



Istruzione Operativa n. 2

Gestione delle NC alimentari presso i refettori

REV. 3 DEL 02.10.19

1. Scopo e campo di applicazione.	2
2. Abbreviazioni utilizzate	2
3. Termini chiave	2
NC alimentare	2
Misure cautelative	2
Trattamento della NC	2
Azione correttiva	3
Feed-back	3
4. Condizioni da garantire per il funzionamento di questa procedura	3
5. Chi deve applicare questa procedura	3
6. Procedura di comunicazione e trattamento della NC alimentare	4
7. RegISTRAZIONI richiamate	6
8. Gestione del verbale di NC.	6
9. Criticità nell'applicazione della presente procedura.	6

1. Scopo e campo di applicazione.

Questa procedura deve essere applicata ogni volta che si verifica una NC alimentare presso i refettori. Il suo scopo è:

1. consentire a tutte le parti interessate non presenti in refettorio al momento della NC di ricevere una COMUNICAZIONE tempestiva ed attendibile dell'evento;
2. attivare le MISURE (cautelative, di trattamento e correttive) più appropriate, grazie all'attivazione tempestiva dei soggetti competenti;
3. consentire a tutte le parti interessate di PARTECIPARE in maniera più sistematica e consapevole all'individuazione delle azioni correttive;
4. garantire a tutte le parti interessate le INFORMAZIONI DI RITORNO essenziali a conoscere lo stato di avanzamento e l'esito delle azioni intraprese a seguito della NC.

2. Abbreviazioni utilizzate

ATA = Amministrativo-Tecnico-Ausiliario (per il personale scolastico non docente né dirigenziale)

NC = Non Conformità

CPP = Centro di Produzione Pasti (gestito da CIR-Food)

CS = Capo Struttura del CPP, che coordina anche il servizio di distribuzione pasti

3. Termini chiave

NC alimentare

Per **NC alimentare** si intende ogni situazione in cui il cibo servito agli utenti risulta contaminato, così da mettere a rischio la salute di chi lo consuma. L'origine della contaminazione può derivare da:

ORIGINE DELLA NC	TIPO DI NC	ESEMPIO DI NC
Difetti della materia prima.	NC DI PRODOTTO	Cibo contaminato all'origine da insetti. Formaggi serviti con muffe.
Errori umani commessi durante la catena di produzione (lavaggio, trasformazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione).	NC DI PROCESSO	Bullone ritrovato nella pietanza, pasti caldi serviti a temperature inferiori alle soglie consentite dal Manuale di Autocontrollo Alimentare.
Inadeguatezza – temporanea o permanente – dell'ambiente ove il pasto viene consumata.	NC AMBIENTALE	Cibo contaminato nel refettorio da insetti o piccoli detriti di origine edile.

Misure cautelative

Azioni intraprese a seguito di un NC alimentare per evitare di arrecare danni alla salute degli utenti o, se ciò non fosse possibile, per contenere gli stessi → es: sospensione della consumazione del pasto in attesa di indicazioni più autorevoli.

Trattamento della NC

Azione volta a rimuovere l'EFFETTO di una NC → es: sostituzione di un pasto con corpo estraneo.

Azione correttiva

Azione volta a rimuovere la CAUSA di fondo di una NC → es: sostituzione delle cassette di legno della verdura con altre di plastica, allo scopo di evitare il rilascio di schegge di legno.

Feed-back

Comunicazione di ritorno alle parti interessate dalla NC, che informa su: azioni intraprese, il loro stato di attuazione e il loro esito.

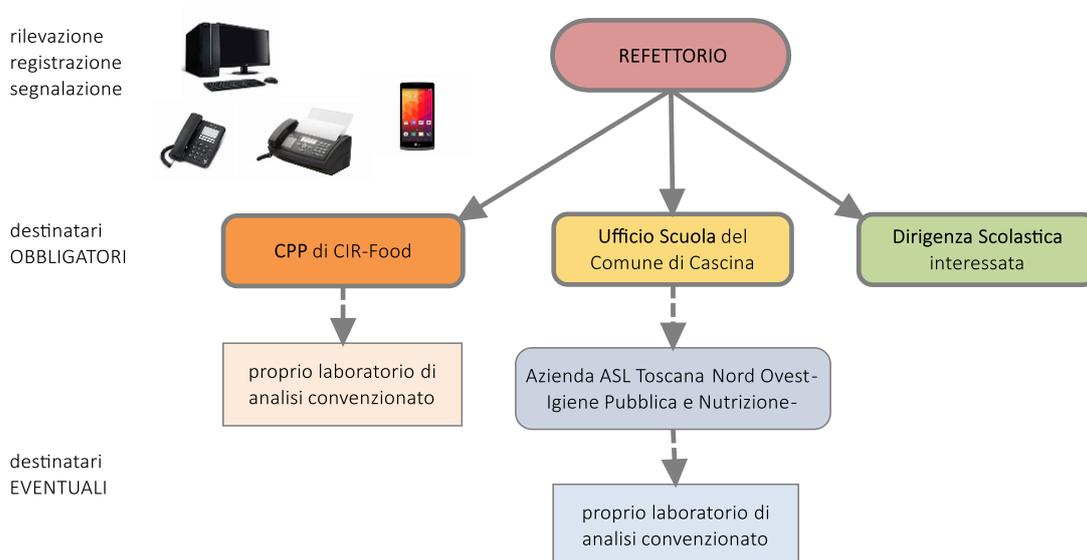
4. Condizioni da garantire per il funzionamento di questa procedura

1. I refettori e il CPP devono essere muniti di un telefono e di un fax perfettamente funzionanti; in alternativa al fax deve essere possibile utilizzare uno scanner e un indirizzo di posta elettronica o, in ultima istanza, uno smartphone con cui sia possibile inviare la foto del verbale di NC.
2. Il personale ATA deve fornire tempestivo ed efficace supporto alle comunicazioni (es: invio di fax, reintegro modulistica, raccolta telefonate durante il pasto...).
3. Presso i refettori deve essere sempre presente il modulo **M NC 1** per la segnalazione della NC.

5. Chi deve applicare questa procedura

I soggetti coinvolti nella gestione della NC – le cui responsabilità sono indicate al § 6 - sono:

- il personale addetto alla somministrazione pasti → appartenente a CIR-Food o a GUSTOLANDIA;
- le insegnanti presenti durante il pasto;
- il personale ATA della Scuola;
- il CPP di Cascina, gestito da CIR-Food;
- i Servizi Educativi del Comune di Cascina (Ufficio Scuola);
- il Servizio Igiene e Nutrizione dell’Azienda USL Toscana Nord Ovest – sede di Pisa (eventuale);
- i laboratori chimici accreditati convenzionati con CIR-Food e con la USL Pisa per l’esecuzione delle analisi chimico-batteriologiche (eventuale).

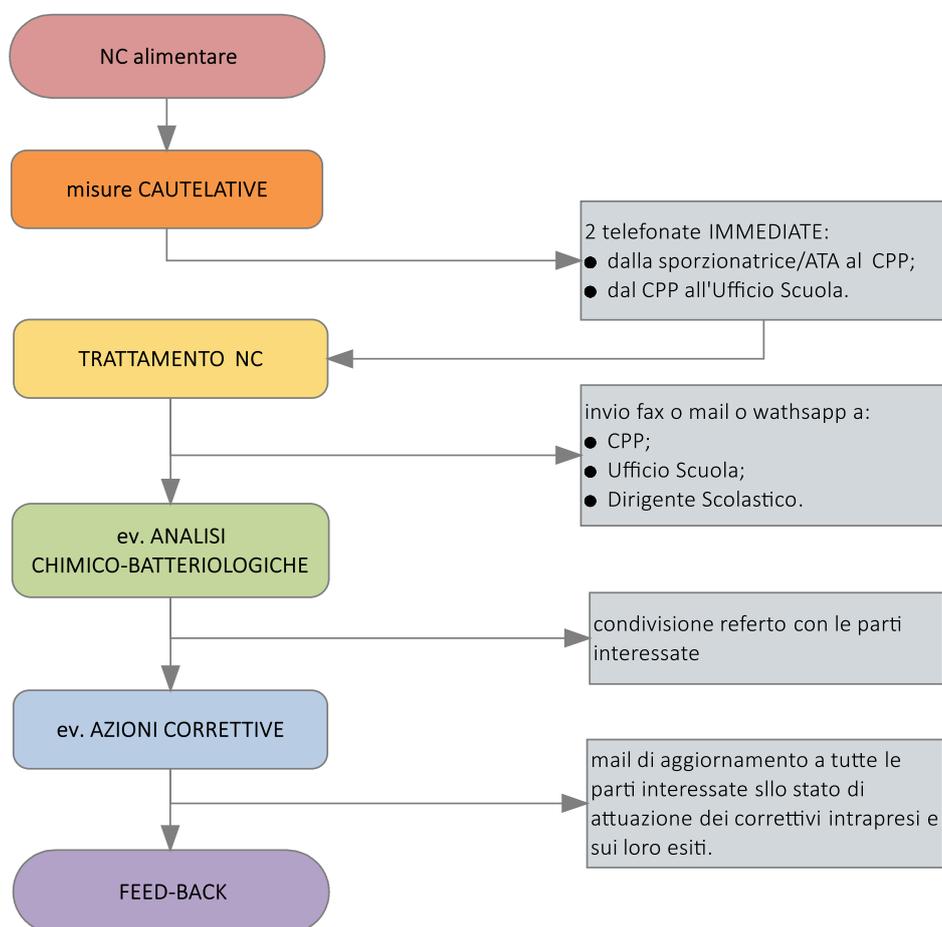


6. Procedura di comunicazione e trattamento della NC alimentare

Al verificarsi di una NC alimentare tutto il personale coinvolto (sporzionatrici, insegnanti, personale ATA) deve intervenire con la massima rapidità e cautela, al fine di comprendere al meglio la NC e individuare le misure correttive più appropriate. È importante attenersi alla procedura che segue, riducendo i margini di discrezionalità di ciascun individuo.

Le fasi di gestione della NC – non appena essa viene scoperta – sono:

1. FASE CAUTELATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Prima analisi della NC, volta ad individuare la probabile causa e le possibili conseguenze; • eventuale attivazione di misure cautelative (es: sospensione temporanea della consumazione) → nel caso in cui si sospettasse una contaminazione di cibo o una fornitura sbagliata di pasti dietetici;
2. TRATTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • telefonata immediata al CPP; • definizione del trattamento da attuare; • attuazione del trattamento definito dal CPP;
3. COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • telefonata al Comune di Cascina; • documentazione della NC → cfr § 8; • trasmissione del verbale di NC ai soggetti interessati (CPP, Comune di Cascina, Dirigenza Scolastica + ev. USL Pisa) → cfr disegno seguente;
4. AZIONE CORRETTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • analisi congiunta delle parti interessate dell'intera filiera produttiva; • ev. analisi chimico-batteriologiche; • individuazione e attuazione di correttivi volti ad evitare il ripetersi in futuro di quella NC.
5. FEED-BACK	<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione alle parti interessate delle misure intraprese a seguito di ogni NC e del loro stato di attuazione (quando e cosa è stato fatto, che esito ha avuto dopo un congruo periodo di tempo).



In pratica è necessario che tutti gli attori interessati si comportino come di seguito indicato:

CHI	COSA	REGISTRAZ.
1. SPORZIONATRICI	Prima analisi (della NC, delle sue possibili conseguenze e probabili cause) e eventuale sospensione temporanea della distribuzione, nel caso in cui si sospettasse una contaminazione di cibo (presenza di corpo estraneo nel pasto) o una fornitura sbagliata di pasti dietetici. In questa fase evitare assolutamente di alterare la situazione originaria contestata; ad esempio, in caso di ritrovamento di corpo estraneo in un piatto ritirarlo così come è, all'interno del piatto; non estrarlo né tantomeno ripulirlo o romperlo: dovrà infatti essere analizzato così come è dal laboratorio.	
2. SPORZIONATRICI	Telefonata immediata al CPP gestito da CIR-Food per segnalare la NC e individuare le misure correttive da adottare (es: invio di pasto sostitutivo).	
3. CIR-FOOD	<ul style="list-style-type: none"> Eventuali accertamenti ulteriori con la sporzionatrice; individuazione delle misure di allerta da attuare (es: blocco della consumazione e ritiro della pietanza per tutti i refettori, laddove possibile); individuazione e attuazione delle misure correttive (es: fornitura di pasto sostitutivo). 	
4. SPORZIONATRICI	Attuazione delle eventuali misure di allerta e/o correttive indicate dal CPP.	
5. PERSONALE ATA	Telefonata all'Ufficio Scuola del Comune di Cascina (tel. 050.719339) per segnalare la NC e le prime misure di allerta attuate.	
6. SPORZIONATRICI	Registrazione della NC sul modulo M NC 1.	M NC 1 - verbale NC
7. INSEGNANTI	Verifica di quanto scritto sul verbale di NC e firma congiunta dello stesso.	M NC 1
8. INSEGNANTI O PERSONALE ATA	Inoltro tramite fax, mail o whatsapp del verbale di NC – compilato, firmato e controfirmato – a: <ul style="list-style-type: none"> CPP di Cascina, gestito da CIR-Food → fax 050.742396; Servizi Educativi del Comune di Cascina (Ufficio Scuola) → fax 050.719334; dirigente scolastico competente → fax del Distretto Scolastico interessato dalla NC. 	M NC 1
9. CIR-FOOD	Eventuale attivazione immediata del laboratorio chimico-microbiologico accreditato → nel caso si ritenga opportuno comprendere meglio la causa e la portata della NC (es: eventuale tossicità del cibo contestato o del corpo estraneo rinvenuto) attraverso l'analisi chimico-batterologica di un campione di cibo.	
10. UFFICIO SCUOLA	Eventuale segnalazione della NC al Servizio Igiene e Nutrizione dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest – sede di Pisa.	M NC 1 o doc. analogo
11. USL PISA – IGIENE E NUTRIZIONE	Eventuale attivazione immediata del proprio laboratorio chimico → nel caso si ritenga utile intervenire in parallelo per comprendere meglio la causa e la portata della NC.	
12. CIR-FOOD	Acquisizione del referto del laboratorio chimico e trasmissione all'Ufficio Scuola.	referto laboratorio CIR-Food
13. USL PISA – IGIENE E NUTRIZIONE	Eventuale trasmissione a CIR-Food e all'Ufficio Scuola del referto del proprio laboratorio chimico , nel caso emergesse una situazione grave o una carenza strutturale che è possibile correggere all'origine.	referto laboratorio USL
14. TUTTI I SOGGETTI COINVOLTI	Individuazione e attivazione di misure correttive ulteriori , volte a rimuovere la causa di fondo ed evitare che quella stessa NC si verifichi in futuro.	
15. CIR-FOOD	Aggiornamento del registro NC presente al CPP e presso la struttura interessata.	Registro NC
16. CIR-FOOD	Aggiornamento dell'Ufficio scuola sullo stato di attuazione dei correttivi intrapresi e sul loro esito.	mail

7. RegISTRAZIONI richiamate

- **M NC 1** – verbale di NC (dalla Scuola → a CPP-Ufficio Scuola-Dirigenza Scolastica);
- Referto del laboratorio chimico attivato da CIR-Food (eventuale);
- Referto del laboratorio chimico attivato dalla USL Pisa (eventuale);
- **Registro NC** del CPP e delle Scuole;
- Mail di aggiornamento sulla risoluzione della NC.

8. Gestione del verbale di NC.

<p>Presso ogni refettorio devono essere disponibili almeno 2 o 3 copie vuote del modulo M NC 1 – <i>verbale di NC</i>. Le copie di questo modulo (molto importante ai fini di una chiara comunicazione interna):</p> <ul style="list-style-type: none"> • possono essere richieste al personale ATA della Scuola; • devono essere conservate nella cartellina contenente la documentazione HACCP (Manuale, procedure, registrazioni temperature, pasti non graditi e sanificazione, attestati, schede tecniche prodotti...).
<p>Al verificarsi di una NC, dopo aver compiuto le operazioni cautelative iniziali (prima analisi e eventuale sospensione del pasto, telefonata al CPP), il modulo M NC 1 deve essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compilato nella <u>sezione 1 “Segnalazione NC”</u>, datato e firmato da parte della sporzionatrice e controfirmato da una insegnante presente al momento del pasto; • spedito per fax a tutti i soggetti indicati in alto a destra del modulo, da parte del personale ATA.
<p>Una volta trattata la NC (il giorno stesso o al massimo il giorno successivo) il modulo M NC 1 deve essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compilato da parte della sporzionatrice anche nella <u>sezione 2 “Chiusura NC”</u>, datato, firmato e controfirmato; • collocato immediatamente in una bustina apposita all’interno della cartellina/vaschetta contenente la documentazione HACCP.
<p>A fine anno scolastico, insieme a tutto il resto della documentazione HACCP, i moduli M NC 1 compilati devono essere riconsegnati al CPP, alla dietista o alla capo-struttura.</p>
<p>La modulistica e tutta la documentazione HACCP deve rimanere a disposizione dei soggetti aventi diritto al controllo, ossia: CIR-Food, GUSTOLANDIA, Comune di Cascina, Dirigenza scolastica, Autorità di Controllo (es: USL).</p>

9. Criticità nell’applicazione della presente procedura.

CRITICITÀ/RISCHIO	MODALITÀ DI MONITORAGGIO	AZIONE CORRETTIVA
NON È DISPONIBILE M NC 1 NEL REFETTORIO	visiva	<ul style="list-style-type: none"> • richiederlo immediatamente al CPP.
LE INSEGNANTI NON VOGLIONO CONTROFIRMARE IL MODULO	visiva	<ul style="list-style-type: none"> • concordare con loro una versione diversa di rappresentazione dei fatti, seppur corrispondente al vero; • in caso di mancato accordo inviare comunque il modulo non controfirmato.
NON FUNZIONANO I FAX PER L’INVIO DEL VERBALE DI NC	visiva	<ul style="list-style-type: none"> • tentare un invio tramite posta elettronica e previa scannerizzazione o inviare la foto del verbale tramite whatsapp; • in caso estremo, fare una copia del verbale compilato e consegnarla al CPP tramite gli autisti; • in ogni caso segnalare al CPP o al Comune di Cascina il mancato funzionamento del fax, affinché attivino la necessaria manutenzione.