

CARTA DEI SERVIZI ai sensi del Dlgs n. 33/2013

L'AZIENDA SIAF

SIAF SpA è una società di ristorazione collettiva mista pubblico-privata, nata nel 2002 per volontà del Comune di Bagno a Ripoli, dell'Azienda Sanitaria Locale 10 - Firenze e di Gemeaz Cusin Spa, adesso Gemeaz Elior SpA, la più importante azienda italiana nel settore della ristorazione collettiva.

La Mission:

- Creare un sistema aperto ed integrato che metta in rete i nostri clienti, i nostri lavoratori e i produttori;
- Ingredienti di qualità, preferibilmente locali;
- Una cucina buona, sana, che sfrutti soluzioni innovative, ma ancorata alle radici culinarie locali;
- Promuovere l'educazione al gusto, all'alimentazione e al consumo consapevole;
- Partire sempre dalle esigenze dei clienti;
- Rispetto dell'ambiente.

LA QUALITA' IN TAVOLA

Nella politica di acquisti Siaf parte sempre dal principio che la qualità del prodotto è data per il 70% dalla scelta delle materie prime.

Da anni ha lavorato concretamente per la creazione di una rete di collaborazione con i fornitori, decidendo con loro le caratteristiche delle materie prime per andare incontro alle esigenze degli utenti.

Dal 2006, a seguito di una forte iniziativa del Comune di Bagno a Ripoli, per un progetto di filiera corta e alla piena condivisione dei principi ispiratori di Slow-Food, Siaf ha iniziato un percorso progressivo di realizzazione concreta dei concetti di "Buono, pulito e giusto" creando insieme agli utenti, ai produttori, agli agricoltori una vera e propria comunità del cibo.

Il percorso è partito acquistando l'olio extra vergine di oliva per il condimento dai produttori delle colline di Bagno a Ripoli.

PIU' VICINO PIU' BUONO

In pochi anni il progetto è arrivato alla pianificazione con le aziende agricole delle coltivazioni finalizzate alla produzione di materie prime per le ricette dei menù.

Il ruolo di Siaf, in collaborazione con il Comune, è divenuto sociale, facendosi portavoce per la diffusione dell'uso dei prodotti di filiera corta, partendo dalle scuole, passando alle famiglie per arrivare all'intero territorio.

Si sono così diffuse buone pratiche di alimentazione e di sostegno delle produzioni di qualità locali. Il progetto che ha preso il nome di "Più Vicino è Più Buono" si è allargato su scala regionale, così da poter ampliare la gamma di prodotti ad esempio anche con la carne del Mugello e con il pesce fresco del Tirreno.

Questo ha permesso di ottenere un riconoscimento da parte della Regione Toscana e di essere inserito tra i progetti regionali di eccellenza presentati a EXPO 2015.

GUSTO E TECNOLOGIA

La tecnologia al servizio della salute, della tradizione e della buona cucina.

Ciò che distingue SIAF è la conoscenza approfondita e l'applicazione pratica di tutte le moderne tecnologie alimentari per offrire la migliore qualità possibile ai consumatori finali.

SIAF impiega la tecnologia più avanzata nelle varie fasi del ciclo produttivo, con l'obiettivo di esaltare la qualità organolettica e nutrizionale delle materie prime.

Adattare il metodo alle necessità dell'utente

Nella ristorazione di qualità non esiste il "metodo perfetto", buono per ogni occasione.

La scelta del sistema di produzione e della tecnologia connessa deve derivare da un'analisi attenta delle necessità dell'utente, logistiche e igienico sanitarie.

MODALITA' DI PREPARAZIONE DEI PASTI

La domanda fondamentale che SIAF si pone è: Quanto tempo intercorre tra il termine della preparazione di un piatto e la relativa consumazione dello stesso da parte dell'utente? Il trucco è:

- Saper sfruttare al meglio tutte le tecnologie di cui è stata capace di dotarsi in questi anni;
- Adattare il metodo alle necessità.

Siaf può quindi utilizzare tutti i sistemi di produzione:

- Espresso, dove la cucina è interna alla struttura;
- Fresco caldo, dove le cucine sono vicine alle strutture servite e non intercorre troppo tempo tra produzione e consumo;
- Refrigerato in atmosfera protettiva, nel quale alla cottura segue un rapido abbattimento di temperatura dei piatti, fino a portarli ad una temperatura tra 0 e +4°C e un confezionamento in vaschette con immissione di atmosfera protettiva. Questo sistema permette di poter conservare i prodotti a temperatura refrigerata fino a 10 giorni e di poterli riportare in temperatura mediante forni a convezione o a microonde. Può essere utilizzato nelle strutture dove la cucina è più distante dal luogo di consumo, dove sono necessarie ad esempio consegne nei reparti e dove è necessaria flessibilità negli orari di consumo;
- Congelato, nel quale il piatto viene portato a -18°C. Questo sistema viene ad esempio utilizzato da Siaf per i pasti per la dieta senza glutine, per poter garantire il pasto sicuro agli utenti celiaci.

Per poter utilizzare tutti questi sistemi sono necessari impianti tecnologicamente avanzati e occorre predisporre procedure che devono essere continuamente validate e tenute sotto controllo. Per questo motivo nel team sono presenti tecnologi alimentari e dietisti, che mettono la loro professionalità anche al servizio del cliente.

STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità sono definiti nei contratti o nei bandi di gara e vengono garantiti attraverso una serie di controlli dell'Ufficio Qualità interno.

Siaf pone massima attenzione alle esigenze particolari dei propri clienti.

Dal 2005 è stato messo a punto una specifica linea di produzione per i pasti senza glutine destinati agli utenti celiaci. Tali piatti sono preparati a impianto chiuso, in un giorno dedicato, garantendo così l'assenza di possibili contaminazioni crociate da glutine. I piatti sono poi confezionati in monoporzione e congelati. Questo permette di garantire agli utenti celiaci di poter mangiare tutti i piatti del menù "normale", preparati con ingredienti gluten-free, attrezzature non contaminate e cura del personale specializzato.

Siaf si è anche specializzata nella preparazione di piatti per utenti disfagici per i quali è in grado di garantire lo stesso menù degli altri utenti con consistenza modificata. Grazie a macchinari specifici sono stati messi a punto 5 livelli di consistenza: pezzetti, tritato, frullato semiliquido, frullato semisolido ad elevata densità calorica (mousse) e omogeneo (senza doppia consistenza).

Siaf è certificata dal 2005 secondo il sistema di qualità ISO9001, nel 2010 ha conseguito le certificazioni sul sistema di gestione ambientale ISO14001, la registrazione EMAS, dal 2014 ha ottenuto anche la certificazione HACCP UNI10854 e dal 2017 la certificazione OHSAS 18001. Oggi per un'azienda è importante una particolare attenzione all'ambiente, perché ogni nostra azione ha conseguenze su quello che ci circonda. Per questo è importante una continua ricerca di soluzioni per diminuire l'impatto ambientale come ad esempio sostituire l'uso di acqua in bottiglia con distributori di acqua microfiltrata oppure sostituire le vaschette di plastica a perdere con vaschette in acciaio lavabili e riutilizzabili oppure utilizzare materiale usa e getta biodegradabile.

EDUCARE AL CIBO EDUCARE ALLA VITA

SIAF e l'impegno per l'alimentazione dei ragazzi (e delle famiglie) In collaborazione con le scuole, i comuni e le associazioni, SIAF lavora anche per diffondere la cultura del cibo, della cucina, della corretta alimentazione. La priorità per la ristorazione scolastica è quella di dare ai ragazzi pasti buoni, che siano per loro graditi. Nel Comune di Bagno a Ripoli il pasto comprende anche la merenda di metà mattina, per la quale sono scelti prodotti gustosi e fatti soli con ingredienti sani, senza conservanti.

Ad esempio pane e marmellata, preparata dalle cuoche Siaf solo con frutta e zucchero. È proposto un menù variato, che ruota su periodi di 4 settimane. Le ricette sono quelle della tradizione regionale, ma anche internazionale. Gli ingredienti non sono pre-preparati e tassativamente senza conservanti. Sono privilegiate materie prime stagionali del territorio e c'è una ricerca gastronomica continua per rendere appetibili ai ragazzi anche piatti come il pesce o le verdure, ad esempio facendo polpette di pesce azzurro o gustose creme di verdura. Il servizio di refezione scolastica di Siaf è stato scelto da Slow Food come capofila per un progetto che ha messo in rete le ristorazioni di tutta Europa.

RISTORAZIONE OSPEDALIERA

È il segmento della ristorazione collettiva più difficile e soggetto a critiche; oggettivamente complesso in quanto le necessità e le aspettative dei pazienti e di tutta l'organizzazione socio-sanitaria sono ovviamente concentrate e dirette alle cure mediche e solo in un secondo luogo all'alimentazione. Basti pensare che ci sono dei giorni in cui, per motivi legati a ritardi nelle cure mediche, in un reparto ospedaliero si può spostare anche di mezz'ora l'orario di somministrazione del pasto con conseguenze irreparabili sulla qualità finale del cibo.

La missione di un'azienda di ristorazione collettiva che opera in questo settore è mettere a punto tecnologie e accorgimenti studiando e apportando miglioramenti continui per ogni preparazione e ogni singola pietanza, così da superare l'handicap rappresentato dal tempo che passa dalla fine della cottura di un alimento alla sua somministrazione e poter ottimizzare la qualità di ogni singolo pasto.

In 14 anni Siaf ha somministrato negli ospedali più di 10 milioni di pasti, erogati con il sistema del vassoio personalizzato, dando la possibilità di scegliere tra 21 tipologie di diete tramite i tablet collegati con il sistema informatico perseguendo l'obiettivo di migliorare da una parte la percezione qualitativa e organolettica dei pasti da parte degli utenti per mezzo di schede di customer satisfaction, dall'altra di ridurre progressivamente con un monitoraggio specifico il quantitativo degli scarti.

Il risultato di questo enorme e costante impegno ha permesso a Siaf di conquistare negli anni un'importante posizione di leadership anche nelle cliniche private del territorio.

RISTORAZIONE SOCIO SANITARIA

Con più di 50 strutture di ristorazione socio-sanitaria, la maggior parte destinate alla lungodegenza, SIAF ha saputo in questi anni specializzarsi in questo particolare segmento della ristorazione collettiva. I bisogni alimentari espliciti ed impliciti di questo tipo di utenza sono basati sull'esigenza di consumare piatti tradizionali da un punto di vista gastronomico (così da evocare ricordi e affetti), buoni e semplici nell'esecuzione gastronomica ispirata alla cucina casalinga, nutrizionalmente completi in modo da fornire un giusto ed equilibrato apporto calorico, con una idonea consistenza studiata in modo specifico piatto per piatto.

In tal senso da anni Siaf, per completare l'offerta gastronomica, ha messo a punto una serie di preparazioni a consistenza modificata fra le quali le mousse ipercaloriche. Questo è stato possibile grazie alla messa a punto di innovazioni tecnologiche che consentono di cucinare e omogeneizzare sottovuoto il cibo senza aggiunta di addensanti chimici, in modo da creare dei piatti con la massima sicurezza igienico-sanitaria preservando le qualità organolettiche e nutrizionali dei singoli ingredienti. Per stimolare il gradimento dei pasti destinati ai lungodegenti e aumentare l'apporto calorico Siaf ha inserito in menù minestre di verdure e vellutate con aggiunta ad esempio di quinoa, amaranto, avena, miglio, orzo, farro. Completano l'offerta anche prodotti di pasticceria come le bavaresi fatte con frutta di stagione di filiera corta.

RISTORANTI AZIENDALI

Perché affidare a SIAF questo importante servizio che un'azienda sostiene per i propri dipendenti? Quali sono i criteri e le aspettative di un'azienda per scegliere oggi il proprio ristoratore rispetto a qualche anno fa?

Sono cambiate molto in questi ultimi anni le condizioni socio-culturali degli utenti dei ristoranti aziendali, basate sempre di più sulla consapevolezza e conoscenza dei prodotti alimentari, delle modalità di trasformazione degli stessi e della gastronomia in generale.

Le aspettative per la consumazione di un pasto sono che sia prima di tutto buono, nel senso della sua accettabilità ma che solleciti e che venga associato ad un buon ricordo, alla freschezza e stagionalità dei prodotti; che sia salutare non solo nel senso della implicita sicurezza igienico-sanitaria ma che faccia bene per l'organicità e riduzione dei conservanti nei suoi ingredienti; che sia gastronomicamente moderno associando alla grande tradizione culinaria italiana quella regionale e internazionale, con tecniche di cottura innovative quali la cucina sottovuoto o quella

mista vapore-convezione; un pasto che sia culturalmente aperto alle nuove tendenze (quali vegetariano o vegano) preservandolo da assolutismi gastronomici; rispettoso delle esigenze individuali dovute alle intolleranze e alle allergie con menù personalizzati e infine ispirato ai concetti di Slow-Food: buono, pulito e giusto.