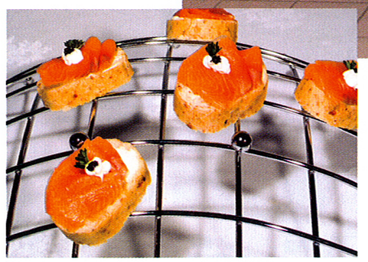
di Raffaella Nobile

La cooperativa trentina Risto 3 opera da 30 anni nel settore della ristorazione collettiva, con una visione orientata all'eccellenza. E con la massima attenzione ai diritti e al benessere delle persone

il circuito **virtuoso** della **qualità**

Un momento dell'attività di Risto 3: la distribuzione del pasto in una mensa scolastica

Sono due i concetti base da cui occorre partire per raccontare la storia di Risto 3: le persone e la qualità. Le persone perché rappresentano la proprietà, ma anche i valori imprenditoriali di questa azienda, che ha scelto di strutturarsi come Cooperativa di Produzione Lavoro (aderente alla Federazione Trentina della Cooperazione), ma anche perché per Risto 3 la persona, con i suoi diritti, le sue richieste, i suoi desideri è al centro di tutta l'attività. L'altra parola chiave, peraltro strettamente collegata con la prima, è qualità: un termine che tutti utilizzano in continuazione, ma che nel caso di Risto 3 è il risultato di un reale percorso, documentato dai fatti e "tracciabile", per usare un termine di attualità.



Nelle immagini qui sopra, due ricette tipiche della cucina trentina, scelte nella proposta di Risto 3: tartine alla trota salmonata (in alto) e spatzle (qui sopra)

Verificare per migliorarsi

Risto 3, che attraverso i suoi 250 punti cottura eroga oltre 6 milioni di pasti all'anno, fin dall'inizio della sua attività (è nata a Trento nel 1979) ha puntato alla selezione accurata dei fornitori e delle materie prime e alla formazione continua dei propri addetti.
Ma, soprattutto, ha lavorato per migliorare continuamente se stessa, attraverso la forma più efficace e sicura per un'azienda: quella della verifica del proprio modo di operare e dell'eventuale correzione alla luce di parametri rigorosi e indiscutibili.
Non a caso Risto 3 ha ottenuto una serie di certificazioni, l'ultima delle quali, la certificazione del sistema di gestione ambientale Iso 14001, le è stata attribuita di recente da DNV. «*Il nostro obiettivo* - racconta il direttore generale, Sergio Vigliotti - *è sempre stato quello di applicare un sistema di qualità integrato a tutti i livelli per fare di Risto 3 un'azienda che tenda all'eccellenza. Secondo noi la qualità globale presuppone che si approccino con la stessa attenzione vari aspetti: i controlli, la sicurezza alimentare, ma anche la sicurezza e il benessere dei lavoratori e il rispetto per l'ambiente. Seguire l'iter necessario per ottenere le certificazioni è, quindi, un impegno che porta a migliorare la concorrenzialità e mantenere una credibilità aziendale che Risto 3 ha costruito nel tempo in ambito provinciale ed extraprovinciale*».

Pioniera della certificazione

Risto 3 è stata la prima azienda di ristorazione della provincia di Trento a ottenere la certificazione Iso 9001 relativa al sistema di gestione qualità.
Le tappe successive hanno portato al conseguimento dell'Iso 22000, standard internazionale che definisce i requisiti di un sistema di gestione per la sicurezza e l'igiene alimentare, e dello SA 8000, che definisce norme finalizzate a migliorare le condizioni dei lavoratori (nella versione 2001, anche di quelli a domicilio) e a garantire il rispetto della loro salute e sicurezza. Inoltre, Risto 3 opera in conformità con i requisiti previsti dallo standard HACCP della norma UNI 10854, che consente di identificare i rischi e stabilire limiti di controllo in punti cruciali del processo produttivo nel settore alimentare. Ora, è arrivata anche la Iso 14001, certificazione a carattere volontario, che attesta l'impegno concreto dell'azienda a contribuire alla gestione dell'impatto ambientale dei propri processi produttivi in tutte le fasi: preparazione, cottura, confezionamento e somministrazione dei pasti.

La qualità è un insieme di scelte

«*In realtà* - sottolinea Vigliotti - *le certificazioni sono il momento più tangibile, potremmo dire "istituzionale", di una visione complessiva, nella quale rientrano tante piccole e grandi scelte quotidiane, che insieme costituiscono la nostra politica di qualità. Per esempio, Risto 3, in accordo con il Comune di Trento, ha cominciato a fare la raccolta differenziata già parecchi anni fa quando la sensibilità verso questo problema era ancora pochissimo diffusa. Sempre anni fa abbiamo cominciato a utilizzare i pannelli solari, che si sono rivelati utilissimi per risolvere problemi diffusi nel settore della ristorazione, tipo quello della carenza d'acqua nei momenti clou del ciclo di lavoro. Abbiamo sperimentato l'impiego di tutte le soluzioni che consentono di ridurre i consumi di energia, come i cappotti termici o gli impianti fotovoltaici. Questa è la nostra visione e direi che, alla fine, viene premiata dal mercato: in un settore dove la competizione si svolge quasi esclusivamente sul prezzo, noi spesso abbiamo vinto delle gare d'appalto anche grazie a una progettualità che per questo settore è abbastanza avanzata. È una delle nostre peculiarità: proporci al mercato senza abbattere i prezzi, ma offrendo molto di più sul piano dei servizi*». Sempre in ottica di miglioramento della sua qualità globale la cooperativa trentina ha ottenuto la certificazione anche per lo stabilimento nel quale si effettuano la produzione di gastronomia e la lavorazione delle carni, in modo che i prodotti che vengono distribuiti alle strutture gestite siano già testati e idonei agli standard fissati. «*Del percorso seguito per arrivare a ottenere una certificazione* - dice ancora Vigliotti - *in realtà non beneficia soltanto l'azienda interessata, che magari, in molti casi, applicava le stesse norme già da prima, ma tutto il sistema, perché i fornitori devono impegnarsi a rispettare alcuni parametri. Insomma, si crea un circolo virtuoso, che va a tutto vantaggio di chi fruisce dei nostri servizi*».

Qui sotto, clienti a L'Altro Isotta, uno dei ristoranti gestiti dalla cooperativa a Trento. In basso, un momento dell'Assemblea dei soci che si è tenuta lo scorso 5 giugno

Il benessere nasce in cucina

Ancora maggiore è l'attenzione quando il destinatario appartiene a un'utenza "debole": cioè, bambini e anziani. Per rendere ancora più affidabile il sistema di sicurezza alimentare, Risto 3 lo ha messo a punto, oltre che con l'apporto delle dietiste, anche con quello di un pool di tecnologi alimentari che fungono anche da ispettori, girando per i centri cottura destinati alla preparazione dei pasti e verificando che tutto si svolga secondo le norme. Massima attenzione anche nella scelta delle materie prime destinate alla preparazione dei pasti destinati a scuole e centri per anziani, per le quali si ricorre massicciamente a prodotti biologici e a filiera corta. «*Chiaramente* - precisa Vigliotti - *è importante quello che si cucina, ma anche come lo si cucina, quali ingredienti, condimenti e metodi di cottura si scelgono. Per esempio, nei nostri punti cottura non entrano dadi né concentrato, non si frigge e si utilizzano tante erbe, perché cerchiamo di contribuire concretamente alla prevenzione dell'obesità di bambini e ragazzi, anche attuando dei progetti in collaborazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento*».

«*L'utenza anziana* - prosegue il direttore generale di Risto 3 - *presenta, ovviamente, caratteristiche di tipo opposto: anche a prescindere dalle problematiche di salute, gli anziani a tavola sono spesso svogliati, non riescono a provare interesse per il cibo. Allora, noi pensiamo che la soluzione per invogliarli possa essere quella di "spezzare" ogni tanto la routine, proponendo loro piatti della cucina tradizionale, che possono sembrare inadatti per persone di età avanzata o che, magari, non sono correttissimi dal punto di vista nutrizionale, ma che sicuramente hanno un pregio importante: far ritrovare agli ospiti sapori che hanno gustato a casa propria per anni e che possono restituire il piacere della tavola. Un piccolo "strappo alla regola" ogni tanto non fa male alla salute e fa benissimo al morale!*». RC