

**ACU**

**FEDERCONSUMATORI**

**MOVIMENTO DIFESA  
DEL CITTADINO**

**LA SALUTE  
VIEN  
MANGIANDO**

Progetto realizzato con il contributo della REGIONE LOMBARDIA

Presentazione

## **QUALITA', SICUREZZA E DIRITTI NELLA RISTORAZIONE COLLETTIVA**

Questa guida è indirizzata a tutte le commissioni mensa già attive o in via di formazione e che operano nei diversi ambiti della ristorazione collettiva ed istituzionale.

Lo sforzo di realizzare uno strumento semplice ed allo stesso tempo essenziale al lavoro che le commissioni mensa sono chiamate a svolgere nell'opera quotidiana di controllo della qualità del servizio, è stato compiuto nell'ambito di una azione unitaria delle scriventi organizzazioni di consumatori promossa a livello regionale della Lombardia.

Questa pubblicazione viene realizzata nell'ambito del progetto regionale la salute vien mangiando presentato lo scorso mese di settembre, a seguito della pubblicazione nel Bollettino ufficiale della Regione del bando della Giunta della Regione Lombardia n.VII/5694 del 27 luglio 2001.

Questo progetto prevede una articolata attività di informazione e formazione rivolte proprio gli attori-utenti della ristorazione collettiva ed in particolare nei settori scolastici, aziendali ed ospedalieri.

Oltre a questa vademecum è stato prodotto anche una seconda guida alle commissioni mensa rivolto al pubblico più vasto dell'utenza.

Le due guide sono, per le commissioni mensa, complementari tra loro.

Accanto a questo importante lavoro, nel corso della realizzazione del progetto è stato raggiunto anche l'obiettivo di contribuire a realizzare la Carta dei servizi della refezione scolastica del Comune di Milano, il cui servizio, com'è noto è affidato in gestione alla propria società Milano Ristorazione SpA.

Anche questa Carta può considerarsi, a tutti gli effetti, uno strumento complementare alle due Guide, dal momento che è un frutto concreto della nostra attività sviluppata nell'ambito delle relazioni con diverse commissioni mensa e naturalmente con Milano Ristorazione.

Il nostro ringraziamento va alla Regione Lombardia e alle proprie strutture incaricate a seguire queste attività, alle tante commissioni mensa del nostro territorio che hanno partecipato al progetto ed infine agli autori e ai volontari delle nostre organizzazioni che hanno messo a disposizione il loro tempo e la loro professionalità per un servizio che nelle nostre intenzioni vuole essere il punto di partenza di un progetto più ambizioso e coinvolgente di tutte le realtà di ristorazione aggregata.

Gianni Cavinato  
ACU-Associazione Consumatori Utenti Onlus  
Sede regionale della Lombardia  
(capofila del progetto)

Francesco Castellotti  
Federconsumatori della Lombardia

Lucia Moreschi  
Movimento Difesa del Cittadino della Lombardia

## **CHE COSA C'È NEL PIATTO DEGLI ITALIANI DEL NUOVO MILLENNIO?**

Parafrasando un noto slogan potremo dire di tutto di più.

Globalizzazione, nuovi modelli sociali, tendenze etniche, voglia di tradizione e salutismo, riempiono il piatto degli italiani che alternano, con sapiente nonchalance, la pummarola alle più raffinate spezie esotiche. Ma che sia un artistico sushi o una più prosaica cassola, c'è un ingrediente fondamentale che non può e non deve mancare in nessuna preparazione: la sicurezza.

La sicurezza che ciò che introduciamo nel nostro corpo non lo offenda ma lo nutra, la sicurezza che le materie prime che lo costituiscono non contengano contaminanti chimici o biotici e ancora, nel caso di pasti consumati fuori casa, la sicurezza di una preparazione e somministrazione igienicamente corretta, nel rispetto delle norme e delle procedure previste dalla legge.

Infatti, in uno scenario alimentare sempre più caratterizzato da un'offerta di tipo industriale in cui spesso, la percezione del mondo agricolo da parte del consumatore si limita a bucoliche visioni pubblicitarie di mulini o contadini felici, la sicurezza alimentare rappresenta un requisito fondamentale.

In altri termini si potrebbe affermare che la sicurezza di un alimento è una delle componenti che concorrono a determinarne la qualità. Ed è proprio nella realizzazione di una qualità totale che convergono gli sforzi di tutti coloro che sono interessati al problema alimentare. E non è compito facile: molti sono i fattori, oggettivi e soggettivi, che concorrono a determinare la qualità che, di per sé è un concetto astratto, in continua evoluzione, influenzato dai mutamenti sociali, valori personali e dall'acquisizione di scoperte scientifiche.

## MA CHE COS'È LA QUALITÀ?

Una valutazione della qualità non può prescindere dalla semplice considerazione che "siamo quello che mangiamo". Poiché alimentarsi rappresenta un bisogno primario e vitale per l'uomo, occorre garantire all'organismo un apporto completo dei principi nutritivi necessari.

Pare assurdo, ma proprio nei Paesi più industrializzati il benessere sociale consolidato, ha dato luogo ad una serie di emergenze alimentari riconducibili a malnutrizione per diete eccedenti o errate. Malnutrizione non significa mangiare poco, ma significa piuttosto mangiare male, non soddisfare le esigenze nutritive e quantitative di un organismo. Obesità, anoressia, bulimia e patologie da "eccesso calorico", si contrappongono paradossalmente al problema della fame che, a tutt'oggi, interessa ancora vaste aree del mondo. Non è compito di questa guida formulare o ipotizzare soluzioni a problematiche così gravi e complesse e, tanto meno, disquisire su calorie e fabbisogni nutrizionali, ma è sembrato opportuno sottolineare, anche in questa sede, l'importanza delle abitudini alimentari nella determinazione della qualità di ciò che si mangia, rammentando che è regola aurea dell'alimentazione nutrirsi con intelligenza, varietà e.. fantasia, senza trascurare nessuno dei principi nutritivi necessari all'organismo.

### **...i consigli dell'INRAN - Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione -**

- Il peso corporeo rappresenta un valido indicatore del comportamento alimentare e dello stile di vita complessivo. E' necessario mantenere il proprio peso nei limiti normali, facendo più moto e regolando la quantità di calorie assunte. Tutto questo deve essere fatto già dall'infanzia
- Il consumo quotidiano di grassi da condimento e di cibi ricchi di grassi deve essere limitato, dando comunque la preferenza all'olio di oliva ed altri oli vegetali.
- E' opportuno consumare abitualmente buone quantità di cibi ricchi di amido - pane, pasta riso, legumi - di fibra - frutta, ortaggi, legumi, cereali integrali - e di varie sostanze antiossidanti e/o detossificanti.
- Va tenuto sotto controllo il consumo di alimenti e bevande dolci, curando l'igiene orale per ridurre il rischio di carie dentale.
- E' bene limitare la quantità di sale che si introduce con i cibi limitandone l'aggiunta come condimento e contenendo il consumo di prodotti che ne sono ricchi.
- E' fondamentale per un buono stato di salute, in particolare per bambini e anziani, il consumo frequente di acqua, bevande e cibi ricchi di acqua.
- Limitare il consumo delle bevande alcoliche: è bene comunque preferire quelle a più basso tenore di alcool - vino e birra- in quantità moderata e in occasione dei pasti.
- E' opportuno variare e alternare le scelte dei cibi: per garantire all'organismo l'apporto di tutte le sostanze nutritive necessarie e limitare il rischio di assumere sostanze potenzialmente nocive.
- E' consigliabile iniziare la giornata con una buona prima colazione e frazionare l'assunzione dei pasti in più momenti nel corso della giornata.
- Evitare diete dimagranti e terapeutiche "fai da te": se necessario rivolgersi al medico.

(fonte: 2° Conferenza Nazionale per l'Educazione Alimentare - Roma Febbraio 2001- FAO)

Assodata la stretta relazione tra la qualità dell'alimento e la sua capacità di fornire all'organismo tutto ciò di cui necessita, è bene riportare l'attenzione sulle caratteristiche che nell'insieme concorrono a determinarla.

Qualità sensoriale, facilità d'impiego, costanza dell'approvvigionamento, offerta di pezzature diverse, sicurezza nel consumo, concorrono, secondo le attuali tendenze, ad identificare un prodotto di qualità; ma non solo: il consumatore del mercato globale, informato ed esigente, richiede sempre più spesso che nel processo produttivo siano rispettate una serie di garanzie etiche, sociali e ambientali, che pur rappresentando dei plus, rientrano contestualmente nel complesso concetto di qualità totale.

Una visione così ampia della qualità dei prodotti agro-alimentari, comporta sicuramente un approccio integrato con l'intera produzione che va dalla programmazione della produzione agricola, alle tecnologie utilizzate per trasformare e conservare gli alimenti.

Sicurezza, salubrità e buone qualità organolettiche, devono essere quindi garantite dalla continuità di una catena che inizia nei campi per concludersi sulla tavola del consumatore.

Questa continuità a livello operativo si traduce nella famosa tracciabilità della filiera, ossia la possibilità di percorrere l'intero cammino che gli alimenti svolgono prima di diventare fonte di nutrimento, infatti, adeguatezza igienica e qualità degli alimenti sono da considerarsi la risultante dei molti processi che interessano la produzione alimentare.

## COME CI TUTELANO LE ISTITUZIONI

L'attività delle Istituzioni per assicurare la sicurezza degli alimenti e dell'intera catena alimentare si basa su di un approccio legislativo in cui tutte le fasi di produzione e trasformazione sono regolamentate e controllate da precise procedure.

In Italia, come negli altri Paesi comunitari, le regole sono determinate a livello di Unione Europea, che ha provveduto ad uniformare su principi e requisiti di sicurezza la legislazione dei singoli stati, dando luogo ad una legislazione in materia alimentare ricca e complessa.

I principi su cui la legislazione si basa sono:

- Garanzia della tutela del consumatore, privilegiando il ricorso all'approccio precauzionale;
- Introduzione di controlli e autocontrolli su tutta la catena alimentare e precisa attribuzione di responsabilità sulla sicurezza e l'integrità del prodotto;
- Ricorso alla consultazione di organismi scientifici indipendenti;
- Trasparenza ed accessibilità di informazione sul processo decisionale ed ispettivo

In particolare la legislazione prevede accanto a regole che interessano l'insieme dei prodotti alimentari (igiene, additivi, etichettatura) delle norme specifiche per la produzione e commercializzazione di alcuni prodotti (prodotti biologici, DOP..).

Rientra nelle Direttive generali la Direttiva 93/43/CEE del 14/6/93 sull'igiene degli alimenti (recepita in Italia dal DL 26/5/97, n.155) che fissa i principi base da seguire in tutte le fasi del processo di produzione di prodotti alimentari per consumo umano successive alla produzione primaria (preparazione, trasformazione, fabbricazione, confezionamento, deposito, trasporto, distribuzione, manipolazione e vendita o fornitura al consumatore).

La Direttiva stabilisce le norme generali di igiene dei prodotti alimentari e le modalità di verifica di tali norme, attribuendo la responsabilità primaria al produttore attraverso l'introduzione di procedure di autocontrollo, il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points- Analisi di rischio e punti critici di controllo) e il manuale di corretta prassi igienica. L'introduzione di questi validissimi strumenti operativi ha consentito di attribuire la responsabilità ai diversi operatori che intervengono nel processo produttivo; ogni operatore sarà quindi responsabile della sicurezza dell'alimento o del processo da lui realizzato.

### ***L'etichettatura***

Nasce dalla volontà di giungere ad una definizione sempre più precisa del concetto di qualità, la ricca normativa europea sull'etichettatura, che prende avvio con la Direttiva 79/112 e il cui principio ispiratore è quello di garantire al consumatore una corretta e completa informazione sui prodotti alimentari.

La normativa nazionale di riferimento è disciplinata DL n.109 del 27 gennaio 92 che regola l'etichettatura, la presentazione e la pubblicità degli alimenti.

Secondo tale norma, il cui scopo principale è tutelare la fiducia commerciale e fornire garanzie sulla qualità dei prodotti e sulla concorrenza leale, l'etichetta deve fornire informazioni su:

- Denominazione di vendita esatta e ingredienti, elencati in ordine decrescente per quantità;
- Additivi presenti nel prodotto, indicati con il nome o la sigla europea;
- Quantità e, in caso di conserve in un liquido, il peso sgocciolato;
- Modalità di conservazione, di consumo e la data di scadenza;
- Nome del produttore o del distributore e luogo di produzione;
- Codice che consenta di identificare il lotto di appartenenza del prodotto

Oltre l'etichetta: qualche consiglio per una lettura consapevole

- Su tutti i prodotti alimentari denominazione di vendita, scadenza e quantità devono presentarsi nello stesso campo visivo. Lo scopo è di fornire al consumatore con un unico colpo d'occhio CHE COS'E' – QUANTO DURA- QUANT'E'

- L'elenco degli ingredienti: fondamentale per individuare qualità e caratteristiche del prodotto è indicato appunto con la parola "ingredienti" e rappresenta l'elenco di tutte le sostanze che sono state impiegate per preparare il prodotto.

Gli ingredienti sono indicati in ordine di peso decrescente.

Alcuni ingredienti possono essere citati con il nome della categoria a cui appartengono: ad esempio per grasso vegetale si intende tutta la categoria degli oli diversi da quello di oliva per pesce qualsiasi specie di pesce, per formaggio tutti i tipi di formaggio

Attenzione: se su di un prodotto è riportata la generica dicitura "grasso vegetale" è ovvio che il prodotto non conterrà olio di mais o di girasole, ma piuttosto oli più economici e meno digeribili (lo stesso vale per pesce, vino...)

Gli aromi: deve essere specificato se gli aromi eventualmente presenti sono di origine naturale o sintetica.

Gli aromi naturali sono essenze, estratti, succhi, concentrati di materie prime vegetali. Gli aromi artificiali, indicati sull'etichetta con la dicitura aromi, sono invece prodotti in laboratorio.

- La conservabilità: è obbligatorio che sulla confezione compaia il termine di conservazione o la scadenza, due diciture con un significato molto differente.

Il termine minimo di conservazione corrisponde alla dicitura "da consumarsi preferibilmente entro" e assicura che il prodotto conserva integra la sua qualità sicuramente fino al termine indicato, ma può essere consumato anche dopo se pur con qualche riduzione nelle performance. In questo caso il prodotto potrà essere consumato oltre la data di conservazione, senza danni per la salute, ma con qualche virtù in meno.

La data di scadenza è più perentoria, è indicata dalla dicitura "da consumarsi entro". E' riferita a prodotti altamente deperibili da un punto di vista microbiologico. E' bene non consumare questi prodotti oltre la data di scadenza indicata.

I prodotti che riportano la data di scadenza non possono essere venduti dopo che si è superata la data di scadenza.

Alcuni prodotti, come aceto, sale e zucchero, non essendo particolarmente sensibili alle alterazioni del tempo, sono esonerati dall'obbligo di riportare scadenza o conservabilità.

Anche alcuni i prodotti freschi (ortofruticoli, pane) di cui si presume un consumo immediato sono esonerati da tale obbligo.

- Etichetta nutrizionale: il decreto legislativo n°77 del 16 febbraio 1993, stabilisce che se nell'etichetta, nella presentazione o nella pubblicità di un prodotto sono presenti messaggi che affermino o suggeriscano particolari caratteristiche nutrizionali (ad esempio un elevato contenuto di proteine) diventa obbligatorio inserire in etichetta anche la tabella nutrizionale che, diversamente è facoltativa.

Nella tabella andranno inseriti il valore energetico (espresso in kcal e kj) la quantità di proteine, carboidrati, grassi ed eventualmente il contenuto di qualche altro nutriente, solo se presente in misura significativa (pari almeno al 15% della dose giornaliera)

Cosa dice la Legge: In base al decreto legislativo 109/92 chi confeziona, detiene per vendere e vende prodotti non conformi alla legge è punibile con una sanzione amministrativa da 1.500.00 fino a 9 milioni; se l'irregolarità interessa l'etichettatura, la presentazione o la pubblicità, la sanzione va da 6 a 36 milioni. Tutti gli operatori della filiera sono tenuti al controllo della piena conformità delle etichette alle norme di legge. Se in un controllo risulta un'irregolarità nell'etichettatura, l'infrazione sarà contestata a tutti gli operatori. e ad ognuno verrà inflitta la sanzione.

## **I controlli**

L'altro grande tema inerente ai prodotti agroalimentari è quello dei controlli ufficiali, il cui scopo primario è verificarne la qualità a completa tutela della salute del consumatore.

A tale proposito si ricordano le direttive 98/379 CEE del 14/6/98 e 93/99 del 23/10/93 che definiscono i prodotti da controllare e le modalità di procedura (tipologie dei controlli, modalità di ispezione e analisi).

I controlli, che hanno per oggetto prodotti alimentari e tutti i materiali e oggetti destinati ad entrare in contatto con gli alimenti, seguono una procedura definita e consistono in diverse fasi:

- Ispezione;
- prelievo di campioni;
- analisi dei campioni prelevati;
- controllo dell'igiene personale;
- esame della documentazione;
- esame dei sistemi di verifica installati dall'impresa e dei relativi risultati.

Sono oggetto di controllo:

- impianti, attrezzature, mezzi di trasporto;
- materie prime alimentari (compresi additivi, vitamine, sali minerali) e prodotti;
- materiali e oggetti destinati al contatto con i prodotti;
- processi di pulizia, manutenzione e produzione, comportamento igienico del personale;
- etichettatura e presentazione dei prodotti.

Esercita funzioni di controllo a livello europeo la Direzione Generale Protezione e Salute del Consumatore, che nata dalla necessità di rispondere prontamente all'emergenza BSE ("mucca pazza"), accorpa in sé la funzione di tutelare diritti e salute dei consumatori.

In Italia gli organismi responsabili del controllo ufficiale sono molteplici e si distinguono in centrali e periferici. In generale si può affermare che al livello centrale spetta il compito normativo e le funzioni di programmazione mentre, competono alle amministrazioni locali, le funzioni di controllo sulle attività produttive e commerciali.

### **CHI CONTROLLA IN ITALIA**

<b>ENTE</b>	<b>CENTRALE</b>	<b>LOCALE</b>
<b>Ministero della Sanità</b>	D.A.N.S.P.V. (Dip. Alimenti Nutrizione e Sanità Pubblica Veterinaria) I.S.S. (Istituto Superiore Sanità) NAS Comando Centrale	USMA Uffici Sanità Marittima e Aerea PIF Posti Ispezione Frontaliera UVAC Uffici Vet. Adempimenti Comunitari NAS: Nuclei Antisofisticazione e Sanità
<b>Ministero Risorse Agricole, Alimentari e Forestali</b>	I.C.R.F. Ispettorato Centrale Repressioni Frodi Comando Carabinieri Tutela Norme Comunitarie e Agroalimentari	I.C.R.F. (Uffici Periferici) Nuclei Territoriali



<b>Ministero delle Finanze</b>	D.G. Dogane Guardia di Finanza (II.DD.)	Laboratori Chimici delle Dogane
<b>Ministero dell'Industria</b>		Upica
<b>Regione</b>		ASL: Sian: Servizi Igiene Alimenti Nutrizione IZS: Istituto Zooprofilattico Prevenzione ARPA: Agenzie Regionali protezione Ambiente PMP: Presidio Multizonale Prevenzione

In particolare può essere utile sapere che:

- alle Asl competono funzioni di prevenzione, controllo, vigilanza, dell'intero settore agroalimentare come pure di vigilanza e ispezione sugli animali destinati all'alimentazione umana.
- gli Istituti Zooprofilattici hanno funzione di prevenzione e tutela sanitaria negli allevamenti oltre che di controllo dei prodotti alimentari di origine animale.
- Sede centrale per la Lombardia: Brescia, via A.Bianchi, 7 - tel.030 22901
- I NAS, Nuclei Antisofisticazione e Sanità dell'Arma dei Carabinieri, hanno funzione di vigilanza per la prevenzione e repressione delle frodi e sofisticazioni alimentari e vigilano sulla corretta applicazione delle discipline igieniche nelle fasi di produzione, commercializzazione e vendita delle sostanze e bevande alimentari. A livello periferico sono strutturati in tre comandi con giurisdizione su Nord, Centro e Sud.  
Per il Nord: Nucleo Antisofisticazione Sanità, via Lagrange, 2 -10123 Torino-

### **Sicurezza: una responsabilità condivisa**

Se il compito di controllare la corretta applicazione delle norme è affidato alle aree istituzionali competenti non va dimenticato che la sicurezza è una responsabilità condivisa, una responsabilità di tutti i protagonisti della catena alimentare, consumatore compreso.

Per comprendere appieno l'importanza di una corretta formazione-informazione igienica anche livello domestico si osservino i dati di una ricerca del OMS (vedi tabella) da cui emerge come, l'ambito domestico, sia al terzo posto nella classifica dei luoghi in cui si verificano episodi tossinfettivi.

#### **PRINCIPALI LUOGHI DI CONTAMINAZIONE DEGLI ALIMENTI (FONTE: OMS)**

<b>SEDE DI CONTAMINAZIONE</b>	<b>%</b>
Aziende agricole	49.5
Ristorazione commerciale	21.5
Ambiente domestico	12.9
Catering	7.2
Mense	1.7
Asili scuole	1.6
Strutture sanitarie	1.1
Distribuzione	0.8
Impianti di trasformazione	0.7

Dalla semplice lettura dei dati si evidenzia come tutte le iniziative degli operatori finalizzate al conseguimento di una sempre maggiore sicurezza degli alimenti, risultino vanificate dal mancato rispetto delle più elementari regole d'igiene e di corretto comportamento alimentare.

A tale proposito non sembra superfluo riportare le "dieci regole d'oro" proposte dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità), da utilizzare come "diktat" nel quotidiano domestico ma anche come linee guida di base nella valutazione dei servizi di ristorazione extra-domestica.

- I. Scegliere alimenti che abbiano subito un trattamento che ne assicuri la loro salubrità: ad esempio la pastorizzazione per il latte o un accurato lavaggio per gli alimenti da consumare crudi.
- II. Cuocere bene gli alimenti: ogni parte del cibo dovrebbe raggiungere la temperatura di almeno 70°C per garantire la distruzione dei germi patogeni che contaminano molti cibi crudi (latte non pastorizzato, carni).
- III. Conservare con cura gli alimenti: è meglio consumare gli alimenti appena terminato di cuocerli; gli alimenti cotti sono un ottimo terreno di crescita per microrganismi indesiderabili.
- IV. Conservare con cura gli alimenti: per conservazioni superiori alle 4-5 ore occorre garantire agli alimenti temperature o decisamente elevate -almeno 60°C- o piuttosto basse -non superiori a 10°C-. Per una buona conservazione è bene raffreddare velocemente i cibi e riporli nel frigorifero in porzioni modeste, in modo tale da garantire all'alimento una rapida refrigerazione. E' inoltre buona norma non conservare affatto gli alimenti destinati all'infanzia.
- V. Riscaldare a fondo gli alimenti prima del consumo: garantisce la distruzione delle forme batteriche che possono essersi sviluppate durante la conservazione.
- VI. Evitare qualsiasi contatto tra alimenti crudi e alimenti cotti: tenerli separati per evitare la contaminazione crociata ossia la contaminazione di un alimento già cotto per contatto con

uno crudo. Per evitare qualsiasi promiscuità tra cibi cotti e crudi, sarà bene lavare con cura superfici e attrezzi per la preparazione prima di utilizzarli per cibi diversi.

- VII. Lavarsi ripetutamente le mani: prima di cominciare a cucinare, dopo ogni eventuale interruzione, dopo aver maneggiato alimenti crudi (in particolare carne, pesce e pollame).
- VIII. Tenere la cucina accuratamente pulita: ambiente, utensili e strofinacci dovranno essere sempre puliti.
- IX. Mantenere i cibi al riparo da polveri, umidità, insetti, roditori e animali in generale.
- X. Usare acqua incontaminata: essere certi che l'acqua impiegata per cucinare e lavare gli alimenti sia potabile; nel dubbio è bene sottoporla a bollitura prima dell'utilizzo.

### ***Mangiare fuori casa***

I mutamenti sociali e l'incalzante necessità di velocizzare i ritmi quotidiani hanno dato luogo, parallelamente ad una diversificazione qualitativa delle abitudini alimentari, ad un considerevole aumento del consumo di pasti fuori casa.

La preparazione e somministrazione dei pasti dei pasti fuori casa, rappresenta una delle fasi più delicate della catena alimentare; infatti, benché in questo settore l'incidenza percentuale delle malattie a trasmissione alimentare non sia così elevata, l'entità numerica dei pasti prodotti e, conseguentemente, del numero di soggetti potenzialmente esposti ad intossicazione, richiede forzatamente elevatissimi livelli di sicurezza.

Ma, se il libero arbitrio consente di disertare gli esercizi commerciali che non rispondono appieno ai parametri di gusto, qualità e sicurezza, come orientarsi quando il pasto deve essere necessariamente consumato in una struttura di ristorazione collettiva?

Valgono le considerazioni fino ad ora svolte: l'efficiente normativa comunitaria, il preciso rispetto delle procedure di controllo e prevenzione dei rischi, l'adeguata igiene e formazione di tutti gli addetti alla ristorazione, hanno un ruolo fondamentale nella salvaguardia del consumatore.

Anche l'adozione di alcune semplici regole da parte del consumatore, potrà contribuire a garantirgli una maggiore sicurezza nell'assunzione dei pasti.

Quali regole è bene adottare:

- Verificare in generale le condizioni di pulizia del locale e, se possibile, accertarsi che il locale sia dotato delle previste certificazioni d'igiene.
- Verificare sempre le condizioni degli alimenti - aspetto, colore, consistenza - evitando di consumare cibi con odore o aspetto "strano".
- Esigere la somministrazione degli alimenti alle temperature idonee: un'insalata di riso deve essere fredda, non tiepida!
- Rifiutare i cibi preparati da troppo tempo: un elevato intervallo di tempo (superiore alle 12 ore) tra preparazione e consumo degli alimenti, è tra le principali cause di contaminazioni microbiche.
- Segnalare sempre eventuali intolleranze o allergie alimentari: se non si è sicuri della composizione di una preparazione, è meglio evitare di consumarla.

## Certificazioni e Prodotti "a marchio"

Se da un lato mucche pazze e polli contaminati hanno aumentato il disagio e l'incertezza dei consumatori, dall'altro hanno stimolato una maggiore consapevolezza tra gli addetti ai lavori del settore alimentare che, sempre più spesso, ricorrono a strumenti come la certificazione allo scopo di fornire garanzie più tangibili a chi acquista o consuma.

La certificazione consiste nella verifica di determinate caratteristiche di un prodotto o di un processo, da parte di un organismo di certificazione. Tale organismo, indipendente dal fabbricante e dall'acquirente, ha il compito di valutare e attestare la conformità di un dato oggetto ad una data norma tecnica.

Tra le certificazioni volontarie e cogenti che interessano il settore alimentare si ricordano:

- **Certificazione ISO 9000:** è una certificazione di sistema, attesta cioè la conformità del sistema qualità di un'azienda a delle norme specifiche (Norme ISO 9000). Tali norme, elaborate da un ente di normazione internazionale, organizzano l'attività produttiva in un sistema operativo controllabile in ogni suo punto. Una precisa documentazione dell'intero processo produttivo garantisce l'ottimizzazione del sistema, il controllo interno ed esterno (per opera dell'Ente di certificazione), la possibilità di intervenire con dei miglioramenti.
- **Certificazione biologica:** garantisce che un prodotto sia stato ottenuto da agricoltura biologica. L'agricoltura biologica è un sistema di produzione finalizzata alla conservazione della fertilità del suolo attraverso l'applicazione di tecniche agronomiche a basso impatto ambientale. Tale metodo esclude l'impiego di prodotti chimici di sintesi (fertilizzanti o pesticidi), di ogm (organismi geneticamente modificati) e di radiazioni; viene altresì garantito il benessere degli animali d'allevamento. La garanzia del rispetto di tali norme spetta ad uno dei nove organismi nazionali di certificazione autorizzati dal Ministero delle Politiche Agricole. Solo i prodotti che riportano sull'etichetta il marchio di uno degli enti certificatori, potrà fregiarsi della dicitura "proveniente da agricoltura biologica".

Gli organismi di certificazione in Italia:

- A.I.A.B. Associazione italiana per l'Agricoltura Biologica – Strada Maggiore, 29 40125 Bologna tel.051 272986
- ASSOCIAZIONE SUOLO E SALUTE – via Abbazia, 17 61032 Fano tel.0721 830373
- BIOAGRICERT Bioagricoop - via Fucini,10 400033 Casalecchio di Reno tel.051 6130512
- BIOS srl - via Montegrappa, 7 36063 Marostica tel.0424 471125
- C.C.P.B. Consorzio per il Controllo dei Prodotti Biologici – via Jacopo Barozzi,8 40126 Bologna tel. 051 254688
- CODEX srl - viale Partigiani d'Italia, 35 43100 Parma tel.0521 460735
- ECOCERT ITALIA Corso delle Provincie, 60 95127 Catania tel. 095 442746
- IMC Istituto Mediterraneo di Certificazione via Carlo Pisacane, 53 60019 Senigallia tel. 071 7928725
- QC&I International Services s.a.s. – Villa Parigini Località Basciano 53035 Monteriggioni tel.0577 327234
- **Certificazione "non ogm":** viene attuata allo scopo di assicurare al consumatore che dall'azienda certificata, è stato effettuato il possibile per non ritrovare nei prodotti contaminazioni da OGM, se non in maniera veramente accidentale e, in questo caso, al di sotto della soglia dell'1%. Certamente all'avanguardia, questo tipo di certificazione è già stata adottata da alcune grosse aziende alimentari di produzione e distribuzione.

## ***I prodotti tipici***

Con il regolamento 2081/92, la Comunità europea ha emanato una serie di norme per il riconoscimento e la valorizzazione delle produzioni agroalimentari "tradizionali". Nascono così i prodotti tipici DOP e IGP e le Attestazioni di Specificità.

Caratterizzati da una forte identità locale, i prodotti tipici, rappresentano un ricchissimo patrimonio della tradizione eno-gastronomica italiana; la fedeltà ai sistemi di produzione tradizionale come pure la specificità del percorso storico e culturale da cui derivano, li rendono un'ottima alternativa all'offerta di prodotti standardizzati e riproducibili che caratterizza mercato globale.

Il marchio DOP (denominazione di origini protetta) viene assegnato a prodotti strettamente legati alla regione di cui sono originari. Per poter ricevere l'appellativo sono necessarie due condizioni:

1. La produzione delle materie prime e la loro trasformazione devono essere effettuate nella regione delimitata di cui il prodotto porta il nome.
2. Le particolari qualità e caratteristiche del prodotto devono essere dovute, esclusivamente o essenzialmente, all'ambiente geografico del luogo d'origine. Intendendo con ambiente geografico una serie di fattori legati al suolo, clima e conoscenze tecniche locali.

Il marchio IGP (indicazione geografica protetta): anche questo marchio collega il prodotto alla regione, ma il legame è meno stretto rispetto a quello previsto per la denominazione di origine controllata; è sufficiente che una delle fasi di produzione sia effettuata nel territorio delimitato mentre le materie prime possono anche provenire da altri luoghi.

L'Attestazione di Tipicità: a caratterizzare il prodotto, non è più il luogo d'origine ma la particolare ricetta impiegata per produrlo. L'attestazione di tipicità richiede, inoltre, che un prodotto sia ottenuto utilizzando materie prime tradizionali o un metodo di produzione e/o trasformazione di tipo tradizionale.

Ricordiamo infine i Consorzi di Tutela, diffusi prevalentemente nel settore alimentare, hanno lo scopo di tutelare e promuovere determinate produzioni. Famoso l'esempio del Grana Padano, su cui vigila l'omonimo Consorzio: solo i produttori in linea con le specifiche (elaborate dal Consorzio stesso) potranno riportare il marchio sul proprio prodotto.

### **I PRODOTTI TIPICI DOP & IGP DELLA LOMBARDIA**

- TALEGGIO
- QUARTIROLO LOMBARDO
- PROVOLONE VALPADANO
- GRANA PADANO
- FORMAI DE MUT DELL'ALTA VAL
- SALAME DI VARZI
- SALAME BRIANZA
- PERA TIPICA MANTOVANA
- OLIO EXTRA VERGINE D'OLIVA DEI LAGHI LOMBARDI
- OLIO EXTRA VERGINE D'OLIVA DEL GARDA
- BRESAOLA DELLA VALTELLINA
- BITTO

Anche il settore vitivinicolo è garantito da alcuni "marchi di qualità" tra cui sicuramente il DOC rappresenta il più noto al grande pubblico.

Il marchio IGT indicazione geografica tipica, si riferisce al nome geografico di una zona viticola utilizzato per designare il prodotto che ne deriva.

Il marchio DOC denominazione di origine controllata attesta la provenienza del vino da zone ben delimitate e viti ben definite ed è regolato da un disciplinare che ne stabilisce anche le modalità di produzione. E' utilizzato per designare un prodotto di qualità e rinomato, le cui caratteristiche sono connesse all'ambiente naturale e ai fattori umani

Il marchio DOGC denominazione di origine controllata garantita contraddistingue prodotti caratterizzati da un disciplinare di produzione ancora più severo e dall'obbligo di imbottigliare il prodotti nella stessa zona di produzione e solo in bottiglie di vetro e tappo di sughero. I vini DOP sono garantiti da un contrassegno di Stato e numero di identificazione. Si attribuisce a vini già riconosciuti DOC da 5 anni, ritenuti di particolare pregio in relazione a caratteristiche qualitative intrinseche legate a fattori tradizionali, naturali umani e storici che ne caratterizzano la produzione.

- La sicurezza degli alimenti e dell'intera catena alimentare è assicurata da una legislazione comunitaria che regola la produzione alimentare in modo "complessivo", con norme e regole che seguono il processo produttivo dalla stalla alla tavola (from stable to table)
- La gestione ottimale della qualità dell'intero sistema produttivo è garantita da:  
Il sistema HACCP, (Analisi dei Rischi e dei Punti critici di Controllo), un sistema dedicato all'analisi e alla prevenzione dei potenziali rischi alimentari, attraverso l'individuazione dei punti "critici" del processo alimentare e la conseguente adozione di misure preventive.  
- Legge 155 del 26/5/97: basata sul sistema HACCP è dedicata alla prevenzione del rischio alimentare in un'ottica di massima collaborazione tra Istituzioni deputate al controllo e i produttori alimentari.
- Certificazioni, Marchi e Attestazioni sono validissimi strumenti per informare, orientare, e tutelare il consumatore.
- La sicurezza alimentare è una responsabilità condivisa: spetta anche al consumatore, attraverso l'applicazione di semplici norme d'igiene e di corretto comportamento alimentare.

**CARTA DEI DIRITTI  
DEGLI UTENTI E DELLE COMMISSIONI  
MENSA DELLA RISTORAZIONE AZIENDALE**

**I NOSTRI OBIETTIVI**

- 1. DEFINIRE IL RUOLO E LE COMPETENZE DELLA COMMISSIONE MENSA**
- 2. OTTENERE UN SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE SODDISFACENTE, SIA RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL BENE (IL CIBO), SIA RISPETTO ALL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO STESSO**
- 3. INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE CONTINUA, ATTIVA E COSTRUTTIVA DEGLI UTENTI**
- 4. GARANTIRE CONTROLLI CONTINUI ED EFFICACI**
- 5. PROMUOVERE UN CONSUMO ETICO**
- 6. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE ALIMENTARE E L'EDUCAZIONE DEL GUSTO**



## **PRIMO OBIETTIVO DEFINIRE IL RUOLO E LE COMPETENZE DELLA COMMISSIONE MENSA**

### **1 Definizione**

La Commissione Mensa è un organismo rappresentativo dei lavoratori utenti delle mense aziendali.

Lo scopo principale della Commissione Mensa è quello di ottenere, attraverso un ruolo consultivo, controlli costanti e la segnalazione di eventuali inadempienze e disservizi, la migliore qualità dei pasti e del servizio fornito ai lavoratori.

### **2 Ruolo e compiti**

La Commissione Mensa esercita nell'interesse dell'Utenza :

- un ruolo di collegamento fra l'Utenza e la Ditta appaltatrice del servizio mensa;
- un ruolo di valutazione e di monitoraggio della qualità del servizio, anche attraverso schede di valutazione, opportunamente predisposte per valutare la qualità delle materie prime (al fine di verificare il rispetto del capitolato d'appalto) e l'accettabilità dei pasti; .
- un ruolo consultivo per quanto riguarda il capitolato d'appalto, l'elaborazione dei menu e le eventuali variazioni, nonché le modalità di erogazione del servizio.

### **3 Costituzione e requisiti**

La Commissione Mensa è costituita a livello aziendale

E' composta da lavoratori utenti del servizio mensa, eletti dalla totalità degli utenti di detto servizio, in numero da stabilirsi.

L'elenco dei membri della Commissione Mensa deve essere fatto pervenire:

- alla Direzione della Ditta in cui gli Utenti del servizio mensa esplicano la loro attività lavorativa;
- alla Direzione della Ditta appaltatrice del servizio mensa;
- all'ASL (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione);
- a tutti gli Utenti mediante affissione in apposito spazio, messo a disposizione della Commissione Mensa.

### **4 Modalità di funzionamento**

La Commissione Mensa decide autonomamente il calendario delle attività, le date delle riunioni e ogni altra iniziativa di sua competenza.

La Commissione Mensa sceglie autonomamente al suo interno un responsabile che fungerà da referente nei confronti della Ditta in cui i lavoratori prestano la loro attività lavorativa e nei confronti della Ditta appaltatrice del Servizio Mensa

La Commissione Mensa potrà chiedere il supporto organizzativo per la convocazione delle riunioni (messa a disposizione dei locali, invio della convocazione, documentazione relativa ai capitolati d'appalto, tabelle dietetiche e quant'altro sia necessario per l'esplicazione dei suoi compiti)

Tale supporto dovrà essere fornito senza limitazione alcuna. Previa opportuni accordi, la Commissione Mensa potrà, ove necessario, richiedere la partecipazione di rappresentanze delle ASL alle sue riunioni.

In ogni Azienda dovrà essere messa a disposizione della Commissione Mensa una bacheca. Tale spazio sarà gestito in piena autonomia e responsabilità dalla stessa Commissione Mensa e potrà essere utilizzato per comunicare tutte le notizie e le documentazioni ritenute utili per la conoscenza e la comprensione delle problematiche relative al servizio mensa.

## **5 Competenze**

3. I membri della Commissione Mensa possono effettuare visite periodiche, non preannunciate, relative a :
  - magazzini delle derrate;
  - centri cucina;
  - mezzi di trasporto pasti;
  - sala mensa e locali connessi alla ristorazione, quali servizi igienici, spogliatoi, etc.
4. Durante tali visite deve essere messo a disposizione dei membri della Commissione Mensa tutto il necessario perchè siano rispettate le norme igieniche (detergenti per la pulizia delle mani, cuffie, camici monouso).
5. I componenti della Commissione Mensa possono verificare :
  - la correttezza dell'immagazzinaggio delle derrate alimentari;
  - la qualità delle materie prime;
  - l'integrità delle confezioni e le date di scadenza;
  - l'igiene degli ambienti, delle attrezzature e degli alimenti;
  - le modalità di preparazione dei pasti;
  - l'igiene e l'integrità fisica degli addetti ai vari servizi;
  - il sistema di trasporto pasti e le procedure di somministrazione seguite nella sala mensa (temperatura delle vivande, igiene delle stoviglie etc.);
  - la puntualità nella erogazione dei pasti;
  - l'aderenza del pasto previsto a quanto stabilito dal menu;
  - il grado di apprezzamento dei pasti da parte degli utenti.
6. I membri della Commissione Mensa possono avere accesso a tutta la documentazione relativa al servizio mensa (capitolati tecnici, capitolati d'appalto, manuali di autocontrollo etc.) e ai controlli effettuati (analisi di laboratorio, ispezioni etc.) dagli organismi preposti (ASL etc.)
7. La Commissione Mensa ha facoltà di comunicare agli Enti e alle Autorità Competenti (Settore Igiene Alimenti e Nutrizione delle ASL, NAS Nucleo Antisofisticazioni dei Carabinieri etc.) le eventuali irregolarità riscontrate nei magazzini, nei Centri Cucina, nei mezzi addetti al trasporto del cibo, nelle sale mensa e in qualunque altro punto della catena distributiva dei pasti.
8. La Commissione Mensa deve essere sempre consultata in merito alla elaborazione dei menu, così come in merito alle eventuali variazioni

**SECONDO OBIETTIVO**  
**OTTENERE UN SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE SODDISFACENTE, SIA RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL BENE (IL CIBO), SIA RISPETTO ALL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO STESSO**

- A) Il cibo deve essere di buona qualità.**
- B) Il cibo deve essere correttamente trattato in tutte le fasi del suo percorso conservazione manipolazione trasporto erogazione.**
- C) Il cibo deve essere quantitativamente sufficiente e qualitativamente adatto alle diverse tipologie degli utenti.**
- D) Il cibo deve presentare qualità organolettiche soddisfacenti.**
- E) Il cibo deve essere consumato in condizioni ambientali ottimali**

**A) Il cibo deve essere di buona qualità**

- Dare la preferenza a materie prime fresche e limitare il più possibile l'uso di cibi conservati.
- Le materie prime utilizzate devono rispondere ai parametri migliori e più sicuri stabiliti dalle leggi generali di settore (regionali, nazionali e comunitarie), sia per quanto riguarda gli aspetti microbiologici, sia per quanto riguarda gli aspetti merceologici e nutrizionali (Legge 30/04/1962, n. 283).
- Tendenza all'uso di materie prime biologiche : si auspica una graduale evoluzione del servizio di ristorazione collettiva verso prodotti biologici e a lotta integrata, a partire dalla verdura da consumarsi cruda e dalla frutta. Qualunque altro inserimento di prodotti biologici o a lotta integrata sarà considerato un aspetto altamente positivo.
- Materie prime non o.g.m.: bando alle materie prime contenenti, anche in percentuali minime, organismi geneticamente modificati.
- I prodotti devono essere tutti certificati con attestato di garanzia sulle materie prime impiegate ed i trattamenti tecnologici subiti.
- Rintracciabilità di filiera di tutte le materie prime impiegate: origini, metodi di lavorazione, condizioni di stoccaggio e trasporto. (Regolamento CEE 178/2002, Art. 18).
- I menu devono seguire l'andamento stagionale, il che garantisce migliori qualità organolettiche.
- Condimenti di origine vegetale : olio extra vergine di oliva per l'uso a crudo, olio di arachide per le cotture.
- Sale marino integrale.
- Pasta di grano duro.
- Pane fresco ( non surgelato).
- Per quanto riguarda l'acqua, sarebbe augurabile il consumo di acqua dell'acquedotto (cfr. a questo proposito il 5° obiettivo "Pomuovere un consumo etico"), a patto, naturalmente, che essa presenti soddisfacenti qualità sia dal punto di vista organolettico, sia dal punto di vista chimico. Una documentazione in merito va fornita all'utenza.

**B) Il cibo deve essere correttamente trattato in tutte le fasi del suo percorso:**

- Conservazione.
- Manipolazione.
- Trasporto.
- Erogazione.

**Conservazione**

I locali nei quali vengono conservati i prodotti alimentari devono:

- Fornire garanzie rispetto alla pulizia e alla disinfezione.
- Fornire adeguate condizioni per l'immagazzinamento dei prodotti (temperature, conservazione separata dei vari prodotti...)

### **Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n° 155**

- Particolare attenzione va riservata all'uso di un packaging ecosostenibile : dare la preferenza a packaging riusabile o riciclabile

### **Manipolazione**

I locali nei quali il cibo viene manipolato devono fornire garanzie rispetto a:

- pulizia e disinfezione.
- materiali di costruzione di pavimenti, pareti, porte, finestre, piani di lavoro (resistenti, non assorbenti, lavabili, non tossici...).
- aerazione.
- attrezzature e utensili (pentolame in acciaio inox o vetro).
- servizi sanitari.
- Personale addetto alla manipolazione del cibo ( attrezzatura, pulizia e igiene, stato di salute).

### **Legge 30/04/1962, n.283**

### **D.P.R. 26/03/1980, n° 327**

### **Decreto Legislativo 26/05/ 1997, n° 155**

- Smaltimento rifiuti. Si raccomanda la raccolta differenziata dei rifiuti : umido, carta, plastica e soprattutto l'umido, particolarmente abbondante in questa fase ( Cfr il 5° obiettivo: "Promuovere un consumo etico", là dove si parla di un consumo a minor impatto ambientale)

### **Trasporto**

I veicoli e i contenitori coibentati attraverso i quali viene effettuato il trasporto del cibo devono fornire garanzie rispetto a:

- uso esclusivo.
- igiene , pulizia e manutenzione.
- temperatura del cibo.

### **D.P.R. 26/03/1980, n. 327 e Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n° 155.**

### **Erogazione all'utente.**

La produzione dei pasti può essere effettuata sia in cucine ubicate nella medesima struttura in cui ha sede la sala mensa, sia in centri cottura ubicati in strutture più o meno distanti dal luogo in cui i pasti vengono consumati.

Nel primo caso i pasti vengono serviti immediatamente al termine della loro confezione, mentre nel secondo caso il consumo dei pasti è differito.

In entrambi i casi, comunque:

- Il pasto deve essere servito con puntualità. Il limite di tempo entro il quale deve essere disponibile il pasto è di 15 minuti dall'orario di inizio dei pasti.

Nel caso di consumo differito:

- il tempo che intercorre tra l'ultimazione della cottura e l'erogazione all'utente deve essere limitato al massimo, sia per ragioni di mantenimento delle qualità organolettiche del cibo, sia per ragioni igieniche. Il limite massimo di tempo va definito sulla base delle condizioni logistiche delle varie realtà, comunque non dovrebbe superare i 50/60 minuti.
- Il personale all'apertura dei contenitori e prima di servire l'ultimo pasto deve controllare la temperatura del cibo: Le vigenti leggi in materia di igiene degli alimenti (Legge 30/04/1962, n°283 ed il relativo regolamento di attuazione, DPR 26/03/1980, n°327) stabiliscono che gli alimenti deperibili cotti mantengano, prima del consumo, le seguenti temperature: alimenti deperibili cotti da consumarsi caldi temperatura superiore a + 60/65° C; alimenti deperibili cotti da consumarsi freddi temperatura inferiore a + 10° C. Ricordiamo, a questo proposito, che una delle cause più frequenti delle intossicazioni è il proliferare dei germi, reso possibile dall'abbassamento della temperatura dei cibi.
- Nel caso siano presenti distributori automatici o semiautomatici di sostanze alimentari, essi devono rispondere a particolari requisiti (materiale costituente, pulizia e disinfezione, dislocazione, temperature...)

#### **D.P.R. 26/03/1980, n. 327.**

- anche in questo caso si raccomanda la raccolta differenziata dei rifiuti , in particolare dell'umido, particolarmente abbondante in quest'ultima fase del percorso

N.B.: Tutto il personale addetto alle mansioni di cui sopra (conservazione, manipolazione, trasporto, erogazione all'utente) deve essere qualificato attraverso corsi di formazione e di aggiornamento continui.

In particolare il personale che è in diretto contatto con il cibo deve essere in possesso di apposito libretto di idoneità sanitaria. Decreto legislativo 26/03/1997, n°155 e DPR 26/03/1980, n. 327.

In caso di introduzione di materie prime biologiche è necessario formare i cuochi in quanto tali alimenti comportano procedure particolari sia per quanto riguarda la conservazione sia per quanto riguarda la cottura.

#### ***C) Il cibo deve essere quantitativamente sufficiente e qualitativamente adatto alle diverse tipologie di utenti***

- I menu, studiati e redatti da esperti, devono essere discussi e concordati con le Commissioni Mensa.
- Adozione dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati dei Nutrienti), come riferimento base per la definizione delle tabelle dietetiche, previa indagine epidemiologica essenziale di un campione significativo della popolazione interessata al servizio.
- Adozione delle Linee Guida dell'Istituto della Nutrizione.
- Le richieste di diete speciali di tipo etico o religioso devono essere soddisfatte.
- Le richieste di diete speciali per particolari stati fisiologici devono essere soddisfatte, sia che si tratti di diete sanitarie per patologie particolari, sia che si tratti di diete leggere in caso di indisposizione di breve durata.
- Definire i casi in cui è richiesto certificato medico.
- Definire il tempo massimo entro il quale vanno fornite le diete speciali richieste.

#### ***D) Il cibo deve presentare qualità organolettiche soddisfacenti***

- Nella stesura dei menu una attenzione particolare va prestata alla gradibilità dei pasti da parte dell'utenza, anche per contribuire all'abbattimento degli sprechi.
- Menu dinamici che rispondano maggiormente alle esigenze e ai gusti degli utenti.

- I cibi devono essere preparati il giorno stesso del consumo. I soli alimenti per i quali è consentita la cottura il giorno precedente il consumo sono : arrostiti, roast - beef, lessi e brasati. Nel caso di consumo differito al giorno seguente tali preparazioni devono subire un corretto processo di abbattimento della temperatura ed essere, quindi, conservati in apposite celle ad una temperatura compresa tra + 1° C e + 6°C.
- E' consigliabile che l'elaborazione dei menu segua l'andamento stagionale , il che garantisce migliori qualità organolettiche delle materie prime e, quindi, del prodotto finito.
- E' anche consigliabile che i menu siano aderenti alle tradizioni culinarie degli utenti : impulso ai piatti tipici e ai prodotti tipici della zona.

***E) Il cibo deve essere consumato in condizioni ambientali ottimali***

- I locali destinati al servizio ristorazione devono rispondere ai requisiti di legge.
- Pulizia e condizioni igieniche. Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n° 155.
- I materiali per le pulizie ( sia dei locali, sia della stoviglie) non devono provocare nè disagi nè, tanto meno, danni agli utenti. In particolare i detergenti non devono lasciare residui tossici nè sugli utensili ( piatti, posateria, pentolame...) nè negli ambienti.
- L'ambiente in cui si consumano i pasti deve essere confortevole, adeguatamente arredato, areato, illuminato naturalmente....., particolarmente là dove i locali mensa siano inseriti in contesti di produzione industriale.
- Particolare riguardo va dato all'abbattimento dell'inquinamento acustico.
- Devono essere disponibili appropriate attrezzature per mantenere un'adeguata igiene personale: impianti igienici per lavarsi e asciugarsi le mani, attrezzature igienico-sanitarie e locali adibiti a spogliatoi.
- I piatti, i bicchieri, le posate non devono essere "a perdere" (vedi diminuzione dell'impatto ambientale).

E' preferibile l'uso della porcellana e del vetro che conferisce all'ambiente in cui si svolge il pasto una maggiore somiglianza all'ambiente domestico .

## **TERZO OBIETTIVO**

### **INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE CONTINUA, ATTIVA E COSTRUTTIVA DEGLI UTENTI**

La partecipazione degli utenti deve essere incentivata ed agevolata nei seguenti aspetti :

- Informazione.
- Proposte.
- Ricorsi.
- Controlli.
- Formazione.

#### ***Informazione***

L'utente deve essere informato sui seguenti temi:

- Caratteristiche generali del servizio. La Carta dei servizi, una volta concordata con la ditta fornitrice del servizio stesso deve essere messa a disposizione delle Commissioni Mensa, perchè queste ultime possano controllare il rispetto degli standard pattuiti.
- A tutti gli utenti deve essere fornita una sintesi chiara e facilmente accessibile della carta dei servizi stessa, ciò per agevolare e rendere capillare il controllo.
- I menu. I menu, elaborati da specialisti del settore in accordo con le Commissioni Mensa, dovranno essere portati a conoscenza degli utenti con scadenza da definirsi. Tali menu, oltre a riportare i cibi previsti di giorno in giorno, dovranno indicare anche le grammature. Dovranno essere previsti due tipi di menu : menu invernale e menu estivo. Ciò per molteplici ragioni : in primo luogo una migliore qualità delle materie prime (stagionali) garantisce un prodotto finito superiore dal punto di vista organolettico; in secondo luogo una maggiore gradibilità dei pasti da parte degli utenti contribuirà ad abbattere gli sprechi ed infine l'applicazione del principio che l'alimentazione va calibrata tenendo conto del sesso, dell'età, della attività lavorativa etc. degli utenti, ma anche delle condizioni climatiche. Può accadere che per motivi tecnici siano serviti pasti diversi da quelli previsti dal menu.

Il servizio ristorazione deve comunque garantire il rispetto di almeno il 90% dei menu previsti.

- le diete speciali .Dovranno essere portate a conoscenza degli utenti le diete speciali ( per ragioni di salute, etiche o religiose) che il servizio ristorazione si deve impegnare a fornire, nonchè le modalità per la richiesta delle suddette. Le diete speciali richieste dovranno essere disponibili nel minor tempo possibile definire con precisione il tempo.
- Il pasto sostitutivo. Devono essere specificate le caratteristiche del pasto sostitutivo che la ditta appaltatrice del servizio mensa si deve impegnare a distribuire in eccezionali casi di assoluta emergenza.
- I controlli. Gli utenti devono poter accedere facilmente alle informazioni relative ai risultati dei controlli effettuati, sia relativamente alla qualità ed efficienza del servizio, sia relativamente al soddisfacimento degli utenti.
- Perché il rapporto fra Ente erogatore del servizio e utenti sia il più dialettico possibile, chiediamo che siano previsti degli incontri fra le due controparti . Sarebbero necessari almeno due incontri :
  - uno all'inizio dell'anno per presentare le caratteristiche generali del servizio e le ragioni che ad esse sottendono;
  - uno al termine dell'anno per un consuntivo dell'attività, un esame delle problematiche emerse ed una illustrazione delle strategie messe in campo (o che si intendono mettere in campo) per la loro soluzione.

#### ***Proposte***

- Rifacendoci alla Direttiva Ciampi (Capo I "Principi fondamentali", art. 3 "Partecipazione") che prevede che gli Enti erogatori acquisiscano periodicamente la valutazione dell'utenza sulla qualità e l'efficienza del servizio prestato e che l'utenza possa avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso, chiediamo che vengano periodicamente effettuati dei test per accertare la gradibilità dei pasti e per raccogliere suggerimenti.
- I risultati di tali test dovranno essere resi pubblici.
- Le proposte degli utenti dovranno essere accolte e vagliate attentamente dai componenti le Commissioni Mensa unitamente a rappresentanti della Ditta appaltatrice del servizio.
- Per quanto riguarda le proposte relative alla gradibilità del cibo, una loro attenta considerazione potrebbe aiutare nella elaborazione di "menu dinamici" che, rispondendo maggiormente alle esigenze degli utenti, potrebbero aiutare ad evitare sprechi.
- Naturalmente le richieste dell'utenza vanno prese in considerazione se plausibili : nel caso fossero richieste che evidenziano disinformazione in campo alimentare o macroscopici errori alimentari, potrebbero costituire un incentivo per una campagna di educazione alimentare e di educazione al gusto rivolta all'utenza stessa, da organizzare e condurre con il contributo del SIAN (ASL)

### ***Ricorsi***

E' necessario fornire agli utenti:

- una modulistica snella e di facile compilazione che li agevoli nella rivendicazione dei loro diritti: segnalazione di disservizi, di carenze ,di mancato rispetto degli impegni e degli standard di qualità stabiliti.
- Un servizio di Call-Center per raccogliere reclami e segnalazioni

La Ditta appaltatrice del servizio deve impegnarsi a rispondere per iscritto entro e non oltre 30 giorni

### ***Controlli***

L'utenza deve poter chiedere controlli ed effettuare controlli attraverso le Commissioni Mensa (vedi a questo proposito il quarto obiettivo : "Garantire controlli continui ed efficaci")

### ***Formazione***

Perchè i componenti delle Commissioni Mensa possano adempiere efficacemente ai loro compiti, è indispensabile, che siano organizzati:

- Corsi di formazione per i componenti delle Commissioni Mensa: educazione alimentare, educazione al gusto. Tali corsi, che saranno a carico di ..... e che dovranno consistere in almeno ..... per ogni componente della Commissioni Mensa, saranno organizzati e condotti con il contributo del SIAN (ASL)



## **QUARTO OBIETTIVO GARANTIRE CONTROLLI CONTINUI ED EFFICIENTI**

- Il Decreto Legislativo 3/03/1993, n. 123 "Attuazione della direttiva 89/397/CEE relativa al controllo ufficiale dei prodotti alimentari" disciplina i controlli da parte delle autorità competenti.
- La Ditta appaltatrice del servizio mensa è obbligata a stilare e ad applicare un proprio piano di autocontrollo. 2 D.Lgs. 155/97.
- La Ditta appaltatrice del Servizio Mensa, in accordo con gli Enti competenti (Settore Igiene Alimenti e Nutrizione delle ASL) e con i soggetti coinvolti (comprese le Commissioni Mensa) deve stendere un piano di controlli e di analisi sia sulle forniture, sia sugli ambienti.. Tale piano, così come gli esiti dei controlli dovranno essere portati a conoscenza delle Commissioni Mensa e di tutti gli Utenti

Va in ogni modo favorita e incentivata la partecipazione dell'utenza ai controlli. In particolare la Ditta appaltatrice del servizio deve fornire alle Commissioni Mensa tutta la documentazione necessaria perché tali controlli possano essere efficacemente effettuati:

- manuale di autocontrollo aziendale.
- ricettari con l'indicazione degli ingredienti impiegati, la loro provenienza ( biologico, a lotta integrata etc.) nonché le grammature al crudo degli ingredienti.
- schede tecniche che definiscono le qualità igienico-sanitarie e merceologiche delle materie prime utilizzate.
- piani di pulizia e di sanificazione.
- i capitolati tecnici relativi a tutte le merci acquistate.
- esiti delle analisi chimiche e microbiologiche.
- visione delle certificazioni di valutazione di conformità di prodotti e di servizi rilasciate da organi di controllo esterni, nonché tutta la documentazione relativa alle segnalazioni di non conformità riscontrate nel corso del servizio.

Laddove esiste un Servizio Sanitario Aziendale, in accordo con esso la Commissione Mensa può appaltare ad un Ente esterno i controlli che ritenesse necessario effettuare.

La Commissione Mensa, inoltre, deve poter effettuare controlli in loco senza preavviso relativamente a:

- strutture di conservazione delle derrate alimentari.
- centri di cottura.
- attrezzature per il trasporto dei pasti.
- sale mensa

Nel caso in cui la Commissione Mensa riscontrasse irregolarità, inadempienze, etc. le segnalerà per iscritto alla Direzione della Ditta appaltatrice, la quale sarà tenuta ad intervenire, secondo una procedura da concordarsi, per ripristinare l'efficienza del servizio.

## **QUINTO OBIETTIVO PROMUOVERE UN CONSUMO ETICO**

Promuovere un consumo etico significa essenzialmente:

1. Pretendere un servizio a minor impatto ambientale:
  - Tendenza progressiva all'uso di prodotti biologici o a lotta integrata (per la diminuzione dell'uso di antiparassitari, fertilizzanti chimici e diserbanti).
  - Bando agli OGM (Gli effetti degli organismi geneticamente modificati sia sull'organismo umano, sia sull'ambiente non sono ancora stati studiati in modo esauriente, una cosa comunque è certa: gli organismi geneticamente modificati rappresentano un gravissimo pericolo per la biodiversità).
  - Uso di packaging ecosostenibile ( ricordiamo che gli imballaggi rappresentano il 35, 40% del peso totale dei rifiuti solidi urbani e il 40, 50% del volume).
  - Bando all'uso di materiale a perdere ( esso, sia che finisca in discarica, sia che venga incenerito ha un pesante impatto ambientale).
  - Raccolta differenziata dei rifiuti ( come preludio al loro riciclo, che significa risparmio di materie prime e risparmio di energia, quindi minore inquinamento).
  - Riduzione degli sprechi.
  - Adozione di menu ad andamento stagionale: un prodotto fuori stagione ha infatti un pesante impatto ambientale, sia che provenga da serre(consumo di energia per il riscaldamento), sia che provenga da altro emisfero: consumo di energia per il trasporto, per la conservazione in celle frigorifere, inquinamento da imballaggi
2. Promuovere il consumo di prodotti del mercato equo e solidale.
3. Escludere i fornitori colpevoli di sfruttamento del lavoro minorile e di comportamento lesivo dei diritti dell'uomo. (esigere una documentazione in merito)

**SESTO OBIETTIVO**  
**PROMUOVERE L'EDUCAZIONE ALIMENTARE E L'EDUCAZIONE DEL GUSTO**

Per ovviare all'omogeneizzazione del gusto, alla destagionalizzazione del cibo, all'assunzione di modelli culturali del tutto estranei alla nostra tradizione ed anche, non di rado, dannosi, proponiamo:

- Rispetto dell'andamento stagionale nella elaborazione dei menu, con lo scopo di far apprezzare le migliori qualità organolettiche dei prodotti di stagione.
- Introduzione nei menu di prodotti e piatti tipici regionali.
- Introduzione di piatti etnici in particolari occasioni (Sulla base, naturalmente della composizione della collettività di utenti).
- Corsi di formazione ( educazione alimentare ed educazione al gusto) per i componenti delle Commissioni Mensa.
- Corsi di educazione alimentare per l'utenza

## **NOTE SULL'AUTRICE**

Lucia Moreschi, laureata in Scienze della Produzione Animale, collabora da tempo con Legambiente Lombardia, dove è attualmente responsabile del settore "Sicurezza alimentare".

Consapevole della necessità di favorire un dialogo diretto con i cittadini e le loro istanze nei confronti della problematica alimentare, ha scelto di affrontare la questione anche da un punto di vista consumeristico rappresentando, a livello regionale, l'associazione nazionale di consumatori e utenti, Movimento di Difesa del Cittadino.

Progetto e realizzazione grafica: Michele Laddaga E-mail: [micki1974@libero.it](mailto:micki1974@libero.it)

Acu Associazione Consumatori Utenti  
Via Bazzini, 4  
20123 Milano  
tel 02/70633097 fax 02/70636777  
[associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)

Federconsumatori  
Zecca Vecchia, 3  
20120 Milano  
tel./fax 02/8692695  
[federconsumatori@infinito.it](mailto:federconsumatori@infinito.it)

Movimento Difesa del Cittadino  
Via Bazzini, 24  
20123 Milano  
tel 02/70632885 fax 02/70638128  
[lammoreschi@libero.it](mailto:lammoreschi@libero.it)