

LA GESTIONE DEL RISCHIO ALLERGENI NEGLI ESERCIZI DI VENDITA E SOMMINISTRAZIONE DI PRODOTTI ALIMENTARI

**Gruppo di lavoro: Testa A., Marotta V., Bassoli M., Piovesan F., Goi R., Sattanino G.,
Maggi C., Gulino M., Griglio B.**

Premessa

Nell'ambito della prevenzione delle allergie alimentari nelle fasi di vendita al dettaglio o somministrazione occorre prendere in considerazione tre aspetti fondamentali:

- la comunicazione
- la formazione del personale
- le informazioni dettagliate sugli ingredienti che compongono l'alimento

La comunicazione con il cliente

Una buona parte di soggetti allergici spesso trova problematico mangiare fuori casa, è quindi fondamentale che l'impresa promuova sia una buona comunicazione col proprio personale e con i fornitori sia un'informazione al cliente semplice, chiara ed incisiva fornendo nel contempo indicazioni precise.

Il primo passo spetta al consumatore che dovrebbe informare l'operatore del bar o ristorante o venditore sulla propria allergia alimentare ed eventualmente richiedere preparazioni esenti da allergeni.

L'impresa può favorire questo processo di comunicazione utilizzando diversi canali : dai messaggi esplicativi posti sotto forma di poster/avvisi posti nel locale a specifiche note sul menù che invitano il consumatore allergico a rivolgersi al personale in caso di necessità su informazioni aggiuntive relative al contenuto degli allergeni alimentari presenti nei cibi somministrati.

Anche se, nel caso di attività di somministrazione, spetta comunque al consumatore chiedere notizie relative ad un'eventuale esigenza personale specifica e spetterà poi ad esso la decisione finale sul consumo in base alle informazioni ricevute, le indicazioni fornite volontariamente tramite comunicazione verbale, o in modo scritto su menù o su cartelli informativi, possono contribuire ad evitare che il consumatore allergico ingerisca cibi in grado di causare reazioni allergiche.

La condivisione delle informazioni tra i vari addetti è fondamentale. L'impresa alimentare dovrebbe quindi assicurarsi che tutto il personale abbia accesso alle informazioni richieste ed in caso di dubbio, consapevole del pericolo, non fornisca informazioni poco precise o inesatte, ma chieda al personale in possesso di maggiori competenze. Sarebbe utile quindi, individuare all'interno dell'impresa una persona dello staff, per turno, "esperto sulle allergie", disponibile a rispondere, in maniera continuativa, ad eventuali domande dei clienti o degli stessi operatori chiamati a fornire chiarimenti ai consumatori.

Se il personale non possiede informazioni attendibili su un alimento non dovrebbe mai improvvisare ma informare il cliente di non essere in possesso delle indicazioni richieste e di non poter assicurare l'assenza di un determinato ingrediente nell'alimento.

LE MISURE DA ADOTTARE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICIENTE ED EFFICACE

- Concordare una procedura per affrontare le richieste di informazioni relative alle allergie alimentari, al fine di una gestione corretta, da parte del personale, dei quesiti dei clienti.
- Garantire che il personale addetto al ricevimento del cliente, sia in grado, in caso di segnalazione da parte di quest'ultimo di un'allergia alimentare, di avvisare sia gli addetti alla preparazione dell'alimento sia il personale che serve e di garantire che il cuoco sia stato informato sugli ingredienti da evitare.
- Garantire che il personale che serve il cliente sia informato che si tratta di un pasto preparato appositamente per un soggetto allergico.
- Nel caso in cui il cliente abbia comunicato di essere affetto da allergia alimentare, evitare contaminazioni crociate tra i cibi serviti ed altri alimenti che possono contenere l'allergene a cui il consumatore è allergico.
- Individuare una persona opportunamente formata preposta a fornire indicazioni nel caso di richieste di informazioni da parte del cliente.
- Assicurarsi che in caso di dubbio, il personale richieda informazioni al superiore o comunque ad un collega informato.
- Assicurarsi che il personale non "indovini" gli ingredienti di un alimento e nel dubbio non fornisca informazioni, ma sappia dove trovare le informazioni corrette.
- Fare in modo che il personale, se incapace di fornire indicazioni su un particolare piatto, sia a conoscenza della composizione di altri piatti esenti dall'allergene citato.
- L'azienda deve avere una lista dettagliata degli ingredienti usati per la preparazione dei cibi.
- Nel caso di vendita al dettaglio di prodotti sfusi, venduti previo frazionamento o preincartati dare la possibilità al cliente di accedere alla lista degli ingredienti al fine di poter decidere l'acquisto del prodotto in modo autonomo e consapevole.
- Informare il cliente se l'etichetta riporta la dicitura "può contenere tracce di ..." ..
- Informare il cliente del rischio (o dell'assenza di rischio) di contaminazione crociata in modo che possa decidere in autonomia.
- Non sottovalutare nessuna richiesta o quesiti posti in occasioni precedenti: gli ingredienti possono aver subito modifiche in seguito a cambi di ricetta, sostituzione dei prodotti, cambio dei fornitori.
- Garantire una descrizione del menù completa, precisa e aggiornata.
- Indicare ove possibile gli allergeni all'interno del menù: es. caffè con nocciole, o risotto al formaggio, ecc.
- Ogni informazione fornita al cliente deve essere precisa.

La formazione del personale

Ogni impresa dovrebbe sviluppare una strategia adeguata di formazione del personale che garantisca, almeno in minima parte, che gli operatori siano a conoscenza delle procedure aziendali per la gestione dell'informazione legata alle allergie. Indipendentemente dalle dimensioni, l'impresa dovrebbe organizzare all'interno dei corsi di formazione sia per il personale

assunto a tempo pieno sia per il personale in servizio part-time, fornendo del materiale informativo sotto forma di opuscoli o poster apposti sul luogo di lavoro in modo che tutto lo staff, dal primo giorno di lavoro sia in grado di rispondere ad eventuali quesiti del consumatore.

Tutti gli operatori, indipendentemente dal ruolo svolto devono essere resi consapevoli dell'importanza dell'allergia alimentare e delle possibili conseguenze sulle persone sensibili.

I principali punti da ricordare sono i seguenti:

- Gli operatori destinati al servizio ai tavoli o al banco vendita devono essere sufficientemente formati sulle allergie alimentari al fine di poter rispondere ad eventuali richieste in materia da parte del cliente.
- Il personale che può venire in contatto con i clienti deve saper gestire le eventuali richieste da parte del consumatore.
- E' necessario che gli addetti alla preparazione dei cibi (come il cuoco) comprendano l'importanza della conoscenza degli ingredienti utilizzati in ogni piatto preparato in modo da mettere a disposizione tali informazioni all'intero personale.

ALLERGIA: I MESSAGGI DA TRASMETTERE A TUTTO IL PERSONALE

- Un'informazione errata sulla presenza o meno di un ingrediente può avere conseguenze anche gravi sulla vita del soggetto allergico
- ogni operatore deve conoscere la procedura per affrontare la richiesta di informazioni del cliente sulle allergie
- alcune imprese possono nominare una persona addetta, un "esperto in materia di allergia"
- il personale deve fornire al cliente informazioni chiare sugli ingredienti presenti nei cibi
- se non si è in grado di fornire le informazioni richieste dirlo chiaramente al cliente e non tentare di indovinare!

Le informazioni sugli ingredienti

Le imprese alimentari devono conoscere in modo dettagliato gli ingredienti utilizzati per la preparazione dei piatti.

È importante conservare tutti i dati relativi alle materie prime, presenti di solito sull'etichetta apposta sulla confezione dell'alimento o sulla documentazione fornita all'atto della consegna della merce. A tal fine è consigliabile mantenere attivo un canale di comunicazione con i fornitori in modo da poter ottenere ulteriori informazioni sugli ingredienti utilizzati nei prodotti acquistati.

È necessario inoltre tenere traccia degli ingredienti utilizzati nella preparazione delle ricette.

Per cominciare ad individuare una corretta procedura di gestione degli ingredienti di seguito viene riportata la lista di domande da considerare per ciascun prodotto che viene venduto :

COME VIENE VENDUTO IL PRODOTTO?	DOVE SI TROVANO LE INFORMAZIONI SUGLI ALLERGENI	COSA FARE
L'alimento è stato acquistato confezionato, e viene venduto con la confezione originale (es. pacchetti di patatine)?	Le informazioni relative alla eventuale presenza di allergeni sono presenti per legge sull'etichetta della confezione	Le informazioni sono già disponibili per il consumatore
L'alimento è stato acquistato confezionato ma poi aperto ed eventualmente lavorato (es. tagliato in porzioni, cotto o riscaldato) prima di essere venduto?	Le informazioni sugli allergeni saranno presenti sull'imballaggio originale, memorizzati in formato elettronico o presenti sulla documentazione consegnata insieme all'alimento	Garantire che queste informazioni siano disponibili ed accessibili da parte del personale e rese disponibili al consumatore
L'alimento è prodotto dall'azienda? Dovete fornire la ricetta per preparazioni come dolci o torte salate?	Assicurarsi di avere informazioni su ogni ingrediente che compone la preparazione	Garantire che queste informazioni siano a disposizione del personale e rese disponibili al consumatore

Bisogna controllare **sempre** la composizione degli ingredienti del prodotto acquistato anche se si è certi del loro contenuto: in alcuni casi le reazioni allergiche più gravi sono legate a cibi che non ci aspetteremmo (vedi la tabella seguente):

ESEMPI DI ALIMENTO	POSSIBILE ALLERGENE PRESENTE
Pesto	Arachidi o noci o latte (formaggio)
Torte, dessert, pasticcini biscotti	La farina di frumento contiene glutine , il marzapane ed il frangipane sono entrambi realizzati con farina di mandorle . Le praline sono composte da nocciole ed arachidi
Prodotti di pasticceria, torte, chiacchiere, frittelle, crepes gallette, pizze, salatin	La farina di frumento contiene glutine , può talvolta contenere farina di lupino
Pane e panini	Farina di grano tenero (glutine), noci o semi di sesamo . Latte ed uovo possono essere spennellati in superficie
Torte al formaggio, dadi sughi in granuli, salse	Farina di grano tenero (glutine), e noci per renderli più croccanti
Hamburger , salsicce	Può contenere un addensante, farina di grano

	tenero (glutine), possono contenere latte, sedano e senape
Prodotti vegetariani(sughi o triturati vegetariani)	Può contenere soia , farina di grano tenero (glutine) e uova
Prodotti ripieni	Possono essere presenti uova, formaggio , mandorle, noci , maionese (uova e glutine)
Condimenti per insalate	Possono contenere oli di estrazione (noci, nocciole), oli di semi (sesamo), formaggio (latte), senape , farina di grano tenero, pesce (acciughe)
Salsa di soia	Contiene soia e può contenere glutine
Senape	Contiene senape e a volte glutine
Birra	Di solito contiene orzo (glutine)
Sidro e vino	Spesso contengono solfiti
Aceto di malto	Contiene malto d'orzo (glutine)
Gamberi	Possono contenere solfiti
Piatti indiani	Possono essere arricchiti con mandorle o farina di arachidi e guarniti con noci tritate
Spaghetti alla bolognese	Spesso contiene sedano , la pasta è fonte di glutine
Tofu	E' costituito da soia

È importante prendere nota delle indicazioni riportate in etichetta ed eventuali diciture quali “*può contenere tracce di.....*” oppure “*contiene..*” vanno incluse nelle informazioni fornite al cliente sull'alimento.

In caso di richieste specifiche da parte del consumatore al fine di ridurre il rischio, bisogna prendere in considerazione l'apertura di una nuova confezione per garantire l'assenza di contaminazioni crociate.

Dove tenere le informazioni sugli ingredienti

Altro passo fondamentale è quello di stabilire dove porre le informazioni relative agli ingredienti in modo che il personale possa avere rapido accesso ad ogni dato in modo semplice e veloce:

TIPOLOGIA DI IMPRESA	ESEMPI DI DOVE REPERIRE LE INFORMAZIONI
Grande distribuzione grandi catene di ristorazione	Registrazione elettronica. Un ufficio centrale che raccoglie le informazioni
Ristoranti, mense, pub e piccoli dettaglianti	Sulla confezione degli ingredienti utilizzati. Documentazione che accompagna la consegna delle merci.
Fast food	Un ufficio centrale che raccoglie le informazioni
Piccole paninerie, bar, caffè, bancarelle che vendono panini	Sulla confezione degli ingredienti utilizzati.

Le imprese dovranno conservare le informazioni relative agli ingredienti nel modo più efficace, rendendo i dati immediatamente accessibili al personale e disponibili al consumatore. La seguente lista di punti chiave può contribuire a questo processo:

COME MANTENERE LA TRACCIABILITÀ DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AI POSSIBILI ALLERGENI

- Tenere la lista degli ingredienti utilizzati per ogni ricetta.
- Conservare una copia delle etichette dei prodotti preconfezionati (come salse, dolci etc...) dove viene riportata la lista degli ingredienti.
- Ove possibile, tenere gli ingredienti nei contenitori originali, e mantenere in un sito centrale (in forma cartacea o elettronica) una copia delle informazioni relative all'etichettatura.
- Informare il personale su dove e come sono conservate tali informazioni;
- Garantire l'aggiornamento delle indicazioni relative agli ingredienti (es. modifica della ricetta o sostituzione di qualche prodotto o sostituzione di un fornitore): le grandi imprese possono tenere queste informazioni in un ufficio centrale; in questo caso, il personale avrà bisogno di sapere chi contattare in caso di necessità.
- In caso di richieste di informazioni sugli ingredienti è possibile contattare i fornitori tramite le loro linee di assistenza .
- Verificare sempre le consegne per assicurarsi la corrispondenza dell'etichettatura della merce ordinata con le informazioni fornite nella documentazione di accompagnamento.
- Controllare in ricezione la marca dell'alimento: l'utilizzo di un prodotto di marca differente può contenere ingredienti diversi. Assicurarsi che tutti i dati vengano aggiornati di conseguenza.
- Assicurarsi che il fornitore dia indicazioni su eventuali modifiche relative agli ingredienti degli alimenti consegnati.
- Controllare che il cibo consegnato sfuso e poi travasato in altri contenitori sia accompagnato da un'adeguata etichettatura e che tali contenitori siano chiaramente identificati.

I PUNTI CRITICI PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO ALLERGENI

- Verificare che la confezione sia intatta
- Assicurarsi che non vi siano informazioni relative agli ingredienti mancanti, inaccurate o difficili da leggere
- Accertarsi che il personale sia a conoscenza di eventuali modifiche degli ingredienti dei prodotti alimentari (es. cambio di marca o di ricetta).
- Verificare che le superfici e gli utensili impiegati siano puliti e non siano venuti a contatto con sostanze allergeniche
- Tenere gli alimenti in contenitori chiusi e fare attenzione ad eventuali contaminazioni crociate durante il trasferimento dalla zona di stoccaggio in cucina: anche piccole quantità di cibo contenente allergeni possono causare gravi reazioni allergiche
- Prestare attenzione se si stanno utilizzando materie prime che possono essere contaminate da un ingrediente allergizzante
- Valutare se in etichetta è presente qualche indicazione sulla presenza di allergeni (es. può contenere..”)

Principali problematiche che possono sorgere in diversi tipi di imprese che forniscono prodotti alimentari non pre-confezionati

Di seguito vengono riportate alcune tabelle riassuntive relative delle problematiche che possono verificarsi ed alle fasi a cui prestare attenzione nella preparazione di alcune tipologie di alimenti in varie imprese alimentari .

Bar

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
PANE O PIADINE Quali sono gli ingredienti utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> - Tutto il pane solitamente contiene grano/glutine - Il pane è ricoperto di sesamo o condito con olio di sesamo? - il pane contiene soia o lupino insieme alla farina di grano tenero?
BURRO Nella preparazione dei panini si è soliti spalmare il panino con del burro ?	<ul style="list-style-type: none"> - Il burro è un prodotto a base di latte (lattosio e proteine del latte)
ALIMENTI RIPIENI Conosci gli ingredienti dei panini imbottiti?	<ul style="list-style-type: none"> - Vi sono ingredienti allergenici come gamberetti, uova o pesce? - È stata utilizzata della maionese (fonte di uova e latte)?

Ristoranti

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
<p>CARNE Come è stata cotta? Durante la preparazione o la cottura è stato aggiunto qualche ingrediente che contiene allergeni? se è stata marinata sono stati utilizzati ingredienti allergizzanti?</p>	<p>Per es. utilizzo di pangrattato (glutine) in cottura o come guarnizione o salse di soia o senape (entrambi contengono glutine)</p>
<p>PATATE Come sono state preparate?</p>	<p>Nella cottura è stato utilizzato olio di semi o burro (fonte di latte)?</p>
<p>VERDURA Come sono state cotte? Sono state cotte in olio o nel burro? E' stato aggiunto qualcos'altro ?</p>	<p>Ad es. sono state rosolate nel burro, è stato aggiunto del pangrattato, crostini di pane o salse (glutine).</p>
<p>RAGU' E SALSE Quali ingredienti sono impiegati?</p>	<p>È stata utilizzata della farina (glutine) come addensante ? Sono stati utilizzati dadi o sugo in granuli?</p>
<p>RIPIENI Quali ingredienti vengono utilizzati?</p>	<p>Ad es. contiene pangrattato (grano/glutine)? Contengono noci/nocciole, uova, formaggio grattugiato?</p>
<p>INSALATE Quale condimento è stato impiegato?</p>	<p>Controlla gli ingredienti per rilevare l'eventuale presenza di allergeni: noci, sesamo, uova, latte, senape.</p>
<p>DOLCI Contengono allergeni alimentari? Vi sono rischi di contaminazione crociata? Potete evitare la contaminazione crociata?</p>	<p>È possibile evitare le contaminazioni crociate utilizzando coperchi di vetro e utensili separati?</p>

Fast Food e Ristoranti

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
<p>PANE E PANINI Quali sono gli ingredienti del panino?</p>	<p>Ad. es. nella composizione dell'impasto è stato utilizzato olio di sesamo o semi di sesamo? ✓ Il pane contiene farina di soia o lupino insieme alla farina di grano (fonte di glutine)</p>

<p>HAMBURGER Quali sono gli ingredienti? Come è stato cotto? Se è un hamburger al pollo, o vegetale o a base di pesce: quali sono gli ingredienti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. ci può essere farina di grano (glutine) nella carne ✓ Dove viene cotto l'hamburger vengono cotti altri prodotti che possono contenere allergeni come cotolette di pesce ✓ Sono rivestiti con pangrattato (glutine) ? ✓ Sono state utilizzate uova per legare gli ingredienti?
<p>CONDIMENTI Conosci gli ingredienti della maionese? Conosci gli ingredienti della salsa tomato?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. vengono utilizzati uova, senape o farina (glutine)? ✓ È presente della soia o altri vegetali come il sedano?
<p>INSALATA Quali sono gli ingredienti delle insalate ed i suoi condimenti?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. uova, mozzarelle (latte), senape , tonno, gamberetti (crostacei)
<p>PATATINE FRITTE L'olio utilizzato per la frittura è stato utilizzato per cuocere qualcos'altro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. mozzarelline in carrozza (contenente latte), pesce impanato o cotolette o alimenti contenenti farina (glutine) o uova

Panetterie

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
<p>PASTICCERIA Quali ingredienti vengono utilizzati?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La pasticceria solitamente contiene burro (latte), farina di grano (glutine), latte uova e in alcuni casi può contenere soia
<p>CROISSANT RIPIENI Quali ingredienti vengono utilizzati?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. contiene nocciole o mandorle
<p>TORTE Quali ingredienti vengono utilizzati?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. contiene marzapane, mandorle ✓ Crema fresca (latte)
<p>GLASSATURA In che cosa consiste?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ È a base di uovo o di latte?
<p>DECORAZIONI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contengono glutine?

Negozi

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
CARNE Vi sono altri ingredienti extra?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presenza di uova o pangrattato nell'impanatura ✓ Presenza di formaggio (es. carpaccio con grana o parmigiano) ✓ Presenza di senape ✓ Rosolatura al burro
FORMAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il formaggio contiene latte ✓ Alcune volte può contenere noci ✓ Se vi è un formaggio che contiene noci vi è il rischio di contaminazione crociata (passaggio di allergeni tramite i coltelli utilizzati per tagliare i formaggi)

Self - Service

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
INSALATA Quali ingredienti vengono utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es. vengono utilizzati sedano, noci o crostini di pane (glutine), uova, tonno, mais?
MAIONESE Quali ingredienti vengono utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ vengono usate uova, latte senape o glutine?
CONDIMENTO PER INSALATE Quali ingredienti vengono utilizzati?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contiene olio di semi o di noci , maionese, uova, senape o salsa di soia?

Catering

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
<p>BUFFET Quali ingredienti vengono utilizzati?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Involtini primavera ✓ Torte salate ✓ Tramezzini 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sono solo a base di verdure o sono stati aggiunti altri ingredienti? ✓ Nella composizione della sfoglia è di solito presente glutine, burro ed uova. Da quali ingredienti è composto l'impasto? ✓ Il pane dei tramezzini contiene glutine. ✓ Viene utilizzata maionese (uova e glutine) o burro all'interno?
<p>PASTO COMPLETO Quali ingredienti vengono utilizzati?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pasta ✓ Zuppe ✓ Secondo piatto ✓ Dessert 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La pasta è fonte di glutine. ✓ È presente orzo, viene aggiunta farina come addensante? ✓ Vengono aggiunti crostini (glutine)? ✓ Vengono indicati chiaramente gli ingredienti usati per la cottura ed eventuali salse utilizzate come condimento? ✓ Nelle guarnizioni vengono utilizzate noci o nocciole
<p>DESSERT Quali ingredienti vengono utilizzati?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sulla confezione dei prodotti utilizzati viene indicato che può contenere frutta a guscio o glutine?

Preparazione di pasti per le scuole e mense scolastiche

ALIMENTI	PROBLEMATICHE ED INDICAZIONI
<p>La ricetta standard contiene ingredienti che alcuni bambini devono evitare?</p> <p>Se si, tenere gli alimenti destinati al bambino allergico totalmente separati</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es usare latte di soia al posto di latte di vacca (considerare tuttavia che vi sono bambini allergici anche alla soia)
<p>Come garantire che il bambino allergico riceva il pasto appositamente preparato per lui?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizzare dei codici a colori: es delle vaschette con coperchi colorati ✓ Etichettare chiaramente "il pasto speciale" es. dessert al cioccolato senza nocchie
<p>Cosa fare se si deve eliminare un ingrediente chiave?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendere in considerazione l'utilizzo di un ingrediente alternativo, dopo aver controllato che questo non contenga allergeni. ✓ Se viene utilizzato un prodotto alternativo, assicurarsi che tutto il personale ne sia a conoscenza