

CARTA DEI SERVIZI

RISTORAZIONE

SPERANZASINERGIE
Società Cooperativa Sociale Onlus

LA NOSTRA IDENTITÀ

La Cooperativa **SPERANZASINERGIE** nasce nel 2025 dalla fusione delle due Società Cooperative Sociali ONLUS Speranza e Sinergie, divenendo quindi Cooperativa Sociale di tipo A + B.

Cooperativa Speranza, nata nel 1983 all'interno dell'Ospedale Psichiatrico di Mantova, ha trasformato il concetto di inclusione in un modello virtuoso: offrire **lavoro vero** a persone con fragilità psichiche, fisiche o intellettive. Attraverso servizi professionali di **pulizia** e **ristorazione scolastica,** Speranza ha costruito un percorso in cui il lavoro diventa **opportunità, dignità e crescita,** restituendo autonomia e competenze a chi rischiava l'esclusione. Con l'introduzione della Legge Basaglia la Cooperativa Speranza scelse di fare del lavoro un mezzo di **inclusione** per chi rischiava **l'emarginazione.**

Cooperativa Sinergie, fondata nel 1995 e attiva dal 1996, nasce con un obiettivo chiaro: garantire **cura, rispetto e qualità di vita** alle persone anziane, soprattutto non autosufficienti. Il suo nome racconta tutto: Sinergie significa **collaborare, agire insieme,** costruire un sistema in cui professionisti, famiglie e servizi si muovono come un'unica rete di supporto.

Due storie diverse, un'unica direzione: mettere al centro la persona e generare valore per la comunità, unendo professionalità, attenzione e impatto sociale.

Con la nascita di **SPERANZASINERGIE** si è deciso, nella ragione sociale, di creare una parola nuova, unica, , valorizzando l'identità e l'esperienza maturata da entrambe nel corso degli anni.

Unite, **"SPERANZA"** (valore emotivo universale) e **"SINERGIE"** (principio organizzativo generativo) creano un significato ancora più potente: ***la speranza che diventa azione collettiva.***

Oggi **SPERANZASINERGIE** è un'impresa sociale con circa **200 collaboratori** e collabora con enti pubblici e aziende private, creando **l'abbinamento ideale** tra mansioni e persone più idonee.

La cooperativa offre servizi di **pulizia e sanificazione, ristorazione, portierato, cure domiciliari, servizi assistenziali domiciliari, housing sociale ed altri servizi di supporto agli enti pubblici ed aziende private.** Dal 2023 la Cooperativa gestisce al proprio interno **Spazio Autismo,** un centro specializzato che offre una presa in carico completa per **bambini, ragazzi e adulti con disturbo dello spettro autistico**, lavorando in sinergia con famiglie, scuole e servizi sanitari per garantire interventi coordinati e non frammentati, introducendo innovazioni come robotica educativa e pareti interattive immersive.

SPERANZASINERGIE investe molto nella **formazione professionale** delle nostre squadre. Ascolta i bisogni del territorio, li valuta e sviluppa soluzioni nuove, anche **innovative** e talvolta **coraggiose.**

Un'équipe di specialisti — formatori, educatori, psicologi, consulenti legali e tutor — affianca ogni lavoratore, con particolare attenzione a chi affronta **fragilità psicologiche, fisiche o personali.**

La missione di **SPERANZASINERGIE** è far emergere il **valore unico di ogni individuo,** rendendolo concreto nell'ambiente di lavoro, a beneficio delle persone e della comunità.

È un **Ente del Terzo Settore** (Art. 4 DL 117/2017) è iscritta all'Albo regionale delle cooperative sociali come realtà di tipo A+B.

Ha sede a Mantova e opera principalmente nel Basso e Medio Mantovano e nelle province di Cremona, Brescia, Verona, Reggio Emilia, con un **ambito di attività in continua espansione.**

INDICE

CHI SIAMO E PERCHE' SCEGLIERE NOI 1
A CHI CI RIVOLGIAMO 1
Il nostro Sistema di Gestione Integrato 1
DOVE SIAMO 2
INCLUSIONE LAVORATIVA 2
Standard di servizio (SLA) e KPI 3
Menù, nutrizione ed educazione alimentare 3
Sicurezza alimentare e gestione operativa 4
Sostenibilità e CAM (Criteri Ambientali Minimi) 4
Filiera, selezione fornitori e trasparenza 4
Relazione con scuole e famiglie 4
Gestione reclami e miglioramento continuo 4
Governance, conformità e riferimenti 5
COME SI RAGGIUNGE LA SEDE 6
In autobus dalla stazione FF.SS. 6
In auto e bici 6

CHI SIAMO E PERCHÈ SCEGLIERE NOI

La nostra missione: offrire pasti sicuri, buoni e sostenibili che educano al gusto e alla salute, valorizzando il territorio e l'inclusione sociale. **Il nostro impegno:** un servizio misurabile con KPI pubblici, un dialogo continuo con scuole e famiglie, e progetti educativi che trasformano la mensa in un momento formativo.

I nostri pilastri:

- **Sicurezza e conformità:** applicazione del sistema **HACCP** secondo Reg. (CE) 852/2004 e manuali di buona prassi; allergeni comunicati ai sensi del **Reg. (UE) 1169/2011.**
- **Qualità nutrizionale:** menù bilanciati in coerenza con le **Linee di indirizzo nazionali** e con le più recenti raccomandazioni internazionali per ambienti alimentari scolastici sani (WHO).
- **Sostenibilità:** adesione ai **CAM Ristorazione** (DM 10/03/2020) con requisiti su biologico, riduzione sprechi, materiali e filiere.
- **Territorio e impatto sociale:** filiere corte ove possibile, educazione alimentare, inclusione lavorativa.

A CHI CI RIVOLGIAMO

- **Nidi e scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado.**
- Servizi di refezione **in loco** o **veicolata.**
- Comunità scolastiche che richiedono **trasparenza, sostenibilità e partecipazione** (Commissioni Mensa, famiglie, docenti).

IL NOSTRO SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Alla Cooperativa SPERANZASINERGIE poniamo al centro Qualità, Ambiente, Sicurezza Alimentare e Parità di Genere. Il nostro impegno verso soci, dipendenti, clienti e partner si traduce nell'adozione di sistemi certificati secondo standard riconosciuti a livello internazionale.

Le nostre certificazioni:

ISO 9001:2015 – QUALITÀ

Certifica la progettazione ed erogazione di:

- servizi di inserimento lavorativo per persone svantaggiate;
- servizi di pulizia, disinfezione e sanificazione;
- servizi di ristorazione aziendale, scolastica e sociosanitaria (produzione, confezionamento, trasporto e distribuzione pasti con sistemi HACCP).

ISO 14001:2015 – AMBIENTE

Attesta la gestione responsabile dei servizi di:

- pulizia e sanificazione in ambito civile, industriale, sanitario e alimentare;
- ristorazione collettiva con processi basati su HACCP.

ISO 22000:2018 – SICUREZZA ALIMENTARE

Riguarda i servizi di ristorazione collettiva, dalla preparazione alla veicolazione e somministrazione dei pasti, comprese le attività di ricezione, stoccaggio, produzione, confezionamento e trasporto.

UNI PDR 125:2022 – PARITÀ DI GENERE

Garantisce politiche e pratiche inclusive nei servizi di inserimento lavorativo, pulizia e ristorazione, promuovendo uguaglianza e pari opportunità.

DOVE SIAMO

Il servizio di ristorazione di Coop SperanzaSinergie è composto da **6 centri cottura** in gestione dove vengono predisposti i pasti sulla scorta delle tabelle dietetiche adottate che poi vengono trasportati in mono o multi porzione ed in fine distribuiti ai vari plessi scolastici e somministrati ai piccoli utenti.

SIAMO A CASTELLUCCHIO, GAZZUOLO, LEVATA DI CURTATONE, SUSTINENTE E SERRAVALLE, OSTIGLIA, REVERE DI BORGO MANTOVANO, PEGOGNAGA.

Il trasporto avviene mediante idonei automezzi dedicati che veicolano gli appositi contenitori isotermici atti a garantite la catena del caldo/freddo e a mantenere la temperatura di sicurezza fino alla somministrazione (>65° per i cibi caldi, < 10° per cibi freddi) come previsto dal nostro piano di autocontrollo basato sul sistema HACCP nel rispetto dei requisiti generali di igiene previsti dal Reg. CE 852/04.

3 centri cottura dove forniamo solo personale in supporto al personale di cucina.

SIAMO A CASTELLUCCHIO, GAZZUOLO, LEVATA DI CURTATONE, SUSTINENTE E SERRAVALLE, OSTIGLIA, REVERE DI BORGO MANTOVANO, PEGOGNAGA.

Il servizio presso le scuole viene garantito da personale qualificato, 35 operatori di cui:

- 4 cuoche;
- 3 aiuto cuoche:
- 28 ausiliari al servizio di cucina e distribuzione (di cui 5 inserimenti lavorativi e 1 tirocinio che si prendono cura dell'allestimento dei refettori).

GARANTIAMO UNA SQUADRA JOLLY PER LE EMERGENZE

INCLUSIONE LAVORATIVA

SPERANZASINERGIE ha sviluppato un **percorso di inserimento al lavoro totalmente personalizzato**, pensato per valorizzare il potenziale di ogni persona.

Si parte da un **tutoraggio dedicato,** dove il candidato impara a organizzarsi, acquisisce competenze e costruisce sicurezza, affiancato da un team specializzato: educatori, formatori, assistenti sociali, psichiatri e tutor del lavoro.

Attraverso una valutazione attenta di **motivazione, capacità e contesto di vita,** identifichiamo la mansione più adatta e il luogo di lavoro ideale, garantendo un inserimento efficace e sostenibile.

I professionisti di SPERANZASINERGIE offrono un'accoglienza che fa la differenza: conoscono fragilità e punti di forza, dedicano tempo, ascolto ed energia per trasformare ogni potenzialità in valore reale — per la persona e per il cliente.

Durante le prime fasi, la persona è seguita con **verifiche frequenti** e un supporto costante: siamo pronti a intervenire subito per superare ogni difficoltà e assicurare continuità e qualità del servizio.

Quando arrivano autonomia, precisione, cura e responsabilità, la persona è pronta per **spiccare il volo:** un risultato che testimonia l'efficacia del nostro metodo e l'impatto sociale del nostro lavoro.

STANDARD DI SERVIZIO (SLA) E KPI
COSA GARANTIAMO, COME LO MISURIAMO

AREA	SLA/IMPEGNO	KPI PUBBLICI (REPORT MENSILE)
SICUREZZA ALIMENTARE	Conformità HACCP lungo tutta la filiera	% conformità audit interni/ASL; non conformità corrette entro 48h
ALLERGENI E DIETE SPECIALI	Tracciabilità diete e doppio controllo in consegna	0 errori di cross-contact; % diete evase puntualmente; tempi presa in carico < 3 gg
CATENA TERMICA	Mantenimento temperature secondo piano HACCP (caldo/freddo) fino alla somministrazione	% lotti a temperatura conforme; log digitale disponibile per scuola/ATS
PUNTUALITÀ	Finestra di consegna concordata con l'istituto	% consegne entro finestra; tempo medio attesa classe
QUALITÀ NUTRIZIONALE	Menu stagionali a 4/5 settimane, porzioni e frequenze come da linee nazionali	% aderenza tabella nutrizionale; revisione semestrale menù
SOSTENIBILITÀ (CAM)	Requisiti minimi CAM per derrate, MOCA, formazione, gestione rifiuti/sprechi	% categorie conformi CAM; kg spreco/alunno; % riuso/riciclo materiali
GRADIMENTO	Ascolto e azioni correttive	NPS famiglie/docenti; indice gradimento pietanze; esiti test assaggio

Trasparenza: KPI, allergeni, ingredienti e menù accessibili via **QR** code/mini-sito di plesso (privacy-by-design) e report mensili condivisi con scuola e Commissione Mensa.

MENÙ, NUTRIZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE

- **Menù stagionali** (autunno/inverno – primavera/estate) con rotazione 4/5 settimane, equilibrio tra cereali (anche integrali), legumi, verdure di stagione, pesce, carni bianche/rosse in frequenze guidate, frutta fresca quotidiana. In coerenza con **Linee di indirizzo nazionali** e framework WHO/FAO su ambienti scolastici e pasti salutari.
- **Diete speciali:** per allergie/intolleranze, patologie certificate e scelte etico-religiose; protocolli dedicati per approvvigionamento, preparazione, etichettatura e consegna.
- **Educazione alimentare:** laboratori "assaggia & impara", giornate a tema (legumi, cereali integrali), newsletter per famiglie, kit docenti, campagne anti-spreco (con misurazioni a refettorio). Le evidenze internazionali supportano interventi scolastici strutturati per creare ambienti che favoriscono scelte sane.

LE DIETE SPECIALI SONO EROGATE DIETRO PRESENTAZIONE DI CERTIFICATO MEDICO
E GESTITE DA PERSONALE FORMATO SECONDO LE LINEEDEL MANUALE DI AUTOCONTROLLO

SICUREZZA ALIMENTARE E GESTIONE OPERATIVA

- **HACCP end-to-end:** valutazione pericoli, CCP, limiti critici, monitoraggi, azioni correttive, verifica e registrazioni; manuali GHP validati e formazione continua del personale.
- **Catena termica & trasporto:** mantenimento temperature e tempi di percorrenza pianificati; mezzi registrati e sanificati; procedure di ricevimento e "verifica temperature" ai terminali di somministrazione.
- **Allergeni:** informazione chiara e accessibile sulle **sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze;** gestione separata e identificazione visiva delle diete (etichette dedicate).
- **Tracciabilità:** lotto/fornitore per derrate; registro non conformità e richiami.

SOSTENIBILITÀ E CAM (CRITERI AMBIENTALI MINIMI)

- **Appalti green:** il servizio è progettato per soddisfare i **CAM Ristorazione 2020** (DM 10/03/2020) — requisiti su derrate (quote minime di prodotti sostenibili, inclusi biologici secondo le categorie CAM), prevenzione e gestione eccedenze, materiali a contatto con alimenti (MOCA), formazione, criteri premianti (filiera corta/territorio).
- **Spreco alimentare:** misuriamo lo scarto (g/alunno), miglioriamo ricette e porzioni, usiamo "nudges" al refettorio (posizionamento pietanze, sequenza servizio) come suggerito dalle linee WHO per ambienti scolastici.
- **Energia & materiali:** attrezzature efficienti, riduzione monouso, raccolta differenziata, detergenza a basso impatto (come da CAM).



CEREALI, UOVA, FRUTTA E VERDURE 100% BIO, FORMAGGIO E OLIO EVO DOP E IGP, FRUTTA E VERDURA KM 0, PESCE CERTIFICATO FAO 27 E FAO 37

FILIERA, SELEZIONE FORNITORI E TRASPARENZA

Le **forniture** sono selezionate privilegiando materie prime fresche e di stagione, con particolare attenzione alla **qualità certificata** e, ove possibile, alla provenienza da filiere locali e da prodotti DOP/IGP compatibili con i menù scolastici. I fornitori vengono sottoposti a un processo di qualifica e a verifiche periodiche, con controllo della **documentazione MOCA**, delle certificazioni e della conformità al Regolamento (CE) 852/2004 in materia di igiene degli alimenti. Inoltre, è garantito un **sistema di tracciabilità completa** che consente di monitorare le derrate alimentari lungo tutta la filiera, dall'approvvigionamento delle materie prime fino al piatto servito.

RELAZIONE CON SCUOLE E FAMIGLIE

È prevista una collaborazione costante con la **Commissione Mensa** attraverso visite guidate, momenti di assaggio periodici e la condivisione dei verbali delle attività svolte. **L'ascolto degli utenti** è garantito tramite un canale dedicato (email, numero verde o APP), con un servizio di **Customer Care** che assicura la presa in carico tracciata delle segnalazioni e tempi di risposta inferiori a 48 ore. Inoltre, viene predisposta una **reportistica periodica:** mensile, con analisi dei principali KPI, degli sprechi, delle segnalazioni e delle azioni di miglioramento, e semestrale, con revisione dei menù e rilevazione della soddisfazione tramite survey.

GESTIONE RECLAMI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

- **Presa in carico immediata con ticket.**
- **Analisi causa radice** (HACCP/operativa).
- **Azione correttiva** e verifica efficacia.
- **Feedback** alla scuola/Commissione Mensa (chiuso/anomalia ricorrente → piano preventivo).

GOVERNANCE, CONFORMITÀ E RIFERIMENTI

- **Normativa igienico-sanitaria: Reg. (CE) 852/2004** su igiene e HACCP (con guide attuative e GHP del Ministero della Salute).
- **Informazione al consumatore e allergeni: Reg. (UE) 1169/2011** (applicabile anche alla ristorazione collettiva).
- **Linee di indirizzo nazionali: Decreto Interministeriale 28/10/2021** con aggiornamento delle Linee per ristorazione scolastica, ospedaliera e assistenziale.
- **Linee territoriali**: documenti ATS/Regione (es. **ATS Val Padana** per Cremona e Mantova) a supporto di menù, sostenibilità e gestione sprechi.
- **Sostenibilità e appalti pubblici: CAM Ristorazione (DM 10/03/2020, Allegato 1).**
- **Riferimenti internazionali: WHO 2026 – School food environments; FAO – School Food and Nutrition Framework** per approccio integrato e nudge/standard.

Il servizio promuove la **"mensa che educa"** attraverso percorsi didattici per docenti e famiglie su alimentazione sostenibile, riduzione degli sprechi ed educazione al gusto. È garantita **la trasparenza dei dati con la condivisione** di menù, allergeni, KPI e scarti tramite **dashboard** dedicate ai plessi. Il modello prevede la **co-progettazione** con i Comuni, con capitolati conformi ai CAM, indicatori condivisi e un piano di ascolto delle famiglie. Viene inoltre valorizzato **l'impatto sociale** tramite inserimenti lavorativi e filiere locali. **Tempestività e affidabilità** sono assicurate da una logistica ottimizzata e dalla tracciabilità di temperature e consegne.

I NOSTRI CONTATTI

T 0376/381560
M beduschi@coopsperanzasinergie.it | **Paola Beduschi - Responsabile Servizio Ristorazione**
M info@coopsperanzasinergie.it

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

La sede di SPERANZASINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS si trova in Via Rinaldo Mantovano, 5 a Mantova (MN) ed è raggiungibile sia in autobus sia con mezzi propri (bici e auto).

In autobus dalla stazione FF.SS. di Mantova
Linea 6 direzione Buscoldo: scendere alla fermata “Chiesanuova 5” (in strada Chiesanuova n. 53) e poi proseguire a piedi per 300 metri (5 minuti).



Linea 9 direzione Montanara: scendere alla fermata “Dosso” di fronte al ferramenta “ETERNOO” (in strada Dosso del Corso n. 17/19) e poi proseguire a piedi per 400 metri (5 minuti).

In auto e bici
Dall’autostrada: prendere l’uscita “Mantova nord” e seguire le indicazioni per il centro città, quindi le indicazioni per Parma. Su strada Dosso del Corso, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dalla tangenziale sud: prendere l’uscita su via dei Toscani ed andare in direzione del centro città (a nord, verso strada Dosso del Corso), quindi girare a destra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.

Dal centro città: percorrendo il cavalcavia di via Cremona in direzione Parma, girare a sinistra su strada Dosso del Corso e, all’altezza del semaforo vicino al ferramenta “ETERNOO”, girare a sinistra su strada Circonvallazione Sud: la sede si trova a 300 metri sulla sinistra.