



**Meyer**

Azienda  
Ospedaliera Universitaria

# aller geni?



l'ingrediente più sicuro è la  
**conoscenza**

Più informazione,  
più serenità a tavola.

Breve guida per ristoratori

# Accogliere i bambini con allergie alimentari e le loro famiglie: breve guida per ristoratori



per saperne di più



Il presente materiale informativo è di supporto ai ristoratori per garantire la sicurezza dei clienti con allergie alimentari, in particolare dei bambini e delle loro famiglie, riducendo il rischio di contaminazioni e assicurando una comunicazione chiara, corretta e tracciabile.

La corretta gestione delle allergie tutela:

**Il cliente**

**Il personale**

**Il ristoratore**

anche dal punto  
di vista legale

Si può gestire in sicurezza la ristorazione per le persone con allergie alimentari, ponendo attenzione e mettendoci la testa e il cuore, perché cucinare cibi sicuri per i bambini e le loro famiglie è anche un gesto di premura, è l'espressione concreta di come si possa prendersi cura della loro felicità!

# DI COSA PARLIAMO

## l'ingrediente più sicuro è la **conoscenza**

### Cosa sono le allergie alimentari?

Le **allergie alimentari** sono risposte immunitarie avverse che si manifestano quando una persona allergica ingerisce anche **piccolissime quantità** di un determinato allergene. Nei casi più gravi anche le tracce o contaminazioni di allergene possono rappresentare un pericolo.

I sintomi possono essere lievi (prurito, orticaria) oppure gravi e potenzialmente pericolosi per la vita, fino allo shock anafilattico. Le reazioni allergiche si manifestano quasi sempre in modo chiaramente riconoscibile, con una rapida progressione dei sintomi e in tempi molto rapidi dall'ingestione dell'alimento

responsabile. Inoltre, le reazioni allergiche avvengono **sempre** quando la persona allergica incontra quello specifico allergene!

Per questo è fondamentale **conoscere gli allergeni presenti nei piatti**, gli allergeni cross-reattivi, indicarne correttamente la presenza e **prevenire la contaminazione** durante la preparazione e il servizio.

Le allergie alimentari sono in aumento tra i bambini, spesso sono multiple e concomitanti (co-allergie): mediamente quasi 6-10 bambini su 100 hanno un'allergia alimentare che limita le loro attività quotidiane e la loro possibilità di vivere serenamente i pasti fuori di casa come importante occasione di socialità.

# Quali sono gli allergeni?

Gli **allergeni** sono per la maggior parte proteine, verso cui la persona allergica sviluppa degli anticorpi. Le allergie più gravi sono caratterizzate da anticorpi verso proteine che non si degradano con la processazione dell'alimento che le contiene, pertanto la persona allergica avrà sintomi se incontra quell'allergene indipendentemente dalla lavorazione del cibo che lo contiene.

Gli allergeni che devono essere **sempre dichiarati ai clienti**, secondo la normativa europea (Reg. UE n. 1169/2011) vigente anche in Italia, sono:





**Latte e prodotti a base di latte**  
(incluso lattosio)



**Frutta a guscio**  
(mandorle, nocciole, noci comuni, pistacchi, anacardi, noci pecan, noci del Brasile, noci macadamia o noci del Queensland)

**Senape e prodotti a base di senape**



**Sedano e prodotti a base di sedano**



**Anidride solforosa e solfiti**  
(in concentrazioni >10 mg/kg o 10 mg/l)



**Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo**

**Lupini e prodotti a base di lupini**



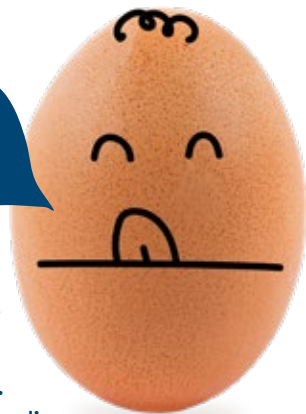
**Molluschi e prodotti a base di molluschi**



I cereali contenenti glutine e la frutta a guscio devono essere indicati nel dettaglio, cioè specificando il tipo di alimento. I clienti possono segnalare ulteriori allergie (ad esempio per mais, fragole, pomodoro, lievito ecc.). che devono essere prese in considerazione e gestite analogamente alle altre.

1. L'allergene del latte è presente non solo in quello vaccino, ma anche in quello di capra, pecora e bufala.
2. I cereali con glutine possono essere presenti nella salsa di soia e nei salumi.
3. Le uova di specie diverse contengono sempre l'allergene.
4. Nei formaggi può esserci l'uovo, come lisozima.
5. Si sottovaluta la presenza del sedano in dadi, brodi e soffritti pronti.
6. Le castagne e la noce moscata sono sicure per le persone con allergia alla frutta a guscio.
7. L'olio di arachide non raffinato può contenere proteine. Quindi se non è esplicitamente indicato come raffinato nell'etichetta, va trattato come allergene.
8. Chi è allergico al pesce non può prendere il caviale.

**Non tutti sanno che:**



## Che cosa si intende per contaminazione?

**il trasporto, lo stoccaggio, la preparazione, la cottura, la conservazione o il servizio degli alimenti.** È importante prevenirla perché anche tracce minime dell'allergene possono causare reazioni gravi nelle persone allergiche.

La contaminazione si verifica quando un **allergene entra in contatto**, anche in piccole quantità, con un alimento che normalmente non lo contiene. Questo può avvenire **durante**

Alcuni consigli:

- per tagliare a fette il pane senza ingredienti a base di latte, non utilizzare lo stesso coltello usato per tagliare il formaggio
- non usare la frutta a guscio tollerata proveniente da un sacchetto che ne contiene un mix
- separare gli ingredienti allergenici in fase di stoccaggio
- prestare attenzione a oli di frittura, griglie e piastre

# Che differenza c'è tra allergia e intolleranza alimentare?

Le **intolleranze alimentari** sono condizioni in cui l'organismo ha difficoltà a digerire o metabolizzare correttamente alcune sostanze presenti negli alimenti. A differenza delle allergie, non coinvolgono il sistema immunitario e i disturbi compaiono generalmente in relazione alla **quantità consumata**.

I sintomi sono per lo più di tipo gastrointestinale e possono manifestarsi anche a distanza di tempo dall'assunzione dell'alimento.

Pur essendo importante tenere in considerazione la segnalazione di un'intolleranza, questa non provoca reazioni potenzialmente fatali come l'anafilassi in caso di allergia.

L'allergia al latte è causata dalle proteine come ad esempio la caseina e può portare a **shock anafilattico talvolta mortale**, mentre l'intolleranza al lattosio, che è uno zucchero, causa fastidi gastrointestinali ma non è mai pericolosa per la vita.



## Cosa si intende per cross-reattività?

La cross-reattività è una **risposta individuale del sistema immunitario a proteine simili presenti in alimenti diversi**. Non dipende dalla preparazione, ma è importante **evitare di utilizzare alimenti che potrebbero causarla**.

SE ALLERGICO A  
**LATTE VACCINO**  
CROSS-REATtività CON

**LATTE  
CAPRINO**

**LATTE  
OVINO**

**CARNE  
BOVINA**

SE ALLERGICO A  
**UN PESCE**  
CROSS-REATtività CON

**UN ALTRO  
PESCE**

SE ALLERGICO A  
**ARACHIDE**  
CROSS-REATtività CON

**UN ALTRO  
LEGUME**

SE ALLERGICO A  
**UN CROSTACEO**  
CROSS-REATtività CON

**UN ALTRO  
CROSTACEO**

**UN ALTRO  
MOLLUSCO**

SE ALLERGICO A  
**FRUTTA A GUSCIO**  
CROSS-REATtività CON

**ALTRA FRUTTA  
A GUSCIO**

**E' utile chiedere al cliente di spiegare cosa può o non può mangiare.**

# Perché è importante leggere sempre con attenzione le etichette degli alimenti/prodotti utilizzati per cucinare?

La normativa prevede che le aziende alimentari debbano etichettare chiaramente i loro prodotti quando contengono gli allergeni.

Da porre attenzione perché talvolta gli allergeni vengono etichettati tra parentesi come ingredienti a sua volta di un altro ingrediente oppure vengono dichiarati sotto l'elenco degli ingredienti.

**Alcuni consigli:**

**il siero è spesso sinonimo di latte**

**nel cioccolato spesso è contenuto latte, anche quando è indicato come privo di latte: spesso questo è presente**

**l'ovoglobulina è uovo**



È fondamentale verificare la presenza di lisozima (proteina dell'uovo, spesso indicata come E1105) e lecitine (emulsionanti che possono derivare da soia o uovo, indicati ad esempio come E322) in etichetta perché possono indicare la presenza di allergeni come uova o soia, anche in alimenti che non li contengono in modo evidente.

**E1105**

**E322**

Spesso nelle etichette si trova la dicitura:

***“Può contenere...  
Può contenere tracce di...  
Prodotto in uno stabilimento  
che lavora... (con la specifica degli allergeni)”***

queste diciture sono equivalenti tra loro e i prodotti che le riportano possono non essere idonei ad essere consumati da un cliente con allergia. Si può indicare se il locale utilizza abitualmente prodotti che riportano queste etichette.

È importante leggere sempre le etichette degli ingredienti anche sugli alimenti che riportano “senza lattosio” perché potrebbero contenere il latte. Anche alimenti “vegani” o “a base vegetale” possono contenere uova e latte. E la dicitura “senza glutine” non indica che non ci sia del frumento.

Le aziende alimentari possono modificare le loro ricette in qualsiasi momento e quindi è importante leggere ogni volta l'intera etichetta.

Se un prodotto alimentare non ha un'etichetta, non è possibile leggerla o ci sono dubbi sull'effettiva presenza di allergeni, non dovrebbe essere utilizzato o proposto.

# COME METTERE IN PRATICA

## Quali aspetti organizzativi sono utili per la gestione delle allergie?

La gestione delle allergie alimentari si basa su **organizzazione interna, informazione corretta e comunicazione chiara e accessibile** con il cliente.



Innanzitutto è essenziale **formare TUTTO il personale**, di cucina e sala, ponendo

attenzione in particolare alle nuove assunzioni e al personale stagionale o temporaneo, in modo che conoscano cosa sono le allergie alimentari, quali sono i 14 allergeni che vanno dichiarati per legge, i rischi della contaminazione, quali possono essere le cross-reattività e come comportarsi quando arriva un cliente con allergia alimentare. Non deve mai essere lasciato il personale non formato a gestire le richieste su allergie.



Deve essere **identificato un referente**, lo stesso chef o altro responsabile di cucina (adeguatamente formato), per potersi occupare

della gestione dei clienti con allergie alimentari, riducendo il rischio di errori.

All'atto della prenotazione, chiedere se ci sono allergie alimentari e nel caso **preparare in anticipo**, quando non si è nel pieno del servizio, **alcuni piatti dedicati**, almeno 2 piatti salati e 2 dolci senza allergeni, in modo da avere la disponibilità di offrire delle ricette sicure riducendo possibili errori e stress. In ogni caso è comunque utile avere nella propria dispensa ingredienti con cui sia possibile preparare piatti privi degli allergeni che potrebbero far parte del menù del ristorante.

La minor variabilità di scelta sarà apprezzata comunque dal cliente a fronte della garanzia di ingredienti sicuri e del gusto!



È obbligatorio **indicare gli allergeni prima della somministrazione**:

tenere quindi aggiornata la lista degli allergeni presenti in ogni piatto del menù, comprese bevande e piatti fuori menù. Si deve usare menù, registro allergeni o supporto equivalente.

Per esempio può essere utile avere quindi una tabella in cui mettere nella prima colonna il nome del piatto e nelle altre colonne i 14 allergeni

in modo da indicare quelli presenti, con la specifica per i cereali contenenti glutine e la frutta a guscio.

Deve essere previsto un sistema di **comunicazione interna** chiaro tra sala e cucina, ma anche con il cliente per raccogliere esigenze e procedere coerentemente ad esse. Le richieste del cliente devono essere trasmesse chiaramente dalla sala alla cucina, usando procedure condivise (come ad esempio note sull'ordine, segnalazioni dedicate).

## Il punto chiave è garantire sempre

**onestà,  
responsabilità  
e trasparenza**

### con il cliente

se non si è certi della sicurezza di un piatto, va detto chiaramente e non improvvisarsi o promettere piatti sicuri se non c'è certezza. In caso di dubbio, è corretto sconsigliare il piatto.



## Cosa è importante fare in cucina?



Innanzitutto lavarsi accuratamente le **mani** (anche sotto le unghie) prima di preparare un piatto per i clienti con allergie alimentari, senza usare i guanti che potrebbero contenere lattice o amidi (possibile fonte di cross-reattività) e non essere usati in maniera esclusiva per questa preparazione. Se si desidera utilizzare guanti, usare quelli in nitrile senza polvere e cambiarli ogni volta che ci si allontana dal processo produttivo della pietanza dell'allergico.

Non importa sanificare i **piani** su cui si cucina, basta solo detergerli con cura e asciugarli con carta monouso o panni dedicati, evitando di usare il torcione (canovaccio), che è una possibile fonte di contaminazione.



Se non è possibile cambiare la divisa, indossare un **grembiule monouso**, ponendo attenzione alle maniche.

Bisogna pulire preventivamente utensili (stoviglie, pentole, padelle), **attrezzature** minute (taglieri, coltelli, cucchiari, frullatore a immersione, spiedino per le torte), quando non è possibile utilizzare quelli de-

dicati. Alcune attrezzature grandi, come affettatrici, macchine da caffè, sfogliatrici, difficili da pulire adeguatamente, non dovrebbero essere utilizzate.



La lettura delle **etichette** degli ingredienti deve essere fatta sistematicamente, ogni volta che si deve preparare un piatto per persone con allergie alimentari, in modo da individuare gli allergeni che possono essere presenti. Questo controllo degli ingredienti (includere salse, basi, condimenti, semilavorati) deve essere fatto sempre, anche per prodotti noti, così da verificare eventuali cambi di ricetta del produttore. Sarebbe sempre da preferire, se possibile, l'utilizzo di ingredienti puri e semplici, evitando semilavorati, nei quali potrebbe essere più difficile identificare la presenza di allergeni.

Al momento della preparazione dei piatti, si dovrebbe seguire un ordine progressivo di presenza di allergeni:

1

**piatti  
senza  
allergeni**

2

**piatti  
con un  
allergene**

3

**piatti  
con più  
allergeni**



1. È importante usare sale e spezie nuove o dedicate, perché spesso vengono prelevate con le mani e quindi soggette a contaminazione.
2. È necessario non utilizzare l'acqua di cottura o l'olio della frittura usati precedentemente e quindi già contaminati.
3. Bisogna porre attenzione ai cambiamenti di ingredienti nelle preparazioni: tendenzialmente non si dovrebbero mai sostituire ingredienti di una ricetta con altri contenenti allergeni (ad esempio sostituire il parmigiano con il grana padano non è sicuro perché il secondo potrebbe contenere uova). Se è inevitabile, deve essere comunicato chiaramente al personale di sala di **specificare i cambiamenti ai clienti e di modificare il menù**.
4. Da ricordare sempre che non è sufficiente togliere l'allergene da un piatto già pronto perché in questo modo non viene scongiurato il rischio di contaminazione.
5. Nello stoccare gli ingredienti o i piatti già preparati, è opportuno etichettare tutti i prodotti indicando nome della preparazione, data, ma anche gli allergeni contenuti.

# Come informare chiaramente il cliente?

## COSA

la presenza di uno o più dei 14 allergeni (ingrediente o coadiuvante) di cui nell'allegato II Reg. 1169/2011 nelle pietanze preparate pronte per essere somministrate o vendute per asporto

## DOVE

la comunicazione della presenza degli allergeni deve essere apposta:

- **Su menù** (consegnato a tutti o a richiesta)
- **Sul registro ingredienti** (accessibile per l'utenza)
- **Su apposito cartello** (facilmente visibile)
- **Su sistema equivalente, anche digitale** (è necessario comunque avere la documentazione scritta reperibile per l'autorità di controllo e il consumatore finale)

## COME

per scritto sempre, e mai solo a voce. L'informazione potrà essere assolta anche indicando sul menù, registro o apposito cartello la dicitura: "Per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare l'apposita documentazione che verrà fornita, a richiesta, dal personale in servizio."

## QUANDO

**all'atto dell'ordinazione e della vendita per asporto, ricordandolo prima della somministrazione.**

# Come comportarsi con il cliente?

Consigli per  
l'accoglienza  
e la sala

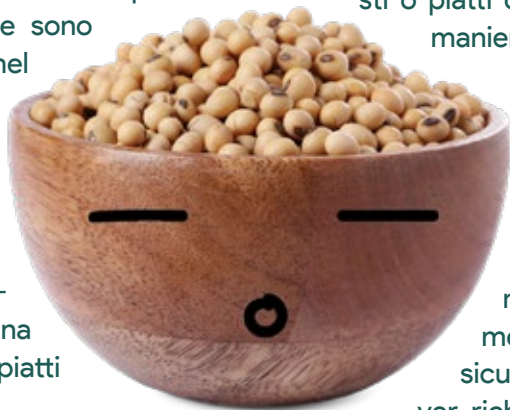
Già al momento della prenotazione è opportuno chiedere se tra i commensali siano presenti persone con allergie alimentari. In caso di risposta affermativa, è necessario chiedere maggiori informazioni per conoscere in anticipo gli allergeni che sono stati indicati nel piano di azione terapeutico rilasciato alla persona con allergia alimentare, così da poter proporre una selezione di piatti dedicati e sicuri.

È importante che il personale di sala abbia un **atteggiamento professionale e rispettoso** verso il cliente, chiedendo sempre attivamente se ci sono allergie alimentari e accogliendo le segnalazioni di allergie con attenzione e serietà, ma garantendo allo stesso tempo

la riservatezza, perché bambini e adolescenti potrebbero non gradire che sia reso noto ad altri della loro condizione.

Questo rispetto può essere rivolto loro anche utilizzando segnaposti o piatti contrassegnati in maniera diversa, per identificare in maniera inequivocabile sia chi ha l'allergia, sia la pietanza preparata specificamente per la sua sicurezza, senza dover richiedere più volte di chi si tratta.

Prima di procedere con l'ordinazione, è necessario **informare** il cliente, in modo comprensibile e verificabile, consegnando anche la documentazione specifica in cui rintracciare tutti i piatti con allergeni (menù, registro o altro sistema).



## Consigli per l'accoglienza e la sala

1. Bisogna evitare di dare risposte approssimative sugli ingredienti o rassicurazioni non fondate sui piatti proposti, minimizzando l'eventuale presenza di allergeni ("ne mettiamo pochissimo", "è solo una traccia"), perché è profondamente sbagliato pensare che una piccola quantità di allergene non faccia male. Eventualmente favorire il dialogo diretto cliente-referente della cucina, in modo che questi possano chiarirsi sul tipo di allergia e il cuoco possa fornire rassicurazioni e valutare cosa è davvero sicuro preparare.

Se il rischio non può essere escluso, bisogna informare chiaramente il cliente.

2. Il personale di sala deve **annotare** con chiarezza e in maniera evidente nella comanda le richieste raccolte, utilizzando un colore diverso, un carattere più grande, o inserendo la dicitura evidente "ALLERGIA".

3. Al momento del servizio di quanto ordinato dal cliente, evitare di portare il piatto insieme ad altri sullo stesso braccio e confermare che il piatto è adatto all'allergia segnalata. Non servire piatti non espressamente confermati dalla cucina.



# Cosa fare per tipologie di ristorazione particolari quali buffet, asporto e fast food?

## BUFFET

predisporre angolo del pane separato dal resto e angolo con portate con allergeni da una parte, inserire le posate direttamente nelle ciotole, mettere un cartello con l'indicazione di chiedere al cameriere per avere menù, prevedere le etichette anche con simbolo.

Tuttavia nei buffet la contaminazione è molto probabile, quindi meglio preparare un piatto dalla cucina.

## ASPORTO

avere in sede la documentazione con gli allergeni ben visibile, indicare sul sito gli allergeni prima dell'acquisto online, chiudere bene le portate che devono essere consegnate, mettendole sopra a tutte le altre con allergeni indicati con etichetta.

## FAST FOOD

avere in sede la documentazione con gli allergeni ben visibile, indicare la presenza di allergeni nelle salse anche monoporzione, pulire accuratamente i tavoli tra un cliente e un altro con detergente e asciugare con carta.







A series of horizontal blue lines for writing, starting from the top left and extending across the page.



In collaborazione con



Con il sostegno di



**Confartigianato**  
IMPRESE FIRENZE

**Confcom**



**Confcommercio**



Artigiani  
Imprenditori  
d'Italia

Firenze - Area Metropolitana

Con la partecipazione di



I contenuti sono stati curati da:

**Francesca Mori** responsabile Allergologia, AOU Meyer IRCCS  
**Rossanina Del Santo** chef e formatrice alimentazioni speciali

**Elena Cinelli, Manila Bonciani** AOU Meyer IRCCS

**Valeria Invernizzi** Associazione Cibo Amico

**Fabrizio Matucci, Giacomo Brunini** Confcommercio

**Riccardo Mordini** Confesercenti, **Federico Conti** Confartigianato