ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

5.1 PREMESSA

Le diete cosiddette "speciali" sono diete che si discostano dal menù convenzionale per due ordini di motivi:

- **sanitario**, in questo caso le diete sono realizzate in risposta a particolari esigenze cliniche, su precisa e giustificata indicazione medica (certificazione medica);
- **etico/religiosi/culturali** che non sottostanno ad esigenze di natura clinica e possono essere richieste da parte della famiglia/tutore legale dell'utente mediante un'autocertificazione scritta.

Nell'ambito delle diete speciali non sono e non possono essere ricomprese situazioni che richiedono variazioni del menù per disgusto/preferenze personali dell'alunno.

5.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura relativa alla gestione delle diete speciali nasce con l'intento di innalzare il livello di sicurezza alimentare riguarda due aspetti fondamentali: quello dell'igiene (intesa come assenza di contaminanti biologici, chimici e particellari che possano produrre un danno alla salute del consumatore "vulnerabile") e quello della protezione nei riguardi delle allergie e intolleranze alimentari.

Nelle intolleranze e nelle allergie ad alimenti la dieta che nel gergo corrente viene definita "speciale" svolge un ruolo strategico necessario, poiché in alcuni casi una mancata attenzione all'alimentazione del soggetto "vulnerabile" può rappresentare, per il soggetto stesso, un grave pericolo per la salute con la comparsa di reazioni avverse talvolta molto gravi.

Il rischio allergenico è altrettanto minaccioso in quanto l'allergene entra negli ingredienti di alcuni alimenti ed essendo subdolo potrebbe verificarsi che gli operatori del servizio ignorarne la presenza o sottovalutarne la tossicità specifica nei riguardi dei soggetti allergici o intolleranti.

I soggetti che nell'ambito del servizio svolto dalla SGDS Multiservizi necessitano di regimi dietetici particolari rappresentano circa l'**8%** della popolazione scolastica servita dai pasti preparati dal Centro Cottura della SGDS MULTISERVIZI, con patologie diverse tra intolleranze e allergie, spesso multiple, nei confronti di diversi alimenti, che condizionano pesantemente la loro alimentazione.

Oltre alle intolleranze ed alle allergie esiste poi tutta una gamma di patologie croniche, per le quali la dieta rappresenta il fondamento terapeutico per il mantenimento di un buono stato di salute e per il controllo della malattia: esempio la celiachia, il favismo, ecc.

Diventa così importante che la dieta, essendo parte della terapia, sia presente anche nella mensa scolastica.

Questa premessa è quella che ha spinto la SGDS MULTISERVIZI a revisionare l'intero sistema di gestione della "diete speciali" approntando una **procedura ad hoc** per la **corretta gestione degli aspetti del processo di produzione e somministrazione dei pasti speciali**, elementi strategici per il complesso della "Refezione Scolastica".

La presente procedura intende pertanto fornire indicazioni gestionali ed operative per una corretta conduzione

delle attività di preparazione e/o somministrazione delle diete speciali.

Tutti gli operatori della SGDS MULTISERVIZI devono essere consapevoli della responsabilità che comporta la gestione di una "dieta speciale" e pertanto, **sono tenuti ad operare e a mettere in atto tutte le misure di sicurezza necessarie ad evitare rischi per la salute dei soggetti vulnerabili** con particolare riguardo al rischio di shock anafilattico.

5.3 ASPETTI CRITICI

L'esperienza ricavata in questi anni nella gestione delle diete speciali ci ha portato ad evidenziare alcuni elementi di criticità che risulta importante menzionare per comprendere poi le strategie messe in atto dalla SGDS MULTISERVIZI per il superamento delle stesse.

In particolare, si evidenziano:

- la effettiva conformità delle diete erogate alla prescrizione medica;
- l'idoneità della modulistica utilizzata, della documentazione acquisita e/o adottata e della loro gestione;
- la modalità di prenotazione delle diete speciali;
- la valutazione non del tutto puntuale delle procedure per la gestione delle specifiche diete speciali;
- la competenza del personale coinvolto nella preparazione, distribuzione, somministrazione delle diete speciali;
- la consapevolezza degli operatori addetti alla gestione delle diete speciali a fronte della formazione erogata;
- l'identificazione di un unico responsabile della gestione del ciclo delle diete speciali;
- le modalità operative di preparazione delle diete speciali, il confezionamento e la loro veicolazione;
- la fase di somministrazione delle diete speciali.

Oltre a prendere tutte le misure idonee ad evitare il consumo di cibi impropri da parte delle persone a rischio, la SGDS MULTISERVIZI con la presente procedura intende:

- predisporre e gestire una specifica modalità di gestione **delle eventuali non conformità** specificando dove possibile le azioni correttive da intraprendere;
- al verificarsi di un errore deve essere attuata una "immediata" **indagine interna** per determinarne/identificarne le cause;
- al verificarsi di un errore in fase di somministrazione del pasto speciale deve essere attuata in modo tempestivo una **"procedura di emergenza".**

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

5.4 ALLERGIE E INTOLLERANZE

ALLERGIA ALIMENTARE	INTOLLERANZA ALIMENTARE
Che cosa è? È una reazione del sistema immunitario nei confronti di un alimento o di un suo componente.	**Che cosa è?** È una reazione negativa che dipende da una difficoltà dell'organismo a digerire o metabolizzare un alimento o un suo componente
Quando si manifesta? I sintomi di un'allergia alimentare si manifestano in breve tempo dall'ingestione di un particolare alimento.	**Quando si manifesta?** I sintomi di un'intolleranza possono comparire anche a distanza di tempo dal consumo dell'alimento responsabile
Quali sono gli alimenti coinvolti? Anche se le allergie alimentari possono manifestarsi con qualsiasi alimento o componente alimentare, tra i più comuni vi sono: **latte vaccino, uova, arachidi, crostacei, frutta secca, soia**.	**Quali sono gli alimenti coinvolti?** Le due cause più comuni responsabili di un'intolleranza alimentare sono: **glutine** e **lattosio**.
Fonte: Ministero della Salute	

Tutti gli alimenti possono indurre anafilassi (che non dipende dalla dose assunta), ma i gruppi di allergeni più frequentemente responsabili di reazioni avverse sono stati identificati nell'Allegato II del Regolamento UE 1169/2011.

ELENCO ALLERGENI: SOSTANZE O PRODOTTI CHE PROVOCANO ALLERGIE O INTOLLERANZE	
1. Cereali contenenti glutine; grano, segale, orzo, avena, farro, kamut 2. Crostacei e prodotti a base di crostacei 3. Uova e prodotti a base di uova 4. Pesce e prodotti a base di pesce 5. Arachidi e prodotti a base di arachidi. 6. Soia e prodotti a base di soia, 7. Latte e prodotti a base di latte (incluso lattosio)	8. Frutta a guscio e il loro prodotti 9 Sedano e prodotti a base di sedano 10. Senape e prodotti a base di senape 11. Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo 12. Anidride solforosa e solfiti (se in concentrazioni superiori a 10 mg/kg o 10 mg/litro) 13. Lupini e prodotti a base di lupini 14. Molluschi e prodotti a base di molluschi

n.b. Gli allergeni sono stati scritti per esteso, omettendo le specifiche tra parentesi della lista nel reg. 1169/2011

L'unica terapia di sicura efficacia da intraprendere a seguito di diagnosi di allergia/intolleranza alimentare è una dieta di eliminazione degli alimenti verso cui è stata accertata l'ipersensibilità.

Al fine di garantire le condizioni di maggior sicurezza possibile per tutelare i soggetti allergici/intolleranti, è necessario predisporre procedure e protocolli che siano:

- chiari e completi nella descrizione di ogni fase, dall'approvvigionamento alla gestione dello scarto;
- precisi nell'identificazione dei soggetti responsabili di ogni fase;
- condivisi con tutti gli attori coinvolti.

5.5 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

La SGDS MULTISERVIZI ha definito e nominato una figura specifica "responsabile" della gestione delle diete speciali.

La corretta gestione delle diete speciali comporta una sensibilizzazione specifica di tutti gli operatori coinvolti nella filiera della refezione scolastica. Questo per far sì che la gestione avvenga con lo scrupolo, la puntualità e il rigore adeguati da parte del personale addetto sia alla preparazione che alla somministrazione delle diete speciali, necessariamente affiancato dal personale scolastico che dovrà parimenti essere reso edotto e

consapevole della criticità del processo.

5.6 APPROVVIGIONAMENTO DELLE MATERIE PRIME

Le materie prime utilizzate per l'allestimento dei pasti speciali sono acquistate direttamente dalla SGDS MULTISERVIZI. Non sono ammesse forniture di derrate alimentari da parte di soggetti privati (es. i familiari degli utenti) o mediante l'acquisto in esercizi commerciali (es. supermercati) che comunque non siano in grado di garantire la tracciabilità/rintracciabilità degli alimenti secondo quanto previsto dall'art.18 del Regolamento CE 178/2002 e s.m.i.

Le derrate alimentari vengono approvvigionate in base alle specifiche delle patologie presenti nell'ambito della gestione della refezione scolastica ed ai fornitori sono richieste specifiche garanzie per il rispetto di tali requisiti.

5.7 STOCCAGGIO DELLE MATERIE PRIME

Le materie prime destinate alla preparazione dei pasti speciali ed i prodotti preconfezionati già pronti per il consumo sono conservate in luoghi igienicamente idonei adottando particolari precauzioni in caso di celiachia.

Lo stoccaggio è effettuato con il principio della segregazione specifica per evitare la commistione / rischio di contaminazione crociata tra prodotti non compatibili tra di loro per la specifica destinazione d'uso.

Le stesse modalità sono rispettate anche nello stoccaggio delle materie prime deperibili da conservarsi a temperatura controllata.

Le procedure di corretta prassi igienica messe in atto durante la conservazione di derrate alimentari diverse per tipologia al fine di prevenire la contaminazione microbiologica crociata (es. derivati del latte – prosciutto), danno sufficienti garanzie anche rispetto al rischio della contaminazione allergenica crociata (ad esempio frigoriferi separati oppure protezione degli alimenti mediante pellicole protettive o contenitori dotati di coperchio).

5.8 PREPARAZIONE

Nell'ambito dell'organizzazione della SGDS MULTISERVIZI è stata individuata fra gli operatori della preparazione pasti, una persona specificamente incaricata in qualità di "Responsabile della gestione diete speciali", che abbia ricevuto idonea formazione in materia.

5.8.1 Requisiti strutturali e dotazione locali o aree/zone dedicate

La preparazione delle diete speciali viene effettuata, nell'ambito del Centro Cottura della SGDS MULTISERVIZI, in un'area appositamente dedicata (vedi Planimetria Centro Cottura) e opportunamente identificata, separata delle altre attività ordinarie, utilizzando piani di lavoro, attrezzature, strumenti appositi e ben identificabili, provvedendo comunque ad una accurata procedura di sanificazione delle attrezzature ed utensili nell'ambito delle diverse tipologie di dieta speciale.

La zona dedicata del Centro cottura destinata alla preparazione delle diete speciali è di dimensioni coerenti con le necessità legate al numero di pasti da preparare, al numero delle diverse tipologie di diete speciali gestite, ed al numero degli operatori impiegati nelle fasi di preparazione.

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

Il reparto diete speciali è separato dalle altre zone e sufficientemente ampio da:

- evitare l'ingombro dei materiali e delle attrezzature installate;
- consentire adeguati spazi di lavoro del personale;
- offrire le massime garanzie di igiene e sicurezza da contaminazione da allergeni durante tutte le fasi delle lavorazioni.

La dotazione del reparto diete speciali prevede a titolo non esaustivo:

- lavello in acciaio inox,
- banchi neutri in acciaio inox,
- bilancia,
- piastra a induzione,
- forno dedicato,
- frigorifero,
- scaffali,
- contenitori e utensili **dedicati** e destinati alle specifiche diete speciali.

Laddove per qualsiasi situazione di emergenza si verifica l'impossibilità di utilizzo degli spazi dedicati, la preparazione dei pasti dovrà essere effettuata con la metodologia della differenziazione temporale delle preparazioni, preceduta da una accurata attività di sanificazione dei locali e attrezzature; questa procedura dovrà essere attuata anche nel caso di situazioni che richiedano l'uso di attrezzature in modalità "promiscua" (es. tritacarne, frullatori, mixer ad immersione, ecc.). Se anche la cottura degli alimenti richiede l'impiego di attrezzature comuni, queste dovranno essere utilizzate in tempi diversi previa adeguata sanificazione.

Nel ricorso alla "differenziazione temporale" è opportuno che venga data precedenza alla preparazione dei pasti speciali rispetto a quelli convenzionali in modo da evitare il rischio di contaminazione.

Nel caso in cui la preparazione delle diete speciali venga effettuata anticipatamente, l'intervallo temporale tra la preparazione ed il consumo non deve superare le due ore.

La preparazione deve avvenire comunque nella stessa giornata in cui avviene la somministrazione.

5.8.2 Principi precauzionali nella preparazione e conservazione del pasto speciale

La manipolazione del cibo di un allergico richiede particolari attenzioni e la necessità di adottare scrupolose misure di precauzione:

- **Fare attenzione alle contaminazioni involontarie durante la preparazione del pasto**. È sempre preferibile preparare per primo il pasto per allergici.
- Prestare attenzione a salse, condimenti e altri prodotti preimballati perché possono contenere, tra gli ingredienti, l'alimento che causa allergia (come latte, uovo, ecc.), in fase di acquisto dovrà essere richiesta la specifica esclusione.
- Lavare sempre accuratamente le mani e le superfici di lavoro; usare stoviglie ed utensili puliti specifici (anche taglieri) per evitare contaminazioni involontarie.
- Cucinare i cibi separatamente.

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

- Prima di usare prodotti o semilavorati preimballati, leggere attentamente l'etichetta ed escludere quelli in cui l'alimento allergenico o i suoi derivati figurino in etichetta o nella documentazione di accompagnamento (la dose necessaria per scatenare una reazione allergica può essere, in alcuni casi, estremamente ridotta).
- **Per le cotture non utilizzare olio già usato per altri cibi infarinati od impanati**.
- Analizzare le ricette e sostituire gli ingredienti non consentiti nella dieta del soggetto allergico con altri sicuri o cambiare con ricette più semplici che riduca il rischio di errori.
- All'utente o ai suoi famigliari, ai sensi del Reg. (UE) n. 1169/2011, deve essere data la possibilità di identificare la presenza di allergeni nel menù, la mancata applicazione del regolamento UE, è sanzionabile ai sensi del D. Lgs. n. 231/2017 (in sostanza sul menù dovrebbero essere riportate le indicazioni delle tipologie di allergeni presenti).
- Il contenitore del pasto speciale sigillato, oltre alle indicazioni del nominativo dell'utente, del refettorio e della classe di appartenenza, dovrebbe indicare l'alimento escluso (es: il pasto non contiene uovo, ecc.) con una specifica etichetta.

5.8.3 Particolari precauzionali nella preparazione del pasto in presenza di celiachia

Superfici di lavorazione pulite o ad uso esclusivo: è necessario che le pietanze siano preparate in modo che sia escluso il contatto di alimenti con glutine. Le superfici di lavorazione degli alimenti senza glutine dovranno essere pulite da eventuali residui di precedenti lavorazioni con alimenti con glutine, meglio se ad uso esclusivo delle preparazioni senza glutine.

Attrezzi puliti o dedicati: i macchinari, le attrezzature (es. padelle, teglia, griglia, friggitrice, piastra, impastatrice), le minuterie (es. spatole, coltelli, cucchiai, mestoli, apriscatole), i contenitori non devono essere contaminati da alimenti con glutine: prima di utilizzarli per "il senza glutine" devono essere lavati accuratamente; se dedicati in modo esclusivo devono essere conservati in luoghi puliti, chiusi e separati dagli altri utensili dedicati ad altre lavorazioni.

No acqua di cottura promiscua: la cottura degli alimenti senza glutine deve avvenire in contenitori distinti da quelli usati per gli altri cibi: non devono essere cucinati in pentole non lavate utilizzate per preparazioni precedenti e nell'acqua dove è cotta la pasta con glutine. Non utilizzare l'acqua di cottura, già usata per la pasta con glutine, per allungare risotti, sughi o altre preparazioni, non lessare verdura o riso destinati al celiaco.

Divisa pulita o camice monouso: il personale, che si occupa della lavorazione del senza glutine, deve indossare divise pulite e non contaminate (soprattutto non infarinate), oppure dovrà essere indossato, sopra la divisa in uso, un camice o grembiule monouso conservati in un armadietto pulito.

Lavare le mani: dopo qualsiasi lavorazione con alimenti che contengono glutine. Il personale dovrà sempre lavarsi accuratamente le mani.

No cestelli multicottura: non cucinare in cestelli multicottura se utilizzati per la cottura di alimenti con glutine.

No olio utilizzato per alimenti con glutine: l'olio per la cottura deve essere dedicato esclusivamente agli alimenti senza glutine.

Evitare l'uso del forno con promiscuità: si consiglia di utilizzare il forno per la cottura dei cibi con e senza glutine in tempi diversi, facendo cuocere gli alimenti senza glutine sui ripiani più alti del forno e quelli con glutine

su quelli più bassi. In casi particolari è possibile utilizzare lo stesso forno per la cottura contemporanea di alimenti con glutine e senza, prestando attenzione nel maneggiare le teglie, per evitare di far ricadere residui con glutine negli alimenti senza. La contaminazione da glutine si ha, infatti, essenzialmente per contatto con superfici contaminate (ripiani, posate, piatti o pentole sporchi, utilizzati per alimenti contenenti glutine) o, direttamente, per contatto con alimenti contenenti glutine.

Etichetta identificativa per i contenitori della dieta senza glutine: i contenitori a chiusura ermetica utilizzati per la conservazione (anche in frigorifero o freezer) dovranno essere contrassegnati da etichetta o essere facilmente identificabili con un colore che sia riconoscibile e facilmente individuabile (no solo coperchio).

5.9 CONFEZIONAMENTO

Il confezionamento dei pasti speciali deve essere effettuato secondo la seguente modalità:

- Ciascuna preparazione (primo piatto, secondo piatto, contorno) deve essere confezionata in contenitori monoporzione opportunamente sigillati;
- L'intero pasto destinato all'utente a regime di dieta speciale (es. primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta, pane, ecc.) dovrà essere collocato per il trasporto in un contenitore termico **individuale**, opportunamente etichettato e identificato per evitare lo scambio di diete speciali che potrebbe costituire un fattore di "criticità ad alto rischio". Il contenitore isotermico idoneo ha la caratteristica di avere una inerzia termica modesta, di norma degrada la temperatura del pasto in ragione di 2 °C/ora.

I contenitori dovranno recare l'intestazione chiara e leggibile del nominativo (nome e cognome) e della sede dell'utente destinatario al fine di escludere in modo assoluto la possibilità di errori/scambi di contenitori.

Il confezionamento del prodotto finito e la sua eventuale conservazione (in contenitori ad uso esclusivo e opportunamente etichettati) fino al momento del trasporto, deve essere effettuato in una specifica zona dell'area destinata alla preparazione dei pasti speciali.

I materiali utilizzati per il confezionamento dei pasti (contenitori e pellicole protettive) devono essere conformi ai requisiti previsti dalla normativa vigente e adatti a resistere alle alte temperature nel caso di legame caldo (si esclude in questo caso la presenza di pellicola in PVC, privilegiando uso di biopellicola per alte temperature).

Per i contenitori devono essere utilizzati **coperchi e pellicole trasparenti** in modo da rendere visibile, in modo immediato, il contenuto degli stessi.

5.10 TRASPORTO

Il trasporto dei pasti speciali deve avvenire, nel rispetto della vigente normativa, con idonei automezzi e con contenitori adeguati, organizzato in modo da garantire il mantenimento delle temperature dei pasti.

A tal proposito la SGDS MULTISERVIZI si è dotata di un mezzo di trasporto opportunamente allestito e utilizza contenitori isotermici adeguati.

Per le diete speciali le temperature durante la fase di trasporto fino alla fase di somministrazione non devono

essere inferiori a +60°C per i pasti caldi e non devono essere superiori a +10°C per i pasti freddi.

La temperatura costituisce infatti un punto di "criticità" per i pasti delle diete speciali poiché queste, essendo confezionate in pasti singoli, hanno una **modesta inerzia termica** e tendono a raffreddarsi (i piatti caldi) o a riscaldarsi (i piatti freddi) più rapidamente delle vivande convenzionali che sono trasportate in quantità "multi porzione".

Per questo motivo per il trasporto dei pasti la SGDS MULTISERVIZI, utilizzando tutte le precauzioni del caso per evitare contaminazioni crociate (sacchetto di plastica per ogni contenitore monoporzione), utilizza un contenitore "isotermico" ulteriore, dove vengono inserite i contenitori monoporzione destinati al singolo refettorio, questa soluzione consente aumentare il **mantenimento della temperatura** nella fase di trasporto del pasto verso il refettorio.

Inoltre, la SGDS MULTISERVIZI ha fornito specifiche direttive al personale addetto al porzionamento, che deve aprire le confezioni delle diete speciali soltanto al momento del consumo.

Resta inteso che in particolare per le diete speciali l'eventuale controllo della temperatura **non può essere effettuato con un termometro a sonda**, al fine di evitare eventuali contaminazioni crociate tra diverse diete speciali in fase di inserimento della sonda.

Qualora si voglia procedere alla misurazione della temperatura delle monoporzioni è necessario utilizzare termometri ad infrarossi.

5.11 SOMMINISTRAZIONE

Il personale addetto al porzionamento presso i refettori, che effettua la gestione dei pasti speciali viene opportunamente formato e incaricato della specifica mansione.

È fatto divieto al personale non autorizzato di effettuare la somministrazione del pasto della dieta speciale agli utenti interessati.

I contenitori monoporzione delle diete speciali, che vengono consegnati al refettorio interessato, devono riportare l'intestazione chiara e leggibile del nominativo (nome e cognome) e della sede (scuola/classe/sezione) dell'utente destinatario al fine di escludere in modo assoluto la possibilità di errori/scambi di contenitori.

Al momento del ricevimento e dell'apertura della confezione, l'operatore addetto, oltre a controllare quanto indicato dalla intestazione del contenitore monoporzione, dovrà verificare anche che il pasto corrisponda a quanto previsto dal menù dell'utente servito.

L'operatore della somministrazione e il personale di assistenza al pasto (educatore, docente, collaboratore scolastico) devono essere formato/informato adeguatamente in modo da poter rendersi conto, per quanto consentito dalla osservazione dei piatti, se sia stato consegnato un piatto inadatto all'utente con una specifica allergia o intolleranza, e prendere tutte le misure idonee ad evitare il consumo di cibi impropri da parte delle persone a rischio.

Per evitare eventuali errori di identificazione dell'utente a regime dietetico speciale, si consiglia di servirgli il pasto per primo, verificandone l'identità.

Nella fase di somministrazione, durante la manipolazione delle diete speciali, gli operatori devono aprire ogni

confezione delle diete speciali con posate pulite per evitare qualunque possibilità di contaminazione crociata con le altre diete e con i cibi del pasto convenzionale.

5.11.1 Principi precauzionali nella somministrazione del pasto speciale

Anche durante la somministrazione e il consumo del pasto nel refettorio, è necessario mettere in atto una serie di precauzioni per evitare situazioni pericolose per il bambino allergico ad alto rischio:

- Evitare di far transitare il soggetto allergico nelle vicinanze dei tavoli dove si distribuisce cibo per lui rischioso (in questa azione è necessaria e indispensabile la collaborazione del personale scolastico presente in refettorio);
- Servire il pasto della dieta speciale per primo usando guanti puliti;
- Fornire posate, tovagliolo, bicchiere, pane e acqua in confezioni possibilmente sigillate, al fine di evitare il rischio di contaminazione crociata.
- Far sedere il bambino in un posto ben aerato e ad una distanza di sicurezza, **anche se non eccessivamente discriminante**, dai compagni (in questa azione è necessaria e indispensabile la collaborazione del personale scolastico presente in refettorio);
- Far lavare sempre mani e bocca a tutti i bambini dopo la fine del pasto (in questa azione è necessaria e indispensabile la collaborazione del personale scolastico presente in refettorio).

5.11.2 Particolari precauzionali nella somministrazione del pasto in presenza di celiachia

Lavare le mani: dopo qualsiasi contatto con alimenti che contengono glutine il personale dovrà sempre lavarsi accuratamente le mani.

Attenzione alle briciole e al pane: accertatevi che la tovaglia o qualsiasi altro accessorio utilizzato non abbia residui di briciole.

5.12 ACCESSO AL SERVIZIO E TRACCIABILITÀ

5.12.1 Richiesta della dieta speciale

La richiesta della dieta speciali (per motivo sanitario ovvero per motivo etico/religioso/culturale) deve essere effettuata presso gli uffici preposti del Comune di Porto San Giorgio.

La documentazione relativa alla richiesta (certificato medico / autocertificazione) viene inviata in copia dall'ufficio preposto del comune alla SGDS MULTISERVIZI, ad ogni richiesta e contestualmente viene aggiornato l'elenco delle diete speciali per ogni plesso scolastico.

I certificati medici per allergie e altre patologie suscettibili di modifiche nel tempo devono essere aggiornati annualmente, mentre i certificati attestanti la presenza di una patologia cronica come celiachia, diabete ed altre dopo il primo invio della prima richiesta da parte della famiglia/tutore legale, non devono essere aggiornati ad ogni successivo anno scolastico.

Per ogni anno scolastico successivo alla prima richiesta effettuata è richiesta la conferma della dieta speciale da effettuarsi con un modulo di autocertificazione da parte del genitore/tutore legale.

La mancanza di tali documenti non consente l'attivazione della dieta speciale per l'anno di pertinenza.

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

5.12.2 Criteri generali di accettazione della dieta speciale

Il certificato dovrà essere redatto da un Medico o da un Pediatra regolarmente iscritto all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri. La certificazione medica presuppone vi sia stata una valutazione circa la effettiva necessità e utilità di variare o restringere il modello alimentare e questo evita l'applicazione di restrizioni dietetiche ingiustificate e potenzialmente dannose. Per garantire l'appropriatezza delle richieste di diete speciali per patologia/allergia/intolleranza è necessario che il medico curante o il pediatra di libera scelta rilascino un certificato attestante in modo chiaro e documentato la patologia, in cui sia esplicitata la sintomatologia (gastroenterica, cutanea, respiratoria, sindrome orale allergica - SOA, sintomi da shock anafilattico, altro) scatenata dall'assunzione del/degli alimento/i da escludere; sia dichiarata la patologia (es. allergia a .... alimento/i da escludere, celiachia, diabete, favismo, ecc.); nel caso di allergie/intolleranze sia esplicitato l'iter diagnostico. Il Ministero della Salute ha redatto, nel 2018, un documento in cui vengono elencati tutti i test scientificamente validati ai fini delle diagnosi di allergie/intolleranze.

Non dovranno essere accettate le prescrizioni che:

- riportino solo le indicazioni generiche (non gradisce, rifiuta, è ipersensibile, non assume, ecc.);
- escludano interi gruppi alimentari, categorie merceologiche o commerciali (ad es. legumi, cereali, ecc.) e/o particolari preparazioni (ad es. passato di verdura, filetti di pesce al forno, ecc.) in modo generico e senza un comprovato test diagnostico;
- siano firmate da personale sanitario non medico (es. Biologi) o non sanitario (es. Tecnologi alimentari).

5.12.3 Documentazione presso il Centro Cottura

Presso il centro cottura deve essere consultabile una documentazione completa ed aggiornata (conservata in apposito registro di facile consultazione) contenente il nominativo dei soggetti a dieta speciale, la certificazione sanitaria relativa, il menù corrispondente a ciascuna dieta con l'indicazione degli alimenti da escludersi.

Presso il centro cottura va raccolta e custodita la documentazione relativa alla registrazione di tutte le eventuali non conformità verificatesi nell'erogazione delle diete speciali e delle azioni correttive adottate.

5.12.4 Documentazione presso il Refettorio scolastico

Presso il refettorio scolastico deve essere consultabile una documentazione completa e aggiornata contenente il nominativo dei soggetti a dieta speciale, il menù corrispondente a ciascuna dieta con l'indicazione degli alimenti da escludersi, il rischio derivante da ingestione di alimenti inadatti (allergia o intolleranza) e le procedure di emergenza da seguire in caso di errore di somministrazione.

Diventa importante la conservazione dei resti del pasto, se presenti, nel caso in cui si verifichi un errore nella somministrazione o si evidenzi una sintomatologia riconducibile alla patologia dell'utente dopo il consumo della dieta speciale a lui destinata.

Questo per verificare o escludere nel pasto la presenza di alimenti non idonei eventualmente responsabili della sintomatologia.

Pertanto, in caso di criticità i resti del pasto o il pasto nello stato di consumo fino al verificarsi della criticità **non devono essere buttati** ma al contrario **devono essere posti sotto custodia in una busta trasparente** con

indicazioni del soggetto interessato all'evento e della data in cui l'evento si è verificato.

La responsabilità di tale procedura di gestione di questa fase dell'emergenza e dell'addetto al porzionamento incarico dei pasti speciali.

5.12.5 Identificazione dell'utente

Il contenitore del pasto speciale deve indicare il nominativo (nome e cognome) dell'utente a cui è destinato e la sede di somministrazione (refettorio).

La mancata o incompleta o illeggibile indicazione del destinatario, tale da rendere incerta la destinazione del pasto, si considera come non conformità.

5.12.6 Prenotazione del pasto speciale

La prenotazione del pasto speciale può rappresentare un momento critico quando l'addetto all'ordinazione non indica in modo preciso i nominativi dei soggetti destinatari delle diete speciali previste per il giorno di somministrazione.

Il solo riferimento al numero e alla tipologia di dieta aumenta infatti il rischio di errori e quindi il rischio del verificarsi di situazioni di non conformità che coinvolgano il soggetto vulnerabile, alla sua insaputa.

Diventa quindi fondamentale che l'ordinazione dei pasti preveda una registrazione scritta della prenotazione di pasto speciale su apposito modulo inoltrato al responsabile della cucina (es. mediante comunicazione per via telematica) che lo conserva a dimostrazione di quanto effettivamente ordinato. In tale modulo devono essere indicati, per ogni dieta, il nome dell'utente e la sede di somministrazione del pasto (refettorio).

5.12.7 Tutela della privacy

Nel rispetto delle vigenti disposizioni sulla Privacy (Regolamento GDPR), il Comune di Porto San Giorgio, la SGDS MULTISERVIZI e i familiari dell'utente cui è destinato il pasto speciale, pongono in essere adeguate misure di sicurezza, condivise, che consentono una adeguata gestione dei dati del soggetto interessando rispetto alla protezione dei dati personali, bilanciando l'interesse comune che è quello di mettere in condizioni l'utente vulnerabile di poter fruire della consumazione di pasto "speciale".

Per tali motivazioni, ai fini della corretta gestione del pasto della dieta speciale è importante che tutti i soggetti coinvolti responsabilmente, con compiti e funzioni diverse, siano adeguatamente informati circa:

- l'identificazione dell'utente cui va somministrata la specifica dieta speciale;
- gli alimenti non idonei a quell'utente;
- i rischi connessi al consumo di alimenti non idonei;
- le indicazioni necessarie e sufficienti a evitare errori di somministrazione;
- le procedure di gestione di eventuali emergenze.

L'autorizzazione all'acquisizione ed al trattamento dei dati personali relativi all'utente è predisposta sulla base delle disposizioni del Regolamento GDPR (vedi Informativa sul trattamento dei dati relativi ai soggetti fruitori delle diete speciali).

La mancata autorizzazione, da parte dei familiari dell'utente, al trattamento dei dati personali necessari non consentirà di predisporre e di erogare la dieta speciale.

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

5.13 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

5.13.1 Premessa

La corretta gestione di una eventuale Non Conformità deve consentire alla SGDS MULTISERVIZI di:

(1) attivare un immediato meccanismo di ritiro del pasto, oggetto della non conformità;

(2) gestire le attività di valutazione/analisi della non conformità;

(3) comunicare l'esito della valutazione alle parti interessate, inclusa l'azione correttiva da sistematizzare, per evitare il ripetersi della non conformità.

L'efficace sinergia tra le parti interessate, ciascuno nell'ambito delle rispettive mansioni e responsabilità, può assumere particolare rilievo ai fini del raggiungimento del comune obiettivo della tutela della salute dell'utente.

L'obiettivo trasversale che SGDS MULTISERVIZI intende perseguire si basa sui principi di **prevenzione, responsabilizzazione e trasparenza**.

Prevenire in modo sistematico e continuativo l'insorgere di non-conformità che possano interessare l'utenza e ridurre e possibilmente eliminare i rischi conseguenti a eventuali situazioni critiche che abbiano a verificarsi, mediante una gestione attenta e rigorosa dei processi di preparazione, veicolazione e somministrazione dei pasti.

5.13.2 Potenziali situazioni di non conformità

Le cause di una Non Conformità possono essere molteplici tra cui, a esempio: disfunzioni nel processo di lavorazione/confezionamento; sopravvenute condizioni critiche nelle fasi di deposito/conservazione, trasporto, somministrazione.

Al verificarsi di una Non Conformità tutti gli operatori coinvolti devono intervenire con rapidità, per identificare la natura del problema e fare quanto necessario alla salvaguardia della salute dell'utenza.

5.13.3 Sistema di gestione della Non Conformità

Il sistema per la gestione delle Non Conformità, posto in essere dalla SGDS MULTISERVIZI tiene conto delle seguenti esigenze:

1) definire chiare responsabilità nell'ambito dell'organizzazione;
2) raccogliere **tempestivamente** la segnalazione della eventuale Non Conformità;
3) identificare, classificare e analizzare la Non Conformità;
4) intervenire in modo specifico e sistematico sulla soluzione alla Non Conformità, anche informando le parti interessate;
5) attuare e verificare le misure adeguate della azione correttiva;
6) formare il personale e verificare l'efficacia delle azioni poste in essere.

5.13.4 Organizzazione interna per la gestione della non conformità

La SGDS MULTISERVIZI ha definito specifiche responsabilità per la corretta gestione delle non conformità. Il personale addetto al porzionamento ha il compito della gestione immediata della non conformità che consiste nella segregazione immediata del pasto oggetto di non conformità. **Nessun soggetto estraneo può porre sotto sequestro il pasto oggetto di non conformità, fatta eccezione dell'addetto al porzionamento**.

Il personale addetto al porzionamento deve immediatamente avvisare il responsabile del servizio della SGDS

ALLEGATO 5: PROCEDURA DI GESTIONE DELLE DIETE SPECIALI

MULTISERVIZI della situazione di non conformità.

Il responsabile del servizio di refezione scolastica deve prendere in custodia il pasto oggetto della non conformità ed avviare l'analisi della situazione con il personale del Centro Cottura interessato, provvedendo se del caso all'avvio del prodotto alle analisi di laboratorio esterno.

La gestione successiva dell'esito dell'analisi della conformità deve essere effettuato dal responsabile con i vertici aziendali al fine di definire le azioni correttive specifiche e le modalità di gestione della comunicazione successiva alle parti interessate, sull'esito/cause della Non Conformità e sulle azioni correttive conseguenti.

5.13.5 Gestione operativa della non conformità

La gestione della Non Conformità dipende dalla sua tipologia, nonché dalla concreta estensione e gravità del problema. Con riguardo alle ipotesi di Non Conformità di sicurezza legata al pasto somministrato, si procede all'esame delle principali azioni da intraprendere:

- modifiche alle attività specificamente coinvolte (es. approvvigionamento, lavorazione, confezionamento, veicolazione);
- ritiro del pasto oggetto della non conformità, che deve essere segregato ed adeguatamente identificato con data o tipo utenza fruitore del pasto (identificazione della tipologia di dieta speciale);
- il pasto deve essere ritirato e conservato dall'addetto al porzionamento, con le modalità sopra citate, e messo a disposizione del Responsabile del servizio di refezione scolastica.

5.13.6 Attuazione e verifica delle azioni correttive

A seguito dell'insorgenza della Non Conformità, le funzioni preposte sono tenute a porre in essere adeguate azioni correttive per il superamento della situazione verificatasi.

L'azione correttiva deve essere attuata e verificata nei modi e nei tempi opportuni: soltanto allora si potrà dichiarare il caso "chiuso" a fini interni. La documentazione delle misure correttive e delle loro verifiche consentirà di aggiornare il sistema di autocontrollo.

5.13.7 Formazione del personale

Tutto il personale del Centro Cottura e gli addetti al porzionamento viene sottoposto a sistematica attività di formazione ed informazione sulla corretta gestione della buone prassi aziendali inclusa in particolare la gestione efficace delle Non Conformità verificatesi e delle conseguenti azioni correttive poste a sistema.