



VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE OSPEDALIERA: QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENZA NEL PRESIDIO OSPEDALIERO



“DON TONINO BELLO” DI MOLFETTA – ASL BARI

Guerra R.^o, Greco AM^{oo}, Ficco V.^{ooo}, Mundo A.^{oooo}

^o Dirigente Medico - Direzione Medica P.O. “Don Tonino Bello” - Molfetta – ASL BA ^{oo}Infermiere - Direzione Medica P.O. “Don Tonino Bello” – Molfetta – ASL BA ^{ooo} Dietista - Direzione Medica P.O. “Don Tonino Bello” – Molfetta – ASL BA ^{oooo} Dirigente Responsabile - Direzione Medica P.O. “Don Tonino Bello” – Molfetta – ASL BA

Parole Chiave: soddisfazione, ristorazione, qualità

INTRODUZIONE

La “Customer Satisfaction” è alla base della pianificazione e dell’organizzazione dei processi e dei servizi delle Aziende Sanitarie, per perseguire obiettivi di qualità ed efficienza. Il servizio di Ristorazione rientra nelle prestazioni alberghiere offerte dall’Ospedale che può essere valutata attraverso la soddisfazione dell’utenza. Nel Presidio di Molfetta, il servizio di Ristorazione è affidato ad una Ditta esterna che provvede alla produzione, confezionamento, trasporto, distribuzione e somministrazione del pasto. Per misurare il grado di soddisfazione dell’utenza è stato somministrato ai pazienti un questionario standardizzato che ha indagato la soddisfazione dei pazienti per i primi, i secondi e i contorni serviti, oltre che la percezione della cortesia del personale a cui è affidato il compito di somministrare i cibi. La graduazione della qualità è stata classificata in ottimo, buono, sufficiente, mediocre. Periodicamente, inoltre sono state predisposte ispezioni da parte del Servizio di Dietistica della Direzione Medica, tese a verificare i parametri oggettivi del servizio (temperatura del carrello, grammatura delle porzioni, ecc)

CONTENUTI

Nel periodo Gennaio-Giugno 2018 sono stati intervistati 200 pazienti ricoverati nelle Unità Operative di degenza dell’Ospedale. Il 100% dei pazienti intervistati ha fornito una valutazione positiva del servizio in generale. Per la valutazione delle singole portate, i primi sono stati considerati buoni nell’88% dei casi, nel 81% i secondi e nel 58% i contorni. Il 97,5% dell’utenza ha apprezzato la cortesia del Personale della Ditta. Dalla rilevazione tecnica effettuata dal Servizio di Dietistica della Direzione, la qualità del servizio e il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente in materia di ristorazione collettiva è risultata nei limiti, salvo evidenziare alcune piccole incongruenze prontamente segnalate al Responsabile del Servizio di Ristorazione.

CONCLUSIONI

Il questionario è uno strumento utile per conoscere l’opinione dei pazienti in merito ad alcuni servizi erogati dall’Azienda. Conoscere le discordanze tra il servizio erogato e le aspettative dei pazienti risulta fondamentale per indirizzare le azioni di miglioramento continuo da parte della Direzione Medica. La preziosa collaborazione tra la Direzione e l’Azienda erogatrice del servizio è imprescindibile per una buona percezione dei servizi offerti e per il mantenimento degli standard di qualità richiesti.

Giudizio	Primi		Secondi		Contorni	
Ottimo	0	0%	0	0	0	0%
Buono	179	89%	163	81%	117	58%
Sufficiente	21	11%	37	19%	83	42%
Mediocre	0	0%	0	0	0	0

