



* Quali indicatori di qualità per
il controllo del servizio
appaltato di ristorazione
ospedaliera?

Autori:

d'Angelo M., Quattrin R., Perri G., Peri M., Baldassa K., Vesca R.,
Grimaldi F., Brusaferrò S.



* Il servizio di ristorazione ospedaliera..

Sistema complesso
Riferimenti chiari
Qualità



* Servizio di ristorazione presso l'ASUI-Ud...

Sistema cook and chill in appalto esterno

Dal 2011

Gruppo di lavoro multidisciplinare



ASPETTI MONITORATI	ATTIVITA' DI MONITORAGGIO	CADENZA	RESPONSABILITA'
IGIENICI E DI SICUREZZA	Piano di autocontrollo HACCP	Secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 193/07 e dai Regolamenti dell'Unione Europea	Ditta appaltatrice
	Visita presso i locali della ditta appaltatrice	Annuale e al presentarsi di specifiche criticità	Direzione Medica
	Scheda di non conformità grave (temperatura inadeguata, presenza di corpo estraneo nell'alimento, prodotto alterato/avariato)	Segnalazione spontanea da parte dei reparti tramite scheda ad hoc	Reparti di degenza
	Registrazione delle temperature dei frigoriferi di reparto	Giornaliera	Reparti di degenza
DIETETICO-NUTRIZIONALI	Valutazione dietetico-nutrizionale presso il terminale al nastro di confezionamento dei pasti	Settimanale	SOC Endocrinologia e Malattie del Metabolismo-Nutrizione Clinica
	Valutazione dietetico-nutrizionale degli alimenti nei vassoi personalizzati presso i reparti	Settimanale	SOC Endocrinologia e Malattie del Metabolismo-Nutrizione Clinica
CONFORMITA' CAPITOLATO	Scheda di non conformità di fornitura in rapporto alle quantità, alla tipologia degli alimenti, alla dieta, agli orari di arrivo e ritiro dei carrelli nei reparti)	Segnalazione spontanea da parte dei reparti tramite scheda ad hoc	Reparti di degenza
QUALITA' PERCEPITA	Questionario di gradimento rivolto al paziente sulla qualità, quantità, varietà e temperatura del pasto	Annuale (campione) o in occasione di altre indagini aziendali/regionali	Direzione Medica



ASPETTI MONITORATI	ATTIVITA' DI MONITORAGGIO	CADENZA	RESPONSABILITA'
IGIENICI E DI SICUREZZA	Piano di autocontrollo HACCP	Secondo quanto stabilito dal D.Lgs. 193/07 e dai Regolamenti dell'Unione Europea	Ditta appaltatrice
	Visita presso i locali della ditta appaltatrice	Annuale e al presentarsi di specifiche criticità	Direzione Medica
	Scheda di non conformità grave (temperatura inadeguata, presnza di corpo estraneo nell'alimento, prodotto alterato/avariato)	Segnalazione spontanea da parte dei reparti tramite scheda ad hoc	Reparti di degenza
	Registrazione delle temperature dei frigoriferi di reparto	Giornaliera	Reparti di degenza



Febbraio 2017

Sopralluoghi presso i locali della ditta appaltatrice
(in preparazione visita accreditamento JCI)

Formulazione di raccomandazioni scritte

DIETETICO-NUTRIZIONALI	Valutazione dietetico-nutrizionale presso il terminale al nastro di confezionamento dei pasti	Settimanale	SOC Endocrinologia e Malattie del Metabolismo-Nutrizione Clinica
	Valutazione dietetico-nutrizionale degli alimenti nei vassoi personalizzati presso i reparti	Settimanale	SOC Endocrinologia e Malattie del Metabolismo-Nutrizione Clinica



Tot piatti:74

Non conformità relative a:

Peso (13.5%)

Condimento (4.1%)

Cottura (2.7%)

Sapore e consistenza (1.4%)

Vassoi (tot:25)

“buono” (54%)

“sufficiente” (32%)

insufficiente (4%)

QUALITA' PERCEPITA	Questionario di gradimento rivolto al paziente sulla qualità, quantità, varietà e temperatura del pasto	Annuale (campione) o in occasione di altre indagini aziendali/regionali	Direzione Medica
--------------------	---	---	------------------



Questionario di gradimento

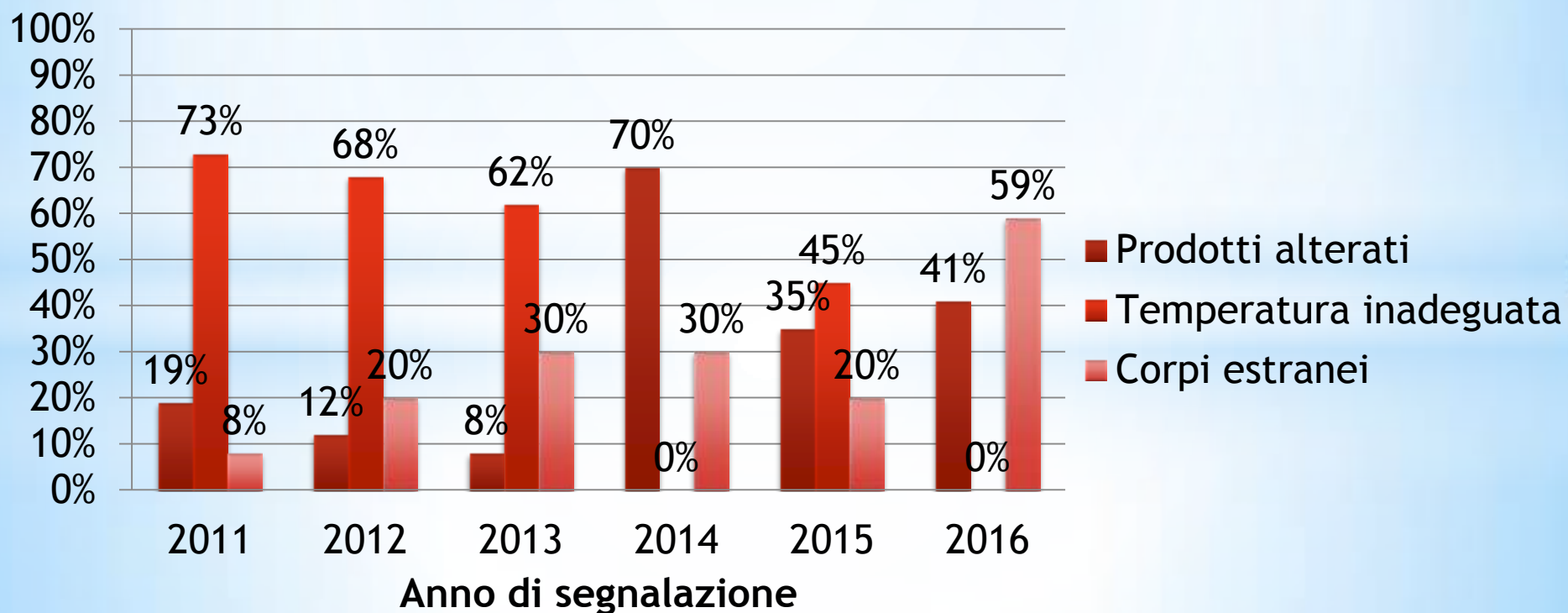
pazienti ricoverati (tot:175)

Qualità Varietà quantità

Buono :43%, 52% e 57%



Segnalazioni di non conformità gravi dal 2011 al 2016 (2011: n.37; 2012: n.41; 2013: n.37; 2014: n.20; 2015: n.20; 2016: n.27)





Il programma di monitoraggio ha permesso :

Individuare gli aspetti critici in tempo reale

Interventi ed azioni correttive immediate

* **GRAZIE PER L'ATTENZIONE**