



HERMES S.r.l.

**BAR
OSPEDALE CISANELLO
PISA**

CARTA DEI SERVIZI

Redatto da: Alberto Velasco

1. PRESENTAZIONE

Hermes srl –Bar Ospedale Cisanello Pisa
Via Paradisa 2 - 56124 – Pisa
Telefono ufficio centrale di Rovereto: 0464/421885
Mail punto vendita: cisanello@hermessnack.it
Mail aziendale: info@hermessnack.it

1.1. I NOSTRI OBIETTIVI

Nostro obiettivo primario è fornire un servizio che incontri la soddisfazione dell'utente finale, attraverso un'offerta di prodotti il più possibile eterogenei, e la cortesia, la rapidità e la disponibilità del personale.

A questo fine teniamo monitorata la soddisfazione del cliente registrando e gestendo eventuali reclami, lamentele o apprezzamenti, sia scritti che verbali, e verificando attraverso il web le opinioni che gli utenti hanno di noi. I clienti, oltre che direttamente al nostro personale (a voce o per iscritto alla mail cisanello@hermessnack.it o info@hermessnack.it), possono esprimere eventuali lamentele o apprezzamenti anche alla Direzione dell'Ospedale o sul sito www.hermessnack.it. Gli utenti possono anche mettere le recensioni anche mediante Google (Hermes Bar Osp. Cisanello Pisa).

Al tempo stesso garantiamo elevati standard di sicurezza alimentare, grazie alla continua formazione del personale, al completo rinnovamento di locali ed attrezzature fatto all'inizio della gestione, alla gestione delle attività di manutenzione, alla pianificazione, realizzazione e registrazione delle pulizie e sanificazioni; il tutto gestito con la collaborazione di consulenti esterni esperti nella sicurezza alimentare.

1.2. LA GESTIONE

La gestione del servizio bar presso l'Ospedale è stata iniziata dalla Hermes srl, società inizialmente con sede in Campania, nell'anno 2016, con un radicale rinnovamento degli ambienti e delle attrezzature presenti.

La Hermes srl ha attualmente sede a Rovereto, è a socio unico e guidata da un Consiglio di Amministrazione con il supporto di consulenti esterni.

La Direzione centrale, tramite gli uffici siti in Rovereto, si occupa della scelta dei fornitori e dei relativi prodotti. L'effettuazione degli ordini è invece in capo al Responsabile del Punto Vendita, Sig.ra Angela Melchionda, sempre con la supervisione della Direzione centrale, cercando di mantenere un assortimento di prodotti che tenga conto dell'eterogeneità della clientela.

Il servizio è svolto con l'ausilio di solo personale fisso, distribuito su due turni giornalieri.

1.3. GLI UTENTI DEL SERVIZIO

La nostra clientela è molto eterogenea e composta da utenti della struttura sanitaria, personale dell'Ospedale, persone in visita ai degenti.

2. IL SERVIZIO

2.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il locale effettua servizio banco bar (panini, pizze, focacce, schiacciate, brioche, snack, caffè, bevande), con possibilità di consumare:

- nel dehor esterno, su n° 11 tavolini con posti a sedere e n° 1 bancone alto per posti in piedi
- asporto
- la modalità di consumo al bancone è permessa

Non possono essere venduti alcolici. È presente anche un'area market dove acquistare prodotti alimentari già confezionati all'origine dal produttore, e prodotti non alimentari (esclusi tabacchi).

2.2. ORARIO DI APERTURA E CHIUSURA

Il locale effettua servizio 7 giorni su 7, con i seguenti orari:

- Dal lunedì al sabato: 06:00 – 19:00
- Domenica: 06:00 – 15:00

2.3. FESTIVITÀ E PERIODI DI CHIUSURA

Il locale nelle festività resta aperto con il seguente orario:

- 06:00 – 15:00.

2.4. CAPIENZA

Nel dehor esterno sono disponibili 44 posti a sedere sui tavolini e circa 4 posti sui tavolini in piedi. Il numero massimo di utenti ammessi nel dehor esterno è di 50.

Non è possibile fare servizio su prenotazione; su richiesta si organizza però servizio di coffee break e light lunch esterno presso altri locali della struttura sanitaria.

2.5. TEMPI DI ATTESA E RIASSETTO TAVOLINI

Il tempo di attesa medio alle casse e al banco è di circa 2 minuti. Nei momenti di picco di afflusso, che avvengono solitamente fra le 8.00 e le 16.00, può arrivare al massimo ai 4 minuti.

La pulizia dei tavolini e delle sedie avviene mediante utilizzo di prodotti detergenti e sanificanti per uso professionale, ad opera di un addetto dedicato. Lo sgombero e la pulizia dei tavoli liberati dagli utenti avvengono mediamente ogni 10 minuti, con frequenza leggermente minore durante i momenti di massimo afflusso.

2.6. I PREZZI E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

I prezzi dei panini, degli snack e di tutti gli altri prodotti in vendita sono chiaramente indicati attraverso appositi cartelli, etichette e monitor.

Possono essere proposti menù promozionali, per i quali sono resi visibili agli utenti, mediante cartelli di avviso e monitor, la composizione ed il prezzo.

Il pagamento può essere fatto mediante:

- Contanti
- carte di credito (no American Express, DKV, buoni pasto)
- Bancomat
- Satispay
- App MyHermes: oltre che per la raccolta punti e per permettere agli autisti truck e bus di usufruire delle agevolazioni per loro previste, può essere ricaricata ed essere utilizzata per il pagamento

2.7. SEPARAZIONE ZONE FUMATORI E NON FUMATORI

Essendo all'interno di una struttura sanitaria, il locale non dispone di sale per fumatori.

2.8. PARCHEGGIO

Il locale usufruisce dei parcheggi disponibili per gli utenti dell'Ospedale.

2.9. ATTREZZATURE PER DISABILI E ALTRE AGEVOLAZIONI

Il locale è di facile accessibilità per i disabili, essendo al piano terra e senza gradini, ed essendo all'interno di una struttura sanitaria; in vicinanza del locale sono disponibili servizi igienici predisposti, gestiti dalla struttura sanitaria.

2.10. ACCETTAZIONE ANIMALI

Trovandosi il locale all'interno di una struttura sanitaria, non è consentito introdurre animali.

2.11. CONTROLLO QUALITÀ E AMBIENTE

La gestione è molto attenta alle problematiche ambientali e gestisce in modo scrupoloso la raccolta differenziata dei rifiuti; all'interno del locale sono presenti appositi contenitori identificati a disposizione degli utenti e del personale; sono inoltre utilizzati bicchieri, palette, piatti, coppette, posate riciclabili e compostabili, rispettando dunque il divieto di utilizzo di plastica monouso.

Per quanto riguarda la gestione degli alimenti è stato predisposto un piano di autocontrollo interno basato sui principi del sistema H.A.C.C.P. ("Piano di autocontrollo alimentare sistema HACCP"). Detto Piano contiene anche i controlli attuati per garantire l'igienicità delle lavorazioni, la loro frequenza, la responsabilità, i documenti di registrazione utilizzati. Di seguito si riporta comunque un elenco dei principali controlli effettuati:

- Controllo della temperatura del mezzo di trasporto del fornitore (per prodotti refrigerati o surgelati)
- Controllo in accettazione dei prodotti
- Controllo temperature attrezzature frigorifere
- Controllo funzionamento display attrezzature frigorifere con termometro tarato
- Controllo giornaliero delle condizioni di ambienti e attrezzature da parte del responsabile punto vendita
- Controllo delle date di scadenza dei prodotti in esposizione
- Monitoraggio presenza infestanti

Sono effettuati periodicamente audit ispettivi interni ed esterni che verificano la corretta gestione, oltre che di quanto sopra citato, anche di altri aspetti relativi alla qualità del servizio:

- Aggiornamento dell'elenco dei piatti proposti
- Aggiornamento dell'elenco degli ingredienti e degli allergeni
- Aggiornamento dei cartellini descrittivi e dei prezzi dei prodotti
- Valutazione dei fornitori e aggiornamento dei documenti da essi ottenuti (schede tecniche prodotti, analisi sui materiali a contatto con gli alimenti ecc...)

3. I PRODOTTI E I FORNITORI

La nostra azienda seleziona accuratamente i fornitori di prodotti alimentari finiti e materie prime alimentari, nonché di prodotti a contatto con gli alimenti. Gli stessi fornitori sono elencati in un documento del Sistema Qualità (“Elenco fornitori Qualificati”), dove sono riportati anche i criteri utilizzati per la loro valutazione e i risultati di detta valutazione.

Ai fornitori vengono inoltre richieste le schede tecniche organolettiche dei prodotti e le dichiarazioni di alimentarietà per i materiali e oggetti a contatto con gli alimenti.

Vista la tipologia di clientela verso cui è rivolto il nostro servizio, e di conseguenza la natura dell’occasione di consumo, abbiamo lasciato poco spazio a prodotti locali, curando maggiormente l’eterogeneità dell’offerta e preferendo marchi e prodotti conosciuti a livello nazionale.

I prodotti locali da noi acquistati, ed i relativi produttori, sono comunque:

PRODOTTO	FORNITORE
Pane, schiacciate e altri prodotti da forno freschi	Panificio “Magie di pane”
Frutta e verdura	Becatti
Prodotti senza glutine	MAD

4. I PRODOTTI E I FORNITORI

L’offerta del servizio bar comprende:

1. Panini, piadine e focacce, sia surgelati che freschi, imbottiti con prodotti freschi
2. Snack da forno sia surgelati precotti che freschi
3. Croissanteria acquistata surgelata e cotta in forno sul posto prima del consumo, con eventuale successiva farcitura
4. Dolci sia surgelati e scongelati prima del consumo, che non
5. Focacce/pizze sia acquistate fresche, che surgelate che fatte sul posto
6. Insalatone fatte sul posto
7. Cous cous fatto sul posto
8. Insalate, frutta di stagione
9. Prodotti vari di caffetteria e bevande da servire sia caldi che freddi

Per tutti i prodotti suelencati, gli allergeni contenuti e in generale gli ingredienti sono riportati in una raccolta di documenti denominati “Cartelli Unici degli Ingredienti”, a disposizione degli utenti; sugli stessi e sui cartelli espositivi è segnalata la presenza di prodotti surgelati all’origine.

In caso di dubbi su possibili allergeni presenti nei piatti, gli utenti possono chiedere al personale in servizio.

Per qualsiasi esigenza nutrizionale (allergie/intolleranze/vegetariani) su richiesta è possibile modificare gli ingredienti.

Oltre ad insalate e frutta di stagione, per diete ipocaloriche e vegetariane sono disponibili i panini “Fresco”, “Light” e “Demetra”, e per la dieta vegana una gamma di snack e specifici croissant.

Per i motivi illustrati nel par. 3, non sono presenti piatti tipici.

Nel market sono presenti prodotti per esigenze nutrizionali particolari: vegani / celiaci / diabetici / intolleranti al lattosio).

Peculiarità del nostro servizio, molto apprezzate, sono:

- la disponibilità di brioches appena sfornate per tutto l'orario di apertura
- la disponibilità di pane, schiacciate, pizzette freschi da fornitore locale
- la notevole flessibilità degli orari di apertura.

