



Città di Malnate
Provincia di Varese

Carta dei servizi ristorazione scolastica Città di Malnate

Servizio di ristorazione scolastica





indice

1. Profilo aziendale	4
2. Presentazione	8
3. Gli attori della ristorazione scolastica	9
3. Obiettivi	11
4. Modalità gestionale generale	12
5. Qualità dei prodotti	14
6. Garanzie qualitative	16
7. Qualificazione del personale	19
8. Rispetto dell'ambiente	20
9. Menù e tabelle dietetiche	21
10. Diete speciali	22
11. Monitoraggio della soddisfazione degli utenti	24
12. Progetto di educazione alimentare	25
13. Modalità di iscrizione al servizio	26
14. La sana alimentazione	30

1. Profilo aziendale

PRESENTAZIONE

Markas, le iniziali del fondatore Mario Kasslatter, non si trovano solo nel nome dell'azienda. La sua eredità viene portata avanti dalla sua **famiglia** in seconda generazione e dagli **oltre 7.000 collaboratori**. Tutti insieme, **da oltre 30 anni**, si impegnano per offrire alla collettività servizi di **pulizia, ristorazione e servizi complementari**. In **Italia, Austria e Romania** ospedali,

cliniche private, case di riposo, università e scuole si affidano al gruppo Markas per la gestione di esigenze sempre più complesse. Sfide quotidiane che l'azienda affronta proponendo soluzioni innovative. Sviluppate, realizzate e controllate sistematicamente per garantire i migliori risultati possibili.



CLEAN: PULITO EFFICACE ED EFFICIENTE

Le esigenze sono differenti, il risultato sempre eccellente: dalla sala operatoria all'ufficio, Markas garantisce un ambiente pulito e igienicamente sicuro.

Una progettazione intelligente, la precisione nel servizio e il controllo costante sono la garanzia di elevati standard qualitativi. Un responsabile in loco ottimizza i processi di lavoro, monitorando costi e risorse.

FOOD: FRESCO, SANO E GUSTOSO

Mangiare bene è importante. Markas è esperta nella preparazione di pasti di qualità: pensati per dare la giusta energia a chi

studia, a chi lavora, a chi deve rimettersi in salute.

Per la ristorazione collettiva in mense scolastiche, ospedali e mense aziendali, Markas offre soluzioni su misura, al migliore rapporto qualità-prezzo.

FACILITY: A SUPPORTO DEL CLIENTE

Facilitare il lavoro dei clienti. Con soluzioni efficaci che ottimizzano costi e risorse. È ciò che offre Markas con i servizi Facility.

Markas automatizza il trasporto degenti, garantendo velocità, efficienza e sicurezza. Con servizi quali la raccolta per la lavanderia, il facchinaggio fino alla cura del verde – contribuisce a migliorare la qualità.



QUALITÀ: PERFEZIONATA OGNI GIORNO

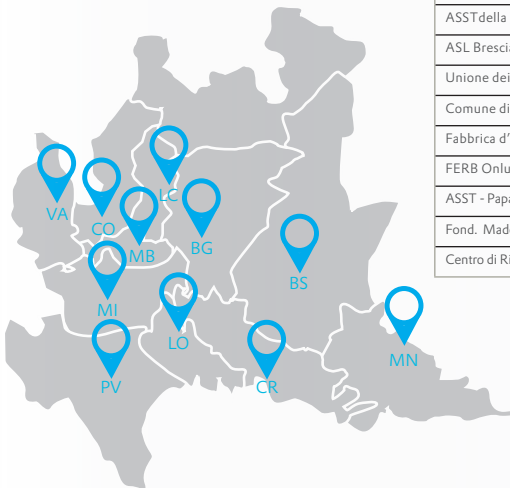
Markas garantisce standard d'eccellenza: **ISO 9001** per la qualità, **ISO 14001** per l'ambiente, **OHSAS 18001** per la sicurezza sul lavoro, **SA 8000** per la responsabilità sociale, **ISO 22000** per la sicurezza alimentare, **ISO 22005** per la rintracciabilità, **UNI 10854** secondo il metodo **HACCP**, **UNI 14065** per il controllo del processo di lavaggio del materiale tessile, il certificato di conformità per la ristorazione **senza glutine**, la certificazione di ristorazione

biologica, la certificazione per le **diete speciali**, il certificato di conformità per il **menù Halal**, la certificazione **EPD** "Dichiarazione Ambientale di Prodotto" del sistema di pulizia Markas, la certificazione **NADCA** per la pulizia delle condotte aeree, nonché **Great Place to Work®** "migliore datore di lavoro in Italia" 2014 e 2015.



LA PRESENZA DI MARKAS IN LOMBARDIA

L'azienda, in Italia, ha sedi operative in tutto il territorio nazionale ed è particolarmente presente in Lombardia, dove conta numerose referenze nel campo della ristorazione scolastica, sanitaria e aziendale.



LA PRESENZA SUL TERRITORIO

Strutture
Congregazione Suore Addolorata - Ospedale Valduce - Como
Ospedale di Circolo Fondazione Macchi - Varese
Fondazione Maugeri Istituto Lissone - Monza e Brianza
ASST G. Salvini - Garbagnate Milanese - Milano
Fondazione Maugeri - Milano
Casa di Cura Ambrosiana - Cesano Boscone - Milano
ASST Ospedale di Circolo Melegnano - Milano
ASST Ospedale Maggiore - Crema
Fond. Teresa Camplani Casa di cura Ancelle della Carità - Cremona
Fond. Teresa Camplani Casa di cura San. Clemente - Mantova
Fond. Scarpari Forattini Onlus Schivenoglia - Mantova
Ist. Geriatrico Fondazione Giulio Canossa - Serravalle - Mantova
Fond. Istituto Neurologico - Mondino - Pavia
SGS Campus Università - Pavia
ASL Mantova
ASST Carlo Poma - Mantova
Fond. Maugeri Castel Goffredo - Mantova
ASST Desenzano del Garda - Brescia
ASST della Val Camonica - Brescia
ASL Brescia
Unione dei Comuni della Valle del Garza - Brescia
Comune di Gardone Val Trompia - Brescia
Fabbrica d'Armi Pietro Beretta SpA - Brescia
FERB Onlus Ospedale S. Isidoro di Trescore Balneario - Bergamo
ASST - Papa Giovanni XXIII - Bergamo
Fond. Madonna del Boldesico Onlus - Grumello del Monte - Bergamo
Centro di Riabilitazione Villa Beretta - Costa Masnaga - Lecco

2. Presentazione

La “Carta dei Servizi” della ristorazione scolastica è un documento attraverso il quale la **Città di Malnate** intende presentare l’organizzazione e le caratteristiche del **servizio di ristorazione** dedicato ai minori-alunni delle diverse **scuole dell’obbligo** presenti sul territorio.

Il documento si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 “**Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici**” che descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.



3. Gli attori della ristorazione scolastica

Nell'ambito delle competenze correlate alla ristorazione scolastica, gli attori interessati a vario titolo si possono individuare in:

- > Amministrazione Comunale;
- > Azienda Sanitaria Locale;
- > Gestore del servizio di ristorazione;
- > Insegnanti e Dirigenti scolastici;
- > Utenza, rappresentata dalla Commissione Mensa.

Tutti questi soggetti, direttamente o indirettamente, possono attivarsi per una efficace strategia di cooperazione. Si elencano alcuni settori di intervento:

- > Iniziative di formazione e aggiornamento;
- > Progetti educativi indirizzati alla popolazione scolastica coerenti con le finalità primarie del servizio;
- > Analisi e risoluzione di criticità comuni al sistema ristorativo scolastico.

Markas ha inoltre predisposto un apposito percorso formativo per i componenti della Commissione Mensa. Il corso ha lo scopo di fornire gli elementi essenziali per la corretta valutazione del servizio nell'espletamento della loro funzione. Da ultimo, per consentire ai componenti della Commissione Mensa di conoscere i meccanismi che animano la ristorazione collettiva, Markas organizza una visita guidata presso il centro cottura del Comune di Malnate.

MARKAS: COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Markas, gestore del servizio di Ristorazione, mette a disposizione un filo diretto con l'utenza del Comune di Malnate.

Nell'ottica di un impegno costante verso la **trasparenza informativa** e il miglioramento del servizio, le famiglie potranno comunicare eventuali richieste o suggerimenti attraverso:

- > **Cassetta di raccolta:** presso i refettori di tutte le scuole verrà posizionata una cassetta assieme alle apposite schede da compilare da parte di genitori, alunni e/o insegnanti.
- > **Indirizzo mail:** è attivo un indirizzo mail malnate@markas.it per l'invio di segnalazioni, certificati medici, necessità di modificare i dati anagrafici dei figli. Sarà garantita una risposta entro 48 ore dal ricevimento.
- > **Counseling dietetico-nutrizionale:** la presenza di un reparto dietetico di sede permette a Markas di offrire al Cliente la piena consulenza dello stesso, come ad esempio variazioni da apportare ai menu in vigore, consulenze gratuite per gli utenti e redazione di piani alimentari specifici, oltre che consigli alimentari personalizzati relativi a patologie.
- > **Progetti di Educazione Alimentare:** con l'obiettivo di stimolare l'interesse e la conoscenza dei bambini e non solo nei confronti di una sana e corretta alimentazione.

4. Obiettivi

Il servizio di ristorazione scolastica intende offrire una risposta adeguata sotto il profilo nutrizionale e della sicurezza alimentare, facendo del **pranzo** un momento **formativo** e di **socializzazione** per i giovani utenti.

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

- > Servizio continuo, regolare, **efficiente** ed **efficace**;
- > **Sicurezza igienico-sanitaria** degli alimenti;
- > Selezione dei **fornitori** e delle materie prime;
- > **Bilanciamento nutrizionale** in adesione ai corretti principi in materia di alimentazione stabiliti dalle "Linee guida nazionali", "Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica", nonché dalle "Nuove linee guida dell'ATS Insubria";
- > **Personalizzazione** e contestualizzazione del servizio alla realtà di Malnate e dei suoi fruitori;
- > **Percorsi educativi** integrati tra Comune di Malnate, Markas, insegnanti, famiglie e bambini (finalità educativo-comportamentali).

La **ristorazione scolastica** rappresenta, sotto molti aspetti, un'occasione privilegiata da cui possono prendere avvio e svilupparsi **strategie educative** tese a potenziare un **corretto approccio** nei confronti degli **alimenti** e dell'**alimentazione**.

Valorizzare il pasto in mensa, come momento di incontro e socializzazione, può rinforzare efficacemente il messaggio educativo sfruttando le dinamiche di gruppo, il cui scopo è di **migliorare** le **condizioni di vita** della **popolazione**

5. Modalità di gestione generale

In virtù di una concessione con decorrenza dal 01.09.2016 al 31.07.2026, Markas ha ottenuto l'affidamento del nuovo **Centro Cottura Comunale** sito in via Gasparotto per lo svolgimento del servizio di refezione scolastica.

Il servizio si articola nelle attività di seguito rappresentate:

- > Approvvigionamento delle derrate alimentari;
- > Preparazione e confezionamento dei pasti presso il centro cottura comunale sito in via Gasparotto;
- > Trasporto, apparecchiatura e distribuzione dei pasti nei locali refettorio;
- > Fornitura merende e trasporto presso i plessi interessati;
- > Riassetto, pulizia lavaggio stoviglie e sanificazione della cucina e dei refettori e locali annessi;
- > Ritiro e disinfezione contenitori;
- > Manutenzione erogatori dell'acqua presenti nei refettori;
- > Manutenzione ordinaria del centro cottura e locali annessi ai refettori, degli impianti nonché delle attrezzature di proprietà della ditta e del Comune;
- > Messa a disposizione del

software gestionale per la prenotazione e il pagamento dei pasti;

- > Gestione iscrizioni consumatori e anagrafica;
- > Richiesta corrispettivo e gestione rapporti con le famiglie, compresi solleciti e recupero eventuali insolvenze;
- > Gestione rapporti con le scuole;
- > Attività accessorie inerenti il servizio.

L'azienda svolge altresì il **servizio di refezione** per l'asilo nido comunale utilizzando il centro cottura esistente presso la stessa struttura di via Caprera

Il servizio si articola nelle attività di seguito rappresentate:

- > Approvvigionamento delle derrate alimentari;
- > Preparazione e confezionamento dei pasti;
- > Fornitura delle merende;
- > Riassetto, pulizia, lavaggio stoviglie e sanificazione della cucina;
- > Manutenzione erogatore dell'acqua;
- > Manutenzione ordinaria del centro cottura, degli impianti e delle attrezzature di proprietà della ditta e del Comune;

- > Gestione dei rapporti con l'asilo nido;
- > Attività accessorie inerenti il servizio.

Il **Comune** svolge un ruolo di **supervisione** e controllo sull'intera attività di produzione, distribuzione e somministrazione dei pasti svolta da Markas con il proprio personale, ai fini del mantenimento e del miglioramento dello standard di qualità e sicurezza del servizio.

Nella fase transitoria tra la fine cottura e il confezionamento, gli alimenti caldi verranno mantenuti alle temperature di conservazione previste dalla normativa mediante l'utilizzo di attrezzature di mantenimento.

Il trasporto dei pasti avverrà con automezzi idonei di proprietà della ditta in appositi contenitori termici, nei vari plessi indicati nella tabella sottostante che esplicita le altre operazioni connesse al servizio che la ditta dovrà eseguire.

Scuola	Sede	Refettori	Turni/Distribuzione	Orario	Giorni
SABIN infanzia	Via Del Bollerino	Il pasto viene consumato in aula (n.6 aule)	Unico Distribuzione ai tavoli	12.00	da lunedì a venerdì
RAJCHMAN infanzia	Via Monte Grappa	Il pasto viene consumato in aula (n.3 aule)	Unico con orario anticipato per i piccoli Distribuzione ai tavoli	11.30 12.00	da lunedì a venerdì
RAJCHMAN sezione staccata	Via Libia	1 refettorio	Unico Self-service	11.30	da lunedì a venerdì
BATTISTI primaria	Via Libia	1 refettorio (diviso in 3 locali)	Unico 3gg (martedì giovedì venerdì) Doppio 2 gg (lunedì e mercoledì) Distribuzione ai tavoli/ self service	1° turno: 13.00 2° turno: 13.40	da lunedì a venerdì
GALBANI primaria	Via S.Pellico	1 refettorio (diviso in 2 locali)	Doppio 2 gg Distribuzione ai tavoli	1° turno: 12.55 2° turno: 13.30	lunedì mercoledì
BAI primaria	Via Verbano	1 refettorio +1 aula	Unico 3gg (martedì giovedì venerdì) Doppio 2 gg (lunedì e mercoledì) Distribuzione ai tavoli/ self service	1° turno: 13.00 2° turno: 13.40	da lunedì a venerdì
N.SAURO secondaria 1° grado	Via Gasparotto	1 refettorio	Unico Linea self-service	14.00	lunedì mercoledì

Giornalmente vengono effettuate tutte le operazioni di **lavaggio/ sanificazione** delle stoviglie utilizzate, nonché riassetto, pulizia e sanificazione dei locali del centro cottura e dei poli.

6. Qualità dei prodotti

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

A maggiore garanzia di un prodotto di qualità, Markas ha deciso di privilegiare l'utilizzo di **prodotti biologici**, provenienti dall'applicazione di un metodo produttivo – l'agricoltura biologica – disciplinato con rigore mediante i regolamenti CE n. 834/07 e 889/08.

Compatibilmente con la disponibilità di mercato, verranno sempre utilizzati i seguenti **prodotti biologici** quando presenti in menu:

pasta e farina di semola, pasta integrale, farina di frumento e mais, gnocchi di patate, pasta sfoglia per lasagne surgelata, orzo, farro, pane grattugiato, verdure fresche (carote, cavolfiore, finocchi, lattuga, melanzane, patate, pomodori, radicchio, zucca, zucchine), verdure surgelate (broccoli, carote, cavolfiori, fagiolini, piselli, misto

per minestrone, spinaci, zucchine, bieta), lenticchie, fagioli, ceci, legumi misti per zuppa, basilico, origano, rosmarino, salvia, prezzemolo, uova pastorizzate, pomodori pelati, pesto, olio extra



vergine di oliva, aceto di vino e mele, albicocche, anguria, arance, clementine, fragole, mele, pere, prugne, pesche, kiwi, meloni, uva, yogurt, budino, latte UHT p.s., burro, mozzarella, ricotta.



In mancanza del prodotto biologico, alcuni prodotti verranno acquistati **a lotta integrata, tipici** (DOP, IGP, IGT), **a km o e/o filiera corta, mercato equo e solidale**.

Tutti i prodotti impiegati sono identificati mediante il marchio del produttore, lo stabilimento di produzione, la data di produzione o scadenza oppure il numero di lotto (se confezionati) o mediante i dati della bolla di consegna (se sfusi).

Questo sistema di tracciabilità consente, oltre la verifica della qualità dei prodotti e della loro conformità alle prescrizioni contrattuali, di provvedere con tempestività ed efficacia ad eliminare dalla produzione tutte le materie prime per le quali possa essere riscontrata la presenza di difetti.



7. Garanzie qualitative

CONTROLLI INTERNI DA PARTE DI MARKAS (AUTOCONTROLLO)

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

L’effettiva applicazione del Piano di Autocontrollo è dimostrata tramite apposite **schede di registrazione** che permettono il controllo ed il monitoraggio dei pericoli per l’igiene alimentare e forniscono uno strumento per



adottare tutte le misure necessarie a prevenirli.

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

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

Oltre al Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2008** la ditta Markas garantisce altre **certificazioni di qualità**:

- > **OHSAS 18001:2007**
(Certificazione della Sicurezza);
- > **UNI EN ISO 14001:2004**
(Certificazione Ambientale);
- > **SA 8000:2008**
(Certificazione Etica);

- > **UNI EN ISO 10854:1999**
(Certificazione HACCP);
- > **UNI EN ISO 22000:2005**
(Sicurezza Alimentare).
- > **il certificato di conformità per la ristorazione senza glutine;**
- > **la certificazione di ristorazione biologica;**
- > **la certificazione per le diete speciali.**

CONTROLLI ESTERNI DA PARTE DEL COMUNE DI MALNATE

E' facoltà del Comune effettuare **controlli** per verificare la rispondenza del servizio fornito da Markas alle prescrizioni contrattuali del Capitolato e al progetto di **qualità del servizio** presentato in sede di offerta. I controlli verranno effettuati dal Comune e/o da tutti gli organismi istituzionali legittimati al controllo, e dai componenti la Commissione Mensa. Markas dovrà accettare ogni tipo di controllo, ispezione, accertamento effettuati dagli operatori degli enti territoriali e organismi istituzionali preposti per legge (ATS, NAS, ...) e darne comunicazione al Comune.



8. Qualifica del personale

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

In particolare nei confronti del personale viene inoltre applicato il “**Progetto di Formazione Permanente**” che rappresenta un sistema innovativo di natura teorico-pratica con l’obiettivo di garantire alti standard igienico-qualitativi, senza trascurare aspetti di sicurezza e tutela dell’ambiente, attraverso il **controllo** dei **processi** e l’attivazione di **azioni formative**

mirate a fronte di non conformità rilevate.

Tale progetto di formazione è destinato al personale operativo e si svolge attraverso un costante **monitoraggio** “on the job”. Tale modalità di verifica consente di monitorare in modo permanente eventuali carenze e nel contempo **definire gli interventi formativi** necessari in modo personalizzato.

Oltre che sulle norme **igienico-sanitarie** a cui attenersi, gli operatori sono formati sui **requisiti nutrizionali** dei menù scolastici, sulla gestione delle **diete speciali**, sulle grammature degli alimenti da destinare a ogni fascia scolare e sulla **sicurezza** sul luogo di lavoro.



9. Rispetto dell'ambiente

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

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

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

1. scelta di **fornitori** certificati (EMAS o ISO 14001);
2. impiego di automezzo con **alimentazione a metano**;
3. **prodotti** detergenti e sanificanti biodegradabili e ecocompatibili a marchio comunitario Ecolabel;
4. raccolta **differenziata** dei rifiuti;
5. sostituzione delle lampade ad incandescenza non più funzionanti con **lampade** fluore-

scenti tubolari o compatte a **basso consumo**;

6. approvvigionamento da **filiera corta**.
7. Utilizzo di **prodotti monouso** (bicchiere, piatto piano e fondo) **biodegradabili** e **compostabili al 100%** per le scuole primarie e secondarie;
8. Prodotti monouso in tessuto-cartà **ecocompatibili**;
9. Erogatori di acqua filtrata presso ciascun refettorio con l'utilizzo di brocche;
10. Legge n. 155 del 25/06/2003 "Buon Samaritano": recupero dei pasti non somministrati per scopi assistenziali.



10. Menù e tabelle dietetiche

I **menù** rivolti ai minori sono redatti in accordo con il Comune e avvalendosi di **esperti professionisti** incaricati da Markas: seguono le linee guida nazionali, le Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica, nonché le tabelle nutrizionali composte dal competente servizio ATS del quale devono trovare l'approvazione.

Verificati e approvati, i menù rimangono **esposti** presso ogni refettorio su apposita bacheca in posizione ben visibile. Per una capillare distribuzione sarà possibile distribuirne copia all'inizio di ciascun anno scolastico, durante gli incontri con i genitori, o scaricare il menù dal sito del Comune (alla sezione **Servizi Educativi e Scolastici**).

I menù rivolti ai minori si articolano in due fasi stagionali - estiva e invernale - per favorire l'uso di prodotti di stagione e adeguare l'alimentazione al clima.

Infine, sempre in riferimento all'utenza composta da minori, il menù viene ulteriormente arricchito in occasione delle principali **festività** nazionali, quali Natale e Pasqua, o locali, e in giornate a tema

particolare.

I menù della ristorazione rivolta ai minori esprimono scelte e valutazioni di carattere nutrizionale, alimentare e organizzativo aventi validità per il servizio nel suo complesso, e quindi sempre secondo logiche di ristorazione collettiva e di interesse pubblico.

Grazie al prezioso contributo dei membri della **Commissione Mensa** e attraverso gli esiti del **monitoraggio periodico** del gradimento delle pietanze, viene valutata la possibilità di apportare differenziazioni al fine di andare incontro a esigenze e gusti dei bambini, garantendo il più possibile apprezzabilità e varietà dei pasti.



11. Diete speciali

Il servizio di ristorazione soddisfa anche la preparazione di diete cosiddette speciali

PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI DIETE SPECIALI

La richiesta di dieta speciale deve essere effettuata tramite **certificazione** redatta da uno **specialista** e/o **medico pediatra**: all'interno deve essere specificato inequivocabilmente il/gli alimento/i o allergeni da evitare.

In caso di dieta per motivi etico-religiosi, è sufficiente un'autocertificazione scritta di un genitore o chi ne fa le veci.

La certificazione per intolleranza/allergia ha **valenza annuale**, ciò poiché nel corso della vita tali patologie possono subire delle modifiche: sono frequenti i casi in cui diete di eliminazione e progressiva riassunzione di un alimento portano alla sua completa tollerabilità; l'obiettivo è quello, ove possibile, di non privare un bambino, in fase di sviluppo, di

un nutriente se non strettamente necessario al fine di garantirne un corretto processo di crescita.

Nel caso invece di intolleranze alimentari riconosciute come croniche (es. celiachia) e patologie inerenti l'alimentazione (es. diabete insulino-dipendente di tipo 1), poiché non suscettibili a guarigione nel corso del tempo, è sufficiente inoltrare una sola volta la certificazione di riferimento e rinnovare ogni anno la richiesta di regime dietetico facendo riferimento alla documentazione precedentemente allegata.

Una volta ricevuta la certificazione di riferimento all'indirizzo mail malnate@markas.it, la ditta provvede alla redazione della dieta speciale che diventerà attiva entro **3 giorni lavorativi** dal momento del recepimento: i Genitori che volessero prenderne visione potranno farne richiesta all'indirizzo sopraccitato.

MODALITÀ DI PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE

Le diete speciali vengono preparate con attrezzature dedicate alla singola patologia, con un codice di riferimento, e vengono confezionate in apposite vaschette monoporzionamento termo-sigillate.

Le vaschette sono trasportate mediante contenitori isotermitici che ne mantengono la temperatura prevista.

Tutte le diete speciali dovranno

essere consegnate all'utente in monoporzionamento con l'indicazione dei dati del destinatario nel rispetto della privacy.

DIETÀ IN BIANCO/LEGGERA

Le diete in bianco che non hanno durata superiore ai tre giorni non necessitano di certificato medico; la ditta si impegna alla predisposizione della dieta in bianco, qualora venga fatta richiesta entro l'orario di prenotazione dei pasti: non saranno consentite modifiche dopo l'orario



12. Monitoraggio della soddisfazione degli utenti

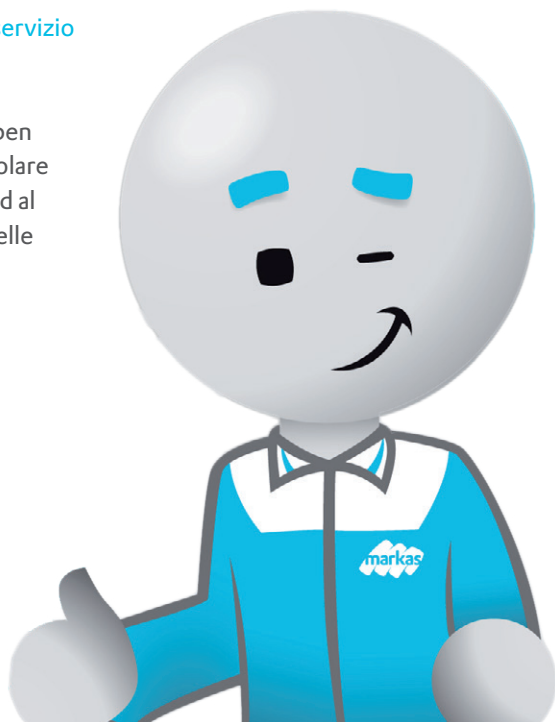
Al fine di un miglioramento continuo del servizio offerto, Markas ha sviluppato il **Markas Customer Satisfaction System (MCSS)**, strumento in grado di monitorare la qualità del cibo percepita sia dagli utenti che dal cliente.

Questo strumento si basa su un **questionario personalizzato** che viene costruito su misura in collaborazione con il Comune di Malnate, scegliendo tra un'**ampia varietà di domande** e **scale di valutazione** sulla base delle **caratteristiche peculiari del servizio** e del **target di utenza**.

Affinché il pasto offerto sia ben gradito, Markas pone particolare attenzione alla valutazione ed al monitoraggio degli avanzi nelle

proprie mense per evitare il più possibile eccedenze e sprechi. Viene implementata così la "Scheda monitoraggio eccedenze e avanzi" che, a seguito di eventuali modifiche ed opportune personalizzazioni, potrà essere somministrata e testata.

La valutazione degli avanzi si integra con il **Markas Customer Satisfaction System**.



13. Progetto di educazione alimentare

Il **pasto** consumato a scuola rappresenta un'occasione di **crescita educativa**, di promozione alla salute oltre che un momento importante per contribuire a formare il gusto e quindi il comportamento alimentare. Nell'età evolutiva, infatti, gli stimoli che derivano dal consumo del cibo rappresentano la strada maestra per l'apprendimento delle **abitudini alimentari** e la mensa scolastica è il luogo dove memorizzare **cibi sani** e imparare ad apprezzarli.

Tutto ciò si traduce nella proposta di un innovativo progetto di Educazione Alimentare che vede il coinvolgimento di un team di lavoro specializzato e strutturato formato da pedagogisti e nutrizionisti esperti. Il progetto, che prende il nome da quello del personaggio, "Mina la cuochina", che accompagnerà i bambini alla scoperta del mondo che ruota attorno al cibo, ha ottenuto il patrocinio di Expo 2015 e la concessione dell'utilizzo dell'icona "**Progetto scuola**" e prevede lezioni frontali, laboratori del gusto e attività ludiche di vario genere.

Gli incontri, il cui motto "**imparare, divertendosi**", sono tenute da figure con esperienza pluriennale e **qualifica professionale** e seguono una logica ludico-didattica affrontando sempre nuovi e interessanti argomenti legati all'alimentazione.

Per l'**utenza adulta** Markas propone incontri tenuti da personale interno specializzato da svolgersi tre volte all'anno, su tematiche importanti quali, a titolo d'esempio, "La sana alimentazione", "Valutazione della qualità igienica e nutrizionale dei prodotti alimentari acquistati", "Pianificazione dei pasti e delle merende", "Lo spreco alimentare", "Problematiche ambientali legate all'alimentazione"; e seminari sull'alimentazione dall'età pediatrica all'età adulta. Markas offre inoltre corsi serali di cucina tematica.



14. Modalità di iscrizione e di pagamento del servizio

Il progetto di innovazione del sistema di prenotazione e pagamento dei pasti scolastici disegnato da Markas per il Comune di Malnate è sostenuto da un progetto formativo organizzato per garantire un corretto aggiornamento all'uso del sistema e l'ottimale sfruttamento dello stesso. Markas collaborerà con il Comune di Malnate per garantire ai cittadini la piena conoscenza soprattutto delle nuove modalità di pagamento, attivando ogni forma di divulgazione necessaria (brochure, e-mail, incontri, ecc.) utile allo scopo.

COME ISCRIVERSI:

Nel caso di nuova iscrizione, è necessario registrarsi e creare la propria utenza. Per farlo, l'accesso all'iscrizione online avviene dal Portale Web Genitori "School-E-suite" presente sul sito del Comune alla sezione Servizi Educativi e scolastici: qui i genitori accedono all'applicativo Iscrizioni Online SpazioScuola Registrati e compilano facilmente i moduli che si presentano. Su tale portale le famiglie possono verificare le presenze dei loro figli al servizio mensa e il credito a loro disposizione.

Ad ogni alunno iscritto al servizio viene assegnato un codice personale di identificazione (codice PAN), al quale vengono associati tutti i suoi dati personali (scuola di frequenza, tariffa da pagare, eventuale esenzione in base alla fascia ISEE, eventuali diete alimentari, numeri di telefono e indirizzo mail, ecc.) e su cui viene caricato il credito per la consumazione dei pasti e delle merende.

Qualora le famiglie avessero necessità di modificare i dati personali, possono richiederlo all'indirizzo mail malnate@markas.it.

Per chi fosse già iscritto da diversi anni, il codice PAN assegnato rimane lo stesso ed è valido per l'intero ciclo di frequenza scolastica.



Inoltre i dati saranno visibili anche tramite APP "SpazioScuola", applicazione per smartphone e tablet. L'App SpazioScuola è scaricabile gratuitamente da "Play Store" (Android) o "App Store", cercando "SpazioScuola".

IMPORTANTE: l'iscrizione al servizio mensa e ad altri servizi va effettuata ogni anno. Tutte le scuole saranno tempestivamente informate per avvisare le famiglie dell'apertura on line alle iscrizioni.



ATTENZIONE: Gli utenti che hanno un insoluto dell'ultimo anno scolastico non potranno iscriversi al servizio di refezione scolastica fino al completo risanamento del debito.

COME EFFETTUARE I PAGAMENTI:

I genitori potranno pagare:

- > effettuando **ricariche online** tramite la propria pagina web personale;
- > tramite la nuova APP "**PayUp**" per smartphone utilizzando la propria carta di credito;
- > presso i tre **Punti di Ricarica** attualmente presenti sul territorio di Malnate.

GESTIONE PRENOTAZIONE PASTI:

School-E-Suite™ garantisce le famiglie circa il rispetto tassativo delle esigenze dietetiche degli alunni grazie ad una **prenotazione individuale** del pasto. Ad ogni alunno, codificato in modo univoco, è associabile la specifica dieta sanitaria o etico-religiosa. La fase della prenotazione prevede inoltre la segnalazione quotidiana delle richieste "pasti in bianco" determinate da esigenze

temporanee.

E' importante che eventuali assenze dell'ultimo momento o entrate nel corso della mattinata siano tempestivamente segnalate agli operatori scolastici, per consentire una corretta rilevazione degli alunni che usufruiranno della mensa nella giornata. Nel caso il bambino avesse la necessità di uscire da scuola dopo le 10.30, il pasto verrà comunque addebitato.

15. La sana alimentazione

L'INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione) ha elaborato le "Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana" in cui si ribadisce l'importanza di incoraggiare bambini e ragazzi al consumo di un'ampia varietà di alimenti che assicurino il corretto apporto di nutrienti.

A fronte dei più comuni errori commessi dai giovani, l'INRAN ha identificato due punti fondamentali:

1. consumare una prima colazione adeguata e nutriente;
2. suddividere l'alimentazione nel corso della giornata:
 - a. **colazione**: deve coprire il 15% delle calorie giornaliere ed essere costituita da alimenti ricchi di nutrienti e di facile consumo quali latte, yogurt, cereali, spremute, frutta fresca, ecc.
 - b. **spuntino**: costituito dal 5% dell'apporto calorico, deve essere nutriente ma leggero;
 - c. **pranzo**: costituisce l'apporto calorico di maggiore rilievo durante la giornata (40%); deve essere costituito da un primo piatto, un secondo accompagnato da un contorno e la frutta. Rappresenta un momento educativo molto importante;
 - d. **merenda**: costituisce il 5-10% delle calorie totali e deve essere equilibrata e calibrata in relazione all'attività fisica svolta nel corso della giornata.

- e. Alcuni esempi: yogurt naturale o alla frutta senza additivi, tè deteinato senza zucchero e biscotti, macedonia di frutta fresca, torta allo yogurt non confezionata, pane e marmellata.

cena: è il momento di riequilibrio nutrizionale della giornata alimentare e deve coprire il 30-35% dell'apporto calorico. Deve essere composta da alimenti diversi rispetto a quelli consumati a pranzo.

FABBISOGNI IN ENERGIA E NUTRIENTI

	Scuola dell'infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria 1° grado
Energia (Kcal) relativa al 40% dell'energia giornaliera	582	767	1013
Proteine g (8-12% del pasto)	12-18	15-23	20-30
Grassi g (30-35% del pasto)	19-23	26-30	34-39
Grassi saturi g (<10% del pasto)	<6	<9	<11
Carboidrati g (50-55% del pasto)	78-85	102-112	135-148
Carboidrati semplici g (<15%)	<23	<30	<40
Ferro mg	5	6	9
Calcio mg	280	350	420
Fibra g	5	6	7,5

L'apporto calorico è da intendersi come media.

Riferimento "Linee Guida per il Servizio di Ristorazione Scolastica – ATS INSUBRIA

