

La tecnologia digitale si è rivelata un prezioso alleato in questo periodo per continuare a portare avanti tutte le nostre iniziative a favore sia dei celiaci che dei ristoratori aderenti al programma AFC

IL COVID NON FERMA LA RISTORAZIONE SENZA GLUTINE

A cura del **Team AFC**

Grazie ad aule “virtuali” per i ristoratori, la formazione dei nuovi operatori che vogliono aderire al Programma Alimentazione Fuori Casa ha potuto proseguire anche in questo periodo in cui le attività in presenza sono state precluse a causa dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19. E così AIC non si è fermata, e anche i monitoraggi dei locali che già fanno parte del network AFC sono andati avanti, fino a quando è stato possibile in loco, e poi in modalità digitale, per tutelare la salute dei nostri tutor.

In modo diverso da Regione a Regione, ma tutte hanno fatto il possibile per non lasciare soli i ristoratori, già provati economicamente da questo periodo di forzata inattività. Molti di loro hanno deciso di non lasciare soli i clienti celiaci, provvedendo ad organizzare l'asporto o la consegna a domicilio delle pietanze senza glutine. E anche nuovi locali hanno seguito i corsi per poter



iniziare il prima possibile a servire anche la clientela a cui è necessario seguire la dieta gluten free: gli imprenditori hanno cercato di limitare le perdite inventandosi professionisti dell'asporto e qualcuno ha accelerato il percorso di adesione al network AFC.

Vediamo nel dettaglio cosa ha fatto AIC nel territorio, grazie alle energie inesauribili delle nostre Associate regionali, che hanno saputo reinventare in breve tempo le proprie attività di formazione, consulenza e controllo sui ristoratori.

La formazione

In diverse, come dicevamo, hanno svolto corsi AFC in presenza (quando possibile) ma anche da remoto. Tramite collegamento alla piattaforma Zoom, ad esempio, le strutture hanno potuto partecipare comodamente da casa o dai propri locali, in totale sicurezza e libertà, agli incontri on line. Accanto alle relazioni teoriche sono stati in alcuni



casi organizzati anche cooking show pratici.

In alcune realtà sono già disponibili da alcuni anni corsi base teorici/pratici in versione FAD (Formazione a Distanza), che permettono di raggiungere un ampio numero di ristoratori delle diverse province. Il perdurare della situazione di emergenza sanitaria ha reso necessario sfruttare sempre più gli strumenti digitali e multimediali a disposizione, che in molti casi si sono rivelati un punto di forza perché permettono di raggiungere anche le realtà geograficamente più isolate. Non solo i corsi per la ristorazione pubblica possono essere realizzati a distanza, ma anche quelli per addetti alla preparazione e alla distribuzione dei pasti nelle mense collettive, insegnanti e istituti alberghieri. “Ci è mancato non poter offrire caffè, bevande e snack, che solitamente mettiamo a disposizione nelle sale in cui svolgiamo i corsi – affermano gli organizzatori di queste

iniziative –. Ma a parte questo, possiamo dire che la distanza è stata facilmente abbattuta”.

L'assistenza e il controllo

Molte associate hanno potuto svolgere anche i monitoraggi delle strutture già aderenti al programma AFC in presenza, con opportune precauzioni individuate e applicate attraverso specifici protocolli realizzati da esperti di sicurezza sui luoghi di lavoro, nei periodi di minor pressione pandemica, in special modo in estate.

Il pensiero di AIC è stato comunque rivolto principalmente alla tutela dei tutor AFC, volontari e professionisti. Per proteggere la salute dei nostri tutor, ma comunque volendo mantenere il controllo che come AIC garantiamo sui locali AFC, è stata avviata anche l'esperienza del monitoraggio da remoto, che ha garantito il contatto con i locali, il supporto all'organizzazione di asporto e consegna a domicilio per il senza glutine,

ANCHE NUOVI LOCALI HANNO SEGUITO I CORSI PER POTER INIZIARE A SERVIRE PIETANZE GLUTEN FREE

l'aggiornamento delle informazioni presenti sulla app AIC Mobile.

La Federazione ha realizzato una scheda monitoraggio in remoto, che è stata utilizzata da diverse Associate, per un totale di circa 1300 monitoraggi svolti nel 2020 in modalità remota (vedi box nella pagina seguente). Lo sviluppo di una check list da utilizzare in chiamata o videochiamata ha permesso di garantire in maniera sufficiente sia la sicurezza del locale e del servizio senza glutine offerto che il supporto tecnico alle strutture aderenti al network AFC. Il monitoraggio o audit da remoto è stato applicato nel

Online Formiamo anche i tutor

Diverse Associate hanno organizzato momenti di aggiornamento e formazione dei tutor a distanza, utilizzando le tecnologie digitali. Gli incontri virtuali sono stati una esperienza nuova e normalmente si sono dimostrati efficaci: attraverso lezioni interattive si sono potuti approfondire vecchi e nuovi argomenti legati alla dieta senza glutine, alle linee guida del programma AFC e alle istruzioni pratiche sulla conduzione dei monitoraggi sui locali. I tutor nelle riunioni virtuali possono prendere la parola e confrontarsi tra di loro. La modalità digitale, seppur deficitaria di quella presenza dal vivo che facilita lo scambio, ha l'innegabile vantaggio di poter organizzare riunioni più frequenti, con orari flessibili, con più facilità di partecipazione e risparmio sui costi e tempi di trasferimento dei tutor, che possono così riunirsi più spesso e con minor impatto sulla propria quotidianità. Considerando che la maggior parte dei nostri tutor sono volontari, poter organizzare una riunione di un paio d'ore alla sera, lasciando magari libero il week end, rappresenta un notevole beneficio. Non saremo mai abbastanza grati, comunque, ai nostri volontari tutor AFC, per il tempo prezioso che ci dedicano!

settore food anche da diversi enti di certificazione che hanno nel controllo, monitoraggio o auditing la loro principale attività, in Italia e all'estero. Il prolungarsi della pandemia rende impossibile, ad oggi, prevedere quando questa situazione avrà termine, mentre prosegue, contestualmente, il servizio di ristorazione (negli orari consentiti in presenza, con servizio di asporto oppure con consegna a domicilio) comprensivo del servizio senza glutine, che deve continuare ad essere garantito. Per questo, AIC continuerà a garantire il suo servizio di controllo e assistenza ai locali AFC: nel 2021, i monitoraggi potranno essere eseguiti in presenza, con la massima cautela e adottando tutte le precauzioni previste dalle norme, oppure da remoto, attraverso l'utilizzo della check-list telefonica, garantendo comunque almeno una verifica annuale, come da linee guida del programma, e un contatto costante con il ristoratore, in caso di novità o problemi emergenti. Resta inoltre attiva la procedura di gestione delle segnalazioni che arrivano dai clienti celiaci e che permette l'intervento immediato sulla struttura.

L'incontro Food nazionale

Ogni anno, i Referenti regionali delle Associazioni territoriali che si occupano di AFC sul territorio si incontrano con i referenti nazionali per un momento di formazione, aggiornamento e confronto. Anche questa iniziativa ha subito l'influenza della pandemia in atto e si è

NELLA FOTO: Gli schermi utilizzati durante l'incontro dei referenti del Progetto AFC del 28 Febbraio e 1° Marzo



Smart Control Il monitoraggio in remoto

Una delle attività che AIC svolge nell'ambito del programma AFC è l'attività di monitoraggio. Personale esperto di AIC si reca ogni anno nei locali aderenti al Network per monitorare il rispetto dei requisiti del programma AFC. Il momento dell'audit presso la struttura è un momento molto importante che permette, da un lato, di verificare l'operato del locali, dall'altro, offre al ristoratore la possibilità di rimanere sempre aggiornato e in contatto con AIC, il tutto con l'obiettivo di migliorare sempre il servizio offerto al cliente celiaco.

Per tutelare la salute dei nostri tutor e dei nostri ristoratori durante l'emergenza Covid-19, AIC ha messo a punto una modalità di auditing del tutto nuova per poter adempiere all'impegno: il monitoraggio telefonico, spesso svolto in videochiamata. Attraverso una apposita check-list preparata



per l'occasione AIC ha avuto modo di verificare attraverso un contatto telefonico se l'offerta senza glutine rispettasse sempre le linee guida AIC, il controllo delle materie prime impiegate, attraverso l'invio di foto delle etichette e di schede tecniche, se ci fossero novità nell'offerta e nel servizio senza glutine in generale, che prevedevano la necessità di un aggiornamento dei ristoratori stessi o delle informazioni che forniamo attraverso la App AIC Mobile. Il monitoraggio in remoto si è dimostrato un momento molto utile in questi mesi di distanziamento sociale per restare vicini ai nostri ristoratori, per verificare il rispetto delle linee guida AIC per la preparazione e il servizio di pasto idoneo al celiaco, per offrire il nostro supporto nel mettere a punto nuove procedure nel caso qualcuno si trovasse ad organizzare per la prima volta un servizio di asporto o di consegna a domicilio, e ancora per aggiornare i dati dei locali AFC e i servizi che gli stessi offrono per la clientela celiaca.

svolta in remoto, nei giorni 28 febbraio e 1° marzo 2021. Abbiamo approfittato dell'occasione per mettere in rete le buone pratiche digitali sperimentate dalle Associazioni, che potranno così beneficiare delle esperienze degli altri per migliorare e rendere sempre più efficaci le nostre iniziative sul programma AFC sul territorio. L'incontro è stato come sempre un momento di crescita sia professionale che della coesione che caratterizza l'operato di AIC, che è rappresentata da 20 Associazioni territoriali, con oltre 40 referenti e professionisti che operano a livello locale, uniti insieme da obiettivi e pratiche comuni.

L'esperienza del monitoraggio in remoto: il feedback dai tutor AFC

A seguito della esperienza, nel 2020, del monitoraggio effettuato in remoto, abbiamo svolto un sondaggio tra le associate che lo hanno eseguito, per un totale di circa 1300 monitoraggi svolti in tutta Italia nel 2020 in modalità remota. Il monitoraggio in remoto presenta alcune oggettive difficoltà, come quelle di prendere un appuntamento che permetta di avere un sufficiente tempo da dedicare a questa verifica. Inoltre, non sempre è facile verificare la veridicità di quanto affermato, per questo l'uso di una webcam o videochiamata può dare maggiore garanzie di controllo. Anche l'indicazione di far svolgere il monitoraggio in remoto a chi già segue normalmente il locale può rivelarsi molto efficace. Il tutor che conosce la struttura ha una visione completa e un repertorio storico che aiuta in modo determinante sia la conduzione che l'esito del monitoraggio. Inoltre da parte del ristoratore c'è meno diffidenza ed evasione dinanzi ad un tutor che conosce da tempo. Contestualmente, c'è anche chi ha rilevato, però, che la verifica da parte di un "occhio esterno", magari professionale (il professionista AFC regionale) può fungere anche da verifica dell'operato del tutor che normalmente

App AIC Mobile Disponibile per tutti

Le disposizioni prese negli ultimi mesi del 2020 per contrastare l'epidemia di COVID-19 hanno confermato, seppur con alcune differenze rispetto al lockdown della primavera scorsa, lo scenario drammatico del nostro Paese. Tutti siamo coinvolti, non solo gli ammalati che hanno l'assoluta priorità e meritano l'attenzione di tutti, ma anche i cittadini e numerose categorie economiche. Dal nostro osservatorio, abbiamo pensato ai disagi dei pazienti, attraverso il nostro quotidiano impegno sui temi dell'assistenza, ma anche alla categoria dei ristoratori italiani, molti dei quali aderiscono a una delle nostre più importanti attività, il progetto Alimentazione Fuori Casa. Abbiamo quindi deciso di rendere eccezionalmente disponibili in chiaro, per un periodo limitato di tempo, le informazioni circa i servizi offerti dai locali aderenti al network AFC, per dare un segnale di sostegno a questi locali, oltre che per rendere noti i loro servizi a tutti i celiaci. L'app AIC Mobile, nella sua sezione Locali gluten-free, è rimasta quindi aperta a tutti, e non solo ai nostri soci, fino al 31 Gennaio scorso.

Servizi al cliente

Asporto e consegna a domicilio

I dati sui locali aderenti al programma AFC sono oggi completati dalle informazioni circa i servizi di asporto e consegna a domicilio. Durante il lungo periodo di restrizioni abbiamo cercato di mantenere sempre attiva la comunicazione sia con i tutor, attraverso mail di aggiornamento e di resoconto dei monitoraggi telefonici, sia con le strutture, dalle quali abbiamo raccolto diversi dati, anche tramite questionari online, al fine di aggiornare le informazioni presenti sull'app AIC Mobile in merito ai servizi offerti dal locale per il senza glutine, con particolare riferimento ai servizi di asporto e consegna a domicilio. L'intento è stato quello di dare massima visibilità al lavoro che le strutture hanno continuato a svolgere nonostante le difficoltà legate all'emergenza sanitaria in atto, e i numerosi dati ricevuti ci hanno permesso di mantenere aggiornate tutte le informazioni presenti nella app AIC Mobile.

In particolare, è oggi possibile visualizzare per ogni locale sulla App se viene effettuato anche il



segue il locale, diventando una risorsa per intervenire su eventuali margini di miglioramento e di qualificazione del tutor AFC volontario.

In quest'anno di pandemia risulta che pochi ristoratori abbiano cambiato gli ingredienti utilizzati, cosa molto plausibile considerando la situazione in atto, anzi alcuni hanno ristretto l'assortimento dei piatti e di conseguenza degli ingredienti utilizzati. Tuttavia, alcune associate hanno sperimentato la pratica di scegliere dal menù alcune pietanze per verificare a campione la documentazione degli ingredienti, per verificarne l'idoneità. Questa pratica può garantire una verifica più efficace, che aggiri la risposta del titolare "non ho nuove materie prime da sottoporre alla vostra verifica".

Su organizzazione dello stoccaggio e degli spazi di preparazione degli

alimenti e su procedure di preparazione e servizio, anche qui non sono risultate sostanziali modifiche dichiarate dal ristoratore, del tutto giustificabile con il momento storico che sicuramente non ha previsto il lancio di nuove linee produttive, quanto, più realisticamente, la loro contrazione. Anche in questo caso, l'utilizzo della videochiamata (WhatsApp o Zoom) permette di verificare meglio quanto asserito, anche se il rapporto di fiducia con il ristoratore resta la base del programma AFC. Gli unici aspetti di novità di questo periodo riguardano l'asporto e la consegna a domicilio: in questo caso il controllo specifico si è rivelato ovviamente molto utile, anche per poter fornire suggerimenti e consigli al ristoratore.


In questo momento storico, i ristoratori hanno quasi tutti ridotto il personale, purtroppo mettendo in cassa integrazione

UN GRAZIE DI CUORE AI NOSTRI TUTOR AFC, PER IL TEMPO PREZIOSO CHE CI DEDICANO!

molti dipendenti. Questo significa che sono proprio i titolari o il primo cuoco ad occuparsi direttamente del cliente celiaco, e questo è stato un aspetto vantaggioso. In generale, la check-list telefonica si è rivelata uno strumento di buon compromesso per garantire un contatto con il ristoratore, verificare gli aspetti principali della produzione senza glutine, anche se non sempre è facile verificare la corretta applicazione dei requisiti AFC. Il contatto telefonico può rimanere una buona pratica, per il futuro, per quando si tornerà alla normalità, per raccogliere eventuali aggiornamenti sui dati forniti dai locali (ad esempio gli orari di apertura e i giorni di chiusura, l'indirizzo e-mail,

e così via) ed eventuali problematiche emerse, ma il monitoraggio in presenza resta il *gold standard* per garantire il controllo accurato delle procedure specifiche e della preparazione del personale. L'utilizzo di webcam e videochiamata può essere una buona strategia, ma deve rientrare nel patto di fiducia tra ristoratore e tutor AFC e non deve essere vissuto come una invadenza o mancanza di fiducia nelle dichiarazioni del ristoratore.

L'incontro Food del 28 febbraio, svolto tra tutti i referenti e professionisti regionali AFC, è stato occasione anche per discutere spunti di miglioramento di questo strumento che, purtroppo, temiamo dovrà essere utilizzato ancora a lungo. AIC intende indagare anche la percezione e l'opinione dei ristoratori su questo strumento, proprio per raccogliere anche da loro eventuali spunti di miglioramento. A tutti, tutor AFC e ristoratori, che stanno vivendo un periodo così drammatico per la loro attività, va il nostro più sentito ringraziamento. ♦



servizio di asporto e quello di consegna a domicilio, con l'indicazione delle eventuali piattaforme utilizzate. Precisiamo che, a causa dei continui aggiornamenti delle disposizioni per fronteggiare l'emergenza COVID-19, gli orari di apertura e servizio dei locali inseriti nella lista potrebbero subire variazioni. AIC si impegna nel monitorare gli aggiornamenti, ma si raccomanda di contattare sempre il locale per verificare le informazioni sui servizi offerti.