergenza.	I = immediato; R = blocco e ritiro pietanze entro 60 min.
10) Fase: EMERGENZA SANITARIA			
Stati morbosi caratterizzati da elevato rischio di trasmissione	⚠	☛ Utilizzo esclusivo di materiale a perdere (vassoi, stoviglie, posate); ☛ Fornitura di DPI a tutto il personale aziendale operante presso le strutture dove viene effettuato il servizio. ☛ Fornitura di maggiori derrate, attrezzature e personale per fronteggiare l'eventuale incremento di degenti presso le strutture ospedaliere.	I = immediato; R = immediata attivazione del protocollo specifico concordato con gli Enti.
11) Fase: EMERGENZA DI TIPO AMBIENTALE			
Sversamento di olio o altri liquidi pericolosi	⚠	☛ Rimozione immediata liquidi / materiali pericolosi; ☛ Intervento straordinario di manutenzione attrezzature / impianti.	I = immediato; R = intervento di manutenzione entro 12 ore.

4. MODALITÀ OPERATIVE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO



Per la produzione dei pasti sia durante la fase transitoria, che prevede l'utilzzo delle cucine presenti all'interno dell'Ospedale Santa Chiara, sia nella fase a regime con l'utilizzo del centro cottura realizzato all'interno del Nuovo Ospedale Santa Chiara - edificio 53 - Serenissima Ristorazione adotterà il **sistema di produzione tradizionale in legame fresco - caldo**. Con questa soluzione Serenissima **mira al raggiungimento di una elevata qualità nutrizionale del pasto offerto**, attraverso la **programmazione di cotture espresse**, a ridosso del consumo, in modo particolare per gli alimenti più suscettibili al depauperamento nutrizionale, quali ad esempio i vegetali.

Per ogni fase del ciclo produttivo sono quindi previste **azioni e comportamenti orientati al controllo igienico sanitario (protocollo HACCP)** e al **mantenimento ed esaltazione delle specifiche nutrizionali del singolo alimento** (protocollo **NACCP**).

L'utilizzo di **materie prime di qualità,** locali e di stagione, la produzione in cucine interne e/o centri cottura in prossimità dei terminali di consumo e l'adozione e programmazione di cotture innovative, specifiche per prodotto ed espresse, ovvero tipiche del legame fresco caldo, sono elementi che **consentono a Serenissima la realizzazione di un servizio di qualità sotto il profilo sensoriale, igienico e nutrizionale.**

4.1 Modalità e procedure operative per la preparazione dei pasti

La gestione dei processi produttivi verrà attuata nel centro cottura nel rispetto della cosiddetta **"marcia in avanti"**, la quale prevede una progressione nelle diverse fasi lavorative di un alimento lungo un percorso rettilineo, evitando qualsiasi incrocio tra i percorsi sporco/pulito e crudo/cotto, a garanzia della massima sicurezza del prodotto finale.

Tutte le fasi produttive sono regolamentate dalle procedure definite sul "Manuale di Autocontrollo Aziendale", redatto in ottemperanza al reg. CE 852/04 e al "Pacchetto Igiene" e s.m.i., attraverso sistematici processi e analisi di controllo.

Sistema Informatizzato Integrato

Per la gestione del sistema di Autocontrollo e per garantire il sistema di rintracciabilità della filiera produttiva, Serenissima Ristorazione prevede l'utilizzo di un sistema informatizzato integrato, che darà indicazioni al personale addetto sulle modalità operative e sui controlli da effettuare nell'espletamento delle proprie funzioni.

Presso le aree di produzione saranno infatti a disposizione **tablet con touchscreen** in grado di visualizzare tutte le istruzioni per la lavorazione/preparazione degli alimenti e le **check-list di controllo**; inoltre saranno installati **lettori di codice a barre** per l'implementazione della rintracciabilità informatica. Il sistema, collegato alla **dashboard condivisa con l'Ente contraente** (per la descrizione vd. sviluppo Piano Comunicazione e Sistema Informativo), raccoglie i dati in tempo reale e pertanto consente di eseguire controlli e di avere a disposizione, in qualsiasi momento, tutte le informazioni relative alle attività svolte presso il centro cottura.

Il sistema informatizzato utilizzato in cucina consente inoltre di:

- **monitorare il numero di pasti prodotti e non somministrati, e quindi di prevenire lo spreco alimentare** (sub E, lett. a) n. 2 dei CAM) attraverso la donazione alla onlus con cui l'azienda ha firmato accordi a livello nazionale;
- **interfacciare direttamente le prenotazioni con il piano di produzione**, associando ad ogni preparazione la propria ricetta e pianificando quindi le tipologie e le quantità di alimenti da prelevare dalle aree di conservazione per la successiva lavorazione, cottura e per il corretto confezionamento dei pasti. Questa funzione consente di **garantire la separazione, in fase di magazzinaggio e lavorazione, tra gli ingredienti biologici e convenzionali durante le fasi di produzione dei pasti** (sub E, lett. a) n. 1 dei CAM).

Il sistema informatico consente anche di utilizzare i tablet come **guida interattiva** in quanto il software informa l'operatore delle **corrette procedure individuate dal piano HACCP tramite flussi,** prevedendo degli step di sbarramento (richiesta di risposta *Si/No*) che lo obbligano ad effettuare tutte le azioni di verifica imposte dal piano e a registrare le azioni effettuate. Tutto ciò ha una doppia valenza: da una parte è una guida alla corretta applicazione delle procedure, dall'altro è uno strumento di archivio del piano HACCP per effettuare ricerche e approfondimenti.



Infine, come **software legato all'aspetto di rintracciabilità,** l'applicativo ha la funzione di dare un flusso logico alle informazioni necessarie per il magazzino, la produzione e la distribuzione al nastro nel rispetto della normativa sulla "rintracciabilità di filiera" (Regolamento CE 178/2002). L'**integrazione con il sistema di prenotazione dei pasti** (vd. cap. Sistema Informativo) consente inoltre la gestione di:

1. tutte le informazioni in tempo reale;
2. unica base dati (non sono necessari import/export);
3. prenotazione pasti in base alle giacenze e alle scorte disponibili;
4. previsione automatica degli ordini in base ai menu già presenti e allo storico consumi;
5. prelievi a magazzino in base alle effettive prenotazioni.

Tutti i dati registrati rimangono conservati a sistema. Il software utilizza dei lettori di barcode e il sistema di comunicazione Wireless in grado di seguire gli operatori in tutti gli spostamenti e delle postazioni compatte con sistema touch screen/tablet PC, **per la gestione del magazzino materie prime e delle check list / diagrammi di flusso di produzione in cucina.**

All'interno del centro di produzione, il personale aziendale riceverà i riepiloghi delle prenotazioni per la produzione e il confezionamento dei pasti della giornata e della colazione del giorno successivo. Oltre a questo, **il sistema informatico provvede a stampare automaticamente il piano di lavoro ed i cartellini da posizionare sui vassoi.**

I riepiloghi dei dati di prenotazione e dei generi extra richiesti dai reparti saranno sempre disponibili al personale autorizzato dell'Ente, mediante consultazione dell'apposita sezione della *dashboard.*

a) Approvvigionamento materie prime

Per garantire la freschezza delle derrate, Serenissima provvederà innanzitutto a garantire una **shelf-life del 75-80%** di tutte le derrate fornite **alla consegna presso le cucine Ospedaliere (fase transitoria) e il nuovo centro cottura (fase a regime)** (la percentuale varia a seconda della tipologia).

Sono previste inoltre **consegne giornaliere per pane, latticini, prodotti ortofrutticoli,** effettuate direttamente dai fornitori locali o dalle piattaforme distributive indicate al cap. "Piano Alimentare".

Per quanto riguarda i **prodotti ortofrutticoli**, oltre a seguire scrupolosamente il calendario di stagionalità pubblicato nell'Allegato A del D.M. n. 65 del 10 marzo 2020 e la L.R. n. 16 del 30 aprile 2018 *(Norme per la valorizzazione e la promozione dei prodotti agricoli e agroalimentari a chilometro zero e in materia di vendita diretta dei prodotti agricoli)*, **non verranno utilizzate primizie e produzioni tardive** che, se da un lato garantiscono la disponibilità "fuori stagione", nella maggior parte dei casi non apportano il medesimo contenuto di vitamine, sali minerali e antiossidanti del prodotto nel pieno sviluppo e maturazione. Le **carni fresche** verranno consegnate **il giorno antecedente il consumo** e quelle bovine avranno una frollatura minima di 16 giorni, mentre il **pesce fresco** verrà consegnato **entro e non oltre il giorno successivo alla cattura** e verrà messo in produzione e quindi somministrato il giorno stesso della consegna.

Gli **ordini delle derrate** vengono effettuati dai Responsabili Operativi di ciascuna cucina attraverso un **Portale Telematico,** al quale si accede con credenziali fornite dall'Ufficio Acquisti Centrale di Serenissima. In questo modo il sistema rileva il centro operativo richiedente e visualizza esclusivamente i prodotti offerti nel progetto di gara e/o concordati con gli Enti Contraenti.

Software gestionale di business intelligence

Le attività di approvvigionamento e di gestione del magazzino vengono effettuate attraverso un software aziendale di analisi e *business intelligence*, che è dotato delle seguenti funzioni:

1. monitoraggio in tempo reale delle derrate in giacenza presso il magazzino;
2. sistema di previsione della domanda (*demand forecasting*) da parte del centro cottura attraverso l'analisi degli ordini effettuati nello stesso periodo degli anni precedenti e del numero medio di utenti serviti;
3. sistema di pianificazione e gestione delle materie prime (*inventory planning & management*) basato sulla politica di approvvigionamento del JIT (*just in time*) che consente di disporre di prodotti freschissimi, evitando da una parte le rotture di stock, dall'altra l'acquisto eccessivo (*overbuying*) che rischia di generare sprechi alimentari.

Analizzando la dimensione del magazzino e la dotazione media di celle e armadi refrigerati di conservazione presso le cucine (fase transitoria) e presso il centro cottura del Nuovo Ospedale Santa Chiata (fase a regime), si prevede una frequenza di approvvigionamento secondo la cadenza espressa nella tabella a lato.

Resta inteso che il piano degli acquisti e delle consegne delle derrate saranno personalizzati in base alle specifiche necessità di ciascuna Struttura in gara, e perfezionati secondo eventuali esigenze particolari che dovessero sorgere nel corso della concessione.

Prodotto	Frequenza
Pane e prodotti da forno	giornaliera
Latticini	giornaliera
Prodotti ortofrutticoli	giornaliera
Pesce fresco	la mattina del giorno di consumo
Carni fresche	il giorno antecedente il consumo
Uova fresche e ovoprodotti	3 volte a settimana
Salumi	2 volte a settimana
Prodotti surgelati	2 volte a settimana
Prodotti a lunga conservazione confezionati	2 volte a settimana

b) Gestione prenotazioni

RICEZIONE PRENOTAZIONI

L'attività di prenotazione sarà effettuata, come richiesto dalla documentazione di gara, nella fase transitoria dal personale dell'AOU Pisana, mentre nel periodo a regime dal personale dal personale di Serenissima Ristorazione. Tale attività sarà effettuata da personale qualificato e opportunamente formato, dotato di apposito tablet. Il personale addetto alle prenotazione segue le indicazioni del sistema informatico che prevede il seguente iter guidato: presentarsi all'utente, ricordare la tipologia di dieta assegnata (infatti spesso i degenti non hanno presente gli effetti della terapia sulla dieta alimentare), ricordare quanto prenotato il giorno prima e annotare se ha gradito il pasto (questo permette anche di effettuare una indagine di gradimento giornaliera), elencare l'elenco delle scelte possibili secondo la dieta assegnata e prenotare.

Questo iter comporta un allungamento dei tempi di prenotazione, ma assicura il dialogo trasparente e la piena consapevolezza del degente su quanto prenotato, con positivi effetti sul gradimento del pasto e del servizio di ristorazione.

ELABORAZIONE PRENOTAZIONI

All'interno del centro cottura, il personale di Serenissima Ristorazione riceverà, con l'utilizzo del sistema informatico, i riepiloghi delle prenotazioni per la produzione e il confezionamento dei pasti e della colazione del giorno successivo.

Il **sistema informatico** prevede di **interfacciare direttamente le prenotazioni con il piano di produzione**, associando ad ogni preparazione la propria ricetta e pianificando quindi le quantità di alimenti da prelevare dalle aree di conservazione per la successiva lavorazione, cottura e per il corretto confezionamento dei pasti.

c) Ricezione e stoccaggio materie prime

In fase di consegna delle derrate, gli addetti al ricevimento delle derrate confrontano i documenti di trasporto con gli ordini di acquisto, al fine di accertare la **corrispondenza qualitativa e quantitativa fra gli articoli consegnati e quelli ordinati.**

Prima di iniziare lo scarico e accettare le derrate, viene controllato lo **stato generale del mezzo di trasporto** (assenza di guasti o malfunzionamenti del sistema di refrigerazione e/o del termotachigrafo/ termoregistratore di bordo), l'**igiene** dello stesso (assenza di sporco e di cattivi odori all'interno del cassone), nonché la **temperatura dei prodotti deperibili** con l'ausilio di termometri a sonda.

Se tutto risulta regolare e conforme, si procede allo scarico e allo smistamento delle merci a seconda della tipologia (deperibili, secche, surgelate) garantendo la **catena del freddo**, ossia trasferendo le derrate deperibili entro 10 minuti nelle zone di stoccaggio dedicate. Si sottolinea inoltre che, nelle fasi di ricezione e stoccaggio delle derrate, i prodotti sono sempre sollevati da terra (su pallet di legno o plastica, o su carrelli roll in acciaio inox dotati di ruote) e contenuti in imballaggi che vengono mantenuti a distanza dalle pareti per evitare il contatto con superfici potenzialmente contaminate.

Prima di essere stoccati, i prodotti sono soggetti ad ulteriori controlli previsti dal piano HACCP:

- data di scadenza/TMC dei lotti delle varie referenze;
- presenza di confezione ed etichettatura conformi alle normative vigenti (D.Lgs. n. 109/1992, D.Lgs. n. 68/2000, D.Lgs. n. 259/2000 e D.Lgs. n. 114/2006, Regolamento europeo 1169/2011);
- caratteristiche organolettiche delle derrate;
- verifica dell'integrità degli imballaggi e assenza di rotture non visibili prima dello scarico per gli imballaggi primari.

Lo stoccaggio viene gestito secondo il **metodo di ordinamento FEFO** (First Expired – First Out), che assicura che vengano prelevati per primi gli articoli con le date di scadenza più ravvicinate.

I prodotti accedono quindi alle zone di stoccaggio con il solo imballo primario e vengono posizionati con l'etichetta verso l'esterno, per monitorarne la data di scadenza/TMC. Lo stoccaggio avviene inoltre in base alla tipologia di prodotto (biologico, convenzionale, ecc), e i prodotti per le diete speciali vengono conservati separatamente. I prodotti per la sanificazione sono ricevuti in momenti diversi rispetto agli alimenti e stoccati nel locale dedicato (vedi figura).



Fig. - Destinazione delle derrate e dei prodotti per la pulizia

CONTENITORI PER TUBERI



I **tuberi** vengono collocati nell' apposito spazio "Deposito Tuberi", identificato all'interno della zona magazzino, stoccati all'interno di appositi contenitori impilabili, posizionati su scaffali. I contenitori impiegati hanno un doppio fondo:

- un ripiano forato a contatto con i tuberi che permette di setacciare terra ed altri corpi estranei;
- un fondo sottostante al ripiano forato, con vasca di raccolta, che permette il deposito del materiale di risulta.

CONTENITORI PER LE DERRATE BIOLOGICHE



Le **derrate biologiche e quelle per diete speciali** vengono stoccate in appositi contenitori dotati di etichetta esterna riportante il contenuto, per poi essere conservati alla temperatura ideale di conservazione nei vari frigoriferi o sugli scaffali. Lo stoccaggio risulta così protetto, garantendo il mantenimento dei requisiti del disciplinare biologico in materia di assenza di pesticidi, mentre gli alimenti per le diete speciali vengono protetti da eventuale contaminazione da allergeni.

Nel centro cottura del Nuovo Ospedale Santa Chiara

COPRI CARRELLO ISOTERMICO



Telo isotermico compatibile con le varie misure di carrelli roller per la movimentazione delle merci, garantisce alte performance di isotermia. Protegge tutti i prodotti dalle contaminazioni ambientali, mentre quelli a temperatura controllata vengono anche protetti da sbalzi termici. L'accoppiatura degli strati isolanti è fatta in modo da presentare superfici riflettenti sia internamente che esternamente, così da renderlo efficace sia contro l'esposizione al caldo eccessivo che al freddo.

d) Lavorazione materie prime

La lavorazione delle materie prime viene effettuata nelle aree apposite a seconda del prodotto da lavorare. Ogni zona di lavorazione è attrezzata con un tablet o con un terminale portatile, e con lettore di codice a barre che consente di tenere costantemente monitorato e documentato informaticamente ogni processo produttivo posto in essere dagli operatori addetti.

La lavorazione delle materie prime sarà effettuata esclusivamente per tipologia di prodotto da lavorare evitando ogni lavorazione contemporanea di prodotti diversi. L'operatore addetto procederà ad effettuare le lavorazioni, rispettando le Istruzioni Operative previste per ogni tipologia di prodotto, monitorando i Punti Critici indicati nelle specifiche istruzioni e registrando l'avvenuto controllo.

Nel caso si verificassero Non Conformità nella lavorazione, l'Operatore provvederà ad informare immediatamente il Referente Operativo per la gestione delle stesse attraverso il modulo informatico "gestione non conformità". Al termine di ogni lavorazione/preparazione l'Operatore preposto dovrà applicare un'etichetta identificativa (codice a barre) sul prodotto lavorato (rintracciabilità). I contenitori con i prodotti lavorati saranno conservati nell'apposito armadio frigo previsto nella zona lavorazione sino al momento del loro utilizzo.

D.1 PREPARAZIONE DELLA FRUTTA E VERDURA

LAVORAZIONE DELLA FRUTTA E DELLA VERDURA FRESCA



All'inizio della lavorazione l'operatore addetto provvede a prelevare le quantità di prodotto sulla base dell'effettiva necessità e procede al lavaggio. In questa fase è importante che i prodotti non vengano rovesciati direttamente dalla cassetta di contenimento alla vasca di lavaggio, in quanto questo potrebbe impedire la rilevazione visiva da parte dell'addetto di eventuali corpi estranei. Successivamente, i prodotti passano, a seconda dell'utilizzo previsto, al reparto porzionatura/confezionamento o alla zona cottura. Per ogni tipo di lavorazione l'operatore dovrà seguire le Istruzioni Operative predisposte per ogni tipologia di lavorazione secondo lo specifico Piano HACCP, dovrà monitorare i punti critici e registrare l'avvenuto controllo sul sistema informatico.

LAVORAZIONE DELLA VERDURA SURGELATA

Nel caso di utilizzo di prodotti surgelati, che non prevedono il processo di scongelamento, gli stessi saranno portati direttamente nell'area di lavorazione verdure nella quale l'operatore incaricato provvederà ad eliminare le confezioni e a collocarli, ancora congelati, in gastronorm. Al termine di tale operazione i prodotti saranno avviati alla cottura.

PREPARAZIONE DEI LEGUMI SECCHI

Nel caso il menù preveda l'utilizzo di legumi secchi, 24 ore prima del loro utilizzo, l'operatore incaricato provvederà a prelevare dal magazzino dei secchi la confezione contenente i legumi secchi e a mettere a bagno in acqua fredda gli stessi; successivamente provvederà a inserire la data di ammollo in apposito modulo, provvederà a coprire il contenitore con adeguata sigillatura e a riporre il tutto nella cella "Verdure". L'operatore addetto provvederà a sostituire l'acqua nei quali sono stati messi i legumi ogni 12 ore circa.

ATTREZZATURE PER LA LAVORAZIONE MATERIE PRIME - FRUTTA E VERDURA

LAVAVERDURE AUTOMATICA CESTO RIBALTABILE 300LT



. Vasca di lavaggio sagomata per ottenere un efficace vortice dell'acqua per ottenere così i migliori risultati di lavaggio, con fondo inclinato per migliorare la pulizia. Sistema di sollevamento del cesto automatico a fine ciclo a doppio pulsante e avvisatore acustico. Pannello di comando frontale con regolazione della pressione e della portata dell'acqua di lavaggio. Carico e scarico acqua comandato automaticamente (secondo sequenze prestabilite) da elettrovalvole in modo da garantire il lavaggio in acqua sempre pulita. Grado di protezione all'acqua IPX55. 3 cicli di lavaggio: manuale, automatico, programmabile. Capacità vasca 300 lt. Carico per ciclo: 10 Kg (verdure leggere) / 40 Kg (verdure pesanti). Durata ciclo: 2-3 minuti. A norme CE. Potenza installata 1,2 kW 220/1.

Utilizzata per il lavaggio di verdure in foglia

CENTRIFUGA VERDURE 65LT / 10KG CESTO INOX



Corpo e pannelli in accaio inox, coperchio in materiale plastico. Cesto estraibile in acciaio inox (65 litri). Pannello comandi piatto e resistente all'acqua. Due cicli: uno "automatico", in cui la rotazione del cesto è intervallata da momenti di pausa (per tutte le verdure) ed uno "manuale" regolabile tramite timer 0/59 min (per verdure delicate). L'acqua residua viene eliminata da un tubo di scarico. Motore autofrenante che blocca la macchina alla fine del tempo di asciugatura impostato oppure se il coperchio viene aperto durante il ciclo. Protezione all'acqua IP55 e IP34. Trasmissione a cinghia. Velocità di rotazione cesto: 330 giri/m. Capacità di carico: 18 (cespi di lattuga) / 10 Kg per ciclo (verdura pesante). A norme CE. Potenza installata 0,75kW 380/3.

Utilizzata per l'asciugatura di verdura in foglie

D.2 LAVORAZIONE DELLE CARNI



Gli addetti alle lavorazione delle carni hanno anche il compito di ricevere e stoccare le carni in consegna dai fornitori delle carni rosse e bianche. Gli addetti dovranno porre la massima attenzione a stoccare le carni sulle apposite celle dedicate alle carni rosse e alle carni bianche. In caso di non conformità delle carni in arrivo gli operatori provvederanno a informare la Dietista per la gestione delle non conformità.

Le lavorazioni della carni rosse e bianche verranno eseguite esclusivamente nelle apposite e distinte aree previste per la "Lavorazione carni bianche" e "Lavorazione carni rosse".

Per la lavorazione della carne verranno utilizzati esclusivamente coltelli e taglieri dedicati, di **colore diverso per tipo di carne lavorate**, es. rosso per carne rossa, bianco per carne bianca. La lavorazione delle carni sarà effettuata esclusivamente per tipologia di prodotto da lavorare evitando nel modo più assoluto ogni lavorazione contemporanea di prodotti diversi.

L'operatore procederà nelle lavorazioni rispettando le seguenti fasi:

- prelevare dalla cella frigo una confezione di carne alla volta in quantità tale da poterne effettuare la lavorazione mantenendo la temperatura prevista dal Regolamento CE 853/2004;
- prima di trasportarla in zona lavorazione carni crude, verificare e controllare ulteriormente la rispondenza dei contrassegni sanitari;
- trasferito il prodotto in zona lavorazione carni ed aperta la confezione, si provvederà a monitorare e registrare la temperatura del prodotto in lavorazione, che deve essere ≤ a +7°C per le carni rosse e ≤ a +4°C per le carni bianche (Reg. CE 853/2004);
- la carne lavorata verrà depositata in dedicato contenitore in acciaio inox provvisto di coperchio;
- la carne lavorata dovrà essere conservata nell'apposito armadio frigo installato nella zona lavorazione carni sino al suo utilizzo. In tal modo la carne lavorata non ritornerà più nella cella frigo di conservazione della carne.

Al termine di ogni lavorazione/preparazione l'Operatore preposto dovrà applicare un'**etichetta identificativa con codice a barre (rintracciabilità del prodotto)**. Per ogni tipo di lavorazione l'Operatore dovrà seguire le Istruzioni Operative e quanto riportato nelle Schede Ricette predisposte per ogni tipologia di

lavorazione; dovrà inoltre monitorare i punti critici indicati e registrare l'avvenuto controllo sul sistema informatico. Al termine della lavorazione **l'operatore** preposto provvederà alla pulizia e sanificazione dell'area di sua competenza.

D.3 LAVORAZIONE DEL PESCE



La lavorazione del pesce verrà eseguita esclusivamente nell'apposita area prevista per la "**Preparazione pesce**". Poiché per la gestione della presente concessione è previsto l'utilizzo di pesce surgelato (igienicamente più sicuro), la lavorazione dovrà avvenire rispettando quanto indicato da Piano di Autocontrollo – HACCP relativamente alle fasi di scongelamento. Uno scongelamento non appropriato prima della cottura, infatti, può impedire che il calore penetri del tutto all'interno del prodotto, con conseguente possibile proliferazione di batteri anche dopo la cottura.

Pertanto l'operatore addetto dovrà avere cura di scongelare i prodotti in cella frigorifera a 2 °C / 4°C, con un giorno di anticipo rispetto alla messa in cottura. Al termine di ogni lavorazione/preparazione l'Operatore preposto dovrà applicare un'etichetta identificativa con codice a barre (rintracciabilità del prodotto). Per ogni tipo di lavorazione l'operatore dovrà seguire le Istruzioni Operative e le Schede Ricette predisposte per ogni tipologia di lavorazione, secondo lo specifico Piano HACCP, dovrà inoltre monitorare i punti critici indicati e registrare l'avvenuto controllo sul sistema informatico.

D.4 PREPARAZIONE PIATTI FREDDI



La lavorazione e la porzionatura dei salumi e dei formaggi verranno eseguite esclusivamente nell'apposita area prevista per la "Preparazione piatti freddi". Per la lavorazione degli affettati e dei formaggi verranno utilizzati esclusivamente coltelli e taglieri dedicati di colore diverso, per le singole lavorazioni. La lavorazione degli affettati e dei formaggi sarà effettuata al mattino per il pranzo e al pomeriggio per la cena, a ridosso degli orari del confezionamento del nastro.
L'addetto provvederà a posizionare secondo le grammature previste gli affettati ed i formaggi sui piatti dedicati, e a sigillarli singolarmente con una pellicola trasparente per alimenti. In caso di richiesta di diete speciali, gli affettati e i formaggi saranno confezionati in vaschette monouso termo-sigillate. Al termine della singola lavorazione gli affettati ed i formaggi saranno riposti nell'apposita cella di mantenimento/armadi frigo presenti nell'area, fino al confezionamento dei vassoi o fino all'allestimento della mensa.

D.5 LAVORAZIONE UOVA

La lavorazione delle uova verrà eseguita nella zona piatti freddi, identificando un tavolo dedicato, precedentemente deterso e sanificato, evitando la promiscuità con altri prodotti/lavorazioni.
L'operatore dovrà assicurare un adeguato processo di pulizia e sanificazione delle mani, dei piani di lavoro, degli utensili e superfici che sono venuti a contatto con tali alimenti.

ATTREZZATURE PER LA LAVORAZIONE MATERIE PRIME - CARNE - PESCE - PIATTI FREDDI

Tritacarne refrigerato



Corpo macchina totalmente in acciaio inox AISI 304. Potenti motori IP 55 autoventilati per uso continuo. Riduttore a bagno d'olio con ingranaggi rettificati. Riduttore con doppio sistema di protezione dai liquidi. Pratico fissaggio bocca con leva interbloccata. Gruppo macinazione ad alta produzione completamente in acciaio inox. Collo introduzione quadro per prestazioni superbe in seconda passata. Tramoggia rimovibile interbloccata con collo fino a zona macinazione. Comandi inox IP 67 con inversione . Impianto refrigerante 150 Watt con gas R134 su collo e bocca. A norme CE. Potenza installata 2,2 kW

Nr. **1** in zona preparazione carni

Garanzia del mantenimento della temperatura durante la lavorazione.

Affettatrice



Affettatrice verticale piatto salumi. Diametro lama 350 mm. Dotata di doppio piatto scorrevole e braccio snodato (braccio speciale). Grande capacità di taglio, particolarmente adatta per il taglio di grossi salumi. Dotata di affilatoio meccanico permette una semplice e rapida affilatura. Giri lama 220/min. Corsa carrello 365mm. Regolazione taglio 0-16mm. Capacità taglio diam. 265 o 265x310mm. Con kit piedini e braccio inox. Potenza installata 0,37 220/1-380/3.

Nr. **3** in zona preparazione piatti freddi e carni (n.2)

Per porzionatura piatti freddi e preparazione carni.

Confezionatrice sottovuoto



Camera con angoli arrotondati adatta per GN 1/1. Pannello di controllo digitale con memorizzazione di 9 programmi di confezionamento.

Scheda elettronica in grado di individuare eventuali malfunzionamenti elettronici, colore e livello dell'olio ed anomalie durante il processo di confezionamento sottovuoto. Sistema di sicurezza che protegge la macchina in caso di surriscaldamento delle barre saldanti. Modello su ruote. Dispositivo Soft-Air meccanico che permette di regolare il rientro dell'aria in camera a fine. Barra saldante da 508 mm (laterale destra). Dimensioni camera (vasca+coperchio) 612,5x518x231 mm. A norme CE. Potenza installata 1,5 KW

Nr. **2** in zona cottura

Confezionamento materie prima prima della cottura

e) Cottura

Le cotture degli alimenti vengono eseguite esclusivamente nell'apposita area prevista per la "**Cottura**", utilizzando le diverse attrezzature disponibili a seconda delle caratteristiche dell'alimento da cuocere e del tipo di piatto. Per lo svolgimento di tale attività verranno impiegate figure professionali (cuochi) che si occuperanno distintamente della produzione dei primi piatti, dei secondi piatti, e dei contorni.

Le tecniche e le modalità di produzione adottate da Serenissima Ristorazione sono quelle del **legame fresco-caldo,** e prevedono l'impiego di tutte le misure di controllo e verifica previste dalla legislazione vigente in materia per tali tipologie di produzione. In particolare si precisa che le cotture verranno differenziate sia per il pranzo che per la cena. Inoltre:

- le verdure saranno cotte a vapore o al forno;
- i secondi piatti saranno cotti dopo aver eliminato dalla carne i grassi visibili;
- i condimenti verranno aggiunti a crudo;
- verrà evitata la precottura e la eccessiva cottura delle minestre, minestroni, verdura e pasta;
- verrà preferita la cottura a vapore ed al forno, limitando l'utilizzo di acqua in cottura, causa di perdita di nutrienti;
- i sughi di condimento sulla pasta verranno versati al momento del confezionamento o di distribuzione.

Non verranno utilizzate carni al sangue, cibi fritti, dado per brodo contenente glutammato (In alternativa verranno utilizzate erbe aromatiche) e conservanti e additivi chimici nella preparazione dei pasti.

La soffrittura verrà sostituita con la semplice tostatura in poca acqua o brodo. In ogni caso le cotture saranno effettuate in momenti il più possibile ravvicinati alla consumazione del pasto.

La cottura dei primi piatti asciutti verrà effettuata in orari differenziati in base al consumo e immediatamente prima del confezionamento, evitando le precotture. Le paste che non richiedono particolari manipolazioni saranno prodotte in modo espresso, appena prima del confezionamento.

Tutti i tipi di cottura devono assicurare il raggiungimento di + 75°C al cuore del prodotto per almeno 2 minuti (limite imposto dal piano HACCP di Serenissima Ristorazione). Le cotture di tutti gli alimenti saranno effettuate nella stessa giornata del loro utilizzo. Solo la cottura di arrosti, bolliti e brasati, delle paste al forno e dei sughi per pastasciutte potranno essere effettuate il giorno antecedente la distribuzione. Anche nella fase di cottura, gli operatori dovranno registrare su supporto informatico le verifiche su check-list ed i dati di rintracciabilità.

TECNICHE DI COTTURA

Nell'assicurare un'alimentazione equilibrata ma anche **qualitativamente idonea**, sarà cura di Serenissima Ristorazione garantire non solo l'**ottima qualità dei prodotti forniti**, ma anche adottare tecniche di cottura appropriate al fine di **mantenere il più possibile integre le caratteristiche organolettiche** dell'alimento cercando di favorire il minor depauperamento possibile dei principi nutritivi.

Serenissima ritiene fondamentale studiare a fondo ogni ricetta ed ogni tecnica di cottura, per ottenere il miglior risultato su tutti gli aspetti sopra menzionati: in alcuni casi sarà necessario abbinare diverse tecniche di cottura ai diversi ingredienti che compongono le ricette, per poi assemblare e rifinire la ricetta.



- **Cottura a vapore**: è considerata il sistema il più sano e "dietetico". Il cibo cuoce grazie al calore umido generato dall'ebollizione, evitando il contatto diretto dell'alimento con l'acqua per ridurre così al massimo l'effetto solubizzante. Cuocendo a temperature relativamente basse (<100°C), gli alimenti subiscono perdite bassissime di vitamine e minerali e mantengono pressoché inalterati sapori e aromi. Il metodo è particolarmente delicato perché il vapore acqueo depaupera meno le sostanze nutritive e mantiene meglio la forma e il sapore degli alimenti. Inoltre la cottura al vapore permette di evitare o limitare al massimo l'uso di condimenti, che in ogni caso, a causa della bassa temperatura non cuociono, mantenendo così le preparazioni molto più leggere e digeribili.



- **Cottura tradizionale a bassa temperatura**: questa modalità di cottura, intermedia tra l'arrosto e il bollito, lenta e dolce, è molto indicata per le carni meno tenere e consente di ottenere un equilibrio di sapori tra il pezzo di carne e il fondo di cottura, sempre molto ricco e aromatico. Si possono pertanto utilizzare i tagli anche più magri in quanto la cottura lenta a bassa temperatura (ca. 80°C) intenerisce la carne. La stufatura è il classico metodo di cottura "in umido" a bassa temperatura, che permette di mantenere quasi inalterate le qualità nutritive degli alimenti e di non disperdere i sali minerali e gli altri elementi idrosolubili dei cibi.



- **Bollitura**: è tra i più antichi e tradizionali metodi di cottura degli alimenti, insieme alla diretta esposizione al calore del fuoco (arrostitura). Si tratta di un metodo che consente di ottenere cibi leggeri, di mantenere e in certi casi di esaltare i sapori. Come la cottura a vapore, la bollitura consente di evitare l'aggiunta di grassi di condimento (anzi spesso ha un effetto sgrassante sui cibi) e non comporta sostanziali alterazioni nei principali nutrienti, anche se talvolta tempi prolungati di cottura hanno effetti opposti. Quasi ogni tipo di alimento può essere bollito con ottimi risultati, anzi per alcuni cibi è praticamente l'unico metodo di cottura utilizzato.



- **Cottura al forno:** prevede che l'alimento sia cotto sempre in aria o grassi, ma comunque in ambiente dove non c'è acqua, in modo che possa sfrigolare. In genere si toccano temperature molto elevate (150°/200°C) che comportano un cambiamento assai marcato delle caratteristiche sensoriali del prodotto, almeno in superficie. La formazione di una crosta più o meno spessa sulla superficie dell'alimento che ha due risvolti: frena la penetrazione del calore all'interno della massa e rallenta la fuoriuscita di acqua ed altre componenti dall'interno dell'alimento.



- **Cottura sottovuoto**: con l'introduzione delle Direttive Europee sull'igiene dei prodotti alimentari e il controllo preventivo autonomo (autocontrollo), condotto secondo i criteri del HACCP, sono state stimolate ricerche per potenziare le tecnologie e le attrezzature con lo scopo di migliorare la qualità della produzione e la sicurezza del prodotto finito. In particolare, sono state considerate le fasi della cottura e conservazione degli alimenti. Il sistema di produzione sottovuoto prevede una metodologia produttiva con logiche e operatività basate su un rigore di programmazione e un controllo dei crudi (interi o porzionati) e richiede l'impiego di un confezionamento con materiali resistenti alle temperature di cottura. Per sottovuoto s'intende uno stato di rarefazione dell'aria a una pressione inferiore a quella atmosferica: l'alimento viene inserito in sacchetti per cottura in grado di resistere a temperature di 120°C dai quali viene tolta l'aria fino al 99,9%. Per determinare questa condizione occorre utilizzare un'apposita macchina, costituita da una pompa in grado di estrarre l'aria e da un dispositivo la cui funzione è quella di sigillare ermeticamente il sacchetto. Con il confezionamento sottovuoto viene estratta l'aria e quindi allontanato l'ossigeno, gas vitale non solo per l'uomo ma anche per microrganismi quali batteri e muffe (la loro proliferazione pertanto viene bloccata e di conseguenza inibito il loro metabolismo e le attività fermentative).



La cottura sottovuoto viene effettuata ad una temperatura che va da 65/67°C, preservando notevolmente il patrimonio nutrizionale degli alimenti. Il sistema prevede una sequenza di fasi:

  – **cottura parziale in sacchetti termoretraibili** (non per materie pri-

me fragili come i prodotti ittici) e termoresistenti (da 70 a 100°C) e crioresistenti (fino a -40°C), termosaldabili;

– **creazione del sottovuoto**;

– **fase di cottura finale in acqua o a vapore a seconda dell'alimento**, condotta a temperature comprese fra 70 e 110°C, sino alla fase di raffreddamento a 10°C che dura meno di 2 ore.

– Gli alimenti cotti con la tecnica del sottovuoto una volta cucinati non hanno nulla da invidiare ai cibi freschi proprio perché il vuoto ne mantiene invariate le caratteristiche organolettiche. La cottura sottovuoto risulta particolarmente indicata per la preparazione di arrosti, brasati e altre pietanze che prevedono cotture prolungate ma anche per la preparazione di verdure e pesce





All'interno del centro cottura del Nuovo Ospedale Santa Chiara di Pisa saranno inserite attrezzature per la cottura ad alta efficienza produttiva e tecnologicamente avnazate. Si riporta la sescrizione di quelle più significative.

ATTREZZATURE PER COTTURA

CUOCITORE UNIVERSALE 320LT RIBALTABILE CON MESCOLATORE



Cucimix è un cuocitore industriale versatile dal cuore altamente tecnologico. Realizzato completamente in acciaio inox, è estremamente compatto anche nei modelli di maggiore capacità. L'uso del coperchio a pressione permette una cottura più rapida ed efficace, con una riduzione dei tempi di cottura e dei consumi energetici del 70%. Il dispositivo rotante, garantisce una grande autonomia nella gestione della cottura dei cibi. La rotazione avviene in entrambi i sensi e a velocità regolabile dal pannello comandi. Il mescolatore è dotato di raschiatori in teflon e acciaio rimovibili ai fini della pulizia.

Conformi ai requisiti **"industria 5.0". R**iduzione dei tempi di cottura e dei consumi energetici del 70%.

Attrezzatura di cottura indiretta in grado di rosolare, brasare e cuocere gli alimenti più diversi: sughi, brasati, verdure, salse e condimenti di ogni genere garantendo ottimi risultati.

FORNO CONV-VAPORE DIRETTO 20GN 2/1



Forno con iniettore di vapore diretto. 11 livelli di umidità con l'alta efficienza del vapore istantaneo e apertura automatica della valvola di scarico. Pannello di controllo digitale e selezione guidata. SkyClean: sistema di lavaggio integrato. 5 cicli preimpostati. Backup automatico per evitare interruzioni nel servizio. Porta USB per scaricare i dati HACCP, programmi e impostazioni. Sonda a 1 sensore per la misurazione della temperatura al cuore. Costruzione in acciaio inox. Fornito con struttura portateglie GN 2/1, passo 63 mm. Compreso di kit detergenza e HUB/interfaccia per gestione online forno 5.0

Conformi ai requisiti **"industria 5.0". Modalità di cottura: possono essere salvati fino a 100 programmi di cottura in 4 fasi Manuale (ciclo a vapore, misto e a convezione - Cottura EcoDelta.**

N.1 - CUOCIPASTA AUTOMATICO 2 CESTI 242 +242 LT



Immersione cesti temporizzata. Cestelli indipendenti. . Cesti elevabili In acciaio aisi 316 forato adatti sia alla cottura del riso che della pasta. Segnalatore luminoso di sollevamento cesti in funzione. Scheda elettronica consente la programmazione delle cotture. Sonde di livello per il ripristino automatico dell'acqua in vasca e per il blocco del riscaldamento in caso di mancanza della stessa. Valvola di scarico frontale In ottone cromato da 2" dotato di maniglia isolante. Riscaldamento tramite vapore controllato dalla scheda elettronica e da una valvola manuale parzializzatrice. Valvola di sicurezza a 0,5 bar, valvola di depressione e manometro a lettura analogica. A norme CE.

Conformi ai requisiti **"industria 5.0". Cuocipasta automatico Multicooker può essere utilizzato per tutte le cotture in cicli continui in acqua: cottura della pasta, riso, ma anche bolliti di carne, verdure, brodi, ecc.**

BRASIERA 180LT A PRESSIONE RISCALDAMENTO



Coperchio a pressione in AISI 304 a doppia parete, con guarnizione in gomma al silicone alimentare e di tenuta a unico punto di giuntura per consentire un'apertura semplice e totale della vasca. Sonda posizionata al di sotto della superficie di cottura serve per la regolazione della temperatura da 50° a 250°. Una seconda sonda è inserita nella vasca, a diretto contatto con i cibi, per garantire un maggiore controllo e un'elevata reazione del sistema riscaldante. Il sistema di accensione e sorveglianza di fiamma è automatico, senza bruciatore pilota. Il riscaldamento è controllato dalla scheda elettronica con inserimento automatico del minimo a 2°C prima del SETPOINT impostato. Scheda elettronica di controllo.

Conformi ai requisiti **"industria 5.0". Brasiera professionale che offre la possibilità di realizzare tantissime ricette in altrettante modalità di cottura.**

ATTREZZATURE PER COTTURA

N.1 - AUTOCLAVE



L'autoclave è in grado di **cuocere, pastorizzare e nell'eventualità anche sterilizzare** i prodotti destinati a degenti, ospiti e dipendenti dell'AOU Pisana.

La tecnologia adottata è quella della **cottura in pressione a bassa temperatura** grazie alla quale è possibile ottenere una **cottura uniforme del prodotto confezionato** e in tempi più rapidi, rispetto alla cottura in forno tradizionale. La pressione esterna applicata al prodotto **evita il rigonfiamento delle confezioni** e la conseguente formazione di aria interna che, nelle cotture tradizionali, si comporta come isolante, rallentando il raggiungimento delle temperature di sicurezza al cuore del prodotto. Ne consegue che il **prodotto cuoce a temperature meno aggressive** ma in tempi ridotti rispetto alla cottura a bassa temperatura in forno.

Con l'inserimento dell'autoclave si è mirato all'**individuazione di processi e tecnologie produttive in grado da un lato di migliorare la resa organolettica e dall'altro preservare maggiormente il profilo nutrizionale delle pietanze, pur mantenendo come obbiettivo principale la sicurezza igienico-sanitaria del prodotto**.

I **vantaggi che si ottengono da questo tipo di trattamento termico riguardano**:

- una **maggiore sicurezza igienico – sanitaria,** legata sia ai processi produttivi (il prodotto una volta confezionato viene posto in cottura senza ulteriori manipolazioni esterne anch dopo cottura) che al raggiungimento delle temperature di idoneità igienica. L'attrezzatura consente anche l'abbattimento rapido, riducendo quindi il rischio di eventuale proliferazione batterica per sosta a temperature non idonee.
- una **maggiore sicurezza nutrizionale**, in quanto grazie ai tempi di cottura ridotti unitamente alle basse temperature, si ottengono effetti positivi nel contenuto in sostanze nutritive termolabili e solubili (notoriamente le vitamine e gli antiossidanti), nonché sull'ossidazione degli acidi grassi.
- una **migliore qualità organolettica** essendo la cottura a pressione particolarmente rapida, tende a preservare sia i colori che gli aromi degli alimenti, pur considerando come fondamentale punto di partenza una materia prima di elevata qualità.
- un **maggiore risparmio energetico**, con cotture che avvengono in tempi più brevi, con risvolti positivi sull'ambiente e sul clima.

L'autoclave di cottura, pastorizzazione e abbattimento può essere programmata e utilizzata anche per la sterilizzazione alimentare consentendo di ottenere prodotti in alcuni casi conservabili a temperatura ambiente. La sterilizzazione può essere applicata per i prodotti destinati a categorie particolarmente fragili (es. neutropenici) per i quali la sicurezza microbiologica va anteposta a quella nutrizionale (la sterilizzazione causa un maggior perdita di nutrienti a causa delle temperature più elevate) oppure per la gestione di emergenze che richiedano prodotti ready-to-eat di facile conservabilità (p.e.i.m.a.f. calamità naturali, emergenze sanitarie, ecc.).

N.1 - LINEA COTTURE GRIGLIATE



Attrezzatura particolare costruita su indicazioni dei tecnici di Serenissima Ristorazione, nella quale il nastro di grigliatura è realizzato in materiale siliconico alimentare per una migliore "segnatura" del prodotto, autopulente e idro-lipo repellente. Queste condizioni di cottura permettono agli alimenti sottoposti a cottura con questa macchina di:

- non subire bruciature che danneggiamo la qualità e la sicurezza alimentare dell'alimento;
- non assorbire i grassi di rilascio degli alimenti nella fase di cottura;
- non infiammare il nastro di trasporto prodotto per deposito grassi di cottura;
- non utilizzare grassi di cottura.

Conforme ai requisiti **"industria 5.0". Viene utilizzata per la grigliatura di arrosti, pesce, verdure.**

PREPARAZIONE E COTTURA ALIMENTI PER DIETE SPECIALI

Il processo di gestione delle diete speciali rappresenta per Serenissima Ristorazione un percorso strutturato e codificato, che prevede:

- l'identificazione **all'interno del proprio piano HACCP**, di specifiche procedure operative per tipologia di dieta, comprensive:
  - della valutazione del rischio di presenza di allergeni nelle materie prime;
  - della valutazione del pericolo di contaminazione durante tutte le fasi di produzione;
  - dell'esecuzione di controlli pianificati per la sicurezza del prodotto.
- un'organizzazione di flussi di processo e movimenti del personale volti all'**eliminazione del rischio di contaminazione** (microbiologica, chimica, fisica e allergeni) crociata dei prodotti;
- **un'area e attrezzature dedicate** alla produzione dei prodotti dedicati alle diete speciali; a **tale scopo gli interventi di ristrutturazione hanno previsto la realizzazione di una nuova area diete, separata dalla zona cucina, al fine di prevenire cross contamination con il vitto comune;**
- una **separazione** delle materie prime e prodotti finiti per diete speciali **dai prodotti convenzionali**;
- una **programmazione della produzione** al fine di evitare contaminazioni crociate. La programmazione

viene eseguita da un assicuratore qualità di sito;
- una valutazione delle materie prime per stabilire la presenza e la probabilità di **contaminazione da allergeni**;
- un **piano di campionamento specifico** che prevede l'analisi su materia prima e su prodotto finito;
- una **formazione del personale** direttamente coinvolto nella preparazione delle diete speciali.

Le principali **DIETE GESTITE NEL CENTRO COTTURA ESTERNO UTILIZZATI PER LA PREPARAZIONE DEI PASTI PER LE STRUTTURE DELL'AOE CANNIZZARO** sono:

DIETE SPECIALI PER ALLERGIA



Le diete speciali per allergie e intolleranze saranno prodotte secondo un **ordine prestabilito** sulla base del **rischio intrinseco di cross-contamination e delle caratteristiche chimico-fisiche** degli alimenti proposti.

L'area di produzione è provvista di tutte le attrezzature per effettuare in completa autonomia tutte le preparazioni e le lavorazioni necessarie, in conformità al tipo di allergia segnalata. In modo particolare si segnala che, per le diete senza glutine, l'azienda ha aderito alla norma **DTP108** che definisce i requisiti necessari per la certificazione dei prodotti **"Senza Glutine"** aventi glutine pari o inferiore a 10 ppm (10 mg/kg), meno dell'attuale limite di legge di 20 ppm (Regolamento CE N. 41/2009). L'azienda ha predisposto una specifica istruzione operativa che garantisce la conformità a tutti i requisiti previsti dal disciplinare.

DIETE IPOSODICHE E IPOPROTEICHE

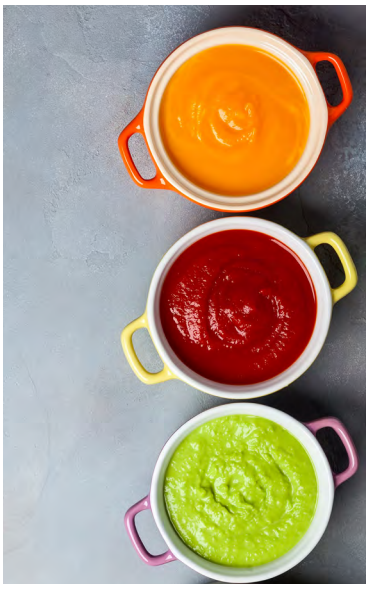


Per le diete iposodiche e ipoproteiche, Serenissima Ristorazione ha **codificato specifiche ricette**, sulla base della resa qualitativa del prodotto e in considerazione della tipologia di materia prima impiegata. I prodotti impiegati sono esclusivamente quelli autorizzati per marchio e tipologia, al fine dell'ottenimento di piatti standard e di alta qualità nutrizionale.

DIETE PERSONALIZZATE

Le diete ricettate o ad personam sono predisposte sulla base della prescrizione pervenuta dal servizio di dietetica dell'AOE Cannizzaro. Il personale operante è affiancato dalla Dietista di sito, che sorveglia e fornisce indicazioni in caso di necessità. In caso di diete a grammatura controllata (es. in caso di malattia metabolica) è effettuata, in fase di allestimento, anche la pesatura dell'alimento su bilancia digitale, con rilascio di etichetta riportante il peso registrato. In questo modo viene assicurato e verificato quanto previsto dallo schema dietetico prescritto.

DIETE A "BASSA CARICA BATTERICA"



Per i degenti in dieta per neutropenia, sarà predisposta una specifica dieta con alimenti a ridotta carica batterica, ovvero cotti o confezionati all'origine.

Le preparazioni saranno effettuate nella zona dietetica da personale opportunamente formato e saranno poi **confezionate in vaschette monouso sterili termosaldate.**

DIETE A CONSISTENZA MODIFICATA

I prodotti dedicati alle diete a consistenza modificata, emulsionati e confezionati, sono preparati nella "**linea produzione disfagia**" con attrezzature dedicate. L'area produzione diete è dotata di un omogeneizzatore che permette un'assoluta sicurezza del prodotto trattato e ne limita al minimo l'ossidazione. Con l'utilizzo di questa attrezzatura vengono mantenute inalterate le caratteristiche delle proprietà organolettiche degli alimenti, preservando gli elementi nutritivi e contemporaneamente esaltando i sapori, i profumi, gli aromi ed i colori. Oltre che per i pasti a consistenza mo-

dificata, viene utilizzato per la preparazione degli integratori a base di paste di gelato.

Nella zona dedicata alle diete speciali è attrezzata anche con quanto necessario per il confezionamento: i pasti destinati alle diete speciali sono consegnati in monoporzione, in vaschetta termosaldata. All'interno dell'area vengono anche confezionati i vassoi personalizzati che saranno poi avviati alla zona confezionamento e inseriti nel carrello utilizzato per il trasporto dei pasti. All'interno della zona diete speciali è prevista anche una zona lavaggio per sottopporre a pulizia e sanificazione contenitori e utensili, senza rischio di contaminazione con quelli utilizzati per il vitto comune.

f) Abbattimento

L'abbattimento dei prodotti cotti è la naturale e conseguente operazione che si effettua appena terminata la cottura di tutti quei prodotti che per motivi di porzionatura vengono cotti il giorno antecedente il consumo, quali arrosti, bolliti, brasati e paste al forno. Gli alimenti verranno pertanto posizionati negli appositi abbattitori, avendo cura di coprirli per evitare contaminazioni aeree. I prodotti cotti e abbattuti dovranno essere conservati in armadio/cella frigo a +1/+3° C.

Al termine della lavorazione l'operatore preposto provvederà alla pulizia e sanificazione dell'area di sua competenza.

La rigenerazione degli alimenti avverrà secondo le attività di seguito riportate:

- prelevare le placche con i prodotti abbattuti dall'armadio frigo dedicato al "mantenimento cotti";
- trasferire le placche nell'attrezzatura che verrà utilizzata per la rigenerazione controllando che sia pulita e preriscaldata;
- procedere alla registrazione del processo come previsto dal sistema informatico di rintracciabilità.

g) Confezionamento pasti

Il rigoroso rispetto della temperatura di sicurezza richiesto dalla legislazione vigente impone che gli alimenti serviti ai degenti e ai dipendenti siano conservati, sino al momento della distribuzione:

- ad una temperatura non superiore a +10°C, per gli **alimenti freddi.**
- ad una temperatura non inferiore a 65°C, per gli **alimenti caldi;**

Tali condizioni richiedono di procedere a cotture in tempi il più possibile ravvicinati al momento previsto per la consumazione, in particolare per le carni alla piastra, per la pasta ed il riso.

CONFEZIONAMENTO PASTI A VASSOIO PERSONALIZZATO

L'attività di confezionamento vassoi viene espletata considerando le fasce orarie per la distribuzione e la consegna dei pasti.

Ciò sta a significare che l'ordine in cui vengono confezionati i vassoi e conseguentemente consegnati i carrelli sarà subordinato al calendario di consegna concordati con la Direzione delle singole strutture Ospedaliere (fase transitoria), e del Nuovo Ospedale Santa Chiara (fase a regime) in relazione alle necessità dei vari reparti.

Per garantire il **mantenimento delle temperature di sicurezza** (dalla cottura al confezionamento) e delle **qualità organolettiche dei pasti prodotti,** Serenissima Ristorazione ha adottato alcuni accorgimenti fondamentali nell'organizzare il servizio di confezionamento e distribuzione dei pasti:

- il **numero delle persone impiegate al nastro è tale** da garantire il confezionamento dei vassoi in massimo **60 minuti;**
- la **programmazione della cottura è tale da tradursi in un sistema di cottura a ciclo continuo** durante tutta la durata del confezionamento, garantendo il reintegro costante di pasta, bistecche e altre cotture espresse;
- una **capillare organizzazione del piano delle consegne i**n grado di garantire che il carrello una volta pronto sia immediatamente collocato sotto la stazione di mantenimento e, a ciclo ultimato, sia caricato negli automezzi e consegnato ai reparti di destinazione.

Le **attività di confezionamento a vassoio personalizzato** sono organizzate in base alla media del **volume di pasti a vassoio personalizzato** richiesti dalla documentazione di gara per ciascuna struttura ospedaliera.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONFEZIONAMENTO A VASSOIO PERSONALIZZATO

Le posizioni delle pietanze, sui Vassoi Personalizzati, seguono uno schema preciso, dovuto all'utilizzo dei carrelli termo-refrigerati i quali permettono di mantenere le temperature di sicurezza durante tutte le fasi di trasporto.



Le pietanze troveranno sistemazione sul vassoio nel seguente modo:

- se devono essere **consumate calde**, vengono disposte nella "zona calda" del vassoio evidenziata in rosso
- se devono essere **consumate fredde**, vengono posizionate nella "zona fredda" del vassoio evidenziata in blu dove verranno refrigerate.

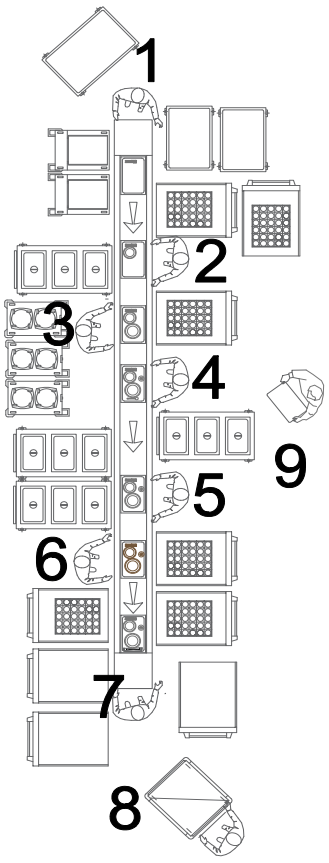
La fase di confezionamento rappresenta un **momento delicato**. La fase iniziale prevede l'allestimento del nastro, con la collocazione nella zona adibita di tutti i prodotti e complementi necessari affinché durante il confezionamento non ci siano intoppi o mancanze. Gli operatori incaricati provvedono a posizionare sul vassoio quanto richiesto dal cartellino di prenotazione, con le modalità di seguito descritte. Successivamente si procede al confezionamento vero e proprio con un **controllo finale** della conformità del vassoio prima del suo inserimento nel carrello e il successivo avvio del ciclo di mantenimento. Un aspetto importante che contribuisce a caratterizzare la **gradibilità del pasto** è la **facilità con cui gli alimenti vengono porzionati, tagliati o semplicemente raccolti per essere mangiati, e l'aspetto del piatto stesso.**

Proprio per rendere gradevole la vista del piatto ai degenti, gli operatori addetti al confezionamento saranno adeguatamente formati, garantendo così un piatto sul quale gli alimenti sono riposti in modo ordinato, senza sbavature e corrispondenti a quanto richiesto dalle prenotazioni.

RISPETTO DELLE GRAMMATURE:

Il personale coinvolto nella porzionatura dovrà controllare a campione l'adeguatezza delle porzioni effettuate rispetto alle grammature previste: per far questo verranno installate nelle posizioni di porzionatura del nastro delle bilance a frazione di grammo. La bilancia sarà tarata con il peso del bolo o del piatto in modo da per-mettere un procedimento di pesatura semplice, veloce e soprattutto igienico, dato che non si renderà necessario alcun contatto tra le pietanze e lo strumento.

Come evidenziato nel paragrafo relativo alla gestione delle diete, per garantire l'igienicità del processo di gestione delle diete, i vassoi destinati alle diete speciali saranno confezionati all'interno dell'area diete e inseriti nella parte alta del carrello trasporto vassoi destinato al reparto.



Ultimate le operazioni di confezionamento i carrelli saranno sottoposti ad un **ciclo di mantenimento di circa 10-15 minuti**; una volta terminato il ciclo di mantenimento, i carrelli saranno tempestivamente avviati alle fasi di carico e trasporto alle strutture ospedaliere destinatarie.

CONFEZIONAMENTO DEI VASSOI PERSONALIZZATI PERSONALIZZATI -

FASE TRANSITORIA

All'interno della cucina dell'Ospedale Santa Chiara e dell'Ospedale di Cisanello l'attività di confezionamento a vassoio personalizzato per i degenti prevede l'impiego di 9 Addetti per il servizio del **pranzo e della cena**; gli addetti si posizioneranno secondo la disposizione sotto riportata e, al passaggio del vassoio sul nastro procederanno come segue:

1. **Capo Nastro** all'avvio del nastro di confezionamento depone sullo stesso il vassoio con la Scheda di Prenotazione pasto e la busta contenente posate e tovagliolo; terminato un reparto pone sul nastro la Bolla di Consegna in triplice copia riportante il nome del reparto di destinazione, la data e la tipologia del pasto (pranzo o cena).
2. **Addetto al confezionamento Primi piatti comuni,** procede a posizionare la monoporzione del primo piatto indicati dalla scheda di prenotazione.
3. **Addetto al Confezionamento dei Secondi piatti** procede a deporre sul

vassoio l la pietanza relativa al secondo piatto indicata dal cartellino vassoio.

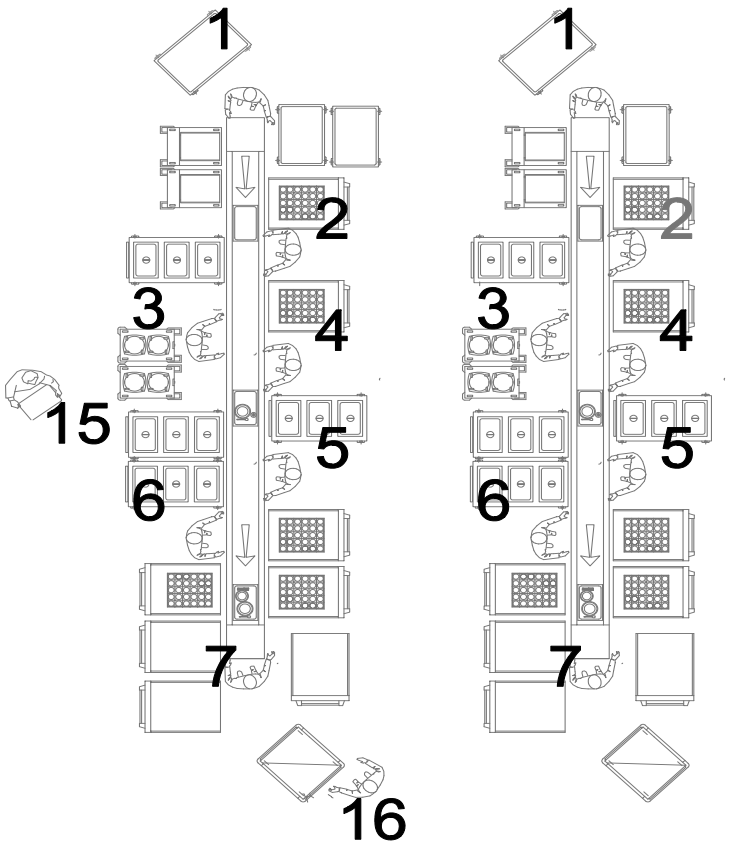
4. **Addetto al Confezionamento dei Contorni caldi e Verdure Crude** procede a posizionare il contorno caldo indicato dal cartellino vassoio o al posizionamento sul vassoio del contorno freddo (verdura cruda).
5. **Addetto al Confezionamento Diete** procede al posizionamento sul vassoio (parte calda o fredda) del primo o secondo piatto speciale in base a quanto riportato sul cartellino o al posizionemento del vassoio già confezionato.
6. **Addetto al Confezionamento della Frutta Pane Grissini e Acqua** depone sul vassoio la frutta, il pane e/o i grissini o l'eventuale dessert e la bottiglietta d'acqua seguendo le indicazioni riportate dal cartellino vassoio.
7. **Addetto al controllo** controlla la rispondenza delle pietanze porzionate con quanto indicato dal cartellino vassoio. Verifica inoltre, mediante controllo visivo, l'adeguata porzionatura degli alimenti. Nel caso in cui si dovessero riscontrare delle Non Conformita' nella composizione del vassoio, procede a fermare il nastro per permettere di attuare le opportune correzioni. Verificata la corrispondenza provvede alla copertura del piatti o boli.
8. **Addetto alla ricezione e all'inserimento vassoi nei carrelli di contenimento** riceve i vassoi confezionati e provvede al carico degli stessi nei carrelli di trasporto provvedendo ad inserire, una volta terminato ogni reparto, la bolla in triplice copia recante il numero dei vassoi.
9. **Addetto al ripristino** è prevista inoltre la presenza di un cuoco che provvederà a ripristinare le pietanze durante il confezionamento a nastro.

CONFEZIONAMENTO DEI VASSOI PERSONALIZZATI PERSONALIZZATI - FASE A REGIME

Presso il Centro Cottura del Nuovo Ospedale Santa CHiara l'attività di confezionamento a vassoio prevede l'utilizzo di **DUE NASTRI DI CONFEZIONAMENTO** e l'impiego di **7 ADDETTI AL CONFEZIONAMENTO al nastro per ogni nastro, 1 Jolly - Cuoco addetto al reintegro delle pietanze** presenti nei carrelli e 1 addetto alla movimentazione dei carrelli che preleva i carrelli confezionati dalla fine nastro e il colloca nella zona di spedizione.

Tale organizzazione del servizio è prevista sia per il pranzo che per la cena e prevede l'impiego di **16 OPERATORI**; gli addetti si posizioneranno secondo la disposizione sotto riportata e, al passaggio del vassoio sul nastro procederanno come segue:

1. **CAPO NASTRO** avvio del nastro di confezionamento depone sullo stesso il vassoio con la Scheda di Prenotazione pasto e la busta contenente posate e tovagliolo e il pane secondo le richieste della prenotazione; terminato un reparto pone sul nastro la Bolla di Consegna in triplice copia riportante il nome del reparto di destinazione, la data e la tipologia del pasto (pranzo o cena).
2. **ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO PRIMI PIATTI**, procede alla porzionatura ed a deporre il bolo con gli alimenti del primo piatto indicati dalla scheda di prenotazione.
3. **ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO DEI SECONDI PIATTI E CONTORNI CALDI** procede alla porzionatura ed a deporre sul piatto la pietanza relativa al secondo piatto e ai contorni caldi indicati dal cartellino vassoio.
4. **ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO DEI CONTORNI FREDDI E DELLA FRUTTA** pro-



cede al posizionamento sul vassoio della ciotola con il contorno freddo (verdura cruda) e depone sul vassoio la frutta

5. **ADDETTO AL CONFEZIONAMENTO DIETE** procede al posizionamento sul vassoio delle monoporzioni, precedentemente confezionate.
6. **ADDETTO AL CONTROLLO** procede al posizionamento della bottiglietta di acqua, controlla la rispondenza delle pietanze porzionate con quanto indicato dal cartellino vassoio. Verifica inoltre, mediante controllo visivo, l'adeguata porzionatura degli alimenti. Nel caso in cui si dovessero riscontrare delle Non Conformità nella composizione del vassoio, procede a fermare il nastro per permettere di attuare le opportune correzioni. Verificata la corrispondenza provvede alla copertura del piatti o boli.
7. **ADDETTO ALLA RICEZIONE E ALL'INSERIMENTO VASSOI NEI CARRELLI DI CONTENIMENTO** riceve i vassoi confezionati e provvede al carico degli stessi nei carrelli di trasporto provvedendo ad inserire, una volta terminato ogni reparto, la bolla in triplice copia recante il numero dei vassoi.
15. **JOLLY – ADDETTO AL RIPRISTINO**: provvede a ripristinare le pietanze che dovessero venire a mancare durante il confezionamento a nastro
16. **ADDETTO ALLA MOVIMENTAZIONE CARRELL**I provvede ad posizionare i carrelli nella zona di stazionamento e li consegna all'autista per le successive fasi di trasporto.

i) Trasporto

La fase del trasporto del vitto è richiesta solamente per la fase transitoria e prevede la consegna dei pasi dalla cucina di ciascun P.O. al vari padiglioni dell'Ospedale Santa Chiara e dell'Ospedale di CIsanello.

La fase di trasporto è un'**attività importante del servizio** e la sua oculata progettazione ne rappresenta un elemento di ottimizzazione, perché comporta **efficienza e tempestività.**

Il servizio di trasporto dei pasti dalle cucine ai singoli edifici/ reparti delle due strutture ospedaliere sarà organizzato con le seguenti modalità:

a. Riduzione al minimo indispensabile dei tempi di percorrenza e di consegna al letto del degente

b. Garantire il mantenimento delle caratteristiche organolettiche degli alimenti durante le fasi di trasporto e distribuzione:

c. Garantire che gli alimenti pervengano al letto del degente a temperatura minima di 65°C per quelli a legame caldo e a +10°C per quelli al legame freddo: per il trasporto dei pasti saranno utilizzati carrelli in grado di mantenere le temperature di sicurezza dei pasti fino alla consumazione da parte dei degenti.

d. Garantire, attraverso una idonea dotazione di mezzi, attrezzature e personale che i pasti vengano distribuiti presso tutte le strutture ospedaliere che fruiscono del servizio, alle ore stabilite: il piano dei trasporti è stato predisposto tenendo conto degli orari di consegna dei pasti, della dislocazione delle strutture da servire, del numero dei carrelli da consegnare in ogni struttura, della capacità dei mezzi

PIANO DEI TRASPORTI

Per determinare nel **dettaglio il numero e la tipologia dei mezzi e i percorsi per il piano dei trasporti**, si è tenuto conto:

- della dislocazione delle strutture da servire;
- del numero di carrelli/ vassoi termici da trasportare in virtù dei pasti da consegnare in ogni struttura;
- della capacità di carico dei mezzi proposti per il servizio;
- del tempo di percorrenza dalle cucine ai padiglioni, considerando anche il tempo necessario per le attività di carico e scarico;
- degli orari previsti per la distribuzione dei pasti.

Il numero di carrelli è stato calcolato tenuto conto che ogni carrello può portare **fino a 30 vassoi** (a seconda del modello), che, di norma, ogni carrello afferisce ad un reparto.

I trasporti saranno organizzati utilizzando:

- Per il PO Santa Chiara **n°5 mezzi a ridotto impatto ambientale tipologia Fiat E-Ducato**

con sponda Euro 6D Final o similare.

- Per il PO Santa Chiara **n°4 mezzi a ridotto impatto ambientale tipologia Fiat E-Ducato con sponda** Euro 6D Final o similare.

Gli automezzi saranno adibiti esclusivamente al trasporto degli alimenti e conformi al DPR 327/80, art. 43.

Lo stato igienico e funzionale dell'automezzo sarà sotto responsabilità dell'addetto al trasporto il quale avrà il compito di provvedere alla pulizia del mezzo dopo ogni servizio, egli dovrà inoltre segnalare tempestivamente al suo diretto responsabile eventuali non conformità o anomalie.

I mezzi saranno contraddistinti dal logo di Serenissima Ristorazione e, per garantirne il continuo stato di efficienza saranno sottoposti a controlli periodici presso un'autofficina accreditata dal nostro Sistema di Qualità.

Per sopperire a inconvenienti o emergenze che si dovessero verificare, Serenissima Ristorazione ha disponibilità di un ampio numero di automezzi in gestione diretta o in subappalto.

MODALITÀ OPERATIVE

Il piano dei trasporti è progettato per consentire di effettuare viaggi a pieno carico, in conformità alle modalità operative di seguito descritte:

- l'autista controlla lo stato igienico del mezzo e, in caso di necessità, interviene per ripristinarlo.
- **carico del mezzo e trasporto:** i carrelli contenenti i vassoi destinati ai degenti e i vassoi termici sono caricati nel mezzo secondo un ordine prestabilito (i primi a essere consegnati sono gli ultimi a essere caricati); l'autista controlla sulla bolla di accompagnamento la corrispondenza di quanto caricato e solamente dopo aver verificato la presenza di tutti i carrelli e i contenitori termici, si mette in viaggio.
- **arrivo e scarico del mezzo**: una volta giunti a destinazione i carrelli/ casse termiche vengono scaricati e consegnati ai reparti. Prima di firmare il DDT per accettazione il personale verifica la temperatura dei pasti (a campione). La temperatura è validata anche dai dati raccolti in **automatico dalla strumentazione informatica** installata nel mezzo.
- **ripartenza**: gli autisti dopo aver ultimato la consegna dei carrelli ed i vari giri di consegna ai Padiglioni rientrano alla cucina, in modo da non occupare la viabilità interna delle due strutture ospedaliere.
- **ritiro materiale**: al termine dell'orario previsto per la somministrazione dei pasti, gli autisti provvederanno a ritirare da ciascun padiglione degli Ospedali, i carrelli, i contenitori e le stoviglie sporche utilizzate per la somministrazione dei pasti e ad avviarle alle cucine nel quale saranno sottoposti a pulizia e sanificazione. .
- **Pulizia e sanificazione**: dopo aver scaricato i carrelli e i vassoi termici, il mezzo viene pulito e sanificato.

VEICOLI UTILIZZATI PER IL TRASPORTO DEI PASTI

Serenissima Ristorazione ha effettuato una attenta analisi della dislocazione territoriale delle strutture ospedaliere in modo da elaborare il piano dei trasporti più confacente ed adeguato al servizio richiesto.

Gli obiettivi posti per l'organizzazione logistica sono:

- utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale (riduzione emissioni CO2);
- rispetto delle richieste del capitolato tecnico di gara;
- garanzia di viaggi a pieno carico;
- ottimizzo delle risorse e riduzione degli sprechi.



Per la presente concessione saranno utilizzati i seguenti automezzi

Tipologia di veicolo	n.	utilizzo	alimentazione	classe di omologazione ambientale
FIAT-DUCATO ELETTRICO CAB o similare	**5**	OSPEDALE SANTA CHIARA	5 moduli di batteria per un totale di 79 kWh	Euro 6D Final
	4	OSPEDALE CISANELLO		
	1	MEZZO DI SCORTA		

Come si evince dalla tabella 100% dei mezzi selezionati per la concessione è a basso impatto ambientale.

Gli automezzi proposti sono nuovi, dotati di coibentazione isotermica rinforzata, con interno rivestito in materiale facilmente sanificabile e con angoli arrotondati onde evitare l'accumulo di residui e polvere.

Per tutti i mezzi la classe di omologazione ambientale è la più recente prevista dalla normativa Euro 6D Final, obbligatoria in omologazione da gennaio 2020 e in immatricolazione da gennaio 2021 (Euro 7 entrerà in vigore nel 2026).

j) Consegna/ ritiro carrelli ai/dai reparti

L'attività di consegna e ritiro dei carrelli da/ ai reparti sarà pianificata ed organizzata in collaborazione con la società che gestisce il sistema di trasporto automatizzato AGV all'interno del NOSC.

Il processo di distribuzione e ritiro dei pasti, gestito tramite l'integrazione tra personale operativo e sistemi di trasporto automatizzato (AGV), è articolato nelle seguenti fasi sequenziali:

- **Approntamento e carico**: il personale di Serenissima Ristorazione addetto al confezionamento provvede all'allestimento dei carrelli termici per i vassoi personalizzati. Una volta completato il confezionamento, ciascun carrello viene posizionato presso gli stalli di carico prefissati (Pick-up Points), rendendolo disponibile per il prelievo da parte del sistema robotizzato.
- **Movimentazione automatica:** il sistema di veicolazione automatizzata AGV processa le missioni di trasporto in conformità al cronoprogramma delle consegne definito con le singole Unità Operative (UO).
- **Rilascio presso i punti di consegna di reparto**: l'AGV effettua lo scarico del carrello di trasporto vassoi presso i punti di consegna concordati (Drop-off Points) situati nei pressi di ciascun reparto, assicurando il rispetto degli standard di sicurezza e degli ingombri previsti.
- **Presa in carico e distribuzione capillare**: l'operatore di Serenissima Ristorazione preleva il carrello dal punto di rilascio automatizzato, procede con la movimentazione manuale all'interno del reparto e procede con la distribuzione dei vassoi personalizzati al posto letto dell'utente, secondo i protocolli di assistenza previsti.
- **Reverse Logistics (Raccolta Post-Consumo)**: al termine dell'orario previsto per la consumazione da parte dei degenti, l'operatore provvede al recupero dei vassoi sporchi e al loro riposizionamento all'interno dei carrelli. i carrelli, di ciascun reparto, vengono ricollocati nel punto di scambio entro le finestre temporali predefinite e concordate con il gestore del sistema AGV.
- **Rientro e Flusso di Sanificazione**: il sistema AGV intercetta i carrelli nel punto di ritiro e ne assicura il rientro presso l'area di ricezione dedicata. Qui, il personale addetto prende in carico le unità per l'avvio immediato alle procedure di svuotamento, lavaggio meccanizzato e sanificazione.

RESPONSABILITA'

FASE	RESPONSABILITA'	AZIONE CHIAVE
Approntamento	Serenissima Ristorazione	Confezionamento carrelli e posizionamento nei Pick-up Points
Trasporto	Gestore AGV	Movimentazione automatica e scarico nei Drop-off Points
Distribuzione	Serenissima Ristorazione	Ritiro carrello dal punto di consegna, consegna/ ritiro vassoio al letto, posizionamento del carrello al punto di consegna.
Rientro	Gestore AGV	Recupero carrelli sporchi e trasporto alla zona lavaggio

k) Consegna/ ritiro vassoi a posto letto - Ricezione prenotazioni

La documentazione di gara prevede, per il servizio a regime, la distribuzione testa/letto dei pasti (colazione, pranzo e cena) e il successivo ritiro dei vassoi.

La consegna delle merende sarà effettuata contestualmente al servizio del pranzo.

L'**addetto alla distribuzione dei pasti** occupa un ruolo di primaria importanza per la possibilità di instaurare quotidianamente un rapporto diretto con l'utente e percepire in prima persona le valutazioni del consumatore nei confronti del servizio offerto. Pertanto Serenissima ha impostato l'organizzazione del servizio in modo che le prenotazioni siano fatte dalle stesse persone che effettuano la consegna/ ritiro dei vassoi per il servizio del pranzo.



L'addetto alla distribuzione diviene pertanto un vero e proprio "**cameriere professionalizzato**", che rappresenta il punto d'incontro tra l'utenza e la struttura di ristorazione; in questo contesto riesce a valorizzare non solo il proprio servizio, ma anche tutta l'attività effettuata dalla cucina in termini di organizzazione, efficienza, igiene, pulizia, rispetto del cliente e attenzione alle sue aspettative.

Chi effettua il servizio di distribuzione dei pasti conosce e rispetta alcuni elementi fondamentali di carattere igienico operativo.

Trattandosi di personale che entra a diretto contatto con i pazienti deve inoltre possedere determinate caratteristiche personali, in grado di garantire un servizio di qualità:

- Cortesia e disponibilità
- Gestualità professionale
- Vassoio servito con delicatezza e con attenzione
- Dialogo gentile e diretto

L'attività di consegna/ ritiro dei vassoi al letto dei degenti saranno effettuate per i servizi di colazione, pranzo e cena.

Modalità Operative

Il personale addetto alla distribuzione pasti deve:

- Assicurarsi che le porte siano ancora chiuse all'arrivo del carrello in reparto;
- Compiere sempre la fase di veicolazione manuale "tirando" e non "spingendo" il carrello utilizzando le maniglie verticali; questo per una maggiore sicurezza degli operatori e delle altre persone che potrebbero trovarsi nel campo di azione del carrello stesso;
- Togliere la protezione, aprire le porte, bloccarle e procedere alla distribuzione;
- Togliere il vassoio dal carrello cominciando dall'alto verso il basso;
- Dopo aver effettuato la distribuzione, terminato il consumo del pasto da parte del degente, il personale addetto provvederà alla raccolta dei vassoi. Ritirando il vassoio dovrà assicurarsi che siano presenti tutti gli articoli accessori riutilizzabili (coperchi per piatti, piatti, posate, ecc..);
- I vassoi verranno reinseriti nuovamente nei carrelli con le porcellane sporche;
- Successivamente alla fase di ritiro del vassoio l'operatore dovrà controllare che non sia rimasto nulla di quanto utilizzato per la consumazione del pasto nel tavolinetto servitore presente presso ogni letto di degenza.

Il procedimento di veicolazione dei carrelli nella fase di ritiro per il ritorno al centro cottura sarà effettuato con la stessa attenzione e le stesse procedure dedicate alla fase di andata.

Il personale incaricato della consegna e del ritiro dei vassoi al posto letto si occuperà anche del servizio di prenotazione, consentendo di avere un unico riferimento per i pazienti e per il personale di reparto.

l) Lavaggio pentole - stoviglie - carrelli

Le attività sbarazzo dei vassoi e del relativo lavaggio nonchè di pulizia e sanificazione dei carrelli saranno effettuate giornalmente, al termime di ciascun servizio, presso ciascun centro cottura.

LAVAGGIO PENTOLE E UTENSILI UTILIZZATI PER LA PREPARAZIONE/ CONFEZIONAMENTO

L'operatore addetto al lavaggio delle pentole provvede ad eliminare gli eventuali residui alimentari grossolani ancora presenti sui contenitori, pone in ammollo nella apposita vasca i contenitori particolarmente incrostati, verifica lo stato della macchina e la presenza di detergenti, carica la macchina, programma e avvia la tipologia del lavaggio scegliendo il programma specifico.

Al termine del ciclo di lavaggio il materiale pulito verrà prelevato dall'attrezzatura lavapentole /lavaoggetti, e avviato alla zona di deposito materiale pulito.

LAVAGGIO STOVIGLIE DEGENTI

Gli operatori addetti al lavaggio ritirano un carrello alla volta dalla zona di stoccaggio carrelli sporchi dove sono stati sistemati e li trascinano la zona di disbrigo vassoi, tolgono dal vassoio ogni rifiuto e le stoviglie monouso. Depositano i vassoi su apposito carrello neutro che sarà poi avviato alla zona lavaggio per le fasi di pulizia e sanificazione in lavastoviglie.

Gli operatori situati nella parte dell'uscita, prendono i vassoi lavati e li collocano nei relativi carrelli che saranno poi avviati alla zona di confezionamento.

Particolare attenzione verrà posta nella zona uscita vassoi puliti. Eventuali vassoi non perfettamente puliti o con residui alimentari presenti saranno immediatamente messi in ammollo, ripassati manualmente e successivamente riavviati alla lavastoviglie. Periodicamente saranno effettuati i seguenti controlli a campione sulle stoviglie in uscita dalla macchina lavastoviglie:

- **VISIVO**, controllo macroscopico per verificare l'eventuale presenza di residui alimentari essiccatoi ancora presenti sulle superfici di stoviglie, posate, vassoi;
- **TEST CON FENOLFTALEINA**, controllo di eventuali residui di detersivo

LAVAGGIO CARRELLI

All'interno dell'area lavaggio è stata individuata un'area destinata al lavaggio automatizzato dei carrelli

E' stata infatti previsa, a lato della zona lavaggio stoviglie, **l'installazione di un box per il lavaggio automatico dei carrelli.**

Trattasi di un'attrezzatura progettata dallo staff tecnico interno: tale sistema è stato testato ed è attualmente in uso presso un centro cottura di proprietà nel quale vengono sanificati circa 600 carrelli al giorno.

All'arrivo dei carrelli con i vassoi sporchi nella zona lavaggio, il personale addetto procede alle operazioni di sbarazzo dei vassoi ed al successivo lavaggio e sanificazione con apposita macchina lavastoviglie. I carrelli utilizzati per il trasporto dei vassoi, dopo ogni servizio e dopo essere stati svuotati del contenuto sono avviati al lavaggio e sanificazione, sia interna che esterna, tramite il box di lavaggio.

m) Pulizie e sanificazione

La sanificazione dei locali, degli impianti e delle attrezzature, applicata correttamente e in sequenza temporale, garantisce il **mantenimento di adeguate condizioni igieniche di lavorazione**, contribuendo al tempo stesso alla **prevenzione e controllo delle contaminazioni microbiche degli alimenti.** Le operazioni di pulizia sono finalizzate alla sanificazione delle superfici, pavimenti, piani di lavoro, macchine per la lavorazione degli alimenti, al fine di mantenere sotto controllo e diminuire la carica batterica.

A seguito delle Indicazioni del Ministero Salute per l'attuazione di misure contenitive del contagio da SARS – CoV-2 attraverso procedure di sanificazione di strutture sanitarie e non sanitarie (superfici, ambienti interni) e abbigliamento, Serenissima ha integrato/modificato nel proprio piano HACCP **l'istruzione 512-** Manuale di corretta prassi igienica - **la procedura 508 -** Procedura per l'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione di locali ed attrezzature nel centro cottura.



Le attività di pulizia e sanificazione nei locali concessi in uso possono essere suddivise in sanificazione ordinaria, periodica, di pronto intervento.

SANIFICAZIONE ORDINARIA S'intendono tutte le attività di pulizia e sanificazione finalizzate al mantenimento di una corretta condizione igienico-sanitaria.

- **Dopo ogni uso:** intervento di pulizia e sanificazione su attrezzature di cucina. Questi interventi sono eseguiti dall'operatore addetto subito dopo l'utilizzo e prima del nuovo reimpiego. Questo intervento diventa indispensabile qualora le stesse siano impiegate più volte nel ciclo produttivo della giornata in quanto il loro riutilizzo.
- **Giornalmente:** interventi di pulizia effettuati a servizio ultimato sui piani di lavoro e sui pavimenti. Con tale frequenza sarà effettuata anche la pulizia delle griglie di scarico presenti all'interno della cucina.

SANIFICAZIONE PERIODICA Sono interventi programmati nel tempo al fine di garantire, oltre alla qualità igienico-sanitaria, anche il corretto funzionamento e lo stato di conservazione delle attrezzature, degli impianti e degli arredi fissi. Sono realizzati:

- **Settimanalmente:** pulizia del forno, sanificazione dei frigoriferi, pulizia della rubinetteria come da procedura di controllo rischio Legionella, disincrostazione della lavastoviglie, pulizia di scaffali, disincrostazione delle griglie di scarico, deragnatura dei locali, disincrostazione sanitari servizi igienici, pulizia piastrelle.
- **Ogni quindici giorni:** pulizia a fondo di scaffali, cappe, serramenti.
- **Mensilmente:** intervento a fondo su pavimenti, pareti piastrellate, apparecchi di illuminazione.
- **Ogni sei mesi:** interventi di "pulizia a fondo".

Per la presente concessione, Serenissima utilizzerà **detergenti ecologici ed ecocompatibili con licenza Ecolabel e disinfettanti PMC,** conformi ai nuovi Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento dei servizi di pulizia di edifici ed altri ambienti ad uso civile (D.M. 29/01/2021 e smi).

EU ECOLABEL: marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea disciplinato dal Reg. CE n. 66/2010 che contraddistingue prodotti e servizi che garantiscono elevati standard prestazionali e sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.

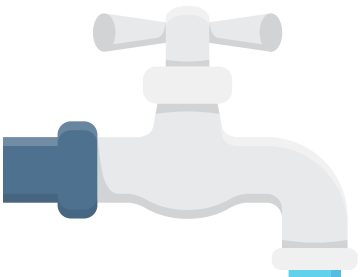


4.2 Servizi accessori e aggiuntivi

o) Gestione fornitura acqua

Serenissima Ristorazione intende offrire un servizio efficace per garantire la corretta idratazione a tutti gli utenti nelle diversi reparti, elaborando strategie per soddisfare eventuali fabbisogni diversificati, rendendone possibile il monitoraggio e attuando opportune azioni correttive in caso di introiti inadeguati. Il progetto prevede, infine, anche un'**elevata personalizzazione del servizio**, al fine di migliorare l'introito di liquidi anche nelle categorie di utenti più fragili, come ad esempio gli utenti pediatrici, anziani disfagici, ecc.

Di seguito si riporta la procedura proposta per la gestione del servizio di fornitura dell'acqua:



ACQUA

PROPOSTA DI FORNITURA

1

INSTALLAZINE DISPENCER

Ogni reparto sarà dotato di un dispencer per acqua microfiltrata CONTACT FREE a disposizione del personale di reparto addetto alla gestione della fornitura dell'acqua ai pazienti.
I dispencer saranno in grado di erogare acqua naturale a temperature ambiente, acqua naturale refrigerata e acqua gasata.

2

FORNITURA CARAFFE

DEFINIZIONE QUANTITA'
al momento dell'avvio del servizio vengono definite le quantità precise delle carafe da comodino.

PROPOSTA DI FORNITURA
Vengono fornite 3 caraffe per ciascun posto letto (una al letto, una al lavaggio e una per i nuovi ingressi o per ritardi).

3

GESTIONE CARAFFE

CONSEGNA/ RITIRO CARAFFE Con la consegna della cena vengono consegnate le caraffe sanificate, chiuse con il coperchio di protezione. Contestualmente il personale addetto provvede al ritiro delle caraffe sporche, stoccandole in apposito contenitore posizionato sopra al carrello.
LAVAGGIO CARAFE Le caraffe sporche rientrano al lavaggio centralizzato con il carrello navetta e vengono sottoposte a pulizia e sanificazione.

4

PIANO DEI CONTROLLI

Serenissima prevede uno specifico piano di campionamento analitico, che prevede analisi frequenti atte a verificare costantemente la salubrità dell'acqua erogata da tutti i distributori impiegati nelle diverse strutture. A garanzia della corretta effettuazione del campionamento e della veridicità dei risultati ottenuti, le analisi verranno effettuate dall'Università di Pisa tramite il proprio Centro di Ricerche Agro-Ambientali "Enrico Avanzi" - CiRAA, che prevede al suo interno una linea di lavoro dedicata all'analisi dell'acqua.

5

PULIZIE E MANUTENZIONE EROGATORI

Per ciascun erogatore installato è prevista la sanificazione ordinaria e straordinaria, la manutenzione ordinaria programmata secondo procedure certificate ISO, un'efficace manutenzione straordinaria in caso di criticità, nonché il controllo dei filtri e la relativa sostituzione a norma di legge e secondo procedure certificate.

Serenissima Ristorazione metterà a disposizione per tutta la durata della concessione, in ogni reparto dell'AOP Pisana e in più punti della mensa dei dipendenti, nelle strutture dei servizi assistenziali a ciclo diurno e nei servizi di emergenza/urgenza, dei **distributori di acqua microfiltrata naturale e gassata, sia a temperatura ambiente che fredda**, rispondenti al D.M. 25 del 7/02/2012 "Disposizioni tecniche concernenti apparecchiature finalizzate al trattamento dell'acqua destinata al consumo umano", che garantiscono la disponibilità continua tramite produzione diretta dall'acqua di rete.

I distributori installati e consentono l'**erogazione di acqua microfiltrata naturale refrigerata, refrigerata gassata, naturale e gassata a temperatura ambiente**. La temperatura di uscita dell'acqua refrigerata può essere regolata a seconda delle specifiche esigenze, così come può essere regolata la gasatura. Il servizio comprende, oltre all'**installazione delle attrezzature, anche la sanificazione ordinaria e straordinaria, la manutenzione ordinaria programmata secondo procedure certificate ISO, un'efficace manutenzione straordinaria in caso di criticità, nonché il controllo dei filtri e la relativa sostituzione a norma di legge e secondo procedure certificate, la sicurezza microbiologica e le analisi costanti dell'acqua erogata**.

TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE TECNICHE DEI DISTRIBUTORI/EROGATORI

Serenissima Ristorazione ha selezionato per la concesisone gli **erogatori di acqua microfiltrata CONTACT-FREE H1** dell'azienda General Beverage, che permettono l'erogazione di acqua fresca e a temperatura ambiente, naturale e frizzante.

Si riporta, a lato, un'immagine esemplificativa dell'erogatore.



Tali distributori di acqua microfiltrata presentano:

- ☑ un **innovativo sistema di prelievo con tecnologia brevettata**; grazie ai sensori installati sulla parte frontale, infatti è possibile prelevare l'acqua senza alcune contatto;
- ☑ un **raffreddamento tecnologico a banco di ghiacci**o, al fine di permettere un equilibrio tra perfomance e risparmio energetico;
- ☑ **led luminosi di colore azzurro**, che favoriscono il corretto posizionamento di caraffe e bicchieri sotto l'erogatore al fine di evitare sprechi di acqua;
- ☑ un'**elevata igiene e l'assenza di contaminazioni batteriche**, data dall'assenza di rubinetti esterni.

L'utilizzo del sistema sarà supportato da un'ampia comunicazione e da una grafica dedicata ed efficace affinché, anche nelle prime fasi di utilizzo, il funzionamento sia assolutamente chiaro per gli utenti e non ci siano difficoltà e rallentamenti di flusso.

Il sistema consente di eliminare bottiglie di vetro e plastica con una netta diminuzione dei rifiuti, degli impatti della logistica e della produzione di CO_2 nel rispetto dei CAM.

Si sottolinea, inoltre, che ad oggi i sistemi di distribuzione automatica non prevedono una classificazione energetica; in assenza di tale certificazione, il fornitore dei distributori d'acqua ha comunque provveduto, in autonomia, ad effettuare un'analisi dell'assorbimento energetico delle proprie macchine da un ente esterno di certificazione. Tale analisi ha comprovato un assorbimento elettrico di 77Wh/litro, per il livello di utilizzo preso a riferimento di 15litri/24h, pari alla **classe energetica A++**. Il distributore garantisce quindi alte prestazioni e consumi ridotti di classe A++ come da **Protocollo E.V.A. – E.M.P. Energy Measurement Protocol** effettuato da ente terzo.

p) Gestione colazioni

Serenissima metterà a disposizione per tutta la durata della concessione, in ogni reparto, dei **distributori di bevande per le colazioni e le merende,** rispondenti al D.M. 25 del 7/02/2012 e che assicurano l'assoluta qualità, salubrità e sicurezza igienico-sanitaria dei prodotti erogati.

Come descritto in precedenza per gli erogatori di acqua microfiltrata, anche **il servizio di erogazione delle colazione e delle merende comprende l'installazione delle attrezzature, la sanificazione ordinaria e straordinaria, la manutenzione ordinaria e straordinaria, il caricamento dei prodotti e la relativa sostituzione a norma di legge e secondo procedure certificate ISO, la costante sicurezza microbiologica e le analisi delle bevande erogate.**

Al fine di garantire la maggior sicurezza del servizio, i parametri di pulizia, lavaggio, sanificazione, le modalità di controllo, le procedure di caricamento dei prodotti e ogni altra azione finalizzata alla qualità del servizio sono raccolte, unitamente alle certificazioni e ai documenti dei materiali utilizzati, in un unico e specifico Manuale d'uso, realizzato da General Beverage in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano.

Grazie a questa documentazione, tutte le procedure e le attività effettuate possono essere verificate e controllate, garantendo così il rispetto alle norme di legge, volte al risultato finale ed alla sicurezza alimentare. Oltre all'Università degli Studi di Milano, al fine di migliorare la qualità dei suoi servizi e prodotti, l'azienda collabora con altri Enti e Centri di ricerca, quali l'Università degli Studi di Pisa e il Politecnico di Milano, anche per temi quali l'eco-efficienza delle attrezzature, la qualità sensoriale e igienico-sanitaria. Ha conseguito, inoltre, la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 e la Certificazione Ambientale ISO 14001:2004.

Si descrivono, a seguire, **le attività garantite, effettuate dai tecnici specializzati** di General Beverage, con **cadenza bimestrale**, su tutti i distributori di bevande calde.

- **sanificazione straordinaria**, realizzata secondo le procedure certificate ISO 9001 e ISO 14001, a garanzia della perfetta igienizzazione della procedura;
- controllo della caldaia, delle elettrovalvole, con accurata pulizia delle stesse;
- controllo del funzionamento di bobine, aspiratori, motori, ventole di raffreddamento, al fine di garantire il corretto funzionamento della macchina;
- controllo delle guarnizioni ed eventuale sostituzione (nel caso in cui risultino danneggiate o non più funzionali);
- controllo e ripristino dei dosaggi sulla base degli standard o in base a particolari esigenze del cliente;
- controllo ed eventuale ripristino degli adesivi dei prodotti e degli ingredienti utilizzati nei distributori;
- controllo, in prossimità degli impianti, della presenza del "MD75F registro di manutenzione", necessario per la pulizia, il controllo e la manutenzione periodica;
- controllo della completezza dei dati riportati sui registri di cui sopra;
- formazione e sensibilizzazione del personale addetto all'utilizzo delle attrezzature, anche sulla base di eventuali lacune o dubbi espressi;
- controllo della presenza, nelle cucine e a disposizione del personale presente presso le strutture, della "IO72D Istruzioni d'uso sintetiche macchina bevande calde e della IO72A (recapiti General Beverage)".

Come avviene per gli erogatori d'acqua, in caso di guasti, si assicurano **interventi di manutenzione straordinaria immediati**, grazie alla presenza dei tecnici specializzati, minuti di mezzi e pezzi di ricambio, in tutto il territorio nazionale**.**

TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE TECNICHE DEI DISTRIBUTORI/EROGATORI



Serenissima ha selezionato, per la concessione, il distributore **BIG 5** dell'azienda General Beverage, macchina realizzata per l'erogazione di bevande calde e bevande gelificate con consistenze diversificate. Tale distributore presenta le seguenti caratteristiche:

- ☑ molteplici funzionalità che permettono di erogare bevande calde per la colazione, bevande per l'idratazione dei disfagici, latte e biscotti con proteine (composto omogeneo), mousse di frutta e dessert proteici omogenei;
- ☑ erogazione di prodotti per disfagici differenziati in base alla consistenza necessaria, nel rispetto dei livelli IDDSI 2 (moderatamente denso), 3 (denso), 4 (molto denso);
- ☑ sistema di prelievo dal funzionamento sicuro e semplice, che permette di erogare il prodotto in modo veloce e senza interruzioni di servizio;
- ☑ possibilità di regolare la temperatura, grazie alla presenza di due resistenze elettriche che lavorano in sinergia per consentire maggiore autonomia, velocità di riscaldamento ed erogazione;
- ☑ sistema di erogazione in parallelo, che consente di realizzare fino a 3 prodotti contemporaneamente, sia all'interno di piccoli recipienti (monodose) che in zuppiere/gastronorm;
- ☑ possibilità di utilizzo 24 ore su 24, garantendo la produzione di bevande e prodotti gelificati anche in caso di richieste di emergenza.

Si riporta, a lato, un'immagine del distributore. La macchina consente di realizzare, in qualsiasi momento, oltre 100 ricette diverse, sia a consistenza standard che omogenea per disfagia. Nel caso dei prodotti per disfagici, la realizzazione viene effettuata mediante l'idratazione istantanea di prodotti precedentemente omogeneizzati e disidratati. Al fine di garantire la corretta consistenza del prodotto finale, acqua calda e polvere solubile vengono mescolati da un motofrullatore, controllato a livello elettronico e costituito da alette rotanti ad alta velocità (la velocità di rotazione e la concentrazione del prodotto saranno regolate al fine di produrre una consistenza perfetta in base alle esigenze dell'utente). Una volta omogeneizzato, il prodotto finale fluirà tramite una cannula nel contenitore prescelto; le vie di erogazione dell'attrezzatura sono completamente indipendenti, al fine di garantire una maggiore sicurezza igienico-sanitaria ed evitare il rischio di potenziali contaminazioni crociate. Grazie alla gestione elettronica, inoltre, si può regolare l'ottimale temperatura del piatto realizzato. L'apparecchiatura garantisce igienicità assoluta, sia per la predisposizione di lavaggi automatici (washing) dei gruppi di miscelazione.

PREPARAZIONE BEVANDE CALDE

Le colazioni verranno approntate direttamente in reparto, dal personale di Serenissima Ristorazione, con l'ausilio di appositi distributori di bevande calde (del tipo Free Beverage) e con materia prima che verrà consegnata dalla cucina, sulla base delle prenotazioni pervenute.

Il personale di Serenissima Ristorazione, preposto alla gestione della fase di start up, provvederà ad illustrare al personale addetto alle colazioni, le modalità di utilizzo dell'erogatore per la preparazione delle bevande calde, del rifornimento dei prodotti solubili, nonché della pulizia degli erogatori (secondo del indicazioni della *IST 408 ISTRUZIONE OPERATIVA PER IL CONFEZIONAMENTO DELLE COLAZIONI*).



Per agevolare le attività di distribuzione delle colazioni vengono forniti appositi carrelli, in grado di poter contenere quanto necessario per la colazione degli Ospiti. Il piano di appoggio superiore consente, in fase di distribuzione, l'appoggio dei vassoi, dei generi secchi e delle caraffe termiche.

SOMMINISTRAZIONE COLAZIONI

Per agevolare la distribuzione delle bevande calde, ogni reparto sarà rifornito con caraffe e/o dispenser termici in acciaio inox. Sono presenti 6 diversi modelli fra cui la Direzione dell'Azienda potrà scegliere, a seconda delle preferenze e delle necessità rilevate. Le caraffe possono essere riempite direttamente dal distributore.

La squadra di start up provvederà ad affiancare il personale di Serenissima Ristorazione presente in reparto per la somministrazione delle colazioni ai degenti, illustrando le modalità di riempimento delle caraffe termiche e della corretta composizione dei vassoi.

q) Servizio generi alimentari extra

L'attivazione del servizio è effettuata tramite richiesta diretta da parte dei referenti designati dalla Committente, utilizzando il sistema software utilizzato per le prenotazioni. Il servizio prevede la preparazione e la consegna dei generi alimentari direttamente alle Unità Operative richiedenti.

In generale le modalità di svolgimento del servizio possono essere così sintetizzate:

1. i referenti dell'Ente inseriscono sul sistema informatico la richiesta di generi di conforto necessari;
2. gli operatori ricevono ed elaborano la richiesta, al fine di programmare l'attività di consegna due volte la settimana;
3. il Responsabile provvede a pianificare ed organizzare il servizio attivando il personale operativo necessario per le consegne ed il Servizio Acquisti per eventuali approvvigionamenti non disponibili;
4. il personale di servizio si reca presso il reparto richiedente, munito di apposito carrello per la movimentazione, consegnando quanto richiesto. All'atto della consegna provvede a far firmare al Referente di Reparto la bolla di consegna

La consegna dei generi extra ai reparti sarà effettuata con la consegna della cena, e comunque secondo le richieste pervenute, inoltrate il giorno precedente alla consegna. Si propone una cadenza bisettimanale in modo da non sovraccaricare le cucinette di reparto con lo stoccaggio di quantità eccessive. Tutte le informazioni circa la prenotazione e la consegna dei generi extra sono rese accessibili tramite il portale della Comunicazione pubblicando specifici report riepilogativi riportanti i quantitativi e le tipologie di derrate consegnate.

5. GESTIONE DELLA MENSA DIPENDENTI



5.1 Gestione mense dipendenti fase transitoria

Gli Addetti al Servizio Mensa Dipendenti, prendendo servizio con anticipo sull'orario previsto per l'apertura del servizio, devono:

- **verificare che i carrelli**, la **linea self-service**, i materiali contenuti ed il locale mensa siano **perfettamente puliti e sanificati** ed in ordine per l'attività di ristorazione del pranzo del giorno. Qualora i materiali e/o attrezzature non risultassero puliti, provvedere alla loro sostituzione o sistemazione;
- verificare che tutti i **tavoli siano attrezzati, puliti e sistemati** (oliere, ecc.);
- controllare il **corretto stoccaggio e la conservazione degli alimenti deperibili** negli armadi frigo e non;
- attivare la linea self-service e controllare che i contenitori termici della stessa siano:
  - tarati alla temperatura prevista;
  - costantemente accesi per tutta la durata della fase di distribuzione;
- **verificare e controllare la disponibilità** di bicchieri, posate, tovaglioli e coprivassoio;
- preparare la linea self-service per il pranzo e per la cena nei giorni di attività della stessa;
- **procedere**, al termine del servizio, alla **eliminazione negli appositi contenitori per rifiuti**, degli alimenti non utilizzati;
- trasferire i contenitori utilizzati ed i carrelli alla cucina per il lavaggio;
- staccare tutte le alimentazioni elettriche del banco self-service;
- **rimuovere e smaltire negli appositi contenitori per rifiuti** gli eventuali residui alimentari presenti sul banco self-service;
- rimuovere con scopa e paletta i residui grossolani presenti sul pavimento;
- pulire e sanificare tutto il banco self-service;
- lavare e sanificare i tavoli e arredi tavolo (oliere, ecc.);
- lavare e sanificare il pavimento della sala mensa e della zona self- service;
- segnalare al Responsabile ogni guasto o malfunzionamento rilevato su arredi, attrezzature, impianti, strutture.

DISTRIBUZIONE NEL RISTORANTE AZIENDALE (MENSA DIPENDENTI)

Il commensale accede alla linea di distribuzione del ristorante aziendale attraverso un percorso definito.

Serenissima Ristorazione propone di esporre nella sala ristorante sia il menù mensile che il menù del giorno, mediante una soluzione informatizzata che prevede la pubblicazione del menù su portale WEB e su App Multipiattaforma gratuita (Android e iOS), per la sua visualizzazione attraverso Smartphone.

Ogni dipendente potrà consultare il menù del giorno o dei giorni successivi e la scheda nutrizionale di ogni piatto previsto nella giornata, dove sono evidenziati gli alimenti contenenti allergeni e la relativa categoria.

Il Dipendente inoltre potrà applicare dei filtri che elimineranno i piatti contenenti determinati allergeni.

In più l'App permette di "scegliere" i piatti che si vogliono consumare e averne il valore nutrizionale complessivo così come previsto dal Reg.UE 1169/2011. Attraverso tale sistema il dipendente potrà effettuare le prenotazione di eventuali pasti da asporto.

Tutti gli alimenti a disposizione dell'Utente saranno esposti sulla linea self service.

I condimenti, sale, olio, aceto ecc. saranno posizionati e raggruppati in diversi punti della sala pranzo.

Le bibite saranno erogate tramite **appositi distributori**, collocati lungo la linea di distribuzione.

Terminata la consumazione del pasto il commensale colloca il suo vassoio sull'apposita rastrelliera portavassoi sporchi.

MIGLIORIE PER LA MENSA DIPENDENTI

IMPLEMENTAZIONE ATTREZZATURE

Saranno inserite, presso ciascuna mensa, le seguenti attrezzature:

	**NR.1 PIASTRA PER SPADELLAMENTO PRIMI PIATTI** allestimento corner **LO SPADELLATO** che prevede lo "spadellamento" dei primi piatti a vista dei commensali.		**NR.1 YOGURTIERA** mantenimento a corretta temperatura yogurt e crema caffè che saranno a disposizione lungo la linea self service
	**NR.1 PIASTRA PER MANTENIMENTO PIZZA** allestimento area pizzeria/ focacceria		**NR.1 ESTRATTORE per la** preparazione di estratti di frutta e verdura freschi

ISOLA CONDIMENTI



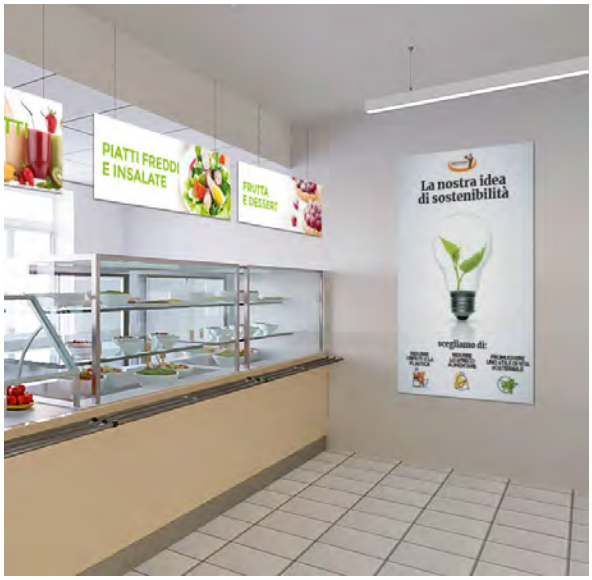
Nelle sale mensa sarà allestito uno spazio dedicato ai condimenti a libero consumo dove saranno collocate, oltre alla classica dotazione (olio e.v.o., sale iodato, aceto bianco, aceto balsamico, pepe), anche erbe aromatiche, gomasio e spezie. Lo scopo è quello di ridurre il consumo di sale marino. In prossimità di tale area sarà installato un forno microonde a disposizione dei commensali.

EROGATORE DI BEVANDE O



Nella sala da pranzo sanno installati distributori self service di bevande di qualità ed acqua microfiltrata.
La sua applicazione è in linea con i Criteri Ambientali Minimi della Ristorazione del Ministero dell'Ambiente, la cui applicazione è prevista dalla legge 221 del 28 Dicembre 2015. L'innovazione del progetto è legata soprattutto alla formula commerciale che include, a fronte di un costo fisso a pasto, tutti gli elementi del servizio: i distributori, la loro manutenzione, il servizio di microfiltrazione dell'acqua, la fornitura dei concentrati. Il servizio Freebeverage® rappresenta dunque una soluzione per la distribuzione di acqua e bevande che apporta molti vantaggi dal punto di vista ambientale, logistico, economico e qualitativo.

VALORIZZAZIONE LINEA SELF SERVICE E SALE DA PRANZO



Gli spazi adibiti a mensa all'inerno dell'Ospedale Santa Chiara e l'Ospedale di Cisanello saranno riqualificate con nuove tinteggiature e l'installazione di pannelli decorativi; quest'ultimi, se autorizzati dall'Ente, potranno riportare grafiche illustrative con tematiche inerenti concetti di sana alimentazione.
La linea self service sarà rivista con l'installazione di nuove grafiche per l'identificazione dei vari "corner gastronomici" e il rivestimento dei banconi di distribuzione.

Le **sale da pranzo saranno riqualificate con nuove tinteggiature** All'interno delle mense saranno affisse **apposite Web TV** (una per struttura) nelle quali saranno pubblicati i menù del giorno, ingredienti, allergeni e composizione nutrizionale, oltre che alle informazioni legate al piano della comunicazione.

5.2 Gestione mensa fase a regime

La preparazione dei pasti per la mensa sei dipendenti sarà effettuata presso la cucina centrale al piano interrato, con le modalità prevedentemente descritte.

I pasti accedo alla mensa tramite mediante un ascensore dedicato.

ALLESTIMENTO LINEA FREE FLOW E SOMMINISTRAZIONE PASTI

Verso le ore 10.30 un cuoco si staccherà dalla produzione e darà inizio alle attività di **preparazione e di allestimento delle "aree" destinate alle pietanze calde.**

Inizialmente verificherà che le attrezzature ed il locale mensa - ristorante siano perfettamente puliti ed in ordine. Qualora i materiali e/o le attrezzature non risultassero in ordine, l'addetta al servizio sala che ha effettuato il servizio di pulizia il giorno prima, dovrà ripetere l'operazione di pulizia.

In seguito l'addetto controllerà che i tavoli bagnomaria siano perfettamente funzionanti e abbiano raggiunto la temperatura di + 70°C, che gli utensili per la distribuzione del vitto e la "mise en place" siano presenti ed in perfetto ordine.

L'allestimento prevede il trasferimento delle pietanze cotte dal centro cottura al piano interrato all'area distribuzione del vitto.

Le pietanze in eccedenza verranno conservate in appositi armadi termici posizionati in prossimità delle relative "linee gastronomiche". A mano a mano che il prodotto si esaurisce gli operatori addetti provvedono a prelevare dall'armadio termico le placche.

ALLESTIMENTO AREA PIATTI FREDDI - ISOLA INSALATE

Un addetto servizio mensa curerà l'allestimento delle isole freeddi, insalate, poke e piatti freddi.

I piatti freddi, salumi, formaggi, yogurt, insalate saranno collocati nelle apposite vetrinette e isola refrigerate, i salumi e formaggi verranno impiattati e quindi pronti ad essere prelevati dal commensale.



L'operatrice addetta curerà in maniera particolare l'allestimento dell"area" raggruppando i prodotti per tipologia. Tale soluzione organizzativa risulta essere ottimale per garantire velocità di distribuzione e assicurando nello stesso tempo il mantenimento della temperatura prevista per la conservazione di tali alimenti.

DISTRIBUZIONE DEI PASTI

Il commensale accede alla linea di distribuzione della mensa- ristorante dell'AOU Pisana attraverso un percorso definito.



Per facilitare la scelta delle pietanze all'ingresso del ristorante viene esposto, su apposito totem, il menu giornaliero. Secondo quanto richiesto dal Reg. UE 1169/2011, nell'esposizione dei menu viene data evidenza degli allergeni presenti nella composizione dei piatti.

Inizialmente il commensale preleva il vassoio posizionato nella tramoggie in arredo posizionate vicino alle diverse linee di distribuzione, copre il vassoio con una tovaglietta in carta riciclata e vi pone sopra la busta contenente le posate ed, eventualmente, il pane.

Tutti gli alimenti a disposizione dell'Utenza sono esposti sulla diverse linee di distribuzione.

I condimenti (sale, olio, aceto, ecc.) sono posizionati e raggruppati in appositi moduli della sala ristorante, dove si trovano anche gli erogatori di acqua, i bicchieri e i microonde per poter eventualmente riscaldare le pietanze.

Durante tutto l'orario di apertura del ristorante aziendale, il personale in servizio provvede a:

- servire gli utenti lungo la linea di distribuzione;
- **rifornire la linea di distribuzione,** l'isola delle verdure, la vetrinetta dei piatti freddi e quella della frutta, dessert e centrifugati in modo da assicurare che l'utenza possa sempre disporre degli alimenti e degli accessori previsti (posateria, bicchieri, salviette, ecc.);
- prepararare, con modalità espressa, la pasta, riso, fettine di carne, le pizze e le focacce;
- trasferire i carrelli di deposito con i vassoi e le stoviglie sporche nell'area dedicata al lavaggio;

Terminata la consumazione del pasto, il commensale colloca il suo vassoio sull'apposito nastro per i vassoi e/o sull'apposita rastrelliera carrellata portavassoi.

OTTIMIZZAZIONE TEMPI DI ATTESA

Grazie alla progettazione di ambienti funzionali ed accoglienti Serenissima Ristorazione sarà in grado di servire velocemente, con tempi di attesa praticamente nulli, gli Utenti del ristorante aziendale, mantenendo elevati gli standard di qualità del servizio.

Per raggiungere questo obiettivo, Serenissima Ristorazione ha previsto di mettere in atto alcune specifiche strategie, specificamente studiate sulla base agli spazi e alle dotazioni strumentali utilizzati.

- **Individuazione dei posti a sedere e delle sale a diposizioni:** sono stati presi in considerazione la massima affluenza e il tempo stimato per il consumo del pasto. Sono stati considerati circa 30 minuti a pasto, ciò significa che con un numero di circa 1000 commensali (500 dipendenti + 500 esterni), suddivisi in 2/3 turni, saranno necessari almeno 350 posti a sedere.

  Serenissima Ristorazione ha individuato oltre 500 posti a sedere oltre a 40 posti nella terrazza esterna, che soddisfano ampliamente le richieste di seervizio .
- **Fornitura di un APP dedicata alla prenotazione pasti anche da asporto**, con possibilità di indicare l'orario di prelievo, che sarà collocato direttamente nel corner "ritiro pasti prenotati" individuato nella Linea 2 "Fast", evitando di far fare la fila a coloro che hanno prenotato il pasto.
- **Pubblicazione dei menù giornalieri all'interno del Portale dedicato alla prenotazione**, nel portale dell'AOU Pisana e pubblicato anche nel totem presente all'accesso della mensa. In questo modo l'Utente avrà possibilità di conoscere in anticipo la proposta giornaliera di pietanze, indirizzandosi direttamente verso l'area desiderata al momento dell'accesso in mensa.
- **Creazione di un flusso distributivo secondo la logica del free-flow**, ovvero la creazione di "isole tematiche" opportunamente identificate per essere facilmente individuate dall'Utente.
- **Installazione di un numero ottimale di distributori di bevande alla spina**, collocati in più punti strategici, anche lontani dalla zona distributiva.
- **Creazione di più isole dei condimenti**, tutte con la medesima dotazione di prodotti. Questi saranno sempre riforniti da personale della Ditta, che si occuperà della sorveglianza durante il servizio.
- **Presenza di personale addetto alla distribuzione**, presso ciascuna delle aree della linea self service, in numero adeguato da consentire il buon svolgimento del servizio. Un numero insufficiente non consentirebbe di soddisfare l'Utenza in maniera celere, così come un numero troppo elevato, rischierebbe di creare confusione e rallentamenti. Gli operatori si occuperanno del collocamento delle pietanze secondo uno schema tale per cui la pietanza più richiesta sia in una posizione "più comoda" per il prelievo.
- **Fornitura di sistemi "Chiama Cliente" luminosi**, che attivandosi avvisano l'Utente che il proprio piatto è pronto. In questo modo il Cliente anziché aspettare che venga ultimata la cottura della pietanza, potrà accomodarsi al tavolo e consumare il primo piatto e non rimanere in attesa in coda. Tale soluzione risulta particolarmente indicata nell'area dei Grigliati, dove la cottura delle fettine sarà di tipo espresso.
- **Installazione di nr.2 casse intelligenti e di sistemi di pagamento rapido**. Le casse proposte sono dotate di sistemi di pre-caricamento degli articoli nel sistema e all'operatore basta cliccare un solo tasto per l'emissione dello scontrino. Inoltre l'integrazione con sistemi di pagamento tramite tessera prepagata o addebito diretto in busta paga, consentono di ridurre notevolmente i tempi legati alla gestione del denaro contante. .
- **Creazione di un'apposite aree di deposito delle stoviglie sporche**, in più punti della sala.

GESTIONE SALE MENSA - RISTORANTE



Trattandosi di un servizio self-service non esiste un servizio sala vero e proprio. Tuttavia per **tutta la durata del servizio sarà garantita la presenza di un'addetta che provvederà**, in caso di necessità, **alla pulizia dei tavoli, delle sedie** per garantire a tutti i commensali la consumazione del pasto in condizioni igieniche ottimali di confort e igiene.

I condimenti, sale, olio aceto ecc. saranno posizionati e raggruppati in diversi punti, isole della sala pranzo.

Le sale saranno dotate di microonde per consentire al commensale di rimettere in temperatura quegli alimenti che si fossero raffreddati durante la consumazione del primo piatto.

LAVAGGIO STOVIGLIE, CONTENITORI E UTENSILI

Come descritto nel progetto di allestimento dei locali, al piano terra è stata prevista la realizzazione di locale destinato al lavaggio delle stoviglie e utensili utilizzati per la consumazione e la distribuzione dei pasti.

All'interno della zona lavaggio sono state inserite apposite attrezzature dedicate per il lavaggio delle pentole e delle stoviglie del ristorante aziendale.

Tutte le atrezzature di lavaggio sono dotate di sistemi di recupero calore al fine di ridurre sensibilmente i consumi emergetici.

LAVAGGIO UTENSILI

L'operatore addetto al lavaggio degli utensili e contenitori provvede ad eliminare gli eventuali residui alimentari grossolani ancora presenti sui contenitori, pone in ammollo nella apposita vasca i contenitori particolarmente incrostati, verifica lo stato della macchina e la presenza di detergenti, carica la macchina, programma e avvia la tipologia del lavaggio scegliendo il programma specifico. Al termine del ciclo di lavaggio il materiale pulito verrà prelevato dall'attrezzatura e avviato alla zona di deposito materiale pulito.

LAVAGGIO STOVIGLIE

I vassoi sporchi depositati nel nastro e/o nelle rastrelliere vengono trasportati alla zona lavaggio dove gli operatori addetti provvederanno al lavaggio e alla sanificazione dello stovigliato usato. Dopo un breve prelavaggio del piatto con l'utilizzo dell'apposita doccia, le stoviglie vengono depositate nella lavastoviglie.

Al temine del cicli l'operatrice addetta provvede a ritirare le stoviglie lavate, verifica che sulle stoviglie stesse non vi siano tracce di alimenti e deposita il piatto negli appositi carrelli per piatti.

6. GESTIONE DEL BAR



6.1 Servizio bar

Il gestione del servizio bar è richiesta nella Fase a Regime del Servizio. Il bar è stato individuato infatti al piano terra dell'Edificio 53.

MODALITÀ OPERATIVE

Ogni giorno un operatore inizierà il proprio turno di lavoro prima dell'apertura del locale al pubblico per predisporre tutto il necessario all'espletamento del servizio (accensione dei macchinari, controllo delle attrezzature di refrigerazione, verifica della sala e, in caso di necessità, sistemazione della stessa, ricezione di pane, latticini e prodotti pasticceria dai fornitori locali).

In concomitanza con l'apertura del locale l'operatore sarà supportato anche da altri Baristi e, nelle ore di maggior afflusso, saranno presenti anche il Direttore del bar o il suo Vice.

Oltre alla **pasticceria classica**, viene proposta anche la **Colazione sana caratterizzata da pane e marmellata, cereali e yogurt e dolci artigianali freschi e genuini**.

Tra i prodotti freschi preparati in loco rientrano anche le spremute, gli estratti di frutta e verdura, la macedonia fresca e la preparazione di frutta cubettata (ad es. ananas, pesca, kiwi, ecc.) secondo la stagionalità dei prodotti.

Fin dal primo mattino vengono proposti **tramezzini, brioches salate, toast e bocconcini di pane con salumi e formaggi, a metà mattinata la proposta viene poi arricchita da panini monofarciti e plurifarciti**, nonché dalle insalatone, dalla pizza e da preparazioni più elaborate come primi, secondi piatti e contorni.

Periodicamente viene lanciata una **proposta alimentare biologica o biodinamica**, messa in evidenza in uno spazio dedicato del locale.

Gli utenti che accedono al locale troveranno subito le casse dove sarà possibile effettuare l'ordinazione e ricevere lo scontrino con il quale si recheranno al bancone.

Per agevolare gli utenti diversamente abili, il servizio di somministrazione di alimenti e bevande e verrà effettuato al **tavolo dedicato dagli operatori in servizio**. Qualora il tavolo dedicato sia già occupato da altri utenti, verranno forniti vassoi con sistema di fissaggio universale in velcro sui braccioli delle carrozzine (con marchio di conformità CE).

In fase di somministrazione verranno utilizzate **posate, stoviglie e bicchieri riutilizzabili** (piatti, ciotole tazze e tazzine in ceramica, bicchieri in vetro, posate in acciaio inox imbustate). Solo per documentate esigenze tecniche si ricorrerà a prodotti monouso, che saranno realizzati in materiale compostabile e biodegradabile in conformità alla norma UNI EN 13432:2002.

Per garantire una comunicazione chiara e trasparente e agevolare tali utenti nella scelta delle pietanze che possono consumare, in prossimità delle vetrine o delle casse del bar sarà a disposizione il Prontuario degli alimenti preparati e serviti presso il bar.



Inoltre, tutti gli alimenti esposti nella vetrina refrigerata sono provvisti di cartellino ben visibile all'utenza indicante il nome del prodotto, gli ingredienti e gli allergeni contenuti, e il prezzo, come riportato nell'immagine a lato.



6.2 Linea caffetteria e proposta alimentare

IL BRAND PAUSA CAFFÈ

Pausa Caffè è il brand scelto da Serenissima Ristorazione per i propri punti ristoro, self-service, ristoranti e bar all'interno delle università, ospedali e villaggi turistici.

Il format Pausa Caffè si distingue per i suoi prodotti made in Italy, gli ingredienti accuratamente selezionati e le voci di menù che offre.

Serenissima Ristorazione ha scelto **Caffè Vergnano**, una storica torrefazione italiana come partner per il suo marchio Pausa Caffè. Per Serenissima Ristorazione il Team Caffè Vergnano ha **sviluppato un progetto personalizzato che include una gamma completa di prodotti e merchandising** per offrire ai suoi clienti un'esperienza di caffè autentica.

La miscela Pausa Caffè, disegnata da Caffè Vergnano, è composta per l'80% dalla migliore varietà Arabica e il 20% dalla più pregiata Robusta.

L'offerta è completata dall'intera gamma di merchandising per il bancone: portatovaglioli, tazze di vetro, tazze da caffè espresso e tazze da cappuc-



BRIOCHES

Le brioches e la pasticceria fresca saranno fornite da una pasticceria locale. Le brioches verranno farcite direttamente nel punto bar attraverso l'apposita macchina per creme firmata Nestlé® Professional. Questa macchina è facile da utilizzare e da pulire. Per la farcitura verranno utilizzate creme del marchio Perugina® senza glutine e senza grassi vegetali idrogenati.



PANINI

Per la preparazione di panini Serenissima Ristorazione utilizzerà pane fresco di produzione locale. La proposta si suddividerà in panini monofarciti, panini plurifarciti, panini speciali, toast, piadine e focacce.



I panini potranno essere caldi o freddi a seconda delle preferenze. Con i salumi stagionati solitamente non vengono aggiunte salse per non alterare il sapore del salume. Il tipo di pane utilizzato è poco lievitato, tipo francesino, baguette, ciabatta, focaccia, pancarrè.



Le stoviglie, la macchina del caffè e le divise degli operatori saranno personalizzate con il logo del brand.

PROPOSTE PER UNA SANA COLAZIONE

Considerando che il mattino è il momento in cui si riscontra maggiore affluenza al bar, in ottica di attenzione a una sana e corretta alimentazione, Serenissima Ristorazione intende proporre al bar un menù Colazione sana, ideale soprattutto per i bambini, con spremute, succhi di frutta e verdura (biologica, km 0 o a filiera corta) preparati al momento con frutta di stagione, pane fresco + marmellata oppure yogurt + cereali per iniziare la giornata con gusto, salute ed energia.



Esempio di cartellonistica/grafica per informare l'utenza di eventuali promozioni o proposte di menù.

Il *Menù Buongiorno* comprende brioche, cappuccino e spremuta d'arancia.

Tipologia	Proposta menù
Colazione classica	Caffè/Cappuccino Cornetto Spremuta fresca
Colazione sana	Spremuta fresca o centrifugato di frutta e verdura Fette biscottate integrali/corn flakes Marmellata/miele
Colazione vegan	Caffè/Cappuccino con latte vegetale Cornetto vegano/biscotti vegani Spremuta fresca
Colazione gluten free	Caffè/Cappuccino Biscotti di riso/Corn flakes/Plum-cake Spremuta fresca

TÈ E TISANE

Il bar sarà dotato di un'ampia selezione di tè e tisane delle migliori marche studiata per abbracciare i gusti di tutti gli utenti.



SUCCHI DI FRUTTA E VERDURA.

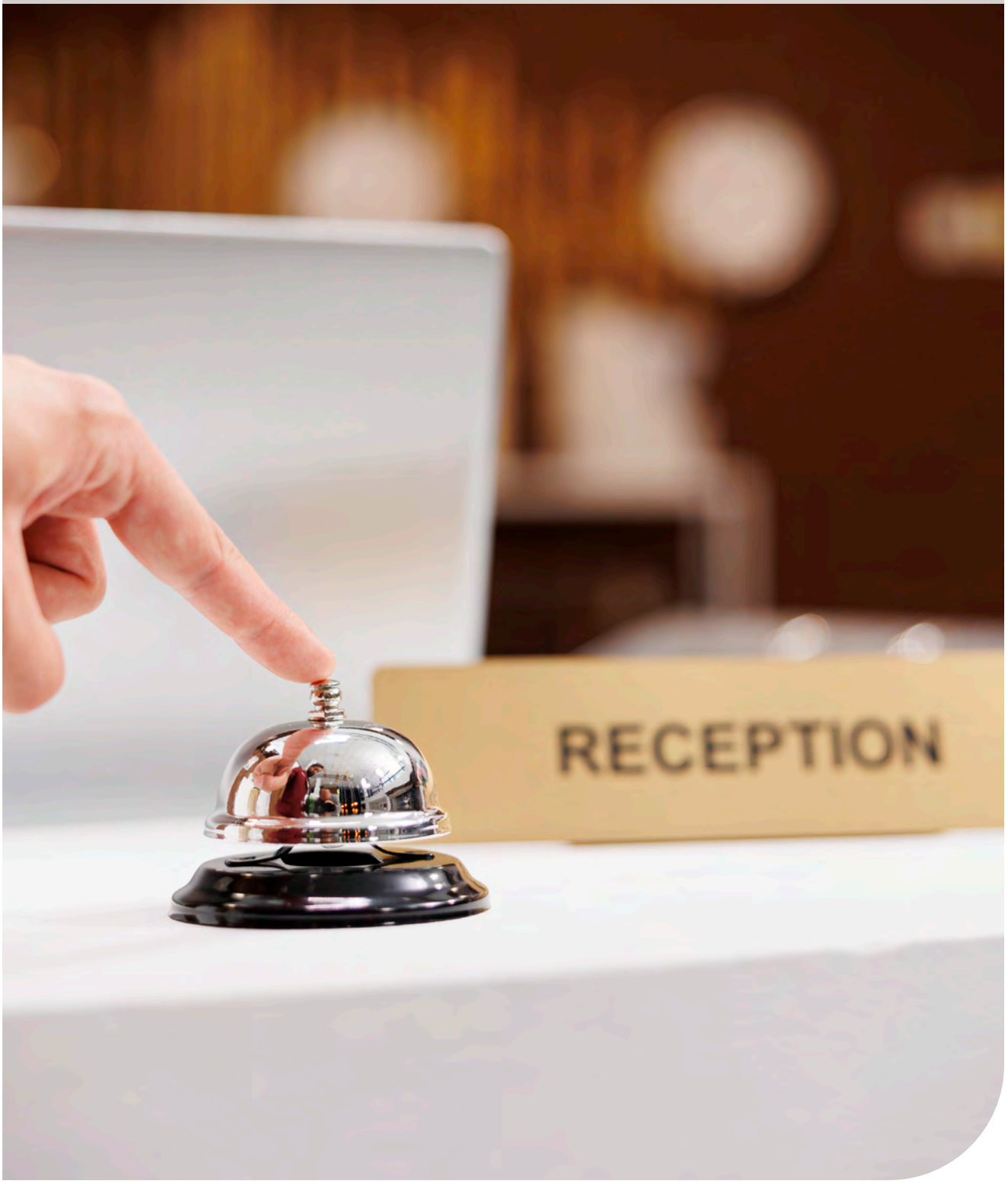
Nella scelta delle attrezzature per la preparazione di succhi a base di prodotti ortofrutticoli, fra l'acquisto di una centrifuga o di un estrattore si è optato per il secondo poiché con la centrifuga si ottiene un succo che ha subito un fortissimo stress ossidativo, causato dall'alta velocità di rotazione che surriscalda il succo esponendolo a un forte contatto con l'aria.

L'estrattore di succo si basa invece sul principio della lentezza. Un buon estrattore non dovrebbe superare i 40 giri al minuto e il modello proposto (Ektor 37 della Sirman, vd. foto) compie 37 giri al minuto. **La lentezza del motore permette il rispetto delle proprietà organolettiche e nutrizionali del succo: non si verifica surriscaldamento, aspetto che mantiene inalterato lo stato chimico-fisico di oligo elementi come vitamine termolabili, minerali ed enzimi, a vantaggio della clientela che avrà la possibilità di gustare un prodotto genuino e di alta qualità**.



Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

7. SERVIZI ALBERGHIERI E PALESTRA



7.1 Servizi alberghieri

Il progetto proposto da Serenissima Ristorazione per il piano primo prevede la realizzazione di spazi da destinare a **servizi alberghieri – foresteria** da destinare ad alloggio per caregiver, medici e personale impiegato temporaneamente presso l'AOUP o presente per eventuali corsi di aggiornamento e formazione, studenti dell'UNIPI.

Avere a disposizione delle stanze di alloggio all'interno dell'ospedale rappresenta una proposta innovativa, che comporta benefici per familiari, personale sanitario e studenti

PER I FAMILIARI DEI PAZIENTI RICOVERATI

Questa possibilità migliora la loro qualità di vita durante la degenza del proprio caro e favorisce una gestione più serena e organizzata del periodo di ricovero. Alcuni vantaggi:

- **Maggiore vicinanza al paziente**: la possibilità di alloggiare direttamente in ospedale consente ai familiari di stare vicini al proprio caro in qualsiasi momento, soprattutto nei casi in cui la presenza continua è importante, come nelle terapie intensive, nei reparti oncologici o in situazioni di emergenza.
- **Riduzione dello stress logistico**: senza la necessità di doversi spostare frequentemente tra casa e ospedale, i familiari possono concentrarsi sull'assistenza al loro caro. Questo riduce notevolmente lo stress legato agli spostamenti, al traffico, ai parcheggi e alla gestione degli orari di visita, che spesso sono limitati o condizionati da orari lavorativi o scolastici.
- **Supporto psicologico e benessere emotivo:** la degenza di un familiare in ospedale può essere un'esperienza emotivamente molto intensa. Avere una stanza privata all'interno dell'ospedale offre uno spazio dove i familiari possono trovare un momento di privacy, rilassarsi e ricaricare le energie senza allontanarsi troppo dal paziente. Questo supporto logistico contribuisce anche al benessere psicologico, aiutando a gestire meglio le ansie e le preoccupazioni.
- **Flessibilità e accesso alle cure**: avere un alloggio in ospedale permette ai familiari di essere più flessibili nei confronti delle richieste del personale medico e di partecipare attivamente alle decisioni di cura. Possono essere coinvolti più facilmente nei briefing medici, consultare lo staff sanitario, e fornire informazioni aggiornate sulla condizione del paziente. Inoltre, nei casi in cui il paziente necessiti di una supervisione costante o cure a lungo termine, i familiari possono essere immediatamente presenti per fornire assistenza.
- **Riduzione dei costi e delle difficoltà economiche i lunghi ricoveri ospedalieri** spesso comportano spese extra per i familiari, come il costo di trasporti, pasti fuori casa o l'affitto di strutture alberghiere vicino all'ospedale. Avere stanze disponibili all'interno dell'ospedale può ridurre sensibilmente questi costi, rendendo l'esperienza meno gravosa dal punto di vista economico, specialmente per le famiglie che vengono da altre città o regioni.
- **Maggiore sicurezza e comfort** Alloggiare all'interno dell'ospedale garantisce una maggiore sicurezza, soprattutto per i familiari che devono stare in ospedale durante la notte o per lunghi periodi. Evita i disagi di dover tornare a casa in orari scomodi o affrontare condizioni meteorologiche avverse, permettendo loro di concentrarsi sulla cura del proprio caro in un ambiente confortevole e sicuro.
- **Migliore organizzazione del tempo** Le stanze di alloggio permettono ai familiari di organizzare il proprio tempo in modo più efficace, senza dover continuamente preoccuparsi di ritornare a casa per gestire impegni personali o familiari. Possono avere uno spazio dove riposare, lavorare a distanza o prendersi cura di se stessi, il tutto restando vicino al paziente. Questo è particolarmente utile per i familiari che devono bilanciare l'assistenza con altre responsabilità, come il lavoro o la cura di altri membri della famiglia.
- **Promozione del benessere fisico** La permanenza prolungata in ospedale può essere fisicamente logorante per i familiari, soprattutto se non hanno la possibilità di riposare adeguatamente. Le stanze di alloggio offrono un luogo dove possono dormire, fare una doccia e recuperare le energie, evitando di dormire su sedie scomode o restare in aree pubbliche dell'ospedale per periodi prolungati. Questo favorisce il benessere fisico, permettendo loro di essere più lucidi e presenti nell'assistenza.

PER IL PERSONALE SANITARIO

Gli alloggi possono essere affittati a medici, infermieri e personale sanitario presente presso l'AOP Pisana per interventi specialistici, convegni e corsi di formazione; detto personale potrà alloggiare direttamente all'interno del Nuovo Ospedale Santa Chiara, riducendo le tempistiche per eventuali spostamenti dagli alberghi.

PER GLI STUDENTI DELL'UNIPI

gli alloggi possono essere affittati per periodi più lunghi consentendo agli studenti di alloggiare in un luogo prossimo alla sede universitaria, dotato di tutti i comfort e i servizi.

7.1.1 SERVIZI OFFERTI

L'ospite che segle di di alloggiare al primo piano dell'Edificio 53, avrà a disposizione:

- Alloggio di una superficie di 12-14 mq, dotato di cucina con piastra a induzione, microonde e frigorifero, bagno privato, letto singolo, tavolo da pranzo/ scrivania con due comode poltroncine, armadio.
- Servizio di reception
- Spazio comune attrezzato con distributore automatico di bevande calde e fredde
- Spazio di servizio con lavatrice e asciugatrice a gettoni
- Terrazza esterna comune
- Servizio di pulizie e lavaggio biancheria piana

7.1.2 DESCRIZIONE DEGLI ALLOGGI

Le immagini una stazia di alloggio, progettata secondo i seguenti elementi chiave:

- **Spazio compatto e funzionale**: la stanza è organizzata in modo efficiente, con elementi essenziali per garantire comfort e praticità. Lo spazio è ben sfruttato, pur mantenendo un aspetto ordinato e pulito.
- **Letto singolo**: il letto è posizionato vicino alla finestra per massimizzare l'ingresso della luce naturale e offrire un ambiente luminoso e rilassante. Il design del letto è semplice, con una struttura leggera e moderna
- **Zona pranzo/lavoro**: di fronte al letto è stato previsto un tavolo con due sedie, che può servire sia come zona pranzo che come area per il lavoro o di studio. Il tavolo è piccolo e minimale, ma funzionale per ospitare pasti o documenti.
- **Illuminazione**: data da una grande lampada a sospensione con un paralume morbido, che crea un'atmosfera calda e accogliente. Inoltre, ci sono luci integrate sotto i pensili nella zona cucina per un'illuminazione funzionale e diretta.
- **Materiali:** i materiali utilizzati sono sobri e moderni, con superfici scure per i mobili e tonalità neutre per le pareti e i pavimenti, dando alla stanza un aspetto professionale ma confortevole
- Design minimalista: Il design è essenziale e moderno, senza decorazioni superflue. L'arredamento è funzionale, riflettendo la necessità di praticità di un ambiente alberghiero.





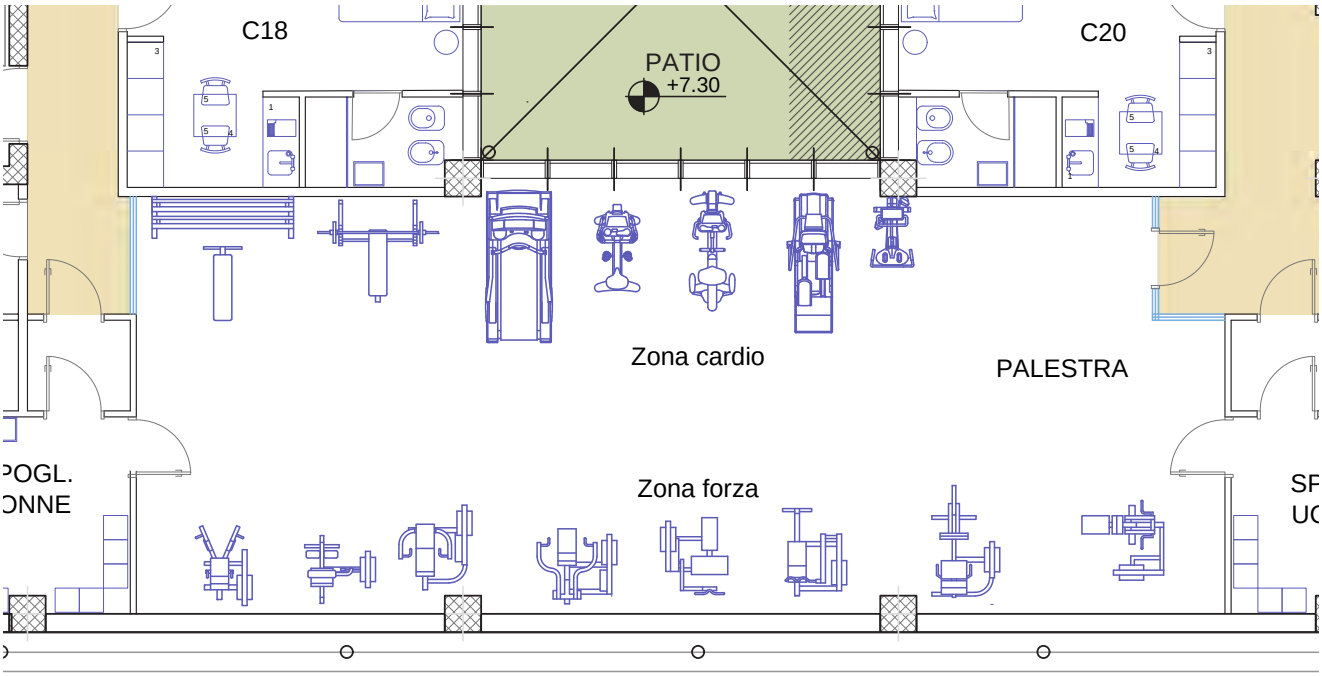
7.2 Palestra

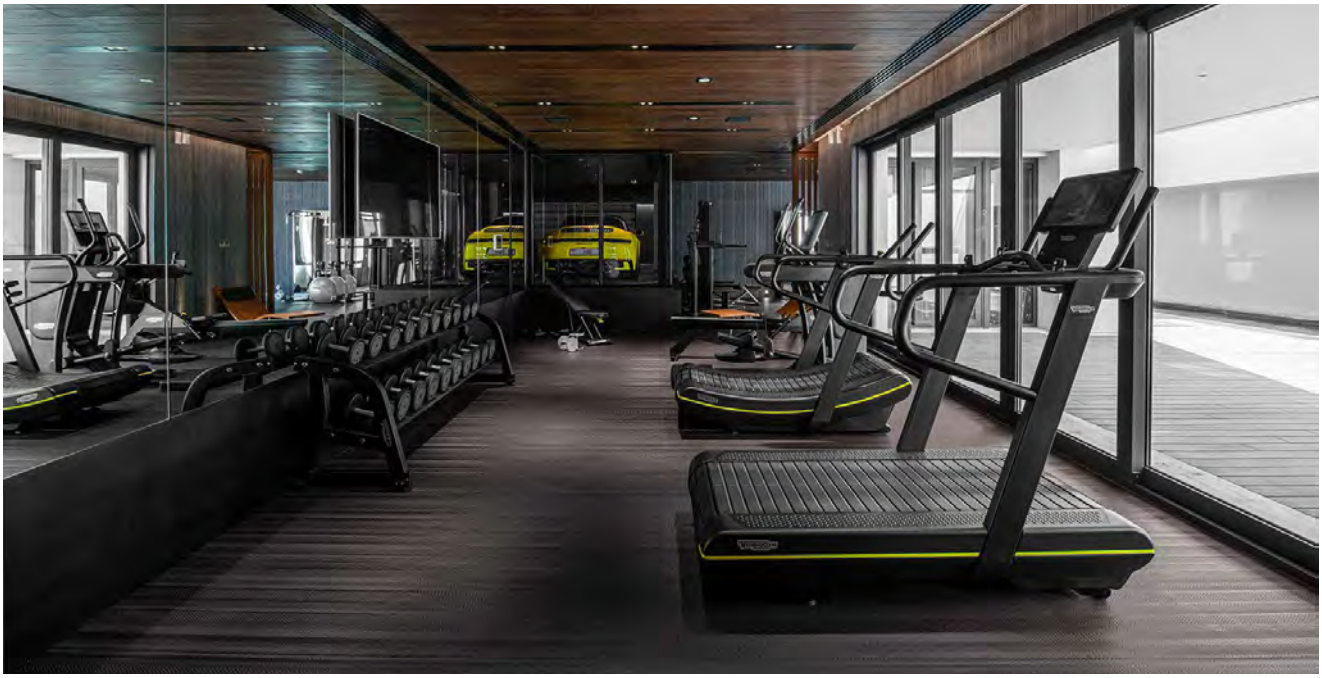
Completa l'allestimento del primo piano, la realizzazione di una palestra, sviluppata in **collaborazione con Tecnogym,** azienda leader nella fornitura di attrezzature sportive.

Avere una palestra all'interno dell'ospedale offre ai dipendenti il vantaggio di migliorare il benessere fisico e mentale, riducendo lo stress e prevenendo il burnout.

È comoda e accessibile, favorendo uno stile di vita sano senza dover uscire dall'ambiente di lavoro. Promuove la socializzazione e rafforza il senso di squadra, migliorando anche la produttività e la concentrazione.

La palestra sarà aperta agli utenti degli alloggi del primo piano, ai dipendenti dell'AOU Pisana e agli studenti dell'UNIPI.





8. NUOVO BAR - BISTROT



La realizzazione del nuovo bar bistrot è prevista in posizione strategica, in prossimità dell'Edificio 50, degli altri edifici ospedalieri e in diretto collegamento con il parcheggio a servizio dell'utenza, garantendo massima accessibilità a degenti, visitatori e personale. La collocazione centrale rispetto ai corpi di fabbrica ospedalieri ne rafforza il ruolo di punto di ristoro e aggregazione.

Grazie ad una accurata progettazione sia della struttura che della proposta gastronomica, il nuovo bar-bistro rappresenta non solo un punto di ristoro, ma anche un luogo di incontro e relax.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Accessibilità e Posizione

- **Posizione strategica**: Il nuovo bar - bistrot è posizionato in posizione strategica vicino all'ospedale, al polo universitario e alla zona parcheggi.
- Facilità di accesso anche per persone con mobilità ridotta.
- Ampia area con posti a sedere per accogliere studenti, personale sanitario e visitatori.

Atmosfera

- Ambiente moderno, luminoso e accogliente, con arredi funzionali che consentono di ottimizzare lo spazio a disposizione, andando ad individuare diverse aree allestite con diverse tipologie di arredi e sedute, per rispondere alle diverse tipologie di consumazione:
- Presenza di una zona tranquilla dedicata allo studio o al lavoro, con Wi-Fi gratuito e prese di corrente per la ricarica dei dispositivi.

Efficienza

- Servizio rapido e organizzato per chi ha poco tempo a disposizione.
- Possibilità di ordinazioni tramite app digitale o totem self-service.

Sostenibilità

- Uso di materiali biodegradabili, utilizzo di stoviglie durevoli
- Opzioni per il recupero e il riciclo dei rifiuti.

OFFERTE GASTRONOMICHE

Colazione

- **Classica :** Cornetti (anche integrali), muffin, ciambelle, e biscotti artigianali.
- **Sana** : Yogurt con muesli, frutta fresca, centrifughe e spremute
- **Internazionale** : Pancake, croissant salati, avocado toast.
- **Bevande:** Ampia selezione di caffè, tè, cappuccini anche con latte vegetale.

Pranzo e Cena

- **Piatti caldi :** Zuppe del giorno, vellutate, lasagne o primi piatti light.
- **Piatti freddi** : Insalate miste, poke bowl, carpacci di carne o pesce.
- **Panini gourmet** : Con ingredienti freschi e stagionali.
- **Alternative vegetariane e vegane :** Burger vegetali, wrap di legumi e verdure.
- **Opzioni per diete speciali** : Senza glutine, senza lattosio.
- **Snack e Break veloci**
- **Snack** proteici, barrette energetiche, frutta secca.
- **Tramezzini, toast, pizza** e piccoli sfizi come pizzette e focaccine.
- **Dolci e Dessert**
- **Dolci artigianali, torte del giorno**, tiramisù, mousse e coppette di frutta.
- **Gelati monoporzione**.

9. PIANO ALIMENTARE



9.1 Modalità di selezione dei fornitori

La ricerca e l'impiego di materie prime di eccellenza sono per Serenissima Ristorazione alla base dell'offerta di un servizio di qualità. Per questa ragione, ogni singolo prodotto è accuratamente scelto ed acquistato esclusivamente da fornitori qualificati e certificati. L'iter di selezione e di continuo monitoraggio avviene tramite la scrupolosa applicazione delle procedure aziendali elaborate in conformità alle norme internazionali a cui l'azienda è certificata. Ciò consente di poter valutare ciascun fornitore su:

- **produzione di alimenti nell'ottica di una politica di sostenibilità ambientale** e del territorio locale;
- rispetto di **alti standard qualitativi sui prodotti** e processi produttivi;
- **sicurezza igienico sanitaria e rintracciabilità dei prodotti**;
- **attenzione agli aspetti etico-sociali** della filiera produttiva.

Il processo di selezione dei fornitori per la concessione è stato effettuato dall'Ufficio Acquisti di sede, guidato dal Direttore Acquisti che coordina un team di buyers e tecnici del settore specializzati in discipline scientifiche del settore alimentare (laureati in Biologia, Dietistica, Tecnologia e Sicurezza Alimentare) di comprovata professionalità ed esperienza nella mansione svolta.

Punto di forza dell'Ufficio Acquisti di Serenissima è la presenza di **figure specializzate** nella selezione di **prodotti dedicati alle diete speciali** e nel **settore sanitario e assistenziale**, che garantiscono un'attenta analisi delle richieste dei documenti di gara e l'approvvigionamento di derrate di elevata qualità.

Oltre all'Ufficio Acquisti, nella fase di selezione intervengono ulteriori figure:

- **Responsabile Qualità Integrata:** supporta nella valutazione e nel monitoraggio dei fornitori, eseguendo audit presso le sedi e grazie ad uno specifico piano di campionamento e analisi;
- **Responsabile Logistica:** valuta i mezzi impiegati dai fornitori e i piani di distribuzione, monitora le consegne e la conformità/puntualità delle stesse;
- **Responsabile della concessione:** valuta la resa e la qualità organolettica dei prodotti attraverso le attività di cottura, ecc.

A queste figure si aggiunge la presenza del **Buyer territoriale a Km 0**, specializzato nella ricerca dei prodotti tipici toscani e delle aziende produttrici del territorio, che supporterà l'Ufficio Acquisti di sede nella selezione dei prodotti a filiera corta.



Grazie a queste figure, Serenissima Ristorazione può operare un'attenta analisi delle specifiche richieste dai "Requisiti degli alimenti e tabelle CAM" individuando, tra i propri fornitori coloro che, nel corso di **partnership ultra-trentennali, si sono contraddistinti per continuità, efficienza e puntualità di servizio e per qualità, genuinità, stagionalità e salubrità dei prodotti**.

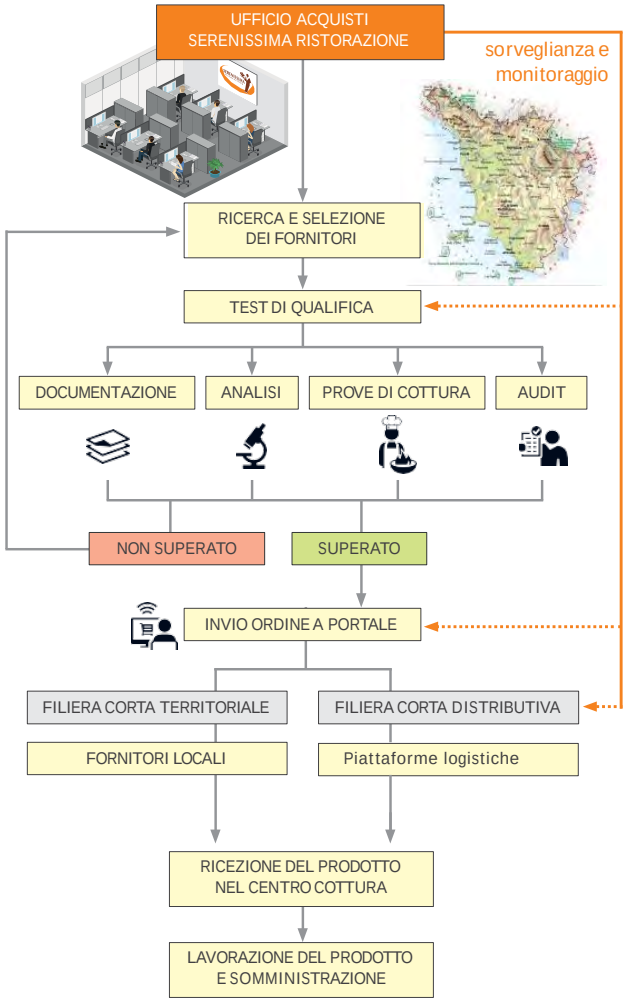
Si tratta di una scelta in linea con i principi del **Km Zero e della Filiera Corta**, che Serenissima Ristorazione ha deciso di applicare, poiché ciascun produttore è direttamente e personalmente conosciuto, e l'attività di collaborazione si tramuta in un riconoscimento di merito e di eccellenza territoriale specifici.

Serenissima Ristorazione, per la concessione, si affida prevalentemente ad aziende della Regione Toscana, attuando una scelta responsabile poiché in questo modo, non solo opera una promozione del patrimonio agroalimentare locale ma crea, nel contempo, delle relazioni sinergiche di sostegno all'economia del territorio.



CRITERI DI SELEZIONE

L'azienda, dopo aver analizzato le specifiche richieste dei CAM D.M. 65 del 10/03/2020, ha selezionato esclusivamente **fornitori qualificati e certificati, che hanno garantito costantemente qualità ed efficienza nella gestione di appalti analoghi**. L'iter di selezione è composto dalle fasi descritte a seguire, ognuna delle quali prevede uno specifico punteggio; solo i fornitori che otterranno **almeno 75 punti** (su un totale di 100) potranno essere qualificati:



1. **Screening territoriale** al fine di rintracciare i produttori e distributori locali della Regione Toscana, valutandone gli aspetti principali e le referenze;
2. **Puntuale raccolta di informazioni e verifica documentale** per appurare: la **regolarità igienico-sanitaria** alle normative vigenti; le certificazioni in possesso dell'azienda; le specifiche merceologiche dei prodotti forniti; la verifica delle iniziative adottate in tema di sostenibilità sociale e ambientale;
3. **Audit**. L'adesione da parte del fornitore a sistemi di certificazione volontari è un elemento che attesta l'avvenuto superamento di audit di terza parte presso i propri stabilimenti; ciononostante Serenissima Ristorazione, attraverso propri auditors (audit di seconda parte), accerta la conformità igienico- sanitaria e di sicurezza degli ambienti e delle linee di produzione, le capacità tecnico – produttive, la corretta attuazione del Piano HACCP, l'osservanza ai sistemi di tracciabilità e rintracciabilità; viene valutata, inoltre, la vicinanza dello stabilimento del fornitore rispetto alle strutture interessate alla concessione e la pre-esistenza di un piano di consegne nel territorio toscano;
4. **Prove di cottura**, nella cucina sperimentale dello stabilimento di produzione di Boara Pisani, specifica per la ristorazione ospedaliera, per valutare le caratteristiche organolettiche e le metodologie di cottura più adatte per i diversi prodotti forniti e verificarne l'adeguatezza al tipo di servizio richiesto dall'AOU Pisana;
5. **Test analitici** sulle materie prime, svolti da laboratori esterni accreditati Accredia, per appurarne l'idoneità igienico-sanitaria e chimico-microbiologica.

L'iter di qualifica e accreditamento prevede la compilazione dei seguenti documenti:

1. **scheda fornitore**;
2. **questionario informativo** in conformità alle certificazioni **ISO 9001:2015 e ISO 22000:2005**;
3. **questionario informativo** in conformità alla certificazione **ISO 14001:2015**;
4. **questionario informativo** in conformità alla certificazione **SA 8000**.

Il fornitore deve infine sottoscrivere e aderire a:

5. **codice di condotta fornitori**;
6. **politica aziendale della qualità e dell'ambiente**;
7. **principi di responsabilità sociale** adottati da Serenissima.

La qualifica del fornitore si conclude con la firma del contratto di fornitura nel quale si riepilogano i

prodotti selezionati e le modalità di consegna. I fornitori vengono inseriti all'interno del **portale web aziendale** utilizzato per la gestione degli ordini, tramite il quale i centri di produzione selezionano i prodotti per la preparazione delle pietanze.

Per tutti i nuovi fornitori sarà attivato un **periodo di prova di 3 mesi**, al fine di valutarne l'affidabilità; in questo periodo verranno verificati: il rispetto degli orari e delle condizioni di consegna, la professionalità e la cortesia degli operatori, l'assistenza tecnica resa in caso di criticità e la rapidità di gestione di eventuali consegne aggiuntive, la capacità di mantenere la qualità e prezzi concorrenziali nel tempo.

Si riepilogano, nella tabella a seguire, i controlli eseguiti per la valutazione preventiva (selezione) e la qualifica dei fornitori.

Valutazione preventiva e qualificazione dei fornitori				
1) Durante lo screening territoriale:	**2) Raccolta informazioni/documenti:**	**3) Audit e controlli HACCP:**	**4) Prove di cottura in cucina sperimentale:**	**5) Test analitici:**
• Valutazione economica • Solidità aziendale • Esperienza nel settore • Referenze di mercato	• Aspetti tecnico-organizzativi • Organizzazione aziendale • Canali distributivi • Sistema di qualità e certificazioni • Specifiche merceologiche derrate • Rintracciabilità di filiera • Responsabilità etico-sociale • Responsabilità ambientale	• Audit presso gli stabilimenti • Requisiti strutturali • Requisiti igienici • Flusso logistico • Gestione documentale relativa all'HACCP • Valutazione della rintracciabilità	• Valutazione campionatura • Parametri organolettici • Resa dei prodotti • Adeguatezza al servizio ospedaliero	• Analisi microbiologiche su materia prima **Qualificazione:** • Valutazione prestazioni rese dal fornitore • Qualità forniture • Valutazione eventuali N.C. rilevate • Mantenimento qualità nel tempo • Mantenimento prezzi concorrenz. • Assistenza tecnica

Gli ordini, quindi, sono gestiti attraverso un portale telematico aziendale al quale si accede con credenziali fornite dall'Ufficio Acquisti, in questo modo il sistema riconosce il centro richiedente e visualizza esclusivamente l'elenco di prodotti concordati con l'Ente appaltante. Il portale prevede il **calendario di stagionalità dell'ortofrutta**, che consente di ordinare solamente le derrate presenti in quel determinato periodo dell'anno escludendo le altre tipologie; inoltre, è direttamente collegato al gestionale aziendale con i relativi vantaggi in termini di:

☑ registrazione automatica e accesso immediato a tutti i dati relativi agli ordini e alle derrate consegnate;
☑ garanzia di **tracciabilità, rintracciabilità e immediata identificazione** delle caratteristiche di qualità dei prodotti consegnati;
☑ massima trasparenza e piena **condivisione delle informazioni** con gli organi di vigilanza e controllo, in quanto le credenziali di accesso al portale degli ordini saranno condivise con l'Ente, e da lì potrà essere visualizzato lo storico degli ordini e scaricate le schede dei prodotti consegnati.

Per ogni esigenza alimentare diversa dal vitto comune (diete per allergie, intolleranze, patologie o legate a scelte etico-religiose), l'Ufficio Acquisti, in collaborazione con l'Ufficio Qualità, verifica la conformità delle schede dei prodotti e il rispetto dei requisiti di sicurezza alimentare. Tutte le derrate utilizzate saranno conformi alle normative vigenti relative alla sicurezza igienico-sanitaria ed alla rintracciabilità degli alimenti, alle indicazioni del Capitolato e a quanto offerto in sede di gara.

Selezione di fornitori che adottano modelli ecosostenibili

Fra gli obiettivi specifici della presente proposta di parternariato, così come dai CAM, si richiede di individuare e adottare **modelli ecosostenibili di ristorazione collettiva**, con particolare attenzione alla **sostenibilità e al benessere collettivo e ambientale**, alle modalità di approvvigionamento e di logistica congruenti per la riduzione degli sprechi e per la gestione degli avanzi e dei rifiuti.

Serenissima Ristorazione propone di implementare, per il servizio di ristorazione presso lle streutture dell'AOU Pisana, il modello di ecodesign adottato con successo presso i presidi ospedalieri della Regione Veneto, attraverso la conduzione di analisi dei potenziali impatti ambientali legati al servizio di ristorazione e, quindi, la valutazione delle soluzioni tecnico-gestionali che possono essere attuate per aumentare il livello di sostenibilità ambientale dei servizi che l'azienda stessa eroga.

Dall'adozione di tale modello si è potuto creare e proporre **un menù a ridotto impatto ambientale *(Menu Green),*** da sottoporre a un ente terzo indipendente **per l'ottenimento della certificazione ISO 14040 e ISO 14044 per l'analisi degli impatti ambientali in ottica di ciclo di vita**.

Con l'obiettivo di adottare modelli ecosostenibili, per la gestione degli approvvigionamenti Serenissima si avvarrà di piattaforme logistiche e di fornitori locali certificati con cui ha già stipulato contratti di fornitura che hanno avuto buon esito.

- ☑ **Piattaforme Logistiche (derrate a filiera corta distributiva).** Per la gestione della concessione si utilizzeranno le piattaforme logistiche interne all'azienda (Rossi Giants, F.F.F. ed Imes) e piattaforme di approvvigionamento esterne, come Conor Toscana e il Gruppo DAC. Il vantaggio di eseguire le consegne dalle piattaforme logistiche di approvvigionamento è dato dalla qualità assicurata dei prodotti alimentari forniti (anche in virtù dei numerosi controlli cui sono soggette le piattaforme per le certificazioni di qualità acquisite), dalla costante puntualità delle consegne, dalla possibilità di ridurre l'emissione di CO_2 dovuta agli spostamenti e dalla conseguente diminuzione dell'impatto ambientale che ne deriva.
- ☑ **Fornitori locali e prodotti del territorio "a Km 0" (derrate a filiera corta territoriale).** Serenissima, con il suo forte radicamento nel territorio toscano, può vantare rapporti consolidati e di lunga data con fornitori locali, principalmente di prodotti freschi come pane, latticini, frutta e verdura, che forniranno direttamente i centri di cottura. In questo modo si promuove sia il legame con il territorio che la stagionalità dei prodotti, garantendo la freschezza e tutelando la biodiversità.

Si descrivono, nella tabella a seguire, le piattaforme logistiche interne al Gruppo Serenissima.

Piattaforma	Caratteristiche	Certificazioni
Rossi catering	**Rossi Giants S.r.l.** è specializzata in prodotti freschi, surgelati e a lunga conservazione. La piattaforma si trova ad Altavilla Vicentina (VI), ha una superficie che supera i 10.000 m² ed è suddivisa in 2 magazzini all'interno dei quali i prodotti sono stoccati in apposite aree in base alla temperatura di conservazione.	• UNI EN ISO 9001:2008 • UNI EN ISO 22000:2005 • UNI EN ISO 22005:2008 • UNI 10854:1999 • BIOLOGICO (REG. CE 834/2007)
F.F.F.	**FFF S.r.l.** è dedita al settore ortofrutticolo. Il magazzino si trova a Costabissara (VI), ha una superficie di 1.268 m² ed è suddiviso in 6 aree di stoccaggio, una camera di maturazione e 2 zone di lavorazione specializzate.	• UNI EN ISO 9001:2015 • UNI EN ISO 22000:2005 • UNI EN ISO 22005:2008 • UNI 10854:1999 • BIOLOGICO (REG. CE 834/2007)
IMES	**IMES S.r.l.** con sede a Terlano (BZ), specializzata nella gestione di prodotti freschi, surgelati e a lunga conservazione. L'area dedicata alle attività di deposito e *picking* misura 1.670 m² ed è suddivisa in 6 differenti zone di stoccaggio.	• UNI EN ISO 9001:2015 • UNI 10854:1999 • UNI EN ISO 22000:2005 • UNI EN ISO 22005:2008 • BIOLOGICO (REG. CE 834/2007)

Si sottolinea infine che, **per ogni tipologia di derrata alimentare, Serenissima Ristorazione ha selezionato due diversi fornitori per ovviare a qualsiasi tipo di emergenza riguardante l'approvvigionamento dei prodotti**. In questo modo, in caso di necessità, l'azienda potrà fare affidamento su un fornitore certificato di riserva.

Selezione di fornitori responsabili

Serenissima Ristorazione aderisce all'Agenda 2030, adottata dall'Assemblea generale dell'ONU il 25 settembre 2015 e ha adottato alcune iniziative per il perseguimento dei seguenti obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) fissati dall'ONU; per quanto riguarda la selezione dei fornitori vengono perseguiti i seguenti obiettivi e, per ognuno, vengono attuate delle iniziative dedicate:

Obiettivo Agenda 2030		Iniziative Serenissima Ristorazione
	**Buona salute**	Selezione di prodotti stagionali, a km 0/filiera corta, in possesso di marchi di tutela e garanzia (DOP, IGP, STG), biologici e da lotta integrata, da fornitori affidabili e certificati ISO 22000, ISO 22005, BIOLOGICO.
	**Energia rinnovabile**	Selezione di fornitori con certificazione ISO 50001.
	**Parità di genere**	Scelta di marchi che identificano prodotti realizzati senza sfruttamento dei lavoratori e dell'ambiente (es. acquisto di prodotti provenienti dal commercio equo-solidale) e la scelta di fornitori con certificazioni quali SA8000 e ISO 45001.
	**Riduzione delle disuguaglianze**	
	**Consumo responsabile**	Pianificazione intelligente degli approvvigionamenti con utilizzo di appositi software gestionali che calcolando le quantità necessarie al servizio consentono la riduzione degli sprechi; Preferenza a fornitori che aderiscono a sistemi volontari di certificazione relativi ad aspetti ambientali (es. ISO 14001, EMAS).
	**Lotta contro il cambiamento climatico**	Attività di selezione e qualifica dei fornitori implementate con approccio *life cycle thinking* (studio realizzato con il CESQA dell'Università di Padova); Preferenza a prodotti a filiera corta, Km0, con Dichiarazione Ambientale (DAP o EPD).
	**Flora e fauna acquatica**	Preferenza all'acquisto di prodotti ittici a marchio MSC e Friends of the Sea e dal settore dell'acquacoltura biologica.
	**Flora e fauna terrestre**	Preferenza all'acquisto di uova da allevamenti a terra, all'aperto e biologici, che garantiscono spazi adeguati a ciascun animale; Carni provenienti da allevamenti che attuano iniziative per il benessere e la dignità degli animali in tutto il ciclo di vita, compreso l'abbattimento; Preferenza all'acquisto di prodotti per le pulizie e in carta tessuto a marchio EU Ecolabel; Preferenza all'acquisto di carta a marchio FSC®.

Un aspetto qualificante nella selezione dei fornitori riguarda la verifica, lungo le catene di fornitura, del **rispetto dei diritti umani** e delle **condizioni di lavoro dignitose** di cui alle Convenzioni Internazionali del Lavoro o ai Contratti collettivi nazionali settoriali, per garantire l'assenza di situazioni di sfruttamento e/o caporalato (verranno sottoscritti appositi codici di condotta per garantire la due diligence ed effettuati audit di seconda e terza parte per monitorare l'applicazione degli standard sociali).
Le informazioni raccolte durante tali attività risultano fondamentali per la compilazione del Questionario di monitoraggio della conformità a standard sociali minimi; Serenissima garantisce la possibilità agli stakeholders interni (dipendenti, collaboratori) ed esterni (fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, enti di controllo) di **trasmettere segnalazioni o reclami** e di ricevere informazioni in merito al sistema SA8000. Nel caso di segnalazione a un fornitore, si richiederà allo stesso di adottare adeguate **azioni correttive.** Nel caso in cui, a seguito di segnalazione, il fornitore non dimostri di aver messo in atto gli interventi correttivi necessari, Serenissima adotterà opportuni provvedimenti che possono comportare

la sospensione temporanea o definitiva del rapporto di collaborazione.Infine, Serenissima seleziona esclusivamente fornitori che possono dimostrare l'attuazione di **iniziative per il benessere e la dignità dell'animale in tutto il ciclo di vita** (allevamento-abbattimento-macellazione). Il controllo viene effettuato attraverso ispezioni semestrali dedicate presso gli allevamenti e gli stabilimenti di macellazione.

PRINCIPALI FORNITORE SELEZIONATI

MARCHIO	FORNITORI	CATEGORIA MERCEOLOGICA DEI PRODOTTI CONSEGNATI	CERTIFICAZIONI
	ACQUA MINERALE SANBENEDETTO S.p.A.	Acqua in bottiglia, bevande e drinks (analcolici)	IFS, UNI CEN ISO/TS 14067, UNI EN ISO 14040, UNI EN ISO 14044
	A.I.A. (AGRICOLA ITALIANA ALIMENTARE) S.p.A.	Ovoprodotti, elaborati a base di carne avicola	UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 22005, UNI EN ISO 14001, BRC, IFS, GLOBAL-GAP, Certificazioni di prodotto: cereali e semi oleosi sostenibili, alimentazione priva di OGM, Uova da galline allevate senza antibiotici, suini allevati senza antibiotici
	BIG - GALBANI S.p.A.	Formaggi freschi, salumi	UNI EN ISO 9001 - IFS FOOD - BRC-IS - UNI EN ISO 22000, Certificazione di prodotto: DOP, IGP, AIC
	EUROVO S.r.l.	Ovoprodotti	UNI EN ISO 9001, BRC, IFS, BIOLOGICO, AGROVET, KOSHER, HALAL, KAT, SMETA, FSSC 22000, CRIBIS PRIME COMPANY, UNI CEI EN ISO/IEC 17025, Certificazioni di prodotto: uova prodotte senza l'impiego di antibiotici, mangimi vegetali privi di OGM, mangimi vegetali
	FAGGIOLA - AGRICOOP S.A.C.	Formaggi	UNI EN ISO 14001, BIOLOGICO
	F.LLI CINELLI E C. S.r.l.	Pane fresco di giornata e prodotti da forno	////
	FRESCOLAT S.r.l.	Formaggi freschi	BRC, IFS, BIOLOGICO, Certificazione di prodotto: Kosher
	GRANAROLO S.p.A.	Formaggi freschi, yogurt, prodotti a base vegetale per diete speciali	UN EN ISO 9001, UN EN ISO 22000, OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001, BIOLOGICO
	HEINZ ITALIA S.p.A. (PLASMON, BIAGLUT, APROTEN, DIETERBA)	Prodotti prima infanzia e per diete speciali (es: prodotti senza glutine, senza uova, ecc.)	UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, Certificazione di prodotto: AIC
	IMES S.r.l. - PIATTAFORMA LOGISTICA DEL GRUPPO SERENISSIMA RISTORAZIONE	Conserve Alimentari, prodotti da forno, paste alimentari, prodotti surgelati, prodotti lattiero - caseari, salumi, carni, prodotti ittici, legumi e cereali, prodotti dolciari, oli, spezie e condimenti, prodotti per diete speciali, prodotti no food, prodotti per la pulizia e sanificazione	UNI EN ISO 9001 - UNI EN ISO 22000 - UNI 22005 - UNI 10854 - BIOLOGICO
	IGINO MAZZOLA S.p.A.	Conserve ittiche	DOLPHIN SAVE
	SALUMIFICIO F.LLI BERETTA S.p.A.	Salumi ed Insaccati	IFS, DOP, IGP, AIC
	SALUMIFICIO GERINI S.p.A.	Salumi ed insaccati	UNI EN ISO 9001, BIOLOGICO, Certificazione di prodotto: IGP

9.2 Qualità dei prodotti alimentari

Serenissima Ristorazione seleziona per la presente concessione **derrate alimentari nazionali di elevata qualità**, preferendo l'utilizzo di materie prime da produzione biologica, a lotta integrata, nonché prodotti tipici, tradizionali toscani e locali a filiera corta e a Km0, a Denominazione di origine protetta (DOP), ad Indicazione geografica protetta (IGP) e derivanti dal Commercio Equo e Solidale; inoltre, non saranno utilizzati prodotti OGM o derivanti da OGM.

Per ogni esigenza alimentare diversa dal vitto comune (diete per allergie, intolleranze, patologie o legate a scelte etico-religiose), l'Ufficio Acquisti, in collaborazione con l'Ufficio Qualità, verifica la conformità delle schede dei prodotti e il rispetto dei requisiti di sicurezza alimentare.

Tutte le derrate utilizzate saranno conformi alle normative vigenti relative alla sicurezza igienico-sanitaria ed alla rintracciabilità degli alimenti e alle richieste dei CAM D.M. 65 del 10/03/2020.

Al fine di assicurare la freschezza e la genuinità dei prodotti offerti, oltre a perseguire lo scopo di non sovraccaricare i locali adibiti a magazzino, Serenissima prevede di:

- ☑ **controllare la Shelf-life dei prodotti:** oltre a rispettare quanto richiesto dal Piano HACCP, circa la conservazione delle derrate, Serenissima acquista e accetta da ciascun fornitore solo prodotti che abbiano, rispetto alla data di produzione, una **vita residua (shelf-life) del 75-80%** alla consegna presso i presidi ospedalieri;
- ☑ **monitorare il carico del magazzino:** grazie al monitoraggio costante delle scorte, si riuscirà ad avere dei magazzini che minimizzano la quantità delle derrate in giacenza nell'ottica del **Just in Time**;
- ☑ **utilizzare un applicativo informatico di analisi e business intelligence** che, grazie ad un sistema di previsione della domanda in base al menù, al numero di utenti, ecc., calcola in automatico le corrette quantità di prodotto da ordinare.

L'elenco dei prodotti sarà personalizzato in fase di gara in base alle specifiche esigenze di servizio, predisponendo un apposito capitolato perceologico.

Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

9.3 Proposta alimentare

Il servizio di ristorazione proposto ha come principale obiettivo il mantenimento costante della **qualità nutrizionale (food security)** ed **igienica (food safety)** dei pasti offerti e, attraverso la proposta di sapori noti e conosciuti dall'utenza, mira al raggiungimento della massima soddisfazione da parte del degente/utente e al **contenimento dello scarto alimentare (food waste reduction).** Partendo da questo presupposto, Serenissima Ristoraione ha esaminato la documentazione di gara, analizzandone il contesto sociale e la distribuzione dei reparti, al fine di elaborare una proposta personalizzata e rispondente ai fabbisogni dell'utenza. Sono stati perseguiti alcuni importati obiettivi, che mirano alla promozione di corretti stili di vita, alla prevenzione / correzione di patologie correlate all'alimentazione, alla tutela igienico sanitaria e nutrizionale all'utilizzo del servizio di ristorazione a supporto delle terapie in atto.

9.3.1 MENU BASE PER DEGENTI

Norma UNI11584 - Serenissima Ristorazione ha ottenuto la certificazione sui "requisiti minimi per la progettazione dei menù" in conformità alla Norma UNI 11584. La norma fornisce gli elementi per la valorizzazione delle proposte dietetiche dedicate alle diverse collettività, al fine di evitare sprechi, valorizzare i prodotti alimentari impiegati e favorire la trasparenza dell'offerta nei confronti del consumatore.

Nella predisposizione dei menù, Serenissima Ristorazione si è attenuta alle **Linee Guida Nazionali** e alle indicazioni del L.A.R.N. (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed Energia" (2014) adottando gli accorgimenti e le disposizioni indicate e utilizzando ricette e preparazioni tipiche locali, garantendo così la massima appetibilità del pasto offerto. I criteri adottati infatti prendono in considerazione il modello alimentare mediterraneo, attraverso l'utilizzo di piatti che contrastino l'inappetenza, siano facilmente digeribili e rispettino la stagionalità.

In particolare, per tutti i **menù proposti sono stati favoriti i seguenti fattori**:

- consumare più frutta, ortaggi e legumi;
- variare l'offerta delle carni privilegiando l'uso di quelle a basso contenuti di grassi;
- consumare meno grassi e preferire l'uso dell'olio di oliva extravergine, come condimento a crudo;
- favorire il consumo di pesce, inserendo prodotti senza lische;
- moderare lo zucchero aggiunto, limitando anche il consumo di bevande zuccherate;
- ridurre quanto più possibile l'uso del sale da cucina;
- evitare pasti pesanti e frazionare l'alimentazione in più occasioni nell'arco della giornata;
- inserire piatti a base di legumi, alla base della dieta mediterranea, per le loro proprietà nutrizionali e il loro ruolo determinante nella agricoltura sostenibile;
- utilizzare prodotti e piatti tipici della tradizione locale che incontrano maggior gradimento;
- programmare i menù su base stagionale favorendo l'inserimento dei prodotti tipici di ogni stagione;
- applicare piccoli accorgimenti per aumentare la variabilità del vitto proposto ed evitare la monotonia delle preparazioni come ad esempio l'alternanza dei formati di pasta, di formaggio, di frutta, etc.;
- standardizzare protocolli di realizzazione dei piatti, per rendere ogni preparazione replicabile ed adeguata alle necessità cliniche;
- utilizzare appropriate modalità di cottura per esaltare le qualità nutrizionali ed organolettiche delle preparazioni.

I **principi cardine perseguiti nella strutturazione dei menù**, riguardano:

- **piatti del giorno**, ovvero piatti variabili;
- **piatti costanti**, ovvero le scelte sempre a disposizione.

Si precisa inoltre che saranno garantite le preparazioni tritate, omogeneizzate per i primi, secondi e contorni, come descritto a seguire.

COLAZIONE

Per la colazione degli Ospiti si propongono le seguenti alternative giornaliere:

BEVANDA	PRODOTTO DA FORNO	FARCITURA	DOLCIFICANTE
• Caffè d'orzo • Latte parzialmente scremato • Caffelatte • Thè • Yogurt intero alla frutta • Yogurt intero al naturale • Yogurt magro alla frutta • Yogurt magro naturale	• Pane comune • Pane integrale • Fette biscottate • Fette biscottate integrali • Biscotti frollini • Biscotti senza zucchero • Biscotti prima infanzia	• Marmellata • Miele • Frutta fresca • Purea di frutta	• Zucchero • Dolcificante

PRANZO

Le alternative per il pranzo prevedono:

PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNI	FRUTTA E DESSERT	PANE
• Primo del giorno asciutto • Primo del giorno in brodo • Pasta all'olio • Riso all'olio • Pasta al pomodoro • Riso al pomodoro • Semolino • Pastina in brodo	• Secondo del giorno a base di carne o pesce • Secondo del giorno vegetariano • Petto di pollo ai ferri • Ricotta/stracchino • Omog. di carne • Polpette di pollo • Legumi	• Contorno del giorno caldo • Contorno del giorno al vapore • Contorno del giorno crudo • Purè di patate • Patate lesse • Insalata verde	• Frutta fresca • Purea di frutta • Yogurt • Budino • Dolce (domenica)	• Pane comune • Pane integrale • Grissini • Cracker

CENA

Le scelte per la cena prevedono:

PRIMI PIATTI	SECONDI PIATTI	CONTORNI	FRUTTA E DESSERT	PANE
• Primo del giorno asciutto • Primo del giorno in brodo • Pasta all'olio • Riso all'olio • Semolino • Passato di verdure • Pastina in brodo	• Secondo del giorno a base di carne o pesce • Secondo del giorno vegetariano • Petto di pollo ai ferri • Ricotta/stracchino • Prosc. cotto • Legumi	• Contorno del giorno caldo • Contorno del giorno al vapore • Contorno del giorno crudo • Purè di patate • Patate lesse • Insalata verde	• Frutta fresca • Purea di frutta • Yogurt • Budino	• Pane comune • Pane integrale • Grissini • Cracker

Al fine di rendere evidente la variabilità dei piatti proposti, si presenta a seguire, a titolo di esempio, una settimana di menù per ciascuna stagione (estate, autunno, inverno, primavera).

Menu degenti

STAGIONE ESTATE

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
* Penne alle melanzane * Crema di carote e ceci con crostini	* Farfalle al ragù * Zuppa di verdure con riso integrale	* Ravioli di magro al pomodoro fresco * Zuppa di cereali	* Insalata di pasta fredda vegetariana * Crema di zucchine	* Linguine al tonno e pomodorini * Zuppa d'orzo	* Pennette all'amatriciana * Crema di porri e patate	* Lasagne alle verdure * Zuppa di lenticchie al pomodoro e salvia
* Filetto di merluzzo al forno * Burger di soia ai peperoni	* Arrosto di tacchino al forno * Omelette alle zucchine	* Filetto di platessa all'olio e prezzemolo * Polpette vegetariane con crema di fagioli	* Straccetti di vitellone all'aceto balsamico * Burger di tofu e verdure	* Seppie con bietole * Insalata di mozzarella e pomodori alla caprese	* Roast-beef con rucola e grana padano * Torta salata alle verdure	* Coscia di pollo al forno * Cotoletta di melanzane al forno
* Fagiolini al pomodoro * Zucchine al vapore * Insalata verde e rossa	* Caponata di verdure * Finocchi al vapore * Insalata verde e carote julienne	* Carote e piselli al prezzemolo * Spinaci al vapore * Pomodori in insalata	* Melanzane al funghetto * Zucchine al vapore * Carote julienne	* Fagiolini con capperi * Finocchi al vapore * Insalata verde e ravanelli	* Caponata di verdure * Spinaci al vapore * Insalata verde con cetrioli e mais	* Patate al forno * Fagiolini al vapore * Insalata verde e pomodori
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Torta al limone * Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino
CENA						
* Insalata fredda d'orzo * Minestrone toscano con pasta	* Panzanella toscana * Zuppa di sedano rapa e porri con orzo	* Fusilli integrali al pesto genovese * Crema di patate	* Penne al ragù di lenticchie * Zuppa di sedano	* Gnocchetti sardi al pomodoro e ricotta * Stracciatella in brodo	* Sedani alle verdure * Minestrone di verdure con grano saraceno	* Insalata fredda di riso integrale * Crema di piselli
* Suprema di pollo al forno * Frittatina con peperoni e patate	* Polpettone di tonno e verdure * Formaggio Pecorino toscano	* Scaloppina di suino alla pizzaiola * Burger di ceci con salsa al pomodoro	* Trancio di palombo* con capperi e olive * Polpette di quinoa e verdure	* Svizzera di tacchino e spinaci alla piastra * Burger di piselli alla menta	* Trancio di salmone al forno * Hummus di ceci con crostino di pane	* Bresaola con rucola e pomodorini * Pizza al pomodoro e mozzarella
* Carote al burro e salvia * Spinaci al vapore * Pomodori in insalata	* Melanzane grigliate * Fagiolini al vapore * Insalata verde e ravanelli	* Pomodori gratinati * Rape rosse al vapore * Insalata verde con cetrioli e mais	* Spinaci alla parmigiana * Fagiolini al vapore * Radicchio rosso	* Carote al tegame * Rape rosse al vapore * Insalata verde con pomodori	* Melanzane grigliate * Finocchi al vapore * Radicchio rosso e carote julienne	* Zucchine trifolate * Carote al vapore * Insalata verde e ravanelli
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca • Yogurt * Purea di frutta * Budino

Menu degenti

STAGIONE AUTUNNO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
* Penne ai funghi * Minestrone di verdure e riso	* Risotto al radicchio e taleggio * Minestra di cereali e legumi	* Orecchiette con cavolo nero * Zuppa di riso e prezzemolo	* Gnocchi di patate al ragù di carni bianche * Crema di carote con pasta	* Sedanini al salmone e porri * Minestra di farro e verza	* Pici cacio e pepe * Vellutata di ceci con riso	* Lasagne alla zucca e speck * Ribollita toscana
* Filetto di halibut al prezzemolo * Polpette di lenticchie al forno	* Brasato di vitellone in umido * Tofu con verdure spadellate	* Filetto di platessa gratinata * Formaggio Parmigiano Reggiano	* Spezzatino di pollo al timo * Frittata agli spinaci e grana	* Merluzzo in crosta di olive e semi di zucca * Tortino di legumi e verdure	* Bocconcini di tacchino al limone * Strudel di verdure e patate	* Arrosto di vitello al forno * Omelette alla maggiorana
* Verze brasate * Zucchine al vapore * Insalata e radicchio	* Spinaci al tegame * Carote al vapore * Insalata e finocchi	* Finocchi al forno * Cavolfiori al vapore * Carote julienne	* Broccoli all'olio * Erbette al vapore * Insalata e mais	* Carote al forno * Cavoletti di Bruxelles * Cappuccio julienne	* Cavolfiori gratinati * Bieta al vapore * Insalata e cetrioli	* Macedonia di verdure * Finocchi al vapore * Cappuccio e radicchio
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca • Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Torta alle mandorle * Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino
CENA						
* Mezze maniche ai broccoli e mandorle * Zuppa di sedano	* Pappa al pomodoro * Passato di verdure con crostini	* Conchiglie al tonno e capperi * Crema di piselli con pasta integrale	* Risotto allo zafferano * Minestrone di verdure con riso	* Penne alla crema di cavolfiori * Tortellini in brodo	* Fusilli al pomodoro e basilico * Crema di funghi	* Farfalle al ragù vegetale * Zuppa d'orzo
* Prosciutto crudo toscano * Omelette al forno con bieta	* Sogliola dorata al forno * Crocchette di verdure e cannellini	* Fagottini di pollo al rosmarino * Timballo di fagioli e cipolla	* Baccalà con porri * Polpettine dorate di ceci e verza * al forno	* Spiedini di carni miste al forno * Formaggio Casatella e verdure grigliate	* Scaloppa di tacchino al limone * Hamburger di lenticchie alla salvia	* Lonzino di maiale al latte * Flan ai formaggi
* Zucca al forno * Mix verdure vapore * Cappuccio julienne	* Barbabietole all'agro * Zucchine al vapore * Radicchio e mais	* Cavoletti di Bruxelles * Carote al vapore * Cappuccio julienne	* Spinaci parmigiana * Barbabietole vapore * Insalata verde	* Broccoli gratinati * Finocchi al vapore * Carote julienne	* Cappuccio brasato * Carote al vapore * Insalata e mais	* Funghi trifolati * Broccoli al vapore * Carote julienne
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino

Menu degenti

STAGIONE INVERNO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
* Farfalle alla crema di radicchio * Zuppa di cereali	* Ravioli di patate con sugo ai funghi * Passato con orzo	* Risotto alla zucca * Crema di patate e porri con pasta	* Gnocchi di patate al sugo di broccoli * Minestra di legumi	* Pici con cozze e vongole * Vellutata di carote	* Bucatini all'amatriciana * Zuppa con lenticchie	* Lasagne al ragù di vitellone * Crema verdure e riso
* Arrosto di maiale alle noci * Burger di soia e quinoa gratinato	* Straccetti di manzo al pomodoro * Frittata al naturale	* Filetto di cernia al timo * Sfoglia di patate e fagioli	* Polpettine di carne alla livornese * Tortino di lenticchie e zucca	* Filetto di trota alla mugnaia * Omelette all'erba cipollina	* Trancio di pesce spada al forno * Burger di soia al prezzemolo	* Rollè di coniglio in crosta di pane * Ricottina al forno
* Zucca al rosmarino * Spinaci al vapore * Cappuccio julienne	* Cavoletti di Bruxelles * Bieta al vapore * Insalata verde	* Spinaci gratinati * Carote al vapore * Finocchi julienne	* Cavolfiori al forno * Broccoli al vapore * Carote julienne	* Patate al prezzemolo * Spinaci al vapore * Insalata e carote	* Radicchio brasato * Zucchine al vapore * Insalata verde	* Carote al forno * Broccoli al vapore * Cappuccio julienne
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Torta di mele * Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino
CENA						
* Risotto alla parmigiana * Vellutata di fagioli	* Fusilli alla puttanesca * Crema di spinaci	* Pennette alle acciughe * Zuppa di farro	* Mezze maniche al pomodoro e olive * Minestrone e riso	* Orzotto alla crema di spinaci * Zuppa con pastina	* Conchiglie al sugo vegetale * Vellutata di finocchi	* Spaghetti alla marinara * Tortellini in brodo vegetale
* Bresaola con insalatina russa * Flan uova e patate	* Polpette di tonno al forno * Sformato di ceci e verdure	* Hamburger di manzo ai ferri * Polpette di cavolfiori e piselli	* Filetto di limanda ai capperi * Scamorza al forno con funghi	* Arrosto di tacchino al forno * Polpette di legumi in umido	* Spezzatino di pollo al vino bianco * Rosette di verdure e formaggio	* Bocconcini di vitellone al rosmarino * Pizza alle verdure miste
* Barbabietole all'olio * Finocchi al vapore * Insalata verde	* Piselli al prezzemolo * Macedonia di verdure * Insalata e finocchi	* Finocchi gratinati * Cavolfiori al vapore * Cappuccio julienne	* Cavoletti di Bruxelles * Barbabietole vapore * Finocchi julienne	* Broccoli trifolati * Carote al vapore * Cappuccio julienne	* Finocchi al forno * Coste al vapore * Carote julienne	* Verza in tegame * Zucchine al vapore * Insalata verde
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino

Menu degenti

STAGIONE PRIMAVERA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
* Spaghetti al pomodoro e olive * Minestrone di verdure con riso	* Risotto alle zucchine e menta * Zuppa di legumi con pasta integrale	* Farfalle integrali alla rucola e speck * Zuppa di fagiolini e patate	* Gnocchi di patate al pomodoro e basilico * Crema di piselli con pasta	* Fusilli al tonno e peperoni * Minestra di farro con asparagi	* Trofie al pesto genovese * Vellutata di carciofii con crostini	* Tortelli di magro al burro e salvia * Minestrone di verdure con pasta
* Burger di salmone al forno * Parmigiana di zucchine	* Scaloppina di suino alla pizzaiola * Omelette alle verdure di stagione	* Trancio di palombo* con erbe aromatiche * Insalata calda di legumi	* Medaglione di tacchino e spinaci * Soufflé di porri e patate	* Filetto di merluzzo* alla livornese * Formaggio Casatella	* Brasato di vitellone alle verdure * Polpettine di lenticchie e zafferano	* Spezzatino di pollo con piselli * Strudel alla pizzaiola
* Cavolfiori al forno * Spinaci al vapore * Insalata verde e mais	* Carote al burro * Finocchi al vapore * Insalata verde e cappuccio	* Fagiolini al balsamico * Spinaci al vapore * Insalata verde e carote julienne	* Broccoli gratinati * Finocchi al vapore * Radicchio rosso e mais	* Caponata di verdure * Carote al vapore * Insalata verde e ravanelli	* Piselli trifolati * Spinaci al vapore * Insalata verde e pomodori	* Patate al forno * Finocchi al vapore * Radicchio rosso e carote julienne
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Crostata all'albicocca * Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino
CENA						
* Pennette al pesto di rucola * Passato di verdure con grano saraceno	* Fusilli integrali alle verdure * Tortellini in brodo	* Penne ai carciofi * Minestrone di verdure con miglio	* Insalata fredda di farro * Crema di carote	* Cous-cous vegetariano * Zuppa d'orzo	* Risotto al gorgonzola * Zuppa di zucchine con pasta	* Penne alla crema di ricotta e limone * Pasta e fagioli
* Petto di pollo alla salvia e rosmarino * Formaggio Grana Padano	* Prosciutto crudo toscano * Peperoni ripieni di lenticchie	* Straccetti di maiale al limone e prezzemolo * Omelette al formaggio	* Filetto di orata al limone * Burger di soia e rape rosse	* Bocconcini di tacchino agli asparagi * Cecina al rosmarino	* Trancio di halibut ai capperi e limone * Frittata alla cipolla	* Involtino di vitello al latte * Panzanella vegetariana
* Fagiolini all'olio * Rape rosse al vapore * Insalata verde e carote julienne	* Rape rosse all'agro * Zucchine al vapore Insalata verde e cappuccio julienne	* Macedonia di verdure all'olio * Rape rosse al vapore * Insalata verde e ravanelli	* Spinaci alla parmigiana * Fagiolini al vapore * Cappuccio julienne	* Zucchine gratinate * Finocchi al vapore * Insalata verde e rucola	* Fagiolini al prezzemolo * Zucchine al vapore * Insalata verde e rossa	* Craciofi trifolati * Rape rosse al vapore * Insalata verde e cappuccio julienne
* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino	* Frutta fresca * Yogurt * Purea di frutta * Budino

9.3.2 MENU BASE PER DEGENTI PEDIATRICI

L'alimentazione in età pediatrica ha acquisito oggi notevole importanza per le valenze non solo preventive ma anche costitutive del futuro individuo.

Alla base di una corretta alimentazione in età pediatrica stanno essenzialmente i **prodotti vegetali, i cereali, la frutta e verdura**, a sottolineare l'importanza di fornire un tipo di alimentazione di elevato valore qualitativo più che quantitativo. Molto spesso però nella pratica quotidiana questi criteri sono di difficile applicazione, soprattutto nel caso in cui il bambino si trovi ricoverato in ambiente ospedaliero.

L'ambiente circostante, soprattutto se sconosciuto al bambino, condiziona negativamente il rapporto con il cibo. Risulta pertanto fondamentale elaborare delle strategie e accorgimenti per favorire l'assunzione sia dell'apporto calorico giornaliero previsto per fascia d'età, evitando quindi casi di sotto o sovra alimentazione, promuovendo i principi di una sana e corretta alimentazione, e favorendo quindi l'applicazione di certi comportamenti postivi che caratterizzeranno l'adulto.

Per i **Degenti pediatrici Serenissima Ristorazione** ha previsto alcuni accorgimenti al menù, per renderlo più appetibile e adattabile a questa fascia d'età. Le diverse ricette sono state rielaborate per essere consone alle capacità masticatorie e deglutitorie dei piccoli pazienti, ad esempio introducendo formati di pasta piccola o presentando i piatti a base di carne sotto forma di sformati, bocconcini o polpette, con lo scopo di facilitare l'assunzione e conseguentemente ridurre il fenomeno della malnutrizione ospedaliera. Sono state introdotte specifiche ricette con lo scopo di stimolare i bambini al consumo di pesce e ortaggi, che rappresentano solitamente gli alimenti con il più alto tasso di rifiuto.



Menu degenti pediatrici

STAGIONE ESTATE

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
» Pennette al ragù di melanzane » Crema di carote e riso	» Farfalline al ragù » Vellutata di verdure con crostini	» Ravioli di magro al pomodoro fresco » Zuppa di cereali	» Insalata di pasta fredda » Crema di zucchine	» Mini fusilli al tonno e pomodorini » Zuppa d'orzo	» Pennette all'amatriciana » Crema di porri e patate	» Lasagne alle verdure » Crema di lenticchie con riso
» Filetto di merluzzo al forno » Burger di soia al pomodoro	» Arrosto di tacchino al forno » Omelette alle zucchine	» Filetto di platessa all'olio e prezzemolo » Polpettine vegetariane	» Straccetti di vitellone al forno » Burger di tofu e verdure	» Seppioline con patate » Insalata di mozzarella e pomodori alla caprese	» Hamburger di vitellone al formaggio » Torta salata alle verdure	» Coscia di pollo al forno » Cotoletta di melanzane al forno
» Fagiolini al pomodoro » Zucchine al vapore » Insalata verde e rossa	» Macedonia di verdure » Finocchi al vapore » Insalata verde e carote julienne	» Carote e piselli al prezzemolo » Spinaci al vapore » Pomodori in insalata	» Finocchi gratinati al forno » Zucchine al vapore » Carote julienne	» Fagiolini all'olio e prezzemolo » Finocchi al vapore » Insalata verde e ravanelli	» Macedonia di verdure » Spinaci al vapore » Insalata verde con cetrioli e mais	» Patate al forno » Fagiolini al vapore » Insalata verde e pomodori
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Torta al limone » Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino
CENA						
» Insalata di riso » Minestrone di verdure con pasta	» Mini conchiglie al pomodoro • Vellutata di carote	» Mini fusilli al pesto genovese » Crema di patate	» Pennette al ragù di lenticchie » Zuppa di verdure	» Gnocchetti sardi al pomodoro e ricotta » Crema di cereali	» Sedanini alle verdure » Minestrone di verdure con grano saraceno	» Cous cous con piselli e verdurine » Crema di piselli
» Suprema di pollo al forno » Frittatina con patate	» Polpettone di tonno e verdure » Formaggio Pecorino toscano	» Scaloppina di suino alla pizzaiola » Burger di ceci con salsa al pomodoro	» Trancio di palombo al vapore » Polpette di quinoa e verdure	» Bocconcini di tacchino al rosmarino » Burger di piselli al forno	» Trancio di salmone al forno » Hummus di ceci con crostino di pane	» Bresaola al limone con pomodorini » Pizza al pomodoro e mozzarella
» Carote al burro e salvia » Spinaci al vapore » Pomodori in insalata	» Tris di verdure al tegame » Fagiolini al vapore » Insalata verde	» Pomodori gratinati » Chips di rape rosse » Insalata verde con mais	» Spinaci alla parmigiana » Fagiolini al vapore » Pomodori in insalata	» Carote al tegame » Chips di rape rosse » Insalata verde con pomodori	» Patate al forno » Finocchi al vapore » Radicchio rosso e carote julienne	» Zucchine trifolate » Carote al vapore » Insalata verde e mais
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino

Menu degenti pediatrici

STAGIONE AUTUNNO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
» Pennette ai funghi » Minestrone di verdure e riso	» Risotto al radicchio » Minestra di cereali e legumi	» Orecchiette al pomodoro e piselli » Zuppa di riso	» Gnocchi di patate al ragù di carni bianche • Crema di carote	» Sedanini al salmone » Vellutata di verdure e farro	» Mini fusilli alla crema di zucca » Vellutata di ceci	» Lasagne alle verdure » Passato di verdure con riso
» Filetto di halibut al prezzemolo » Polpette di lenticchie al forno	» Polpette di vitellone bianco in umido » Straccetti di tofu con verdure spadellate	» Filetto di platessa gratinata » Formaggio Parmigiano Reggiano	» Spezzatino di pollo » Frittata agli spinaci e grana	» Filetto di merluzzo alle olive » Tortino di legumi e verdure	» Bocconcini di tacchino al limone » Strudel di verdure e patate	» Arrosto di vitello al forno » Omelette al prosciutto
» Cavolfiori al parmigiano » Zucchine al vapore » Insalata e radicchio	» Spinaci al tegame » Carote al vapore » Insalata e finocchi	» Finocchi al forno » Cavolfiori al vapore » Carote julienne	» Broccoli all'olio » Tris di verdure » Insalata e mais	» Carote al forno » Erbette al vapore » Cappuccio julienne	» Cavolfiori gratinati » Bieta al vapore » Insalata e cetrioli	» Macedonia di verdure » Finocchi al vapore » Cappuccio e radicchio
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Torta alle mandorle » Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino
CENA						
» Farfalline al sugo di broccoli » Vellutata di carote	» Pappa al pomodoro » Passato di verdure con crostini	» Pipe al tonno » Crema di piselli con riso	» Risotto allo zafferano » Minestrone di verdure con pasta	» Pennette alla crema di cavolfiori » Tortellini in brodo	» Gnocchetti al pomodoro e basilico » Crema di funghi	» Farfalline al ragù vegetale » Zuppa d'orzo
» Prosciutto cotto » Omelette al forno	» Sogliola dorata al forno » Crocchette di verdure e cannellini	» Fagottini di pollo al rosmarino » Timballo di fagioli	» Filetto di merluzzo al forno » Polpettine dorate di ceci	» Spiedini di carni miste al forno » Formaggio Casatella	» Scaloppa di tacchino al limone » Hamburger di lenticchie	» Lonzino di maiale al latte » Flan ai formaggi
» Zucca al forno » Mix verdure vapore » Cappuccio julienne	» Chips di rape rosse » Zucchine al vapore » Radicchio e mais	» Cavoletti di Bruxelles » Carote al vapore » Cappuccio julienne	» Spinaci parmigiana » Zucchine al vapore » Insalata verde	» Broccoli gratinati » Finocchi al vapore » Carote julienne	» Cappuccio brasato » Carote al vapore » Insalata e mais	» Funghi trifolati » Broccoli al vapore » Carote julienne
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino

Menu degenti pediatrici

STAGIONE INVERNO

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
» Mini penne alla crema di radicchio » Zuppa di cereali	» Ravioli di patate con sugo ai funghi » Passato con orzo	» Risotto alla zucca » Crema di patate con pasta	» Gnocchi di patate al sugo di broccoli » Crema di legumi	» Mini fusili al sugo di seppie » Vellutata di carote	» Farfalline all'amatriciana » Zuppa con lenticchie	» Lasagne al ragù di vitellone » Crema verdure e riso
» Arrosto di maiale al forno » Burger di soia e quinoa gratinato	» Straccetti di manzo al pomodoro » Frittata al naturale	» Bocconcini di merluzzo al forno » Sfoglia di patate e fagioli	» Polpettine di carne alla livornese » Tortino di lenticchie e zucca	» Polpette di trota al forno » Omelette alla mozzarella	» Trancio di pesce spada al forno » Burger di soia alla pizzaiola	» Rollè di coniglio al forno » Ricottina al forno
» Zucca al rosmarino » Spinaci al vapore » Cappuccio julienne	» Cavoletti di Bruxelles » Bieta al vapore » Insalata verde	» Spinaci gratinati » Carote al vapore » Finocchi julienne	» Cavolfiori al forno » Broccoli al vapore » Carote julienne	» Patate al prezzemolo » Spinaci al vapore » Insalata e carote	» Mix di verdure all'olio » Zucchine al vapore » Insalata verde	» Carotine prezzemolate » Broccoli al vapore » Cappuccio julienne
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca • Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Torta di mele » Frutta fresca • Yogurt » Purea di frutta » Budino
CENA						
» Risotto alla parmigiana » Vellutata di fagioli	» Mini fusilli al pomodoro » Crema di spinaci	» Pennette alla boscaiola » Zuppa di farro	» Ruote al pomodoro e olive » Minestrone e riso	» Orzotto alla crema di spinaci » Zuppa con pastina	» Mini conchiglie al sugo vegetale » Vellutata di finocchi	» Spaghetti con robiola e mandorle » Passato di verdura con pastina
» Suprema di pollo al limone » Flan uova e patate	» Polpette di tonno al forno » Sformato di ceci e verdure	» Hamburger di manzo ai ferri » Polpette di cavolfiori e piselli	» Filetto di sogliola al prezzemolo » Scamorza al forno con funghi	» Arrosto di tacchino al forno » Polpette di legumi in umido	» Straccetti di pollo gratinati » Rosette di verdure e formaggio	» Bocconcini di vitellone al rosmarino » Pizza alle verdure miste
» Broccoli gratinati » Finocchi al vapore » Insalata verde	» Piselli al prezzemolo » Macedonia di verdure » Insalata e finocchi	» Finocchi gratinati » Cavolfiori al vapore » Cappuccio julienne	» Cavoletti di Bruxelles » Barbabietole vapore » Finocchi julienne	» Broccoli trifolati » Carote al vapore » Cappuccio julienne	» Finocchi al forno » Coste al vapore » Carote julienne	» Patate fiammifero » Zucchine al vapore » Insalata verde
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino

Menu degenti pediatrici

STAGIONE PRIMAVERA

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO						
» Mini penne al pomodoro e olive » Minestrone di verdure con riso	» Risotto cremoso alle zucchine » Zuppa di legumi con pasta	» Farfalline alla crema di latte e speck » Vellutata di fagiolini e patate	» Gnocchi di patate al pomodoro e basilico » Crema di piselli con pasta	» Mini fusilli al tonno e pomodoro » Minestra di farro con asparagi	» Gnocchetti sardi al pesto genovese » Vellutata di carciofii con crostini	» Tortelli di magro al burro e salvia » Minestrone di verdure con pasta
» Burger di salmone al forno » Parmigiana di zucchine	» Scaloppina di suino al limone » Omelette alle verdure di stagione	» Trancio di palombo* al forno » Polpettine di legumi	» Medaglione di tacchino e spinaci » Soufflé di zucchine e patate	» Filetto di merluzzo* alla livornese » Formaggio Casatella	» Brasato di vitellone alle verdure » Polpettine di lenticchie	» Spezzatino di pollo con piselli » Strudel alla pizzaiola
» Cavolfiori al forno » Spinaci al vapore » Insalata verde e mais	» Carote al burro » Finocchi al vapore » Insalata verde e cappuccio	» Fagiolini all'olio » Spinaci al vapore » Insalata verde e carote julienne	» Broccoli gratinati » Finocchi al vapore » Radicchio rosso e mais	» Patate al prezzemolo » Carote al vapore » Insalata verde e mais	» Piselli trifolati » Spinaci al vapore » Insalata verde e pomodori	» Patate al forno » Finocchi al vapore » Radicchio rosso e carote julienne
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Crostata all'albicocca » Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino
CENA						
» Pennette al pesto di rucola » Passato di verdure con cereali	» Pennette alle verdure » Crema di spinaci	» Sedanini alla crema di carciofi » Minestrone di verdure	» Insalata fredda di farro » Crema di carote	» Cous-cous vegetariano » Zuppa d'orzo	» Risotto cremoso alle carote » Crema di zucchine con pasta	» Pennette alla crema di ricotta e limone » Pasta e fagioli
» Petto di pollo al rosmarino » Formaggio Grana Padano	» Prosciutto cotto » Polpette di patate e peperoni	» Lonzino di maiale al forno » Omelette al formaggio	» Filetto di orata al limone » Burger di soia e verdure	» Bocconcini di tacchino agli asparagi » Cecina al rosmarino	» Trancio di halibut al limone » Frittata al naturale	» Involtino di vitello al latte » Burger di borlotti alla salvia
» Fagiolini all'olio » Chips di rape rosse » Insalata verde e carote julienne	» Broccoli al forno » Zucchine al vapore Insalata verde e cappuccio julienne	» Macedonia di verdure all'olio » Chips di rape rosse » Insalata verde e mais	» Spinaci alla parmigiana » Fagiolini al vapore » Cappuccio julienne	» Zucchine gratinate » Finocchi al vapore » Insalata verde e rucola	» Fagiolini al prezzemolo » Zucchine al vapore » Insalata verde e rossa	» Craciofi trifolati » Rape rosse al vapore » Insalata verde e cappuccio julienne
» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino	» Frutta fresca » Yogurt » Purea di frutta » Budino

9.3.3 MENU DIPENDENTI

Un'alimentazione equilibrata promuove il benessere dei lavoratori, aiuta a migliorare il rendimento sul lavoro e previene malattie legate a un'alimentazione errata. Per questo motivo il menù elaborato per la Mensa Dipendenti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, si basa su un principale filo conduttore, che è costituito dall'applicazione dei principi di base costituenti la **dieta mediterranea**, in cui sono privilegiati i cereali, a scelta fra pasta, riso, farro, orzo, i legumi (piselli, lenticchie, ceci, fagioli) e la verdura, e vede l'alternarsi anche di alimenti di origine animale come carne (rossa e bianca), pesce, uova, formaggi, affettati. Il menù proposto quindi tende a perseguire tali principi cardine, con lo scopo di educare l'Utente ad una sana e corretta alimentazione. Tuttavia è risaputo come le esigenze alimentari di una popolazione sana siano le più diversificate, sia per stile di vita, abitudini, nazionalità che orientamenti etico-religiosi. Pertanto, perseguendo il principio di massima soddifazione dell'Utente, il menù proposto è strutturato in modo tale da soddisfare la maggior parte di queste esigenze, garantendo da un lato la presenza dei tradizionali piatti toscani e dall'altro introducendo proposte per regimi etico-religiosi, ipocalorici, vegetariani o per allergie/intolleranze.

CARATTERISTICHE DEL MENÙ

Il palinsesto di menù proposto sarà organizzato per aree tematiche, che identificano precisi percorsi nutrizionali, individuandoli graficamente anche all'interno del layout della mensa. Lo scopo è facilitare l'Utente nel riconoscimento del percorso più adatto alle proprie esigenze e di conseguenza velocizzare il flusso dell'Utenza, riducendo le attese.

I percorsi individuati riguardano:

Linea Tradizionale, caratterizzata dalla presenza di piatti più elaborati, appartenenti alla tradizione italiana e toscana. Quotidianamente saranno disponibili due alternative variabili per primi, secondi e contorni.

Linea Benessere, caratterizzata da piatti meno elaborati, con ricette salutari, facilmente digeribili e a ridotto contenuto di grassi e zuccheri semplici. Quotidianemente saranno proposti un primo piatto, un secondo e un contorno al vapore. Inoltre sarà disponibile anche la pasta integrale, nelle versioni con il sugo del giorno, all'olio o al pomodoro.

Linea Vegetariana, opportunamente circoscritta lungo la linea distributiva. La linea vegetariana prevede la proposta quotidiana di un primo piatto, un secondo caldo a base di uova e un secondo caldo a base di legumi.

Alternative fisse, ovvero piatti sempre disponibili che consentono all'Utente di creare il proprio menù personalizzato, in maniera flessibile e sempre diversificata.

MODELLI NUTRIZIONALI E DIETE SPECIALI

Le preparazioni proposte nelle diverse combinazioni e linee (Tradizionale, Vegetariano, Benessere), grazie all'ampia variabilità di pietanze presenti, consentono di soddisfare la maggior parte delle esigenze dell'Utenza, assecondando le necessità legate a particolari regimi dietetici. Di seguito sono riportati, a titolo di esempio, alcuni dei modelli alimentari che è possibile seguire grazie alla proposta di menù elaborata dal servizio di ristorazione:

- **dieta ipoglucidica**, a basso contenuto di carboidrati e zuccheri semplici;
- **dieta ipolipidica,** a basso contenuto di grassi;
- **dieta chetogenica,** con prevalenza di proteine e grassi e a basso contenuto di carboidrati;
- **dieta vegetarina,** priva di carne e pesce;
- **dieta vegana,** con totale assenza di prodotti di origine animale;
- **dieta ipocalorica;**
- **dieta iperproteica,** con aumentato apporto in termini di proteine;
- **dieta low-FODMAP,** per Utenti con particolari problematiche intestinali;
- **dieta gluten free.**

Inoltre, tutte le pietanze proposte saranno corredate delle informazioni relative al contenuto in allergeni

così come previsto dalla normativa vigente in materia. Il contenuto in allergeni sarà pubblicato sia nel portale di prenotazione che nei totem/monitor affissi in mensa. Inoltre presso ogni postazione lungo la linea distributiva, i piatti presenti saranno identificati con cartellino riportante descrizione del piatto, gli ingredienti, l'impronta di carbonio e gli allergeni contenuti.

Per la gestione delle diete per il personale dipendente, Serenissima Ristorazione prevede la **realizzazione di diete speciali ad personam**, su richiesta e a seguito di presentazione di certificato medico. Le diete speciali saranno predisposte in confezioni monodose, con indicazione dell'Utente a cui sono destinate, per evitare promiscuità in fase di distribuzione. La preparazioni delle diete sarà supervisionata dal Dietista di Serenissima Ristorazione, presente presso i locali di produzione pasti, a garanzia della correttezza del processo.

Si riassumono graficamente nella tabella a seguire le alternative quotidianamente proposte all'interno delle diverse linee di menù.

	TRADIZIONALE	VEGETARIANA	BENESSERE	ALTERNATIVE FISSE
PRIMI PIATTI	• 1 piatto del giorno asciutto • 1 piatto del giorno in brodo • Pizza • Focaccia	• 1 piatto del giorno asciutto	• 1 piatto del giorno asciutto	• Pasta all'olio • Pasta al pomodoro • Riso all'olio • Riso al pomodoro • Pasta integrale all'olio • Pasta integrale al pomodoro • Riso integrale all'olio • Riso integrale al pomodoro
SECONDI PIATTI	• 1 secondo di carne • 1 secondo di pesce • Affettato e/o formaggio	• 1 secondo a base di uova • 1 secondo a base di legumi	• 1 secondo del giorno a base di carne, pesce, uova o legumi	• Insalatona • Pokè • Carne ai ferri • Formaggio (3 tipologie)
CONTORNI	• 1 contorno caldo • Patate o polenta	• 1 contorno caldo	• 1 contorno a vapore	• Verdura cruda • Insalata
FRUTTA E DESSERT	• Dolce del giorno	• Macedonia di frutta fresca	• Mousse di frutta • Centrifuga di frutta fresca • Budino di riso • Yogurt di soia	• Frutta fresca di stagione • Yogurt intero alla frutta • Yogurt intero naturale • Yogurt magro naturale • Budino/gelato
PANE	• Pane toscano	• Pane comune	• Pane ai cereali • Pane integrale • Gallette di riso	• Pane comune • Cracker • Grissini

A titolo di esempio viene riportata una settimana di menù elaborato da Serenissima Ristorazione

	MENU DIPENDENTI - STAGIONE ESTATE						
	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Risotto alle zucchine e menta • Vellutata di carote e ceci con crostini • Pizza alle verdure • Focaccia genovese	• Gnocchi di patate ai peperoni • Crema di pomodori • Pizza al prosciutto • Focaccia pugliese	• Penne alle melanzane e ricotta • Minestra di legumi con orzo • Pizza margherita • Focaccia alle verdure	• Testaroli freschi al pesto di basilico • Crema di zucchine con riso • Pizza con salamino • Focaccia alla rucola e grana	• Risotto alla marinara • Zuppa di amaranto, lenticchie e porri • Pizza capricciosa • Bruschetta alle olive	• Tagliatelle fresche ai piselli e prosciutto • Minestrone di verdure alla toscana • Pizza alle verdure • Cecina toscana	• Lasagne al ragù di vitellone • Vellutata di fave con pecorino • Pizza tonno e cipolla • Focaccia al rosmarino
VEG	• Fusilli con pomodorini, rucola e noci	• Penne alle olive, capperi e pomodori secchi	• Farfalle integrali alla crema di asparagi	• Acquacotta alle verdure di stagione e basilico	• Cannelloni con spinaci e ricotta gratinati	• Cous cous con piselli e carote	• Gnocchi di patate al pesto di rucola
BENESSERE	• Penne integrali con crema di ceci e curcuma	• Riso integrale con verdure spadellate al curry	• Crema di carote e zenzero con topinambur	• Penne integrali con pomodoro fresco e feta	• Riso rosso integrale con seppie e timo	• Spaghetti di farro con verdure miste	• Bucatini al ragù di pesce spada e olive
SECONDI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Spezzatino di tacchino allo zafferano • Halibut grigliato al limone e salvia • Sopressata e salame toscano	• Spiedini di carne mista e verdure al forno • Filetto di platessa all'acquapazza • Speck con caprino e verdure grigliate	• Coscette di pollo al marsala • Trota salmonata su crema di zucchine • Prosciutto crudo toscano e melone	• Saltimbocca di vitello alla romana • Trancio di salmone al pistacchio • Finocchiona con crostino alle verdure	• Scaloppa di pollo alle zucchine e scamorza • Filetto di trota al limone • Affettato di tacchino con insalatina alle mele verdi	• Bocconcini di manzo al balsamico con rucola • Sgombro con pomodori secchi • Bresaola con scaglie di parmigiano e pomodorini	• Arista di maiale alle erbette • Trancio di palombo alla livornese • Prosciutto cotto affumicato con sott'aceti
VEG	• Frittata con spinaci • Polpette di melanzane e tofu al forno	• Frittata al latte • Burger di cannellini al pomodoro	• Uova sode • Melanzane alla parmigiana	• Frittata al forno • Hummus di ceci con crostino di pane	• Uova strapazzate • Schiacciata di borlotti al basilico	• Strudel di verdure • Burger di cannellini con salsa al pomodoro	• Frittata alla cipolla rossa • Ceci spadellati
BENESSERE	• Medaglione di pollo al vapore con verdure croccanti	• Nasello al vapore con salsa allo yogurt	• Tagliata di pollo con rucola, pomodorini e scaglie di grana	• Straccetti di tacchino alla salvia e rosmarino	• Platessa all'olio, limone e prezzemolo	• Straccetti di pollo al limone	• Crostino integrale di salmone affumicato e verdure
CONTORNI							
TRADIZIONALE	• Carote al forno • Patate al timo	• Melanzane al funghetto • Polenta grigliata	• Caponata di verdure • Patate al prezzemolo	• Pomodori gratinati • Insalata di patate e cipolla	• Peperoni grigliati • Patate alla salvia	• Fagiolini al balsamico • Peperoni e patate	• Bieta alla parmigiana • Crocchette di patate
VEG BENESSERE	• Piselli e carote spadellati • Bieta al vapore	• Macedonia di verdure al prezzemolo • Carote al vapore	• Fagiolini e patate al balsamico • Spinaci al vapore	• Zucchine al forno • Fagiolini al vapore	• Melanzane trifolate • Broccoli al vapore	• Macedonia di verdure con legumi all'olio • Finocchi al vapore	• Verdure miste grigliate • Asparagi al vapore

MENU DIPENDENTI - STAGIONE AUTUNNO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Pennette ai funghi e pancetta • Zuppa d'orzo • Pizza margherita • Focaccia al pomodoro	• Tagliolini al radicchio e taleggio • Crema di broccoli con riso • Pizza con acciughe • Focaccia alla cipolla	• Risotto alla salsiccia e cavolo nero • Passato di verdure e farro • Pizza con burrata • Focaccia ai pomodori secchi	• Lasagne gratinate alla zucca • Zuppa di verze • Pizza ai wurstel • Focaccia barese	• Spaghetti alle cozze e vongole • Crema di topinambur • Pizza alle verdure • Focaccia genovese	• Rigatoni ai carciofi, provola e noci • Crema di lenticchie • Pizza allo speck • Crescia marchigiana	• Gnocchi di patate al burro e salvia • Vellutata di carote con crostini integrali • Pizza al brie e funghi • Piadina romagnola
VEG	• Risotto allo zafferano e basilico	• Farfalle integrali ai porri e olive	• Polenta con ragù di funghi	• Fusilli al pesto e pomodoro	• Orecchiette alle cime di rapa	• Risotto alla zucca e rosmarino	• Pasta e fagioli alla veneta
BENESSERE	• Fusilli integrali alla crema di radicchio e ricotta	• Riso con crema di fagioli e timo	• Penne integrali alla crema di cavolfiori	• Quinoa con gamberetti e hummus di ceci	• Grano saraceno con piselli carote e zucchine	• Gnocchetti sardi ai broccoletti e granella di mandorle	• Insalata di cereali integrali con verdure
SECONDI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Scaloppa di pollo all'arancia • Filetto di cernia al pepe rosa • Involtini di bresaola con julienne di verdure	• Spezzatino di manzo al vino rosso • Seppioline in umido con piselli • Coppa di Parma e pecorino toscano	• Scaloppa di tacchino ai funghi • Filetto di orata in crosta di pane • Mortadella ed emmenthal	• Coscia di pollo alla cacciatora • Polpette di tonno dorate • Salame Milano con sottaceti	• Bocconcini di tacchino alla salvia • Insalata di mare con verdure e patate • Prosciutto cotto e mozzarella	• Involtini di manzo in umido • Verdesca con capperi e olive • Affettato di tacchino con sedano e mela	• Salsiccia con le verze • Halibut al limone e pepe verde • Speck con quartirolo lombardo
VEG	• Cotolette di tempeh panate • Frittata alle patate e spinaci	• Cordon bleu di verdure • Omelette al formaggio	• Polpette di quinoa con zucca e patate • Sformato di cavolfiore e patate	• Crocchette di lenticchie al forno • Frittata all'erba cipollina	• Parmigiana di verdure autunnali • Uova strapazzate	• Farinata di ceci • Torta salata alla zucca e formagella	• Bruschetta con crema di borlotti • Rotolo di frittata al finocchietto
BENESSERE	• Primo sale al forno	• Petto di pollo con salsa al basilico	• Merluzzo al forno in crosta di zucchine	• Tagliata di tacchino all'aceto balsamico	• Paillard di vitello con radicchio spadellato	• Hamburger di tacchino agli spinaci	• Cernia al vapore con salsa al limone
CONTORNI							
TRADIZIONALE	• Broccoli alla parmigiana • Patate al prezzemolo	• Cavolfiori dorati • Patate al forno	• Cavoletti di Bruxelles al burro • Patate al rosmarino	• Finocchi al pomodoro • Polenta	• Verze brasate • Purè gratinato	• Macedonai di verdure al forno • Insalata di patate e sedano	• Carciofi trifolati • Patate in umido
VEG BENESSERE	• Piselli alla cipolla • Finocchi al vapore	• Rape rosse all'olio • Carote al vapore	• Carote al latte • Bieta al vapore	• Cipolle brasate • Rape rosse al vapore	• Cavolo romanesco • Broccoli al vapore	• Fagiolini all'olio • Cavolfiori al vapore	• Zucca al forno • Spinaci al vapore

MENU DIPENDENTI - STAGIONE INVERNO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Gnocchetti sardi con salsiccia e ricotta • Zuppa di cipolle • Pizza tonno e olive • Focaccia alle verdure	• Pici all'aglione • Minestra di pasta e ceci alla toscana • Pizza ai formaggi • Cecina toscana	• Lasagne al ragù di carni bianche • Vellutata di bietole con riso • Pizza al prosciutto • Focaccia pugliese	• Risotto verze e gorgonzola • Zuppa di cereali e patate • Pizza capricciosa • Piadina romagnola	• Fusilli al salmone e porri • Tortellini in brodo • Pizza alla cipolla rossa • Focaccia al radicchio	• Farfalle al tonno, olive e capperi • Crema di zucca con burrata • Pizza alla marinara • Focaccia ai funghi	• Crespelle ai funghi • Minestra di riso e prezzemolo • Pizza con salamino • Focaccia semplice
VEG	• Fusilli all'arrabbiata	• Riso thai alla salsa di yogurt e verdure	• Pennette al ragù di lenticchie	• Spaghetti di riso con verdure saltate alla salsa di soia	• Lasagne alle verdure di stagione	• Farfalle al pesto di spinaci	• Insalata di riso vegana con tofu
BENESSERE	• Insalata di farro e orzo con ceci e spinaci saltati	• Conchiglie alla crema di zucca e granella di pistacchi	• Cous-cous con pollo al curry e verdure	• Orzo con radicchio rosso spadellato	• Mezze maniche al pomodoro e olive	• Risotto integrale alla barbabietola	• Farfalle integrali al pesto di noci
SECONDI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Lombata di vitello in salsa piccante • Platessa al prezzemolo • Speck con cetriolini e radicchio	• Arrosto di tacchino alle erbe aromatiche • Pesce spada grigliato all'alloro • Involtino di mortadella con robiola	• Pollo alla maggiorana • Sgombro al vino bianco e capperi • Prosciutto crudo e mozzarella	• Involtini di manzo e Asiago • Polpettone di tonno al forno • Fromaggio alla piastra con polenta	• Coscia di pollo al forno con olive • Salmone con salsa all'aneto • Involtino di bresaola caprino con funghi	• Prosciutto cotto di Praga al forno • Polpette di merluzzo al pomodoro • Insalatina di salmone affumicato	• Brasato di manzo in umido • Calamari grigliati in salsa al limone • Bresaola con grana e radicchio
VEG	• Frittata al profumo di tartufo • Panzanella vegetariana alla toscana	• Sformato di verdure • Involtini di verza e lenticchie	• Tofu spadellato • Sformato di patate e formaggella	• Cotoletta di zucca • Omelette al gorgonzola e funghi	• Hummus di ceci con crostino • Uova al pomodoro	• Insalata nizzarda • Polpette d'orzo con salsa alle verdure	• Torta salata ai porri e patate • Fagioli in umido
BENESSERE	• Merluzzo al vapore su crema di cannellini	• Frittata di albumi al forno con verdure	• Feta al forno con granella di pistacchi	• Medaglioni di tacchino al vapore con senape	• Involtino di platessa al limone	• Straccetti di pollo con zenzero e zucchine	• Roast beef con verdure di stagione
CONTORNI							
TRADIZIONALE	• Cavoletti di Bruxelles al forno • Crocchette di patate	• Carote e piselli al tegame • Patate al forno	• Bieta brasata • Patate alla salvia	• Finocchi gratinati • Patate alla pizzaiola	• Broccolo romanesco al forno • Patate al vapore	• Spinaci alla parmigiana • Patate al burro	• Verze spadellate • Polenta
VEG BENESSERE	• Cavolfiori al prezzemolo • Spinaci al vapore	• Cipolle in agrodolce • Broccoli al vapore	• Carote all'olio • Fagiolini al vapore	• Cavoletti di Bruxelles • Rape rosse al vapore	• Finocchi al forno • Cavolfiori al vapore	• Radicchio brasato • Finocchi al vapore	• Cavolo nero ripassato • Zucchine al vapore

MENU DIPENDENTI - STAGIONE PRIMAVERA

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRIMI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Fusilli alle zucchine e mandorle • Crema di ceci e carote • Pizza alla cipolla • Focaccia allo stracchino	• Tagliatelle al ragù di carne • Minestra di lenticchie e amaranto • Pizza ai carciofi • Focaccia alla rucola	• Risotto ai carciofi • Minestrone di verdure con legumi • Pizza con bufala • Focaccia ai funghi	• Ravioli di ricotta e spinaci al burro e salvia • Zuppa di cipolle • Pizza ai wurstel • Panzerotti	• Mezze maniche ai gamberi • Zuppa di verze • Pizza con zucchine • Focaccia al pomodoro	• Penne al taleggio e pere • Minestra di verdure alla toscana • Pizza margherita • Focaccia pugliese	• Mezze maniche agli asparagi e speck • Passato di verdure • Pizza alle olive • Focaccia al rosmarino
VEG	• Gnocchetti sardi al pomodoro e ricotta	• Conchiglie ai piselli e zafferano	• Farfalle alle mele e curry	• Crepes salate con dadolata di verdure	• Penne alla carbonara di carciofi	• Insalata di riso integrale con verdure e legumi	• Ditalini integrali con ceci alla salvia
BENESSERE	• Riso rosso con salmone, limone e sedano	• Mezze maniche con quartirolo e zucchine	• Cellentani al ragù di merluzzo	• Fusilli integrali al ragù di verdure	• Insalata di quinoa e verdure fresche	• Farfalle ai broccoli e acciughe	• Grano saraceno con pollo e cipollotto
SECONDI PIATTI							
TRADIZIONALE	• Bocconcini di pollo alle verdure • Burger di salmone al forno • Pancetta con misticanza e olive	• Bollito misto alla milanese • Branzino al forno • Prosciutto cotto di Praga con insalata russa	• Scaloppa di tacchino alla valdostana • Sgombro con salsa alla senape • Prosciutto crudo con burrata	• Cotoletta di pollo al forno • Pesce spada al salmoriglio • Mortadella con sott'aceti	• Paillard di vitello con salsa al gorgonzola • Verdesca con lime e menta • Prosciutto cotto e asiago	• Bocconcini di maiale al latte • Burger di trota agli aromi • Speck con gorgonzola	• Arrosto di pollo con zucchine e scamorza • Merluzzo alla livornese • Spiedino di mortadella emmenthal e pomodorini
VEG	• Frittata ai broccoli • Muffin di verdure con salsa di fagioli	• Omelette alla maggiorana • Cotoletta di lenticchie	• Flan di carote e peperoni • Polpette di cannellini	• Frittata con zucchine • Polpette di spinaci, ceci e ricotta	• Schiacciata di fagioli al basilico • Uova sode	• Frittata con mozzarella • Insalata di legumi	• Frittata agli asparagi • Farinata di ceci con pomodorini secchi
BENESSERE	• Polpette di bovino al vapore con salsa allo yogurt	• Feta greca al forno con cipolle, olive, pomodorini e miele	• Burger di trota al forno con limone e menta	• Hamburger di bovino al forno	• Platessa al vapore con carote e zucchine	• Tagliata di pollo con rucola e grana	• Rollè di tacchino al forno
CONTORNI							
TRADIZIONALE	• Macedonia di verdure al burro • Patate al pomodoro	• Finocchi al forno • Insalata di patate	• Asparagi gratinati • Patate fiammifero	• Broccoli al prezzemolo • Purè di patate	• Cavolfiori con besciamella • Patate al timo	• Zucchine trifolate • Polenta	• Carciofi all'olio • Patate al forno
VEG BENESSERE	• Piselli alla cipolla • Carote al vapore	• Pomodori al forno • Zucchine al vapore	• Zucchine grigliate • Finocchi al vapore	• Fagiolini all'olio • Cavolfiori al vapore	• Finocchi all'olio • Rape rosse al vapore	• Bieta gratinata • Cavoletti di Bruxelles	• Fagiolini al prezzemolo • Spinaci al vapore

Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

9.4 Menu Speciali

Si riportano a titolo esemplificativo alcuni menù speciali elaborati da Serenissima Ristorazione, da proporre in occasione delle principali festività e ricorrenze di rilievo nazionale. I menù speciali prevedono l'inserimento del dolce tradizionale.

Santo Natale	
Primo	Lasagne alla zucca e porcini
Secondo	Bollito misto con verdure
Contorno	Patate al burro
Contorno (variante)	Rape rosse in agrodolce – Insalata, carote e mais
Dolce	Panettone

Vigilia di Natale	
Primo	Risotto ai frutti di mare
Secondo	Trota salmonata in crosta di patate
Contorno	Broccoli all'acciuga
Contorno (variante)	Patate al prezzemolo – Insalata verde e finocchi
Dolce	Tortino al cioccolato bianco

Capodanno	
Primo	Crespella al prosciutto e formaggio
Secondo	Cotechino
Contorno	Lenticchie in umido
Contorno (variante)	Spinaci all'olio – Cappuccio, carote e mandorle
Dolce	Pandoro



Epifania	
Primo	Risotto ai funghi
Secondo	Rotolo di faraona al forno
Contorno	Patate al rosmarino
Contorno (variante)	Bieta all'olio – Insalata verde e radicchio
Dolce	Torta alla frutta

Pasqua	
Primo	Risotto agli asparagi e zucchine
Secondo	Arrosto di tacchino agli aromi
Contorno	Patate all'erba cipollina
Contorno (variante)	Carciofi trifolati – Macedonia di verdure julienne
Dolce	Colomba pasquale

Ferragosto	
Primo	Tagliatelle al pomodoro fresco e zucchine
Secondo	Roast-beef con rucola e grana
Contorno	Pomodori al forno
Contorno (variante)	Zucchine al prezzemolo – Pomodoro, rucola e mais
Dolce	Sorbetto al limone – Anguria

Come per i menù stagionali, anche i menù delle festività comprendono una versione con piatti morbidi-tritati ed una versione con piatti frullati, anche per quanto riguarda la proposta dei dolci.

Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

9.5 Progetti speciali

Si presentano a seguire alcune iniziative proposte da Serenissima Ristorazione per la gestione delle diete speciali e degli stati di alterato fabbisogno, prendendo in considerazione situazioni cliniche di frequente riscontro in ambito ospedaliero.

MORBO DI PARKINSON

Il trattamento della malattia di Parkinson è basato sull'uso della levodopa, precursore della dopamina. Il tempo di permanenza del farmaco a livello gastrico è importante in quanto la levodopa è degradata dagli enzimi gastrici: più a lungo questo farmaco rimane nello stomaco, più viene degradato perdendo così la sua efficacia. Diversi fattori dietetici possono influenzare la velocità dello svuotamento gastrico: le fibre, ad esempio, lo rallentano, ed un effetto ritardante è esercitato anche da un eccesso di acidità gastrica e dalla compresenza di alcuni farmaci. Anche la stipsi può influire sulla quantità di farmaco assorbito. Per un assorbimento ideale, la levodopa deve essere assunta tra i 15 e i 30 minuti prima dei pasti. I pasti troppo ricchi di proteine possono interferire con l'attività farmacologica della levodopa, pertanto risulta necessario limitare le proteine secondo la dose raccomandata (0,8 g /kg peso ideale/ die). In genere i benefici maggiori si ottengono concentrando le proteine soprattutto nel pasto serale e formulando, quindi, un piano alimentare dedicato.

MORBO DI ALZHEIMER

PROGETTO FINGER FOOD Serenissima propone uno speciale progetto di gestione del degente affetto da Alzheimer, attraverso l'introduzione di particolari accorgimenti legati sia alla composizione del pasto in sé che alle modalità di somministrazione, prendendone in considerazione le problematiche tipiche. Il progetto si basa sulla realizzazione di un menu dedicato di circa 2200-2400 kcal, costituito da pietanze di facile consumo e maggiormente gradite a questa particolare utenza, nel rispetto della stagionalità e dei prodotti tipici del territorio. Il menù prevede la somministrazione degli alimenti in modalità "finger food", ovvero in porzioni tali da essere prese con le dita, che consentono all'utente di poter mangiare da solo, senza paura di sporcarsi o di rovesciare / rompere qualcosa. Questa modalità di somministrazione consente il mantenimento dell'autonomia residua individuale, anche in presenza di fattori di disturbo. I requisiti indispensabili del finger food sono la maneggevolezza, ovvero in porzioni della giusta misura (ad esempio un pasticcino), non devono lasciare residui sulle dita e devono essere molto appetibili, non devono essere contenuti in contenitori che potrebbero essere scambiati per cibo. Per gli alimenti che necessitano di essere addensati (ad esempio vellutate di verdure) si propone l'utilizzo del semolino, quale ingrediente naturale che non altera il gusto delle pietanze.

DEGENTI IN STATO DI GRAVE FRAGILITÀ, DISAGIO PSICHIATRICO E FINE VITA

Serenissima Ristorazione garantisce, per questa tipologia di degenti, alcune specifiche tipologie di integrazioni alimentari atte a supportarli dal punto di vista nutrizionale. Verranno fornite soluzioni personalizzate in base alle caratteristiche cliniche specifiche, con l'eventuale fornitura aggiuntiva di prodotti quali brioches, marmellate, burro, yogurt, gelati e cioccolata, grana a scaglie, ecc. che saranno concordate di volta in volta con il reparto richiedente.

BEVANDE PER SOGGETTI IN TERAPIA ANTIBLASTICA

Per gli utenti in terapia antiblastica ambulatoriale, date le particolari condizioni legate alla tipologia di trattamento, Serenissima Ristorazione propone la fornitura di succhi di frutta, spremute fresche, estratti di frutta e verdura freschi.

SPUNTINI PER PAZIENTI IN DIETA FRAZIONATA O CON AUMENTATI FABBISOGNI CALORICI

Serenissima provvederà alla preparazione e consegna di spuntini dedicati ai pazienti che per necessità terapeutiche e / o intervento chirurgico necessitano di integrare la propria giornata alimentare con spuntini e merende. I prodotti erogabili saranno concordati con il servizio dietetico ospedaliero e saranno costituiti ad esempio da budini, yogurt, barrette energetiche, pane, marmellata.

Progetto Rialimentazione



Serenissima Ristorazione intende produrre, all'interno della cucina **paste gelato**, specifiche per i degenti a rischio di malnutrizione (ad esempio utenti oncologici) o che faticano a raggiungere un appropriato intake calorico e di nutrienti (utenti afferenti al reparto di odontostomatologia, utenti con difficoltà masticatorie/deglutitorie, ecc.). Questo progetto, già sviluppato in numerose realtà, ha ottenuto importanti risultati dal punto di vista nutrizionale, assicurando un miglioramento dell'intake calorico e proteico nei degenti

Il prodotto a base di gelato, se richiesto, potrà essere addizionato di:

- **maltodestrine** (nel caso venisse richiesta un'integrazione calorico-glucidica);
- **proteine del siero del latte – whey protein** (nel caso in cui venisse richiesta un'integrazione proteica).

Il progetto sarà seguito dalla dietista di Serenissima, che prenderà in carico le richieste formulate dai reparti e provvederà a scegliere la formula di gelato più indicata; la dietista di Serenissima provvederà anche a formare il personale di cucina per le corrette modalità di utilizzo del pastorizzatore, verificando l'esattezza delle procedure di preparazione del prodotto.

Le paste gelato saranno formulate con diversi gusti e potranno avere una **densità variabile**. Il progetto, infine, prevederà un'**analisi della gradibilità del prodott**o, valutando, ad esempio, quali sono i gusti più o meno apprezzati; i risultati di tale indagine saranno condivisi con l'Ente e verranno utilizzati da Serenissima per eventuali modifiche delle formulazioni, al fine di migliorare la gradibilità delle stesse ed incontrare maggiormente le necessità dei degenti

Oltre alla pasta di gelato, Serenissima ha elaborato molteplici modalità di integrazione per diverse tipologie di carenza nutrizionale:

- **Integrazioni di macronutrienti**: proteine, lipidi e glucidi;
- **Integrazioni di micronutrienti**: calcio e ferro;

considerando che nello stesso paziente possono essere richieste più integrazioni e che un tipo di integrazione può soddisfare più esigenze. Alcuni esempi d'integrazione con alimenti naturali (in aggiunta a quanto previsto dalla giornata alimentare standard) possono essere:

- **integrazione proteica** di 30 g con 300 ml di latte parzialmente scremato, 30 g di parmigiano a pasto, 125 ml yogurt;
- **integrazione lipidica** di 20 g con 20 g di olio extravergine di oliva o di burro;
- **integrazione glucidica** di 70 g con 60 g di fette biscottate, 30 g di marmellata, 50 g di pane.

Per quanto riguarda i micronutrienti:

- **aumento dell'apporto di ferro e migliore assorbimento** grazie ad alimenti come la carne rossa, la bresaola, le uova o il pesce e condimenti come il succo di limone o l'aceto (distanziando l'assunzione di vegetali);
- **integrazione di calcio** con 30 g di parmigiano reggiano a pasto

Malattie metaboliche

Per la gestione di queste particolari tipologie di diete speciali, che molto spesso necessitano di menù dedicati, composti da un utilizzo di ingredienti e grammature specifiche, Serenissima intende proporre a **titolo migliorativo la fornitura di una bilancia digitale di precisione**, sensibile fino al centesimo di grammo, corredata di etichettatrice; in questo modo potrà essere stampata un'etichetta riportante le grammature utilizzate, a garanzia della correttezza della preparazione. Nella gestione delle diverse malattie metaboliche potranno essere utilizzati, oltre che alimenti naturali, anche prodotti dietetici speciali o integratori specifici per la patologia; per questo motivo Serenissima Ristorazione prenderà accordi con diverse farmacie locali e supermercati per un eventuale rapido acquisto di prodotti dietetici speciali nel caso di richiesta di diete per malattie metaboliche.

Ricette dedicate alla disfagia

Serenissima Ristorazione intende itrodurre preparazioni con caratteristiche di semplicità e naturalezza, assolutamente prive di conservanti chimici e prodotte con ingredienti freschi e di qualità, dedicate ai soggetti con disfagia. Tali preparazioni sono state opportunamente studiate nella composizione e qualità nutrizionale dal team di dietisti e nutrizionisti di Serenissima Ristorazione, così da garantire **un pasto omogeneo e completo sotto il profilo nutrizionale** a tutti quei soggetti che non riescono a raggiungere l'intake calorico bilanciato con una alimentazione tradizionale. Nello specifico si tratta di preparazioni fredde prodotte in loco ed ottenute con l'utilizzo di un omogeneizzatore fornito da Serenissima. I prodotti della Linea Disfagia sono inoltre **arricchiti con proteine del siero del latte** (whey protein), caratteristica che gli conferisce un maggiore apporto proteico e calorico in un volume ridotto. La scelta di integrazione con proteine del siero del latte è motivata dalla maggiore e più rapida assimilazione e digeribilità rispetto ai caseinati e ad un maggiore valore biologico. I prodotti proposti potranno essere utilizzati nei casi più gravi di inappetenza, sia all'interno di una programmazione settimanale, che tal quali in sostituzione di un secondo piatto della linea "convenzionale".

La peculiarità di questa linea di prodotti, rispetto alle alternative commerciali già presenti sul mercato, è data dall'assoluta **freschezza della materia prima** e del prodotto finito

9.6 Diete speciali

DIETE IPOALLERGIZZANTI

Queste diete sono caratterizzate da un ridotto contenuto di alimenti allergizzanti. Avranno pertanto la priorità assoluta sulle restanti preparazioni. Gli alimenti saranno prelevati da magazzino/cella e/o dalla zona dedicata allo stoccaggio dei prodotti per diete speciali, a seconda della tipologia di prodotto che si intende utilizzare. La lavorazione verrà eseguita con **utensili/attrezzature accuratamente puliti e sanificati**, in ogni caso assolutamente dedicati alla gestione di questi regimi speciali. Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione. Una volta pronti gli alimenti saranno conservati adeguatamente identificati alla temperatura di sicurezza in apposita area.

Durante la fase di pulizia degli utensili, si utilizzeranno spugne appositamente dedicate. Una volta terminata la fase di lavaggio, le spugne verranno accuratamente deterse e sanificate, e riposte in un contenitore chiuso per impedire la contaminazione. Anche il pentolame e gli utensili appositamente dedicati, dovranno essere riposti in uno scaffale chiuso.

DIETE SENZA GLUTINE

La dieta senza glutine rappresenta l'unica terapia per i pazienti affetti da morbo celiaco pertanto **risulta di fondamentale importanza garantirne l'assenza** nel pasto somministrato. Gli alimenti dedicati alla preparazione di tale dieta saranno conservati in un apposito ripiano nel magazzino e/o cella di conservazione, ben distinti dagli altri prodotti per diete speciali. Nel caso in cui altri alimenti convenzionali siano necessari alla preparazione del pasto, sarà cura della dietista effettuare una preventiva verifica sull'effettiva assenza di glutine dalla scheda tecnica del prodotto. Gli strumenti utilizzati saranno appositamente dedicati per le lavorazioni delle materie prime destinate alla preparazione della dieta priva di glutine. Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione, garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Durante la fase di confezionamento i piatti saranno sempre contrassegnati con apposita etichetta per indicare che si tratta di un alimento privo di glutine. Durante la fase di pulizia degli utensili, si utilizzeranno spugne appositamente dedicate. Una volta terminata la fase di lavaggio, le spugne verranno accuratamente deterse e sanificate, e riposte in un contenitore chiuso per impedire la contaminazione. Anche il pentolame e gli utensili appositamente dedicati, dovranno essere riposti in uno scaffale chiuso (kit celiachia).

DIETE PRIVE DI NICHEL

Nelle diete prive di nichel l'accortezza principale rimane l'utilizzo di utensili dedicati. La scelta degli alimenti a ridotto contenuto di tale metallo sarà preventivamente effettuata in fase di elaborazione della dieta. Gli utensili saranno esclusivamente quelli concessi. Le fasi di lavorazione e cottura avverranno in momenti separati dopo pulizia dell'area.

DIETA PER ALLERGIA AL LATTICE

Nella dieta per allergia al lattice saranno esclusi tutti gli alimenti che potrebbero causare reazione allergica nel paziente. Come per le diete per allergie, l'area di lavoro sarà accuratamente sanificata. Si precisa che Serenissima Ristorazione utilizza esclusivamente guanti in polivinilcloruro.

DIETE PRIVE DI UOVA E DERIVATI

La gestione di questa dieta prevede la verifica preventiva delle schede tecniche di tutti i semilavorati e prodotti utilizzati, nonché l'esclusione a priori di quelli naturalmente contenenti uova. Gli alimenti saranno prelevati da magazzino/cella e/o dalla zona dedicata allo stoccaggio dei prodotti per diete speciali, a seconda della tipologia di prodotto che si intende utilizzare. La lavorazione verrà eseguita con utensili accuratamente puliti e sanificati e comunque a seguito di una pulizia dell'area di lavoro. Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione, garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Una volta pronti gli alimenti saranno conservati adeguatamente identificati alla temperatura di sicurezza.

DIETE PRIVE DI LATTE E DERIVATI

La gestione di questa dieta prevede la verifica preventiva delle schede tecniche di tutti i semilavorati e prodotti utilizzati, nonché l'esclusione a priori di quelli naturalmente contenenti latte. Gli alimenti saranno prelevati da magazzino/cella e/o dalla zona dedicata allo stoccaggio dei prodotti per diete speciali, a seconda della tipologia di prodotto che si intende utilizzare. La lavorazione verrà eseguita con utensili accuratamente puliti e sanificati e comunque a seguito di una pulizia dell'area di lavoro. Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione, garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Una volta pronti gli alimenti saranno conservati adeguatamente identificati alla temperature di sicurezza.

DIETA IPOLIPIDICA

Questo gruppo di diete è caratterizzato dal ridotto utilizzo di prodotti naturalmente iperlipidici e dalla riduzione dei condimenti post cottura. È possibile la sostituzione con olio MCT o altri olii vegetali autorizzati.

DIETA IPOSODICA

La dieta iposodica per quanto possibile ricalca quanto previsto dalla produzione comune, con l'esclusione degli alimenti naturalmente contenenti alti livelli di sodio. Saranno utilizzati prodotti specifici per i quali non è stato aggiunto sale. Saranno privilegiate le cotture che non prevedono l'utilizzo di insaporitori industriali o dado, ma spezie ed erbe aromatiche. La pasta, il riso e gli altri cereali sottoposti a bollitura saranno cotti senza aggiunta di sale. Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Una volta pronti gli alimenti saranno conservati adeguatamente identificati alla temperatura di sicurezza.

DIETA IPOPROTEICA

La dieta ipoproteica seguirà le stesse modalità operative della dieta iposodica con la differenza che sarà utilizzata la pasta aproteica. Come per le diete senza glutine, i prodotti aproteici saranno conservati in un apposito ripiano dello scaffale del magazzino secchi e/o cella dedicata, opportunamente identificate e separate. Nella zona diete sarà predisposta una bilancia atta alla pesatura dei prodotti

che richiedono una particolare porzionatura data dalle restrizioni imposte dalla dieta stessa (per esempio nel caso dei secondi piatti). Saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione, garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Tutte le preparazioni saranno conservate adeguatamente identificate alla temperatura di sicurezza.

DIETA CHETOGENICA

Serenissima Ristorazione propone l'inserimento della dieta chetogenica, destinata alla terapia di eventuali pazienti affetti da epilessia. È stato infatti dimostrato che una dieta ricca di grassi e povera di carboidrati ha effetti positivi sull'attività dei neuroni cerebrali, in particolare nei casi in cui la terapia farmacologica risulta poco efficace o in situazioni in cui gli effetti collaterali dei farmaci diventano troppo gravosi per i pazienti. Questa dieta prevede l'esclusione di alimenti contenenti carboidrati (pasta, pane, pizza, legumi) ad esclusione della frutta (proposta preferibilmente come merenda in alternanza a frutta secca e yogurt bianco) e delle verdure. Nella preparazione della dieta saranno rispettatati i protocolli e i monitoraggi previsti per le operazioni di lavorazione garantendo quindi il raggiungimento delle temperature definite dal Piano di Autocontrollo Aziendale. Una volta pronti gli alimenti saranno conservati adeguatamente identificati alla T° di sicurezza.

DIETE A CONSISTENZA MODIFICATA

I disturbi della deglutizione e le conseguenti difficoltà di alimentazione e idratazione rappresentano un problema di comune riscontro in ambito ospedaliero. Il primo obiettivo dell'intervento nutrizionale è **recuperare e mantenere uno stato nutrizionale adeguato** ed è quindi importante una programmazione nutrizionale che risponda ai fabbisogni del singolo soggetto. Il trattamento dietetico del paziente disfagico si sviluppa su diversi livelli in base al grado di disfagia di cui è affetto: per ciascuno di essi saranno definite le consistenze e la densità, specifiche delle singole preparazioni, attraverso l'impiego di specifici strumenti, in dotazione al centro di cottura.

In caso di richiesta **la dieta frullata potrà essere richiesta anche fredda**, per i degenti che hanno subito interventi che necessitano di basse temperature di assunzione del pasto.

DIETA DISFAGIA I: PASTO UNICO FRULLATO

La dieta omogenea prevede la predisposizione di un pasto frullato, bilanciato e completo dal punto di vista nutrizionale, necessario ai pazienti con elevata gravità del deficit deglutitorio. Per rispondere a tali esigenze, Serenissima Ristorazione propone la linea di **Piatti Unici**. Tali preparazioni sono state opportunamente studiate nella composizione e qualità nutrizionale dal team di dietisti di Serenissima in modo tale da garantire un pasto omogeneo e completo sotto il profilo nutrizionale a tutti quei soggetti che non riescono a raggiungere l'intake calorico bilanciato con una alimentazione che prevede la frullatura dei singoli piatti del giorno. Tali preparazioni oltre ad essere sicure dal punto di vista nutrizionale garantiscono una maggiore qualità orgenolettica legata alle tecnologie produttive adottate. Nel complesso si tratta di prodotti che soddisfano caratteristiche organolettiche e nutrizionali, rendendo appetibile il pasto anche nel paziente disfagico sottoposto a regimi alimentari di questo tipo, rappresentano un'ottima alternativa al solito gavage monocromatico tipico delle produzioni omogeneizzate.

DIETA DISFAGIA II: PIATTI OMOGENEIZZATI

La dieta omogenea prevede la predisposizione di crema di cereali, crema di riso, semolino che vengono aromatizzati con funghi, sugo di pomodoro, zafferano, pesto e conditi con olio extravergine d'oliva o burro per aumentarne la quota calorica. La caratteristica fondamentale di questa dieta è la omogeneità della pietanza, in quanto la presenza di contemporanee consistenze diverse potrebbe pregiudicare la salute del paziente. La carne, il pesce e il prosciutto cotto vengono proposti sotto forma di omogeneizzati. Si pone particolare cura nella scelta dei tagli di carne, evitando le parti che potrebbero contenere ossa o cartilagini. La stessa cura viene posta nella selezione del pesce, che si deve presentare senza lische. Per una maggiore appetibilità delle pietanze fornite, si predilige l'omogeneizzazione dei piatti del giorno che sono aromatizzati e cotti in modo tale da essere più gustosi. Per il prosciutto cotto (o l'affettato di tacchino) si utilizza sempre acqua naturale in bottiglia o la ricotta se si vuole conferire maggiore cremosità al preparato. L'utilizzo di omogeneizzati industriali è ridotto in favore dell'utilizzo

di preparazioni fresche. Anche le verdure sono sottoposte ad un processo di omogeneizzazione, evitando tassativamente le tipologie più filamentose.

DIETA DISFAGIA III: CONSISTENZA SOLIDO-MORBIDA (TRITATA E MORBIDA)

La dieta per disfagia di terzo livello, rispetto alla precedente dieta omogenea, prevede l'aggiunta di pastina asciutta di piccolo formato condita con sughi semplici e di consistenza uniforme, oppure polenta al cucchiaio. I secondi a base di carne e pesce sono finemente tritati e mantenuti molto morbidi aggiungendo olio extravergine d'oliva o sugo d'arrosto. In alcuni casi si ricorre all'ausilio di maionese o panna per rendere l'alimento più scivoloso durante le fasi di deglutizione e per aumentarne l'apporto calorico. Le verdure sono tutte tritate senza eccezioni. La tritatura viene fatta manualmente "a coltello", fino a raggiungere una calibratura dei pezzi adeguata.

DIETE AD PERSONAM

Le diete speciali personalizzate saranno predisposte secondo le indicazioni pervenute dal Servizio di Dietetica dell'Ente, nell'ordine determinato dalla tipologia di dieta prescritta. Saranno rispettati i protocolli e i monitoraggi previsti dal piano di autocontrollo aziendale.

In allegato la composizone delle diete e relativo esempio di menu.

ALTERNATIVE AL VITTO COMUNE: MENÙ VEGETARIANO, MULTIETNICO

Serenissima Ristorazione propone l'inserimento di diversi menù normocalorici ed equilibrati nella ripartizione dei nutrienti specifici per altre culture e per degenti vegetariani. Lo scopo è quello di fornire un numero adeguato di alternative e/o sostituzioni, per garantire il medesimo livello di comfort alberghiero a tutti gli utenti. Il **menù multietnico** prevede l'eliminazione di pietanze a base di carne di maiale ed è indicato, ad esempio, per degenti di religione islamica. Il **menù vegetariano** è adatto sia in caso di scelta etica, che nel caso di degenti la cui religione non trovi applicazione nella precedente proposta di menù; esso è composto da alimenti di origine vegetale oltre a uova, latte e derivati. Serenissima, infine, propone l'elaborazione di **menù privi di carne rossa (bovino e suino)** dedicati ad altre credenze religiose, dove saranno presenti, quindi, alimenti carnei unicamente a base di pollo, tacchino e coniglio.

10. SISTEMI PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Nel sistema di controllo adottato trovano applicazione tutte le attività di monitoraggio previste dalle norme per le quali l'azienda è certificata:



- **UNI EN ISO 9001:2015,** Sistema di Gestione Qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015**, Sistema di Gestione Ambientale
- **UNI EN ISO 14040:2006 - UNI EN ISO 14044:2006** Studio di Life Cycle Assessmet – Analisi delle prestazioni ambientali del menù ospedaliero giornaliero.
- **UNI EN ISO 22000:2018**, Sistema di gestione per la sicurezza alimentare
- **UNI EN ISO 22005:2008**, Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari
- **BS OHSAS 45001:2018**, Sistema di gestione della salute e della sicurezza del lavoro
- **SA8000:2014**, Social Accountability (solo per Serenissima Ristorazione)
- **HACCP UNI 10854:1999,** Sistema di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo HACCP
- **UNI ISO 14067:2018** (Carbon Footprint Systemic Approach)
- **Family audit** che qualifica una Organizzazione come attenta alle esigenze di Conciliazione Famiglia-Lavoro dei propri dipendenti;
- **IFS** (Italian Food Standard), versione 7.

Il controllo e la rilevazione della qualità costituiscono un processo complesso, articolato su diversi livelli che comprendono sia i monitoraggi svolti all'interno della filiera produttiva, ovvero le verifiche HACCP, gli audit interni e esterni all'azienda, che le analisi sulla gradibilità, ovvero l'indagine di Customer Satisfaction.

Lo scopo è il raggiungimento di obiettivi di qualità concreti e condivisi con la Committente e la realizzazione di strumenti in grado di analizzarne l'andamento, a garanzia della trasparenza del servizio.

10.1 Controlli di processo

Il programma di controlli di qualità effettuati dal personale di Serenissima coinvolge diverse aree/processi del servizio e non solamente quelli strettamente correlati alla sicurezza igienico alimentare ed esplicati nei monitoraggi HACCP giornalieri, legati alla produzione del pasto.

Il sistema di controllo di qualità consta dei controlli effettuati dagli operatori su tutte le attività legate al processo produttivo, comprendendone anche i processi accessori, secondo quanto previsto dal Piano di Autocontrollo aziendale.

Il Piano di Autocontrollo HACCP si basa essenzialmente sull'attenta e scrupolosa applicazione di procedure ed istruzioni operative predisposte per ogni singola fase/attività produttiva, redatte specificamente per ogni singola unità operativa in base alle attività svolte nella stessa, e costantemente aggiornate nel tempo, come disposto e previsto dalle legislazione vigente in materia.

Ogni fase viene ampiamente descritta mediante flussi operativi e tabelle, che permettono all'operatore di eseguire le attività produttive giornaliere attraverso pianificate modalità lavorative. Il Piano HACCP è costituito da una parte generale nella quale vengono richiamati:

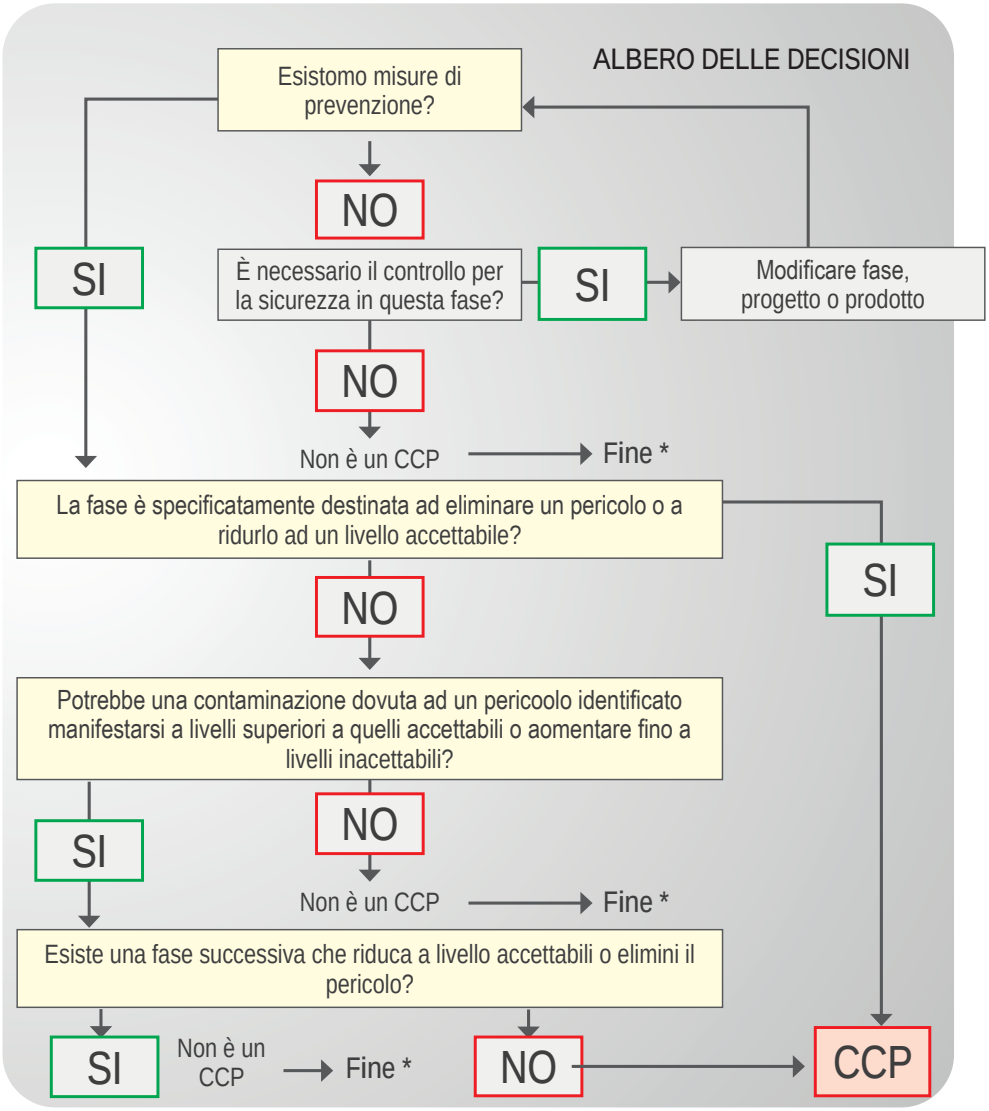
- la divisione aziendale, il responsabile legale per l'HACCP di competenza e il Responsabile della corretta implementazione piano di autocontrollo HACCP;
- lo stato delle revisioni del documento, al fine di permettere la costante e continua evoluzione del medesimo in funzione delle intervenute modificazioni alle attività produttive;
- gli obiettivi che il documento si propone e la sua gestione (aggiornamento documentale);
- il glossario, per la descrizione della terminologia tecnica utilizzata nella descrizione della parte operativa del piano stesso;
- la frequenza delle verifiche analitiche, mediante laboratorio esterno accreditato per la validazione delle procedure utilizzate durante le attività produttive;
- il piano di disinfestazione e derattizzazione previsto;
- i riferimenti normativi, che regolamentano le attività produttive in campo alimentare e a cui Serenissima si attiene;
- le basi tecnico-scientifiche, dove mediante l'applicazione di un modello matematico predittivo si sono valutate crescite di batteri patogeni e non su differenti tipologie di alimento crudo, prodotto pronto alla somministrazione e cotto;
- la tabella conservazione alimenti, una sorta di flusso, che facendo riferimento allo specifico alimento definisce tempi idonei alla conservazione dello stesso in funzione a specifiche e definite temperature;
- la determinazione dei CCP e CP/O-PRP, suddividendo gli stessi in funzione della fase operativa considerata e della specificità del prodotto tratta, qualora lo stesso venga sottoposto a successiva cottura o immediata somministrazione;
- le tabelle operative, suddivise per macro-tipologie alimentari;
- le procedure di sede e le istruzioni di sede, comuni per tutte le strutture facenti parte del gruppo;
- le procedure di sito e le istruzioni di sito, contestualizzate alla realtà produttiva e operativa della singolastruttura.

In linea generale, è possibile riassumere il processo di controllo della qualità attraverso due principali livelli di controllo della filiera produttiva:

- i **controlli pre-operativi** ovvero effettuati sistematicamente prima dell'avvio di qualsiasi attività quale ad esempio la verifica delle caratteristiche dei prodotti, lo stato di pulizia dell'area di lavoro, la manutenzione delle attrezzature.
- i **+ontrolli operativi:** ovvero le attività di monitoraggio e registrazione dei CCP (Critical Control Point) individuati dal piano di autocontrollo.

Per ogni fase del processo aziendale, sono definiti: l'analisi dei punti critici, la definizione delle procedure operative e dei limiti di idoneità, le attività correlate alla gestione delle non conformità e relative azioni correttive, le procedure a garanzia della rintracciabilità del pasto.

Per ciascuno degli elementi previsti dal programma di prerequisiti (definito sia dalla norma 22000 che dalla legislazione cogente), l'azienda ha implementato e migliorato le condizioni e le attività annesse alla prevenzione del pericolo per la sicurezza alimentare per ciascuno degli elementi individuati e valutati in probabilità e gravità attraverso il Diagramma decisionale (*Vedi Albero delle decisioni*). Tale metodologia di analisi e riqualificazione in conformità al programma di prerequisiti sarà acquisita dal Team HACCP nella periodica attività di monitoraggio e revisione dei processi.



Food Defence

Un programma di Food Defence ha l'obiettivo di gestire e minimizzare il rischio di adulterazione intenzionale, ovvero di **manomissioni o contaminazioni deliberate del cibo con un agente biologico, chimico, radiologico o fisico** da parte di un individuo con l'intenzione di causare danni alla salute pubblica su larga scala.

La **contaminazione intenzionale** potrebbe avvenire in qualunque punto della filiera: produzione primaria, trasformazione, confezionamento, veicolazione o distribuzione; per tale motivo è necessaria un'intensa collaborazione tra i diversi componenti della catena alimentare ed è importante dotarsi di un valido piano di food defence.

Serenissima è certificata alle norme internazionali UNI EN ISO 22000:2018 ed IFS Food (International Food Standard); ciò significa che il piano HACCP elaborato da Serenissima implementa in tutta la filiera produttiva, che si estende dalla ricezione della materia prima sino alla somministrazione del piatto all'utente, un accurato sistema di procedure ed istruzioni operative specificatamente elaborate al fine di attuare una puntuale food defence di processo in tutte le fasi del sevizio. Nello specifico, il Sistema di qualità integrato porta ad un'organizzazione di sistema che può essere così sintetizzata:

- ☑ **presenza di un Team Qualità** con le corrette competenze e conoscenze che sia responsabile della food defence;
- ☑ attivazione di un'attenta **identificazione e valutazione delle minacce** (Threat Assessment Critical Control Points – TACCP);
- ☑ **identificazione di adeguate misure di controllo**;
- ☑ documentazione della valutazione delle minacce, le misure di controllo, la verifica e le procedure di gestione degli incidenti in un **piano di difesa alimentare**.

Le procedure e le istruzioni operative sono state elaborate a seguito di una scrupolosa valutazione verificata da parte del RSQI (Responsabile Sistema Qualità Integrata), nella quale sono stati identificati i pericoli, eseguite le valutazione dei rischi ed individuate e validate le verifiche che gli operatori di struttura, specificatamente formati dagli Assicuratori Qualità di struttura, devono applicare nelle proprie attività lavorative al fine di **ridurre/scongiurare pericoli in ambito alimentare**, registrare i controlli eseguiti ed operare immediate azioni correttive nel caso di anomalie.

Allo stesso modo, il Sistema Qualità descrive puntualmente anche la **valutazione ed il controllo previsti nella selezione dei fornitori**, altra parte fondamentale di prevenzione nella salubrità e nella sicurezza degli alimenti.

Serenissima, infatti, implementa una procedura che valuta tutti i fornitori prima di iniziare un rapporto commerciale e poi, successivamente, ne valuta costantemente le proprie performances.

MODALITÀ DI CONTROLLO

Il piano di food defense di Serenissima prevede procedure e controlli su 5 aree strategiche:
☑ infrastrutture (le cucine, gli impianti, i veicoli e le altre attrezzature);
☑ persone;
☑ prodotti;
☑ distribuzione;
☑ gestione non conformità.

INFRASTRUTTURE

L'accesso alle cucine è limitato ai soli dipendenti Serenissima e ai propri fornitori, nel rispetto di specifiche procedure. Inoltre, potrà essere attivato un sistema di vigilanza notturno che verifica che non ci siano intrusioni negli orari di assenza del personale impiegato nella concessione.

Serenissima, inoltre, intende installare a titolo di miglioria delle **telecamere di sorveglianza esterne** per assicurare che le derrate presenti nella dispensa del centro di cottura non vengano manomesse, aumentando così la sicurezza del prodotto finito; al fine di discutere l'attivazione di tale videosorveglianza esterna, sarà organizzato un apposito incontro tra i referenti di Serenissima e le parti Sindacali.

Il personale impiegato nella concessione, al mattino prima di iniziare la produzione, compie un'**attenta ispezione interna della struttura e delle aree di stoccaggio** al fine di verificare che non ci siano state intrusioni. Tutte le porte sono mantenute chiuse (a chiave negli orari di chiusura della cucina); saranno aperte solo nei momenti di ingresso merci o uscita pasti in cui il personale mantiene uno **scrupoloso controllo degli accessi**.

I detergenti e i disinfettanti sono custoditi in armadi o locali chiusi, le cui chiavi sono affidate a personale di acclarata fiducia e comprovata diligenza, opportunamente formato; periodicamente, inoltre, viene effettuato un controllo sulla presenza e corretta gestione delle chiavi di tali armadi / locali.

I **locali tecnici** che ospitano gli impianti (elettrici, aeraulici, termici, idrici, ecc) sono accessibili solamente al personale autorizzato (personale di coordinamento e controllo, tecnici manutentori).

Non è ammesso lo stoccaggio di materie prime e prodotto finito all'esterno dei locali; potranno essere collocati all'esterno solo eventuali rifiuti, che vengono allontanati da aziende specializzate con una frequenza tale da impedire contaminazioni o annidamenti di infestanti.

Giornalmente, prima dell'inizio delle operazioni di cucina, gli operatori effettuano **controlli e verifiche dei locali, delle attrezzature e delle materie prime con compilazione di apposita checklist**, per individuare eventuali non conformità.

Le attrezzature frigorifere sono dotate di appositi sensori che consentono di mantenere costantemente sotto controllo il corretto funzionamento di dette attrezzature. Tali sistemi di telecontrollo e di monitoraggio da remoto consentono di ricevere costantemente informazioni su diverse caratteristiche funzionali (stato delle porte, temperatura, umidità, guasto del compressore, ecc.) delle attrezzature frigorifere telegestite, 24h su 24 e 7 giorni su 7.

Le situazioni anomale vengono segnalate in tempo reale mettendo in atto immediatamente le opportune azioni correttive per garantire la sicurezza alimentare.

PERSONALE

Serenissima Ristorazione, grazie alla propria politica aziendale incentrata sul **benessere del lavoratore**, può vantare un forte radicamento dei propri dipendenti, che risultano costantemente attenti ed interessati a garantire la sicurezza e il corretto funzionamento dell'impresa.

Tutti coloro che operano in azienda sono sensibilizzati e formati: la **formazione** costituisce un requisito fondamentale per poter implementare efficacemente un programma di food Defense coinvolgendo tutte le figure operanti a tutti i differenti livelli di responsabilità.

Comportamenti violenti o azioni pericolose nel luogo di lavoro possono rappresentare un rischio per coloro che intervengono nel servizio e nella produzione. **Corsi di formazione specifici** sono realizzati per la **riduzione dello stress** e l'impiego di personale e di turnazioni adeguate ai carichi di lavoro, provvedono al **mantenimento della sicurezza e della serenità in ambito lavorativo** fidelizzando il personale in un clima sereno, responsabile e collaborativo.

Si sottolinea a tal proposito, che Serenissima attua numerose **iniziative di work-life balance e di welfare aziendale, al fine di migliorare il benessere di tutti i lavoratori.**

Inoltre Serenissima è certificata SA8000 e ISO 45001, due importanti certificazioni che contribuiscono a testimoniare la rigorosa applicazione delle **norme sulla sicurezza e sulla social accountability**. Tutto questo contribuisce a rafforzare la tutela dei dipendenti e in generale a sviluppare un clima lavorativo sereno e proficuo. Per quanto concerne i **neoassunti**, sono effettuate verifiche al fine di controllarne le referenze, l'indirizzo, i numeri di telefono e informazioni su eventuali precedenti penali.

E' severamente proibito accedere ai locali produttivi (compresi il magazzino) con abiti "civili". **I locali sono dotati di appositi spogliatoi** e i lavoratori hanno a disposizione degli armadietti a doppio scomparto per separare la divisa dagli abiti usati all'esterno dell'azienda e per depositare tutti i propri effetti personali.

A rotazione vengono effettuati controlli (nel rispetto della privacy e della normativa vigente) sugli armadietti del personale per verificarne il corretto uso e lo stato di pulizia.

Particolare attenzione viene posta, infine, nella formazione degli operatori circa il corretto uso delle attrezzature e dei prodotti chimici per le pulizie e la disinfezione.

PRODOTTI

I prodotti acquistati, il loro ricevimento, lo stoccaggio e il modo in cui vengono utilizzati sono fondamentali per garantire al consumatore finale un pasto salubre.

I prodotti ed i fornitori vengono attentamente selezionati, valutati e controllati, seguendo le procedure previste dal sistema qualità aziendale.

Al momento dell'accettazione delle merci è sempre presente un addetto di Serenissima opportunamente formato, che verifica la qualità delle merci per individuare eventuali anomalie. Le materie prime food e non food vengono **stoccate in momenti diversi ed in locali separati**, al fine di evitare possibili contaminazioni.

I prodotti di detergenza e disinfezione sono distribuiti ai lavoratori dal Responsabile Coordinatore, che cura anche l'inventario per mantenerli costantemente sotto controllo.

Durante le preparazioni, prima di utilizzare qualsiasi materia prima, il personale la **verifica attentamente per identificare eventuali difetti, odori o colori anomali**; confezioni non integre o che presentino difetti sono eliminate dal ciclo produttivo e destinate alla distruzione. Qualora ci siano prodotti non conformi da rendere al fornitore (segregati in apposita area, anche in seguito ad allerta alimentare) le merci sono identificate e separate e non vengono rimesse in uso per evitare di inquinare la produzione.

Serenissima ha predisposto una **procedura di rintracciabilità** che consente, per ogni produzione effettuata, di conoscere nel dettaglio i prodotti utilizzati, potendo riconoscere il singolo lotto e la relativa scadenza (ciò è valevole sia per i prodotti food che per i materiali a contatto con alimenti).

DISTRIBUZIONE

Il cibo preparato è consegnato solo attraverso personale dedicato di Serenissima Ristorazione, appositamente formati al fine di garantire la sicurezza del prodotto finito.

I pasti prodotti vengono mantenuti alla corretta temperatura, al riparo da qualsiasi contaminazione, opportunamente confezionati e veicolati attraverso **mezzi dotati di dispositivi anti-manomissione**. Va sottolineato, a tal fine, che Serenissima utilizza contenitori termici dotati dell'innovativo **smart-lock**. Tale dispositivo consente la **chiusura totale del contenitore**, che potrà essere aperto solo al momento dell'arrivo al relativo plesso scolastico grazie ad un codice comunicato esclusivamente all'ASM Responsanbile. Tale miglioria risulta fondamentale, in quanto consente di evitare qualsiasi manomissione dei pasti durante la veicolazione.

Al momento della consegna, inoltre, verrà effettuato un utleriore controllo da parte dell'ASM Responsabile, al fine di verificare la perfetta rispondenza dei pasti consegnati con quanto ordinato. Qualora venissero individuate delle manomissioni, il pasto viene segregato e distrutto, procedendo ad un'immediata sostituzione.

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Qualsiasi situazione anomala è immediatamente sottoposta al Responsabile del Servizio e alla Dietista, che comunicheranno come procedere. Nel caso in cui si sospetti che le superfici possano essere contaminate, si procede ad una pulizia straordinaria applicando le procedure indicate nel piano di sanificazione; se si sospetta che i prodotti alimentari siano inquinati, si procede a identificare, segregare e ad eliminare gli alimenti non conformi. La presenza dei dati di rintracciabilità consente di operare tali richiami e ritiri in maniera precisa ed attenta.

REVISIONE DEL PROGRAMMA FOOD DEFENSE

La revisione del programma di "Food Defence" è effettuata con la stessa frequenza con cui avviene l'aggiornamento del piano HACCP. Allo stesso modo, è rivisto al minimo una volta all'anno, dopo significativi interventi sulle metodiche di controllo e sicurezza o prima di qualunque modifica che possa richiedere un adeguamento del piano. Qualora si verificassero delle situazioni non conformi, è opportuno valutare anche la necessità di sottoporre a riesame il piano di Food Defence.

PIANO DI CAMPIONAMENTO ANALITICO

Necessario alla verifica dell'ottenimento di un pasto sicuro sotto il profilo igienico sanitario. Il piano dei campionamenti analitici proposto sarà elaborato a seguito di un'attenta analisi dei punti critici del flusso produttivo e considerando sia la tipologia di utenza a cui è destinato il servizio che il volume dei pasti serviti. Il piano potrà essere integrato con analisi aggiuntive nel caso in cui siano introdotte nuove lavorazioni/materie prime e qualora si riscontrino delle NC microbiologiche (per la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva intrapresa). L'Ufficio Qualità di Serenissima Ristorazione potrà inoltre apportare ulteriori integrazioni allo scopo di eseguire verifiche microbiologiche e chimiche su alimenti oggetto di allerta RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed). Annualmente verrà effettuata l'analisi microbiologica su acqua di rete sul punto di uscita maggiormente a rischio, in quanto una contaminazione a questo livello potrebbeinficiare il processo di sanificazione. In aggiunta sarà effettuata una analisi su acqua potabile sugli erogatori di bevande presso il ristorante aziendale.

Le analisi microbiologiche e chimiche saranno effettuate con frequenza **trimestrale**. Nel piano analitico previsto sarà inserita anche l'analisi su aria ambientale, specifica per le aree dedicate al confezionamento di prodotti per camere sterili e/o diete per immunodepressi.

SUBSTRATO	PARAMETRI RICERCATI
Materia Prima	Conta Coliformi totali, Conta Listeria monocytogenes, Microrganismi a 30°C, Escherichia coli beta-glucoronidasi positivo, Staffilococchi coagulasi positivi, Batteri anaerobi solfito riduttori, Bacillus cereus, Salmonella spp, Ricerca Listeria, lieviti e muffe, conta lieviti, conta muffe.

Prodotto Finito	Conta Listeria monocytogenes, Coliformi totali, Microrganismi a 30°C, Enterobacteriaceae, Escherichia coli beta-glucoronidasi positivo, Staffilococchi coagulasi positivi, Batteri anaerobi solfito riduttori, Bacillus cereus, Salmonella spp, Listeria Monocytogenes
Tamponi ambientali	Ricerca Listeria monocytogenes, Salmonella spp, Conta Coliformi totali, Microrganismi a 30°C, Enterobacteriaceae, Escherichia coli beta-glucoronidasi positivo.
Acqua di rete	Conta Batteri coliformi, Conta microbica totale a 22°C, Conta microbica totale a 36°C, Escherichia coli, Enterococchi intestinali.
Materia Prima	Conta Coliformi totali, Listeria monocytogenes, Microrganismi a 30°C, Escherichia coli beta-glucoronidasi positivo, Staffilococchi coagulasi positivi, Batteri anaerobi solfito riduttori, Bacillus cereus, Salmonella spp, lieviti e muffe, conta lieviti, conta muffe
Prodotto Finito	Conta Listeria monocytogenes, Coliformi totali, Microrganismi a 30°C, Enterobacteriaceae, Escherichia coli beta-glucoronidasi positivo, Staffilococchi coagulasi positivi, Batteri anaerobi solfito riduttori, Bacillus cereus, Salmonella spp, Listeria Monocytogenes
Allergeni	Ricerca di tutti gli allergeni alimentari (glutine, proteine del latte, uovo, soia, crostacei, ecc.)

PIANO DI AUDIT INTERNI ED ESTERNI

Sarà effettuato un preciso piano di audit (interni ed esterni), eseguiti in conformità alle certificazioni in possesso di Serenissima Ristorazione.

1. **Verifiche Ispettive svolte dal Laboratorio incaricato:** audit di terza parte che saranno effettuati da un laboratorio esterno accreditato ACCREDIA. Le verifiche periodiche saranno eseguite secondo due differenti modalità:
   - in concomitanza del prelievo dei campioni da sottoporre ad indagine analitiche, attraverso l'impiego di un modulo condiviso dove sono registrate le eventuali anomalie che il tecnico rileva durante l'ispezione.
   - con frequenza annuale tramite l'utilizzo di una check-list.
2. **Verifiche ispettive svolte dall'Assicuratore Qualità di sito:** con frequenza bimestrale svolgerà un audit interno necessario a verificare la corretta applicazione del piano di autocontrollo aziendale nonché del processo di gestione delle non conformità e/o reclami rilevati.
3. **Verifiche ispettive svolte dal Responsabile del Sistema Qualità Gestione Integrata di Serenissima Ristorazione (con qualifica di auditor):** con frequenza quadrimestrale effettuerà in conformità a quanto previsto dalla UNI EN ISO 9001:2015 delle visite di sorveglianza delle strutture utilizzando delle apposite check-list di verifica.
4. **Visite Ispettive sulla Salute e sulla Sicurezza nel Luogo di Lavoro:** con frequenza annuale, in conformità alla normativa OHSAS 18001:2007 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, saranno effettuati degli audit specifici da parte di tecnici specializzati per verificare la corretta applicazione delle norme a tutela della salute e della sicurezza dei lavorati in tutte le fasi e aree di competenza.

Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara.

10.2 Controlli di risultato

Il sistema di controllo di risultato attuato da Serenissima Ristorazione si basa sull'insieme di diverse tipologie di verifica, necessarie alla valutazione del servizio nella sua globalità.

SOFTWARE DI CONTROLLO STATISTICO - QUALITY MASTER

Si tratta di uno strumento di controllo condiviso con il Cliente, che tramite un apposito software consente un monitoraggio continuo e permette di identificare eventuali difformità rispetto ai livelli di KPI attesi. Il sistema di controllo che Serenissima Ristorazione propone, basato sull'applicazione di un piano di campionamento statistico, è stato strutturato in un'ottica di HACCP, ovvero prevede l'impiego di elementi, criteri ed indicatori di verifica che rappresentano i punti critici del processo di erogazione del servizio.

Serenissima Ristorazione definisce la qualità dei servizi di preparazione e somministrazione pasti attraverso l'**analisi dell'output finale**, inteso come sintesi dell'intera filiera produttiva e organizzativa del servizio.

- per il **servizio pasti degenti**, l'output di riferimento è il vassoio pasto pronto per il consumo, completo in ogni sua componente e conforme alla dieta prescritta;
- per il **servizio pasti dipendenti**, l'output è rappresentato dal pasto finito erogato presso il ristorante/mensa aziendale, valutato nel contesto reale di somministrazione e consumo e dall'elaborazione delle campagne di customer satisfaction.
-

Elementi di qualità – Pasti degenti

Gli elementi qualificanti dell'output proposti sono:

- correttezza e completezza del vassoio rispetto alla dieta prescritta;
- rispetto degli orari di consegna e delle modalità di distribuzione;
- mantenimento delle temperature di servizio;
- qualità organolettica e integrità delle pietanze;
- condizioni igieniche e di presentazione del vassoio e dei carrelli di distribuzione.

Per ciascun elemento vengono definiti livelli di qualità misurabili, espressi in termini di conformità/non conformità, tolleranze ammesse e soglie di accettabilità.

Elementi di qualità – Pasti dipendenti

Per il servizio di ristorazione destinato ai dipendenti, gli elementi di qualità dell'output comprendono:

- corretta esposizione e disponibilità delle pietanze previste dal menù;
- mantenimento delle caratteristiche organolettiche e delle temperature di servizio;
- ordine, pulizia e igiene delle linee di distribuzione;
- adeguatezza del servizio di somministrazione e delle porzioni;
- coerenza tra offerta proposta ed esperienza complessiva dell'utente.

Anche per tale servizio vengono individuati livelli di qualità minimi garantiti, funzionali a una valutazione oggettiva e verificabile della prestazione resa.

Il **sistema di misurazione della qualità** adottato da Serenissima Ristorazione è strutturato per garantire oggettività, tracciabilità e continuità nel tempo, ed è basato su:

- controlli sistematici sugli output finali (vassoio degenti e pasto finito dipendenti);
- check-list di verifica specifiche per ciascun servizio;
- indicatori di performance (KPI) associati agli elementi di qualità definiti;
- registrazione delle non conformità e delle azioni correttive intraprese.

La valutazione avviene attraverso:

- monitoraggi periodici programmati;
- controlli a campione;
- verifiche congiunte con l'Ente concedente.

I risultati della misurazione consentono di:

- determinare il livello di qualità effettivamente erogato;
- individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard richiesti;
- attivare tempestivamente azioni di miglioramento continuo.

Si riporta, a titolo esemplificativo, un esempio di scheda di controllo di risultato - output proposta per il servizio degenti e mensa dipendenti.

SCHEDA CONTROLLO DI RISULTATO - OUTPUT SERVIZIO DI RISTORAZIONE DEGENTI					
ELEMENTO DI CONTROLLO	**Elementi di qualità degli output**	**Livello di qualità degli output**	**Sistema di misurazione dell'output**	**Valutazione C= Conforme NC=- Non conforme**	**Valore attribuito**
CONSEGNA PASTI	Rispetto orario consegna pasti	Margine di ritardo ≤10 minuti	Orario di consegna		1
	Corrispondenza prenotazione/ vassoi consegnati	Corrispondenza tra i vassoi prenotati e quelli effettivamente presenti nel carrello -OBL	Visivo con bolla		1
	Ordine e pulizia del carrello di consegna pasti pasti	Assenza promiscuità, sversamenti evidenti, sporcizia	Controllo visivo		1
COMPOSIZIONE VASSOIO	Corrispondenza prenotazione/ pasto erogato	Corrispondenza tra quanto indicato nel cartellino di prenotazione e quanto presente nel vassoio - OBL	Visivo		1
	Rispetto prescrizione dietetica	Corrispondenza tra la dieta assegnata e dieta consegnata - OBL	Visivo con verifica cartellino prenotazione		2
	Completezza della composizione	Presenza dei piatti degli alimenti consegnati, presenza di posate - OBL	Controllo visivo		2
	Integrità e pulizie delle stoviglie in dotazione	Assenza graffi/ rotture - OBL	Controllo visivo		1
		Pulizia e assenza di residui di lavaggio/ cibo - OBL	Controllo visivo		1
PRIMO PIATTO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tab. di conv. crudo- cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo / Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3

SCHEDA CONTROLLO DI RISULTATO - OUTPUT SERVIZIO DI RISTORAZIONE DEGENTI					
ELEMENTO DI CONTROLLO	**Elementi di qualità degli output**	**Livello di qualità degli output**	**Sistema di misurazione dell'output**	**Valutazione C= Conforme NC=- Non conforme**	**Valore attribuito**
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza di bruciature - OBL	Visivo		1
SECONDO PIATTO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo- cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo / Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza di bruciature - OBL	Visivo		1
CONTORNO COTTO O CRUDO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo-cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo / Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza foglie marcescenti - OBL	Visivo		2
FRUTTA, PUREA DI FRUTTA DESSERT	Rispetto scadenza prodotti confezionati	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo- cotto"		2
PANE GRISSINI CRACKER	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Range +/-10%	Verifica gramma. richieste merceologico		2
	"Conformità al consumo / Rispetto della Scadenza (per prodotti confezionati)"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE	Comportamento	Presenza cartellino identificativo ben visibile - OBL	Visivo		2
		Assenza ferite non protette - OBL	Visivo		
		Utilizzo dei DPI - OBL	Visivo		
	Divisa del personale	Pulizie e ordine della divisa (pulita, priva di abrasioni o strappi evidenti) - obl	Visivo		2
					61
				LQA	**0,85**

SCHEDA CONTROLLO DI RISULTATO - OUTPUT SERVIZIO DI RISTORAZIONE MENSA DIPENDENTI					
ELEMENTO DI CONTROLLO	**Elementi di qualità degli output**	**Livello di qualità degli output**	**Sistema di misurazione dell'output**	**Valutazione C= Conforme NC=- Non conforme**	**Valore attribuito**
MENU	Esposizione del menu del giorni	Corretta esposizione del menu del giorno - OBL	Visivo		1
	Disponibilità dei piatti elencati	Disponibilità al self service dei piatti elencati nel menu fino a mezz'ora prima della chiusura - OBL	Visivo		1
TEMPI	Tempi di attesa del pasto	Rispetto del tempo del tempo massimo di attesa di 10 minuti	Controllo tempistica		2
LINEA DI DISTRIBUZIONE	Ordine e pulizia delle isole e del free flow	Assenza promisquità, sversamenti evidenti, sporcizia - OBL	Controllo visivo		2
	Presenza stoviglie per la consumazione dei pasti	Stoviglie pulite e prive di rotture	Controllo visivo		1
		Presenza di un numero di stoviglie disponibili nell'immediato per l'utenza - OBL			
	Corretta comunicazione allergeni	Corrispondenza della corretta segnalazione degli allergeni	Visivo con verifica ricettario		1
PRIMO PIATTO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo- cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo/ Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza di bruciature - OBL	Visivo		2
SECONDO PIATTO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo- cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo / Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza di bruciature - OBL	Visivo		2

SCHEDA CONTROLLO DI RISULTATO - OUTPUT SERVIZIO DI RISTORAZIONE MENSA DIPENDENTI					
ELEMENTO DI CONTROLLO	**Elementi di qualità degli output**	**Livello di qualità degli output**	**Sistema di misurazione dell'output**	**Valutazione C= Conforme NC=- Non conforme**	**Valore attribuito**
CONTORNO COTTO O CRUDO	Assenza corpi estranei	Assenza di qualsiasi tipo di corpo estraneo - OBL	Controllo visivo		3
	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Rispetto delle quantità della pietanza con un range +/-10%	"Bilancia Tabella di conversione crudo- cotto"		2
	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea calda >65°C Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		3
	"Conformità al consumo / Scadenza prodotti confezionati"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
	Qualità organolettiche della pietanza	Assenza foglie marcescenti - OBL	Visivo		2
FRUTTA, PUREA DI FRUTTA DESSERT	Rispetto temperature degli alimenti	"Temperatura linea fredda (0°<T<10°C) '+/- 2°C"	Termometro temperatura al cuore del prodotto		2
	Rispetto scadenza prodotti confezionati	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
PANE GRISSINI CRACKERS	Rispetto grammatura tabelle dietetiche	Range +/-10%	Verifica grammatura rispetto richieste merceologico		2
	"Conformità al consumo / Rispetto della Scadenza (per prodotti confezionati)"	Assenza di alterazioni fisiche tali da compromettere la somministrazione del prodotto	Visivo		3
PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE	Comportamento	Presenza cartellino identificativo ben visibile - OBL	Visivo		2
		Assenza ferite non protette - OBL	Visivo		
		Utilizzo dei DPI - OBL	Visivo		
	Divisa del personale	Pulizie e ordine della divisa (pulita, priva di abrasioni o strappi evidenti) - obl	Visivo		2
		Utilizzo cuffia - obl	Visivo		
		Utilizzo guanti - obl	Visivo		
SALA RISTORANTE	Corretto allestimento isole condimenti	Presenza di condimenti - OBL	Controllo visivo		1
		Forno microonde e isola condimenti igienizzati e privi di residui alimentari.	Controllo visivo		1
	Ordine e pulizia tavoli e sedie	Tavoli e sedie puliti, igienizzati, privi di residui alimentari e aloni	Controllo visivo		1
	Ordine e pulizia locali	Pavimenti puliti, asciutti, privi di residui, macchie e scivolosità	Controllo visivo		1
					65
				LQA	**0,85**

Si rimanda alla bozza di manuale di riferimento per il controllo della qualità riportato in calce al presente progetto per la visione delle modalità di applicazione dei sistemo di controllo.

10.3 Customer Satisfaction

Nel settore dei servizi di ristorazione negli ultimi anni, è cresciuta enormemente la consapevolezza della necessità di un **coinvolgimento diretto degli utenti** e dell'esigenza di qualificare in maniera costante sia il ruolo dei soggetti produttori/erogatori del servizio, sia il ruolo degli enti preposti alla regolazione ed allo svolgimento di funzioni di indirizzo e controllo. Lo **strumento più adeguato** per dare corpo a tale necessità risulta essere **l'indagine di Customer Satisfaction**, quale sistema di monitoraggio costante, in grado di garantire adeguati interventi correttivi finalizzati al **continuo miglioramento** della qualità del servizio.

Per la gestione del processo di rilevazione della soddisfazione dell'utente, Serenissima Ristorazione propone due diverse modalità: **campagne di rilevazione "programmate"** e **rilevazioni a "libera compilazione".** Gli strumenti di indagine, di seguito descritti, si adatteranno pertanto alle due metodologie e saranno calibrati sulla tipologia di utenza a cui è rivolta la campagna (ad esempio la creazione di un questionario semplificato per i bambini, per rappresentare i livelli di gradimento). Come già definito nei capitoli precedenti, i risultati delle indagini saranno dettagliati all'interno della Dashboard che renderà disponibili i dati anche sottoforma grafica

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEDICATI AI DEGENTI

Serenissima Ristorazione prevede di impiegare il **questionario cartaceo con acquisizione del dato tramite lettore ottico** quale principale strumento per la rilevazione della gradibilità del servizio, nella campagne di indagine programmate. Il questionario cartaceo risulta essere lo strumento di rilevazione più efficace in quanto:

- consente **maggiore comodità** dell'intervistato, che può compilare il questionario nei momenti di maggiore tranquillità, senza interferenze con il servizio di assistenza;
- fornisce maggiore **garanzia di anonimato**;
- garantisce **maggiore standardizzazione** e assenza di distorsioni dovute all'intervistatore.

Il questionario proposto, che sarà **realizzato in accordo con l'AOU Pisana**, prevede domande chiuse a risposta multipla per facilitare l'intervistato nelle risposte e per ottenere una maggiore omogeneità dei dati. Nel questionario vi è una sezione composta da domande che indagano le caratteristiche dell'intervistato, necessarie per assegnare il soggetto ad eventuali gruppi o cluster e comprendere meglio i risultati dell'indagine (ad es. sesso, età, reparto di degenza, dieta assegnata).

La scala di misura sarà accompagnata da immagini iconografiche per rappresentare i livelli di gradimento (specifico per i reparti pediatrici). La somministrazione sarà effettuata in tutte le unità operative di degenza, a pazienti con **almeno due giorni di ricovero**, in condizioni cliniche e cognitive che permettano loro di rispondere. Saranno pertanto esclusi degenti con febbre alta, demenza senile, operati nella stessa giornata e day-hospital (sulla base delle indicazioni del personale di reparto). La scelta di restringere la popolazione campione in questo modo, **garantisce una maggiore efficacia dei risultati ottenuti**, evitando la distorsione dei dati legata a regimi dietetici troppo ripetitivi o ad alterazione del gusto.


QUESTIONARIO

Data:_____

Scuola:_____ Classe:_____

Quante volte alla settimana ti fermi a pranzare in mensa? 1 2 3 4 5

	gusto/appetibilità	quantità	temperatura
PRIMI			
SECONDI			
CONTORNI			
FRUTTA			

Scrivi tre cibi che ti piace mangiare in mensa
1. _____
2. _____
3. _____

Scrivi tre cibi che non ti piace mangiare in mensa
1. _____
2. _____
3. _____

Si propone una f**requenza di somministrazione trimestrale**, ovvero ad intervalli temporali tali da consentire a Serenissima Ristorazione di applicare eventuali azioni correttive e di verificarne l'efficacia. La somministrazione avverrà in un'unica giornata. I questionari saranno **tradotti anche in inglese, francese, arabo** e/o altre lingue di interesse per l'AOU Pisana.

Eventuali e ulteriori migliorie potranno essere valutate a discrezione dell'Amministrazione come punteggio premiale di gara

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEDICATI AI DIPENDENTI

Data la tipologia di utenza afferente alla mensa dell'AOU Pisana, Serenissima Ristorazione ha previsto la realizzazione di un questionario compilabile online con scala di misura individuata è a 6 modalità. Il questionario sarà compilabile dal **totem collocato all'ingresso della mensa** oppure direttamente dal proprio device personale. In quest'ultimo caso sarà sufficiente inquadrare il QR code affisso presso il locale mensa, per essere indirizzati alla pagina di compilazione del questionario.

Il questionario sarà strutturato da una prima parte del con una sezione con domande che indagano le caratteristiche dell'intervistato, necessarie a comprendere meglio i risultati ed una seconda parte con le domande legate al gradimento

Altri strumenti proposti specificamente per questa categoria di utenza riguardano:

Tipologia di indagine		Modalità di esecuzione	Periodicità	Punti di forza dello strumento
Smartphone	Nell'area dedicata alla prenotazione con smartphone o PC, prevista una sezione dove poter esprimere il proprio gradimento	I dati raccolti confluiscono all'interno dell'applicativo informatico consentendo la presa visione in tempo reale.	Quotidiana	Facilità e immediatezza nella fruizione da parte dell'Utente. Rilevazione in tempo reale delle criticità.
Box dei suggerimenti	Installazione del contenitore all'interno del quale potranno essere inseriti suggerimenti e segnalazioni.	Il box sarà svuotato mensilmente in presenza di personale dell'Azienda Ospedaliera e i risultati saranno oggetto di analisi congiunta.	Quotidiana	Facilità e immediatezza nella fruizione da parte di tutti gli Utenti.
Mistery client	Presenza di un incaricato di Serenissima che simulandosi un utente qualunque, valuta la qualità del servizio offerto.	Programmazione dell'accesso in accordo con Azienda Ospedaliera senza avvisare i referenti di sito.	Trimestrale o in caso di non conformità	Possibilità di rilevazione delle criticità in maniera più puntuale, dà il punto di vista di un "addetto ai lavori".

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DESTINATI AI REFERENTI DELL'AZIENDA OSPEDALIERA

Come per le rilevazioni previste per degenti e utenti della mensa, anche in questo caso la **scala di misura individuata è la scala di Likert a 6 modalità**.

La somministrazione ai referenti e/o coordinatori sarà effettuata da personale di Serenissima Ristorazione. Lo scopo è verificare il livello di qualità del servizio in riferimento al capitolato e all'offerta di Serenissima Ristorazione. La rilevazione avverrà con questionario cartaceo o in occasione di incontri periodici programmati e condivisi con l'Ente.

Altri strumenti proposti specificamente per questa categoria di utenza riguardano:

Tipologia di indagine		Modalità di esecuzione	Periodicità	Punti di forza dello strumento
Segnalazioni Web	Software dedicato all'invio di segnalazioni di non conformità di servizio	I dati raccolti confluiscono all'interno dell'applicativo informatico consentendo la presa visione in tempo reale.	Quotidiana	Visione in tempo reale delle non conformità di servizio, dei relativi interventi correttivi e dell'efficacia degli stessi.

11. SISTEMA INFORMATIVO



SERENISSIMA RISTORAZIONE propone il software PRANDIUM SANITA di **Axios Informatica Srl di Bassano del Grappa (VI)**.

Axios Informatica ha adottato un Sistema di Gestione Integrato per guidare e controllare l'attività aziendale in termini di qualità, sicurezza dei dati gestiti, continuità operativa. Il sistema è conforme alle seguenti certificazioni: ***UNI EN ISO 9001:2015*** *Sistema di gestione per la qualità -* ***UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017*** *Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni -* ***ISO/IEC 27017:2015*** *Cloud Security -* ***ISO/IEC 27018:2019*** *Cloud Privacy -* ***UNI EN ISO 22301:2019*** *Sistema per la continuità operativa ed è conforme al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e al Regolamento UE 1169/2011 (fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori). AXIOS Informatica è qualificata da ACN come fornitore della Pubblica Amministrazione, che certifica gli elevati standard di sicurezza, performance, flessibilità e portabilità del sistema PRANDIUM secondo il modello "Multi-tenant SaaS application". Con l'ottenimento della qualificazione come servizio SaaS (Software as a Service), sono presenti nel Catalogo dei fornitori per la Pubblica Amministrazione.*

Il software proposto è organizzato in moduli tra loro integrati e accessibili da un unico portale. Le interfacce sono i**n lingua italiana, user-friendly con apprendimento intuitivo**, nonché adattative ai dispositivi mobili. Il sistema offerto dispone di strumenti di facile utilizzo che prevedono operazioni brevi, sicure e controllabili. In modo particolare l'applicativo risponde ai criteri segnalati dalle Linee guida di design per i servizi digitali.

I moduli proposti saranno accessibili tramite link diretto dal PC di reparto o da una suite (Portale della Comunicazione), dove saranno pubblicati anche i risultati delle rilevazioni e controlli eseguiti sul processo. In questo modo il Cliente/Utente è in grado, attraverso un'unica interfaccia web, di poter gestire e controllare tutte le attività, con possibilità di accesso ai dati secondo diversi livelli, sulla base delle specifiche competenze e responsabilità che saranno indicate.

Il software proposto è **specifico per la ristorazione socio-assistenziale**, il cui sviluppo, totalmente interno alla software house, è frutto di anni di collaborazione sul campo. Il software dispone di numerose funzionalità in grado di adattarsi alle specifiche ospedaliere, oltre che essere personalizzabile sulla base di eventuali ulteriori esigenze dovessero emergere nel corso della concessione. Il sistema è integrabile con:

- **Sistema ADT Admission Discharge Transfer** per acquisire in maniera automatica tutte le informazioni relative al ricovero (ordinario, osservazione breve, day-hospital, pazienti del pronto soccorso…), unità operativa e posto letto, nome/cognome, data di nascita, codice fiscale, nonché regime dietetico assegnato (anche da cartella clinica). Tale integrazione e sincronizzazione si esplica anche in operazioni automatiche sulla prenotazione dei pasti per i degenti: riassegnazione automatica della prenotazione del pasto in caso di trasferimento; cancellazione automatica della prenotazione del pasto in caso di dimissione del paziente; assegnazione automatica del menu standard nel caso di ingresso dell'ultimo minuto. I protocolli di integrazione potranno essere JDBC - Web Service - HL 7 - TXT – XLS.
- **Cartella informatizzata.** Il sistema offerto è inoltre predisposto per interagire con la cartella informatizzata dei pazienti. I dati relativi all'alimentazione del ricoverato, che comprendono sia le **informazioni gestite dal Servizio di Dietetica ospedaliero che la sua storia alberghiera** (storico delle prenotazioni) andranno a popolare la cartella clinica, a garanzia della completa tracciabilità delle informazioni. I protocolli di integrazione potranno essere JDBC - Web Service - HL 7 - TXT – XLS.
- **Sistema gestionale amministrativo-contabile**. Ai fini dell'imputazione dei costi sarà possibile prevedere un meccanismo automatico di **invio dei dati di consuntivazione** (ad es. su base mensile) ai sistemi informativi finanziari secondo lo specifico formato e protocollo elettronico del software gestionale amministrativo-contabile in uso all'AOU Pisana. La stessa modalità potrà essere adottata per la **gestione degli addebiti dei pasti dei dipendenti**, come nel caso dei pasti destinati al medico di guardia inamovibile di reparto o per la prenotazione del pasto/rilevazione presenza presso la mensa aziendale.

MODALITA DI PRENOTAZIONE DEI PASTI

Per conseguire un buon risultato nella gestione del servizio di ristorazione è indispensabile che la prenotazione dei pasti venga effettuata tutti i giorni della settimana indicativamente entro il pomeriggio del giorno precedente la fruizione del pasto. Ciò consente di non interferire con le attività di reparto (solitamente più concitate al mattino) e permette al paziente di scegliere nel momento più ravvicinato al pasto.

1) PRESSO I REPARTI DI DEGENZA

La prenotazione al letto del degente avverrà tramite dispositivi portatili (tablet) adatti all'uso in ambito sanitario e periodicamente sanificati. I tablet potranno essere agganciati alla rete Wi-Fi ospedaliera o in caso di indisponibilità della stessa, saranno dotati di SIM dati. Il personale di reparto provvederà ad aggiornare i regimi dietetici assegnati ai pazienti, direttamente dalla pagina web dedicata (repartoweb), quindi tramite una inizializzazione dei dati, trasferirà le informazioni ai dispositivi portatili. Si precisa che tale funzione sarà inibita nel caso in cui tale informazione venga trasmessa direttamente da ADT ospedaliero. L'accesso al tablet potrà avvenire tramite credenziali personali, a garanzia della tracciabilità delle operazioni e di sicurezza dei dati contenuti. Il sistema consente la prenotazione dei pasti suddivisa per pranzo, cena e colazione (ed eventuali spuntini). Permette la visualizzazione della composizione e delle caratteristiche della dieta, verifica degli allergeni contenuti nelle singole pietanze. L'operatore addetto provvederà ad intervistare ciascun paziente circa le preferenze alimentari, sulla base delle scelte disponibili e idonee alla dieta. Tramite il tablet potranno essere prenotati anche i pasti per eventuali assistenze, caregiver, familiari autorizzati. Sono previsti dei sistemi automatici di controllo, che riducono il rischio di errore umano e velocizzano le attività di prenotazione che consentono:

- la **prenotazione limitata di alcuni specifici alimenti**, sia per il singolo pasto (es. solo una tipologia di alimento amidaceo per le diete ipoglucidiche), sia giornaliera (es. un solo tipo di alimento proteico nel caso di diete per insufficienza renale) che settimanale (es. una sola tipologia di formaggio a settimana nel caso di diete ipofosforiche).
- l'assegnazione di uno **specifico trattamento** (da attribuire alla dieta o al singolo alimento), quale ad esempio "con poco sale", "ben condito".
- l'**esclusione di alcuni specifici alimenti/piatti**, nel caso in cui contenenti l'allergene per il quale il paziente è allergico/intollerante. L'informazione circa l'allergia del paziente può essere recepita sia tramite la cartella clinica informatizzata che attraverso la gestione manuale dell'informazione da parte del personale di reparto o del Servizio di Dietetica ospedaliero.

PRENOTAZIONE AL LETTO DEL DEGENTE: RACCOLTA CON TABLET	
1	**SINCRONIZZAZIONE TABLET** (operazione preliminare)
2	**RACCOLTA PRENOTAZIONE INDIVIDUALE** A. Si sceglie il **reparto**; B. Si sceglie il **paziente** dall'elenco dei degenti; per facilitare le fasi di prenotazione è disponibile un codice colore che identifica lo stato del paziente: • *Verde* – paziente con prenotazione completa; • *Giallo* – degente con prenotazione parziale; • *Rosso* – degente senza prenotazione associata. C. Per il singolo paziente vengono visualizzati i **piatti** tra cui scegliere in base alla **dieta associata**; D. Per ogni piatto è possibile indicare un **trattamento** specifico.
3	 **STAMPA DELLA RICEVUTA CON QR-CODE** riepilogativa della prenotazione. QR-Code per accedere a scheda piatto e dichiarazione nutrizionale.

4		Altre operazioni sul paziente: - Prenotazione accompagnatore; - Prenotazione automatica; - Variazioni.
5		**INVIO DELLE PRENOTAZIONI**: una volta raccolte le prenotazioni, i dati vengono inviati al server centrale.
6		I dati sono disponibili a **PC di reparto per il controllo e integrazione o modifica**.

Infine, per facilitare la fase di raccolta delle prenotazioni saranno messi a disposizione i seguenti accorgimenti:

- **Fornitura** in tutte le camere degenti **di una brochure**, riportante i concetti di base sull'impostazione della giornata alimentare e descrizione delle principali linee guida del servizio; la brochure sarà corredata del menù in diverse lingue, comprensivo di foto illustrative, per semplificare le fasi di prenotazione, soprattutto nel caso di utenti stranieri.
- **Possibilità di prenotazione autonoma da parte dell'utente** ricoverato ed eventuale accompagnatore attraverso il Portaleweb, da scaricare su dispositivo mobile, grazie alla quale il degente, dopo essersi autenticato, potrà scegliere in totale autonomia tra le pietanze previste dal regime dietetico assegnatoli. Il personale incaricato verificherà su tablet quali degenti hanno provveduto alla prenotazione in autonomia e procederanno con la raccolta delle prenotazioni mancanti. L'auto-prenotazione del pasto avverrà attraverso una semplice e sicura procedura che garantisce il rispetto delle indicazioni nutrizionali previste dal profilo dietetico assegnato a ciascun degente. La proposta è dedicata in modo particolare ai ricoverati che non presentano particolari restrizioni dietetiche legate all'ospedalizzazione e/o ai parenti, che in questo modo possono gestire le necessità del proprio congiunto anche se non fisicamente presenti al momento della raccolta delle prenotazioni (ad esempio nel caso di utenti poco complianti o con deficit cognitivi). L'app potrà essere messa a disposizione anche dei genitori/tutori dei degenti pediatrici e consentirà la prenotazione del pasto per il bimbo degente, nel pieno rispetto del profilo dietetico assegnato, e per l'accompagnatore se autorizzato a ricevere il pasto presso il reparto. Il personale preposto avrà la possibilità di stampare un documento da consegnare all'utenza e contenente istruzioni e credenziali personali per l'utilizzo dell'applicazione. Sono escluse dalla possibilità di "auto-prenotazione" le diete ricettate/ad personam.
- **Utilizzo del braccialetto come sistema di identificazione rapido**. Al fine di ridurre i tempi di identificazione del paziente e di azzerare il rischio di errore, si prevede la possibilità di leggere il codice a barre presente sul braccialetto del paziente (tramite fotocamera integrata al device offerto, si veda a tal proposito il riepilogo dell'hardware previsto) o tramite lettura del Rfid (con dispositivo USB agganciato al tablet).

L'applicativo proposto consente al reparto la visualizzazione in tempo reale del numero di pasti consegnati, grazie all'implementazione di un documento di consegna digitale sul quale saranno riportati tutti i dati relativi al pasto servito (data, reparto, tipo pasto, quantità, dettaglio diete etc). Ad ogni consegna l'operatore di reparto provvederà alla verifica del numero di pasti forniti, quindi alla firma del documento digitale. In caso di non conformità il documento potrà essere respinto fino alla risoluzione della stessa.

Tramite Repartoweb il personale di reparto potrà richiedere i generi extra, sulla base dell'elenco disponibile (personalizzabile per singola unità operativa) nelle quantità massime autorizzate dall'Amministrazione. È possibile configurare dei meccanismi di sbarramento degli ordinativi sulla base delle quantità massime autorizzate per singolo reparto. La consegna dei generi extra sarà accompagnata da un documento di consegna digitale a comprova della fornitura.

2) PER I SERVIZI, AMBULATORI E REPARTI DI DAY-HOSPITAL

Il sistema è in grado di gestire le richieste di tutte le strutture per le quali è prevista l'erogazione di generi di conforto, bevande calde e ristori, servizio di buffet, cestini o panini (es. laboratorio analisi, centro trasfusionale, donatori, day-hospital oncologici…). Le funzionalità messe a disposizione sono:

- **richiesta di generi extra**, sulla base dell'elenco disponibile e configurabile in base alle singole esigenze dei servizi/reparti. Il meccanismo di blocco delle erogazioni funziona allo stesso modo di quanto previsto per le unità operative di degenza.
- **richiesta di buffet**, così come richiesto dalla documentazione di gara. Il sistema consente la prenotazione di buffet attingendo da un elenco precaricato, con possibilità di personalizzazione sulla base delle necessità del servizio. Sarà possibile indicare data, luogo e numero di presenti, specificando la necessità di menu speciali (es. per intolleranze) o particolari esigenze.

Prenotazione Generi extra

Unità operative

PRIMO PIANO

Codice	Descrizione	Unità di misura	Quantità	Già ordinato	Rimanente
GC00007	ACETO LT 0,5	pz	0,00	0.0	
GC00009	ACQUA MINERALE	pz	0,00	0.0	
GC00008	ACQUA NATURALE	pz	0,00	0.0	
GC00010	BISCOTTI (1 KG)	pz	0,00	0.0	
GC00002	BISCOTTI MONOPORZIONE (PZ)	pz	0,00	0.0	
GC00011	CAFFE DECAFFEINATO (MOKA)	pz	0,00	0.0	
GC00014	CAMOMILLA IN BUSTINE	pz	0,00	0.0	
GC00013	DADO GRANULARE (PER BRODO)	pz	0,00	0.0	
GC00001	FETTE BISCOTTATE MONOPORZIONE (PZ)	pz	0,00	0.0	
GC00005	GRANA GRATTUGIATO	pz	2,00	2.0	

3) PER IL SERVIZIO DI DIETETICA

Serenissima Ristorazione ha previsto specifiche funzioni dedicate al Servizio di Dietetica e/o altri utenti abilitati dedicato al controllo e verifica del dietetico ospedaliero e alla gestione delle diete personalizzate, assicurando la realizzazione di un servizio capace di armonizzarsi con le terapie mediche adottate in relazione al quadro clinico dei singoli pazienti. Utilizzando le proprie credenziali personali per accedere al modulo software, da un qualsiasi PC o dispositivo mobile connesso a Internet, il personale preposto del Servizio di Dietetica potrà effettuare le seguenti operazioni:

- ricezione delle comunicazioni e richieste dal reparto;
- verifica, modifica e conferma delle richieste di vitto ricevute dal reparto;
- costruzione ed assegnazione delle diete personalizzate e ricettate;
- gestione del paziente ambulatoriale.

Il Servizio di Dietetica, tramite l'interfaccia dedicata, potrà quindi ricevere le comunicazioni dal reparto ed attivarsi per l'anamnesi dietologica del paziente e la costruzione della relativa dieta personalizzata. Il software permetterà di rendicontare il numero e tipo di diete assegnate, di effettuare analisi e statistiche epidemiologiche, nonché Le diete elaborate verranno poi integrate direttamente nel piano di produzione e confezionamento della cucina. Oltre alla gestione delle diete ricettate per i degenti, sarà

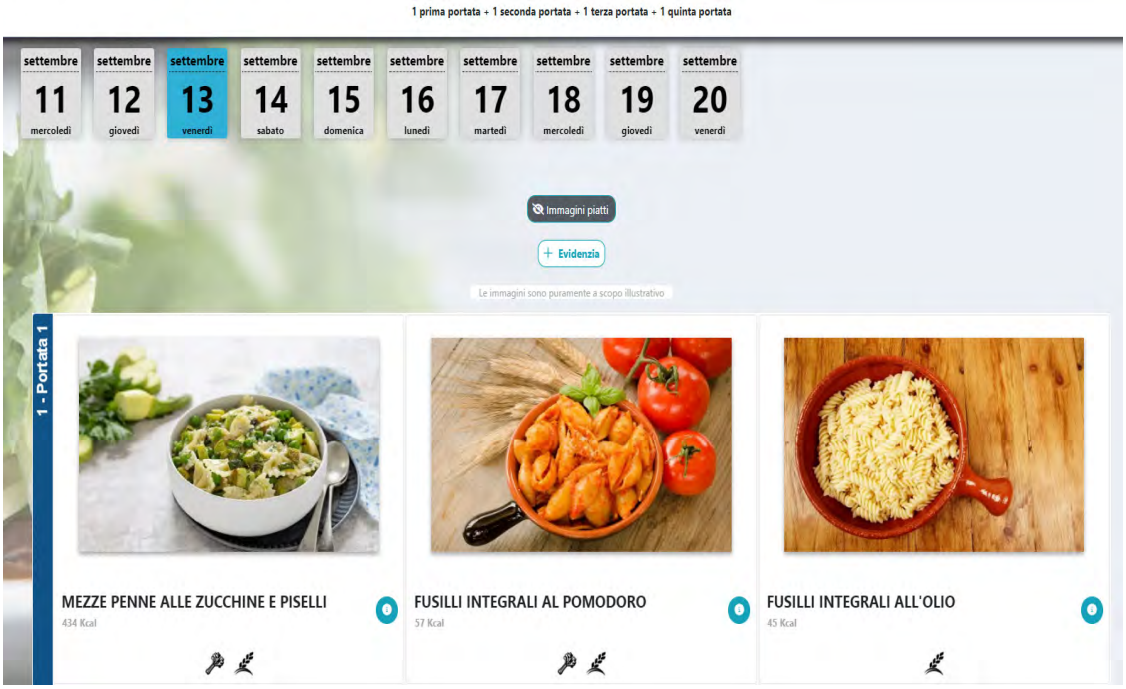
quindi possibile utilizzare le funzionalità di personalizzazione delle diete anche dall'ambulatorio, senza necessità alcuna di installazioni o licenze ulteriori.

Le principali funzionalità del modulo software sono:

- **costruzione personalizzata del piano alimentare del paziente**: per ogni portata sarà possibile assegnare le quantità sia delle categorie alimentari sia dei singoli alimenti. La costruzione del piano alimentare potrà essere quindi personalizzata in base alla presenza di patologie e/o stati fisiologici particolari, nonché in base alle esigenze/preferenze del paziente allo scopo di ottenere la massima adesione terapeutica da parte del paziente stesso. Il piano alimentare elaborato potrà essere consegnato al degente anche come prescrizione da portare a casa.
- **controllo dell'apporto energetico e in macro e micronutrienti ai pasti**: il software predispone strumenti di calcolo che permetteranno una maggiore efficacia terapeutica alimentare delle diete per pazienti con problematiche metaboliche, per il trattamento del sovrappeso/sottopeso o per il controllo di particolari apporti in nutrienti (es. controllo del sodio).
- **completa integrazione della cartella clinica**: tutte le informazioni gestite per ciascun paziente saranno integrate alla cartella clinica (se presente). Il dietista potrà quindi recuperare le informazioni relative agli esami di laboratorio o visite specialistiche del singolo paziente, eventuali disgusti alimentari alla presenza di eventuali intolleranze/allergie. Dall'altro lato, integrerà tutte le informazioni legate alle ingesta alimentari registrate in fase di raccolta dell'anamnesi alimentare o di monitoraggio delle ingesta/diario alimentare.

4) PER I DIPENDENTI

La prenotazione per il medico di guardia che non può spostarsi dal reparto, o in linea generale la gestione di pasti d'asporto per la mensa dipendenti può essere gestita tramite apposito modulo web, adattivo e responsive. La soluzione consente la prenotazione personalizzata del proprio pasto (con indicazione di ingredienti, allergeni, composizione bromatologica…) con possibilità di estrapolazione di report per l'addebito in busta paga. L'applicativo è in grado di gestire anche l'accesso alla mensa tramite lettura del badge aziendale.



L'applicativo integra alcune funzionalità aggiuntive:

1. **Area Comunicazioni:** dove saranno pubblicate le informazioni relative a particolari iniziative svolte presso la mensa (esempio giornate con menù a tema, inserimento di nuove ricette…) oltre che a specifiche campagne di educazione alimentare (Obesity-Day, Giornata della Riduzione del consu-

mo di sale nelle mense) e di marketing. In quest'area inoltre saranno pubblicate le informazioni sul servizio (orari di apertura della mensa, composizione del pasto ed eventuali sostituzioni…).

2. **Profilo nutrizionale**: in questa sezione del portale ogni Utente potrà gestire le informazioni relative al proprio stato nutrizionale. Indicando il peso e l'altezza, il sistema calcolerà in automatico l'indice di massa corporea, aggiungendo eventuali consigli per migliorare il proprio stato di salute. Inoltre completando i campi di età, sesso e livello di attività fisica, il sistema sarà in grado di elaborare il fabbiosgno calorico giornaliero.

   La sezione riporta inoltre consigli alimentari su come organizzare i propri pasti, dalla colazione alla cena. Tutti i contenuti sono stati elaborati dal Team di Dietiste e Nutrizioniste di Serenissima Ristorazione.

3. **Customer Satisfaction:** ogni Utente avrà a disposizione una specifica sezione del portale dover poter esprimere in tempo reale le proprie ossercvazioni sul servizio, sulle pietanze e sul personale. L'inserimento delle segnalazioni (nella sezione ticket) è a campo libero, una volta effettuata la conferma, il sistema invierà in automatico un allert al personale della Ditta che provvederà alla gestione della stessa e al referente dell'Azienda Ospedaliero Universitaria. Accanto alla sezione dei commenti e segnalazioni, sarà a disposizione un questionario a risposta chiusa, che indagherà in maniera più specifica, il giudizio dell'Utente.

4. **Consumi:** in questa sezione l'Utente potrà verificare in tempo reale il numero di pasti consumati sia tramite semplice accesso alla mensa (timbratura) che prenotazione.

OPZIONE FOOD – DELIVERY

Si propone un servizio di consegna a "domicilio" del pasto ordinato in modalità "take-away". Il servizio sarà attivo nella fascia oraria concordata con l'Ente in fase di avvio del servizio (esclusi i festivi) e per un numero di consegne giornaliere massime pari a 30. L'opzione "Delivery" sarà richiedibile sul portale fino ad esaurimento. Il servizio si svolgerà solo per consegne all'interno del complesso dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana.



5) PER LE FIGURE PREPOSTE AL CONTROLLO

Si propone la realizzazione di una dashboard dedicata al controllo del servizio, il Portale della Comunicazione, quale contenitore di tutti gli applicativi proposti per il servizio e dei report derivanti dalle attività di controllo. L'accesso avverrà secondo i livelli e le responsabilità che saranno comunicati ad avvio del servizio. A titolo esemplificativo e non esaustivo i dati estraibili potranno riguardare **RENDICONTAZIONE** (numero di pasti serviti per struttura, periodo, reparto, giorno, pasto; generi extra erogati per struttura, periodo, reparto, giorno, pasto), **QUALITÀ** (esito analisi chimico microbiologiche e bromatologiche, esito campagne di customer satisfaction, esito verifiche ispettive, controlli NAS/SIAN, quantità e tipologia di non conformità, reclami, segnalazioni, etc), **ORGANIZZAZIONE** (qualifica del personale dipendente, organigramma, turni di servizio, personale presente/assente, numero di infortuni, stato avanzamento piano formativo per operatore, curricula, mansionari, etc), **APPROVVIGIONAMENTO** (quantità e qualità derrate utilizzate per il servizio, pasti devoluti al circuito solidale…), **MENU** (elenco e composizione diete e menu, statistiche di utilizzo piatti/diete per periodo, reparto, pasto…).

12. SISTEMI PER LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE



12.1 Recupero delle eccedenze alimentari

Serenissima Ristorazione si impegna, in caso di affidamento della Concessione, e in accordo con l'AOU Pisana, a recuperare il cibo non somministrato e a destinarlo a organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

Data la modalità di servizio, l'impegno di Serenissima Ristorazione è rivolto in primo luogo a prevenire lo spreco alimentare, in secondo luogo alla valutazione degli alimenti effettivamente recuperabili, e infine alla sensibilizzazione dell'utenza sulla necessità e sui vantaggi.

In un'ottica di riduzione dei rifiuti e delle eccedenze alimentari, in risposta a quanto previsto dai Criteri Ambientali Minimi Marzo 2020 e a quanto da voi richiesto nel Capitolato di gara, proponiamo per voi il **progetto "Io non Spreco"**. Esso si pone come fine non solo il recupero delle eccedenze ma anche la promozione di azioni di prevenzione e di sensibilizzazione dell'utenza alla limitazione dello spreco e al consumo consapevole.

Serenissima Ristorazione ha in vigore degli accordi quadro a livello nazionale con organizzazioni o istituzioni non lucrative di utilità sociale locali che effettuano, a fini umanitari, la distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari eccedenti

ACCORDO QUADRO - BANCO ALIMENTARE

Serenissima Ristorazione ha firmato un a**ccordo quadro nazionale** con la Fondazione Banco Alimentare Onlus, e, in caso di affidamento della concessione stipulerà un accordo specifico con Fondazione Banco Alimentare Onlus Toscana. Il Banco Alimentare risponde alla domanda di cibo da parte di persone bisognose, collaborando strutture caritative convenzionate su tutto il territorio della Regione, le quali si occupano del recupero e della distribuzione immediata delle spettanze alle famiglie in stato di indigenza.

ACCORDO QUADRO - AUSER

firmato il 18 febbraio 2021, con **AUSER A.P.S., Rete Associativa Nazionale per l'Invecchiamento attivo Onlus** per la donazione di cibo ed eccedenze alimentari non somministrate.

RECUPERO DEGLI AVANZI DEL DIPENDENTE PRESSO LE MENSE AZIENDALI

***Family bag* per l'asporto**. Presso le mense dipendenti gli utenti avranno a disposizione dei pratici contenitori che potranno utilizzare per l'asporto del cibo non consumato. Il contenitore sarà utilizzabile per portare a casa pane, frutta, yogurt, acqua e prodotti confezionati distribuiti ma non consumati. Con tale contenitore si è deciso di veicolare un messaggio importante sullo spreco alimentare: "Il cibo rimasto è una buona occasione, non sprecarla", volto a sensibilizzare l'utenza sul tema e a superare l'imbarazzo che solitamente si prova a richiedere il **ritiro degli avanzi del pasto.**



RECUPERO DEGLI AVANZI PRESSO IL BAR BISTROT

Serenissima Ristorazione collabora con **Too Good To Go**, la start up danese che ha inventato l'app di surplus alimentare numero uno al mondo. Attiva in Italia da alcuni anni, consente agli utenti di acquistare a prezzi ridotti quei cibi che ristoranti, bar e supermercati della zona normalmente butterebbero, in quanto eccedenze. Il servizio sarà attivato anche presso il nuovo bar-bistrot del Nuovo Ospedale Santa Chiara. Oltre a costituire un altro passo avanti nella lotta allo spreco alimentare, l'implementazione di Too Good to Go darà anche l'opportunità agli studenti e ai visitatori di accedere a pasti freschi e di qualità a un prezzo vantaggioso. Sono infatti moltissimi i cibi deliziosi che rischiano di rimanere invenduti ogni giorno, ma grazie a questo servizio possono essere recuparare i pasti e permettere a chiunque di goderne a costi contenuti.

12.2 Sistemi per la riduzione dell'impatto ambientale

La gestione e il monitoraggio dei rifiuti sono attività che vengono effettuate da S.R. in tutte le fasi del servizio, dall'approvvigionamento alle fasi post distribuzione, utilizzando il cosiddetto "approccio delle 3 R", in cui lo smaltimento viene considerato come ultima possibilità nella gestione dei rifiuti, cercando azioni implementabili e trasversali per consentire la prevenzione alla generazione di rifiuti.

Approccio delle "3 R" adottato da S.R. in tutte le fasi del servizio, attraverso:

Riduzione: politica di approvvigionamento del just in time per evitare sprechi alimentari; accordi con i fornitori di derrate e imballaggi per limitare il quantitativo di packaging a quello strettamente necessario; corretto porzionamento nel rispetto delle grammature previste da capitolato; monitoraggio degli avanzi alimentari per evitare lo spreco alimentare; raccolta del cibo non distribuito e perfettamente conservato per la donazione alle onlus locali.

Riutilizzo degli imballaggi dei pasti refrigerati (contenitori di plastica, roll container) e dei contenitori dei prodotti ortofrutticoli freschi (cassette RPC); per alcune tipologie di imballaggi delle derrate è previsto l'utilizzo in laboratori didattici specifici che coinvolgono i giovani degenti di alcuni presidi interessati dalla concessione.

Riciclo: raccolta di oli e grassi vegetali e animali che vengono conferiti a una azienda che li trasforma in nuovi prodotti; raccolta del pane fresco non somministrato che viene raccolto e donato a una azienda che lo lavora trasformandolo in nuovi alimenti; corretta raccolta differenziata dei rifiuti per consentire un buon riciclo degli stessi.

Nella tabella a seguire vengono descritte in dettaglio le iniziative previste da Serenissima Ristorazione, per la riduzione dei rifiuti, riportando anche i contesti nei quali verranno realizzate.

Fase di approvvigionamento
Utilizzo di un software gestionale intelligente. Le attività di approvvigionamento e di gestione dei magazzini vengono gestite attraverso software di analisi e *business intelligence* dotati delle seguenti funzioni: 1) monitoraggio in tempo reale delle derrate in giacenza presso i magazzini; 2) sistema di previsione della domanda *(demand forecasting)* da parte dei centri cottura attraverso l'analisi degli ordini effettuati nello stesso periodo degli anni precedenti e del numero medio di utenti serviti; 3) sistema di pianificazione e gestione delle materie prime *(inventory planning & management)* basato sulla politica di approvvigionamento del JIT *(just in time)* che consente di disporre di prodotti freschi e con una shelf-life minima del 75-80% alla consegna presso i centri di produzione, evitando da una parte le rotture di stock, dall'altra l'acquisto eccessivo *(overbuying)* che rischia di generare sprechi alimentari.
Imballaggi per i prodotti ittici. Sono stati sottoscritti accordi quadro con i principali fornitori di prodotti ittici finalizzati alla razionalizzazione degli imballaggi primari, che prevedono l'abbandono dell'acquisto di prodotti confezionati in buste di plastica da 1 kg a favore di packaging con capacità da 5 a 10 kg, all'interno dei quali la plastica di confezionamento è limitata. In base agli studi effettuati in collaborazione con Spinlife S.r.l. (spin-off dell'Università di Padova), si è stimato che grazie all'adozione di questa strategia, in un anno vengono risparmiate circa 4,1 tonnellate di plastica (-60%).
Acqua confezionata in bottiglia. Ove richiesta la fornitura di acqua confezionata in bottiglia, S.R. fornirà le bottiglie della linea *EcoGreen* di San Benedetto, prodotte con un minore quantitativo di plastica e costituite fino al 50% da plastica riciclata RPET.; è stato inoltre inserito l'innovativo tappo *Twist&Drink* che non si disperde nell'ambiente perché rimane fissato alla bottiglia.

Imballaggi per prodotti ortofrutticoli in plastica (cassette RPC). I fornitori di prodotti ortofrutticoli selezionato per la concessione utilizzano imballaggi riutilizzabili detti RPC *(Reusable Plastic Containers)* prodotti dall'azienda IFCO Systems S.r.l. Il sistema prevede i seguenti passaggi, come da schema riportato in basso: **1)** Gli agricoltori che forniscono frutta e verdura alle piattaforme ortofrutticole regionali (Conor Toscana) ricevono le cassette con sponde abbattibili e le utilizzano per inserirvi i prodotti prelevati dai campi; **2)** I contenitori vengono inviati e stoccati presso i magazzini delle piattaforme; **3)** Le piattaforme ortofrutticole consegnano i prodotti presso i centri cottura dell'AOU Pisana; **4)** Una volta utilizzati, i contenitori vengono richiusi, impilati e stoccati in apposite aree, in attesa della restituzione a IFCO; **5)** IFCO provvede al ritiro dei contenitori e ne verifica lo stato: le RPC difettose e non più utilizzabili vengono inviate agli impianti di riciclaggio; **6)** Le RPC in buono stato vengono pulite e sanificate in appositi stabilimenti dotati di specifici macchinari; **7)** Le RPC pulite e sanificate vengono stoccate in attesa di essere consegnate nuovamente ai coltivatori diretti.



Imballaggi per il trasporto. I principali fornitori di derrate di S.R. utilizzano roll container in acciaio dotati di 4 sponde o pallet in plastica (meno soggetti a rotture rispetto a quelli in legno) sui quali le confezioni vengono impilate e successivamente avvolte da film estensibile prestirato per mantenere fermo il carico in fase di trasporto ed evitare rotture. Le aziende hanno stipulato accordi con i fornitori degli imballaggi in plastica per ridurre il contenuto di polietilene del film estensibile prestirato utilizzato per avvolgere i pallet (da 8 a 7 micron per il film automatico e da 23 a 13 micron per quello manuale) e garantire un materiale proveniente almeno per il 60% da riciclo. Ciò ha consentito da un lato di ridurre sensibilmente il quantitativo di plastica utilizzata in fase di confezionamento, dall'altra di ridurre l'impiego di plastica vergine. Per quanto riguarda il cartone ondulato utilizzato negli imballaggi secondari, l'accordo con il fornitore Smurfit Kappa S.p.A. prevede la fornitura di cartone per gli imballaggi costituito dal 100% di fibra riciclata.

Fase di stoccaggio e conservazione

In caso di avarie di celle, frigoriferi o congelatori, le derrate deperibili che non mantengono la corretta temperatura di conservazione non sono più edibili e diventano a tutti gli effetti rifiuti da smaltire. Per evitare che ciò avvenga S.R. ha previsto le seguenti soluzioni: 1) due manutentori per la concessione in grado di garantire immediata assistenza in caso di avarie ad attrezzature e impianti; 2) sistemi di monitoraggio automatizzato delle temperature che inviano messaggi di allerta in caso di avarie.

Fase di produzione

Il **quantitativo di materie prime necessarie alla produzione giornaliera verrà calcolato automaticamente dal software aziendale utilizzato dal personale di cucina,** il numero di prenotazioni rilevate dal software delle prenotazioni. Il software effettuerà automaticamente i calcoli moltiplicando il numero di prenotazioni per le grammature di ciascuna pietanza. Il personale di cucina, potrà così garantire un servizio che limita una eccessiva sovrapproduzione di pasti, limitandola a una percentuale del 5-10% per far fronte a eventuali richieste di nuovi ingressi.

Stato di conservazione e di funzionamento delle attrezzature di cottura. Le attrezzature di cottura sottoposte a periodici interventi di manutenzione preventiva garantiscono migliori performance e risultati nel tempo, diminuendo la probabilità di vedere compromessa la produzione in caso di malfunzionamenti di attrezzature quali forni, brasiere, fry-top.

Fase di confezionamento

Corrette grammature dei piatti (sia in fase di confezionamento a vassoio che per la mensa). 1) fornitura di utensili graduati e tarati che consentono agli addetti di somministrare le grammature previste dai LARN o concordate con le U.O. Dietetica e Nutrizione clinica dell'AOU Pisana. **2) Piatto campione**: è uno strumento utile per rendere visivamente e in modo immediato la quantità di alimenti da servire in funzione della grammatura necessaria. A inizio servizio sarà preparato il piatto, pesando la giusta quantità di primo piatto e, in un altro piatto, la quantità di secondo e contorno. Saranno quindi messe a disposizione bilancie digitali

Distribuzione e sbarazzo
Monitoraggio quotidiano degli avanzi. Verranno attivate procedure di monitoraggio degli avanzi, sfruttando le innovazioni e l'intelligenza artificiale. L'analisi delle motivazioni che hanno portato gli utenti ad avanzare il prodotto, e la redazione del report dell'attività, saranno condivise con la Direzione e il Servizio di Dietetica dell'AOU Pisana e serviranno per valutare eventuali azioni correttive da attuare. In accordo con tali attori e con il SIAN, potrà essere variata la modalità di preparazione di alcuni piatti oppure proposta la sostituzione di alcune pietanze/ingredienti al fine di stimolare un maggiore gradimento da parte dell'utenza.
Raccolta del cibo non distribuito/non consumato. Gli alimenti preparati e non somministrati verranno donati a onlus e associazioni di volontariato e di solidarietà che le distribuiscono il giorno stesso a persone indigenti. Serenissima Ristorazione ha già sottoscritto accordi quadro con associazioni ma si rende disponibile a donare eventuali eccedenze alimentari a persone in stato di difficoltà segnalate dalla Direzione dell'Ente.
Pulizie e lavaggio
Imballaggi per detergenti superconcentrati. .S.R. utilizza detergenti superconcentrati a marchio EU Ecolabel i quali, oltre ad essere composti da sostanze vegetali biodegradabili, riducono i rifiuti legati agli imballaggi grazie alla combinazione di sacchetti compatti (al posto delle taniche) e flaconi riutilizzabili. Inoltre, presso tutte le strutture dotate di impianti per il lavaggio automatico del pentolame e delle stoviglie verranno installati sistemi di dosaggio automatico dei detergenti, con conseguente minore spreco e dispersione di detersivi nell'ambiente.
Formazione e aggiornamento del personale (Cuochi, Aiuto cuochi, ASM)
Ogni anno verranno istituiti corsi specifici, teorici e pratici, sulle seguenti tematiche: Corretto utilizzo delle attrezzature e tecniche di cottura per ridurre gli avanzi e aumentare la gradevolezza organolettica dei pasti; applicazione del PAN GPP e rispetto dei CAM, che prevedono una formazione sulle buone pratiche per ridurre gli sprechi alimentari e la produzione dei rifiuti; Corrette modalità di raccolta e conferimento dei pasti solidali destinati alla onlus; Corrette modalità della raccolta differenziata.
Raccolta differenziata
Toner e cartucce delle stampanti (utilizzati per la stampa delle prenotazioni e della documentazione di archivio, quali report, controlli analitici, ecc.). Sono rifiuti speciali che vanno smaltiti secondo le prescrizioni del D.Lgs. 152/06. Grazie a un accordo di livello nazionale, la raccolta e il recupero viene effettuato dalla ditta Ecorecupero S.r.l. Nello specifico, l'azienda provvederà a: 1) rigenerare e rimettere in commercio le cartucce in buono stato; 2) smontare le cartucce non rigenerabili suddividendo i vari materiali di cui sono composte (plastica, metalli, residui di inchiostro/toner, ecc.). I materiali vengono successivamente lavorati e trasformati in materie prime per la realizzazione di nuovi prodotti di uso quotidiano. I materiali rimanenti e i residui di inchiostro o toner vengono utilizzati per generare energia o smaltiti in modo ecologicamente responsabile.
Raccolta di oli e grassi vegetali e animali. Questi rifiuti vengono raccolti in appositi contenitori a tenuta e periodicamente conferiti all'azienda specializzata SAPI S.p.A., che è stata una tra le prime aziende italiane che operano nel settore dei sottoprodotti di origine animale ad ottenere l'accreditamento ISCC (certificazione internazionale di sostenibilità). SAPI S.p.A. si occuperà direttamente del ritiro e della trasformazione di oli e grassi vegetali e animali per impianti di cogenerazione o per la produzione di biolubrificanti, biodiesel, prodotti per la cosmesi, saponi industriali, inchiostri, grassi per la concia, cere per auto

13. PIANO DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE



Le linee di indirizzo nazionale del Ministero della Salute sottolineano il ruolo educativo che la ristorazione collettiva può assumere nella prevenzione di malattie cronico degenerative e nella diffusione di buone pratiche per un'alimentazione sana, consapevole e sostenibile.

Serenissima Ristorazione ha cercato di rafforzare l'efficacia del suo impegno in tal senso trasmettendo all'utenza gli stessi principi ispiratori dei suoi servizi, in particolare il concetto cardine di sostenibilità ambientale.

La mensa aziendale si è dimostrata il luogo per antonomasia dove promuovere iniziative di educazione alimentare in grado di sensibilizzare l'utenza sull'adozione di uno stile di vita sano che modifichi le errate abitudini alimentari e che sia in grado di prevenire i numerosi rischi sulla salute e sull'ambiente.

Si propone un piano di comunicazione dedicato ai degenti, dipendenti, studenti universitari e avventori esterni.

Il team di esperti di comunicazione coinvolti nella realizzazione del progetto è qualificato e specializzato, con notevoli esperienze nel campo della ristorazione e della formazione e in grado di unire buone capacità didattiche a una qualificata esperienza operativa.

In generale, per le attività previste i docenti impiegati appartengono ai seguenti ambiti:

- Esperti significativi nel campo dell'Alimentazione, della Sicurezza e dell'Igiene
- Responsabile Sistema Qualità di Serenissima Ristorazione SpA
- Responsabile Gestione Progetti di Serenissima Ristorazione SpA
- Responsabile Igienico-Dietologico di Serenissima Ristorazione SpA
- Esperti di coaching e team building
- Cuochi specializzati nelle varie tecniche di lavorazione e cottura, sia interni che esterni alla Società
- Aziende/Società specializzate nella formazione del personale

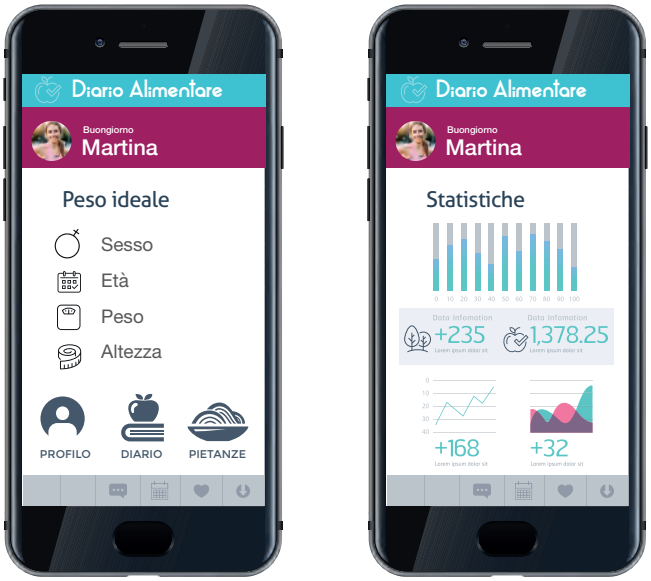
In linea generale il Piano di comunicazione prevede diversi materiali e inziative, come di seguito descritto.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento che meglio risponde al ruolo comunicativo/formativo promosso dalle Linee Guida in materia di ristorazione. La carta dei servizi sarà pubblicata sul sito web dell'Ente e presente presso i locali mensa.

APP DIARIO ALIMENTARE

APP diario alimentare, disponibile per pc, tablet e smartphone attraverso cui gli utenti possono inserire ogni giorno le pietanze consumate (frutta, verdura, carne, pasta, ecc.), ottenere report periodici in grado di comunicare all'utente se lo stile alimentare adottato è salutare oppure no; conoscere, grazie alle scelte alimentari, il proprio contributo alla riduzione di CO_2 e alla salvaguardia dell'ambiente. L'app conterrà nche consigli utili, elaborati dal personale dietista di Serenissima Ristorazione per bilanciare correttamente i propri pasti. Nella sezione dedicata alle News saranno pubblicate anche le iniziative e i progetti speciali elaborati da Serenissima Ristorazione, come ad esempio le giornate di menu a tema o le informazioni rigurdanti gli orari di apertura della mensa.



TOVAGLIETTE COPRI VASSOIO INFORMATIVE

La predisposizione di tovagliette copri vassoio come da esempio fotografico, da distribuire presso il ristorante secondo le modalità che saranno concordate con i singoli Enti. Le tovagliette veicoleranno messaggi relativi alla dieta mediterranea. Le tovagliette e i tovaglioli utilizzati saranno in materiale riciclabile, non plastificato, biodegradabile e con certificazione FSC® (Forest Stewardship Council), sistema che certifica che il legno utilizzato per produrre l'oggetto proviene da foreste gestite in modo ecologicamente sostenibile, socialmente utile ed economicamente valido. Le tovagliette utilizzate inoltre sono fornite da un'azienda certificata che utilizza colori ad acqua e potranno pertanto essere conferite nella frazione organica.

TOTEM / MONITOR INTERATTIVO



Si propone l'installazione di totem e/o monitor nterattivi (valutato sulla base dello spazio a disposizione presso il locale mensa), su cui saranno pubblicate le informazioni relative al menu del giorno, agli ingredienti utilizzati, agli allergeni al contenuto calorico e in nutrienti.

Nel totem saranno riportate anche le informazioni relative alle linee di menu proposti giornalmente e i piatti consigliati per una sana alimentazione. Il totem/monitor sarà integrato anche di eventuali ulteriori informazioni come ad esempio il meteo, le news del giorno, le campagne di informazione, le giornate con menu tema in programmazione.



CORRETTO UTILIZZO DEI MODULI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

La riduzione dei rifiuti è un sensibile passo per diminuire l'impatto ambientale. Per comunicare una corretta gestione della raccolta differenziata IL RTI ha previsto di realizzare delle tovagliette coprivassoio e un apposito totem informativo collocato nell'area di riconsegna dei vassoi, verrà richiesto agli utenti un contributo attivo per ridurre gli sprechi di cibo, ad esempio pianificando il menù settimanale, scegliendo con attenzione le porzioni e sfruttando la possibilità di ricevere apposite vaschette per consumare il cibo avanzato a casa.

VASCHETTE PER L'ASPORTO DEL CIBO NON CONSUMATO A FINE PASTO



Nel menù del giorno e nel monitor/pannello led installato nel locale mensa verrà comunicata agli utenti la possibilità di richiedere una vaschetta per alimenti in materiale ecofriendly per portare a casa il cibo non consumato e ridurre così lo spreco alimentare.

GRAFICHE EDUCATIVE

Nei pannelli inseriti nei locali a disposizione verranno caricate presentazioni con grafiche ccattivanti e messaggi che invitano al consumo di frutta e verdura di stagione, o di pesce più disponibile in quel particolare periodo dell'anno. Verranno riportate le virtù nutrizionali, i possibili abbinamenti con altri alimenti o gustose ricette. Le grafiche potranno essere collocate anche in funzione di particolari campagne di comunicazione (es. la settimana della riduzione del sale).



13.1 SISTEMA INFORMATIVO PER LA CONDIVISIONE DEI DATI DI SERVIZIO

DASHBOARD DI CONTROLLO



Il cruscotto per il controllo del servizio (dashboard) è uno strumento visivo che fornisce una panoramica in tempo reale delle prestazioni e dello stato di un servizio o di un insieme di servizi. È progettato per monitorare e gestire vari aspetti operativi, consentendo agli utenti di identificare rapidamente problemi, valutare le prestazioni e le azioni correttive intraprese.

Tale dashboard, costituita da un portale web, organizza le informazioni in forma tabellare e **grafica** agevolando la **verifica in tempo reale** dell'andamento del servizio.

Si riassumo a seguire le principiali caratteristiche della dashboard di controllo proposta:

MONITORAGGIO DELLO STATO IN TEMPO REALE

Il software proposto consente una visualizzazione chiara dello stato del servizio (es. verde per funzionamento normale, giallo per avvisi, rosso per problemi o interruzioni), con grafici che mostrano la concentrazione e l'andamento delle richieste e dei problemi in specifiche aree/reparti.

NOTIFICHE DI AVVISO

L'apertura di un ticket da parte del personale autorizzato (es. caposala, infermiere, coordinatore...) genera l'invio di notifiche mail a tutte le persone coinvolte nella gestione della segnalazione o della richiesta(sia di Serenissima Ristorazione che dell'AOU).

L'inserimento di eventuali dati periodici (es. nuovo report avanzamento lavori, report delle analisi microbiologiche, i risultati delle campagne di customer satisfaction...) viene accompagnato da notifiche via mail a tutte le persone coinvolte nel monitoraggio del servizio.

E' possibile configurare segnali che avvisano di potenziali problemi, come il superamento delle soglie dei KPI o un aumento delle non conformità per uno specifico aspetto del servizio.

STORICO E REPORTISTICA

Il sistema organizza e rende disponibili i dati in temporale: grazie all'organizzazione in grafici che mostrano le tendenze passate (giornaliere, settimanali, mensili) delle prestazioni e dei KPI.

E' possibile creare dei report personalizzati sui tempi, errori o prestazioni, esportabili in vari formati (PDF, Excel, ecc.).

Il sistema consente confronti tra prestazioni attuali e quelle in periodi di tempo precedenti, per esempio paragonando tra loro i risultati di due diverse campagne di customer satisfaction.

INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI

Il sistema proposto è integrabile e interoperabile con sistemi terzi. E' possibile creare Integrazioni con altri strumenti di monitoraggio o di analisi per recuperare dati aggiuntivi o attivare azioni automatizzate.

Sono previste integrazioni con i principali sofwtare descritti nella presente proposta.

AXIOS informatica
SOLUZIONI INFORMATICHE PER LA RISTORAZIONE COLLETTIVA

QUALITY MASTER

burlodge

INTERFACCIA UTENTE

Il software consente di filtrare i dati di interesse in base a periodi di tempo, reparto, servizio specifico o altri parametri.

Gli utenti possono personalizzare le visualizzazioni e i dati più rilevanti in base alle loro esigenze, ad esempio creando filtri "preferiti".

Vista generale del sistema con la possibilità di fare drill-down su singoli servizi o componenti per analizzare eventuali problemi in dettaglio.

ACCESSO E CONTROLLO DEI PERMESSI

L'accesso alla dashboard è basato sui ruoli: con diversi livelli di accesso per utenti con responsabilità diverse (es. coordinatore, infermiere, manager, tecnici).

Il software mantiene lo storico delle attività: traccia delle modifiche, degli aggiornamenti e delle azioni intraprese da ciascun utente.

Si presentano a seguire i dati che potranno essere estratti dal Portale. Si precisa che Serenissima è disponibile all'inserimento di ulteriori indicatori richiesti dall'AOU Pisana.

Processi / procedure	Dati	Modalità di interrogazione	Report	Frequenza di pubblicazione dati
Ricezione e stoccaggio materie prime e materiali a contatto con gli alimenti	Anagrafica completa dei fornitori e lora caratteristiche (es. certificazioni possedute)	Per categoria merceologica o singolo prodotto.	PDF	All'avvio del servizio e ad ogni variazione autorizzata
	Anagrafica completa articoli con scheda tecnica/di sicurezza ed eventuale denominazione di qualità			
	Percentuale di prodotto a marchio di qualità acquistato.	Per periodo di interesse o tipologia di marchio di qualità/derrata.	.PDF .xls	Mensile
	Elenco ordini effettuati e relativi DDT di accompagnamento.			
	Elenco e dettaglio delle check list di controllo.	Per periodo di interesse	.PDF	In tempo reale
Preparazione, cottura e porzionamento	Lista prelievo a magazzino con dettaglio degli articoli prelevati, comprensivi di lotto e scadenza.-	Per periodo di interesse, per tipologia di articolo.	.PDF	In tempo reale
	Giacenze aggiornate di magazzino prodotti e magazzino piatti.	Per periodo di interesse, per articolo/piatto.	.PDF	In tempo reale
	Elenco e dettaglio delle check list di controllo.	Per periodo di interesse, per data, per singolo piatto.	.PDF	In tempo reale
Prenotazione degenti e utenti della mensa	Dettaglio prenotazioni giornaliere degenti e accompagnatori, dettaglio ordine dei sacchetti alimentari (UU.OO. autorizzate)	Per periodo di interesse o per singolo reparto/ degente.	.PDF .xls	In tempo reale
	Dettaglio ordini dei generi di conforto o extra menu per singola UU.OO:	Per periodo di interesse e/o per singolo reparto.	.PDF .xls	In tempo reale
	Dettaglio ordine dei pasti d'asporto presso la mensa, con indicazioni se via web o via APP.	Per periodo di interesse e/o per singolo utente.	.PDF .xls	In tempo reale
Composizione diete e menu	Elenco diete, composizione nutrizionale, composizione dei menu.	Per dieta, per singolo piatto o per allergene.	.PDF .xls	In tempo reale.
	Ricette con composizione bromatologica e contenuto in allergeni.	Per piatto o per allergene.	.PDF .xls	In tempo reale.

Processi / procedure	Dati	Modalità di interrogazione	Report	Frequenza di pubblicazione dati
Pasti erogati	Dettaglio pasti prenotati, dettaglio pasti consumati e percentuale di scarto alimentare. Pasti consegnati da bollettina informatizzata. Dettaglio segnalazioni di non conformità sul processo di consegna.	Per periodo/ data/pasto di interesse. Per struttura o complessivo concession	PDF .xls .csv .txt	In tempo reale.
Temperature	Dettaglio delle temperature di consegna dei pasti Dettaglio delle tempearture dei mezzi di conservazione Dettaglio segnalazioni di mal funzionamento.	Per carrello/singola attrezzatura, per periodo di interesse.	PDF .xls .csv .txt	Ad ogni servizio in tempo reale.
Organico	Personale in turno; personale assente per ferie / malattia. Sicurezza % infortuni annui. Stato di avanzamento della formazione per operatore	Per periodo/data o singolo turno. Formazione per intera concessione o singolo operatore / figura.	.PDF .xls	A fine turno.
Analisi chimico microbiolog.	Non conformità tamponi ambientali, Non conformità analitiche su MP, Non conformità analitiche su PF. Report analisi periodiche.	Per periodo/data. Per substrato analizzato. / per esito.	.PDF .xls	Mensile
Attrezzature	Report di manutenzione periodica e straordinaria. Report delle attività di pulizia delle attrezzature. Attività di monitoraggio tramite biolouminometro.	Per periodo/data. Per attrezzatura/ per esito.	.PDF	Mensile
Residui alimentari	Dettaglio analisi periodica degli scarti. Dettaglio pasti solidali erogati.	Per periodo.	.PDF	Settimanale.
Customer satisfaction	Analisi degli scarti. Risultati delle campagne di Customer Satisfaction. Tempi di attivazione di azioni concrete in caso di risultati negativi della campagne di indagine.	Per periodo/ data. Confronto con campagne di indagine precedenti.	PDF .xls	Giornaliero o al termine delle campagne di indagine.
Indicatori di qualità	Numero non conformità in ricezione. Numero non conformità in produzione. Numero non conformità in distribuzione. Reclami e segnalazioni per periodo. Tempi di attivazione di azioni concrete in risposta alle segnalazioni	Per periodo.	PDF .xls	In tempo reale.
Locali e impianti	Cronoprogramma stato avanzamento lavori Report di manutenzione periodica e straordinaria.	Per periodo/data. Per attrezzatura/ per esito.	.PDF .xls	Mensile

SERENISSIMA
ristorazione