

LA RISTORAZIONE OSPEDALIERA: CONTROLLI DI UN SERVIZIO ESTERNALIZZATO

Alice Zancan^{*}, Patrizia Bortolon[§], Ilaria Trivella[^], Romina Cazzaro[°], Simona Aurelia Bellometti[#]

^{*}Specializzando, Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva, Università degli Studi di Padova

[§]Medico, Direzione Medica - Distretto Est Vicenza, A.U.L.S.S. 8 Berica

[^]Dietista, Servizio Ospedaliero di Dietetica e Nutrizione Clinica – Distretto Est Vicenza, A.U.L.S.S. 8 Berica

[°]Direttore, Direzione Medica - Distretto Est Vicenza, A.U.L.S.S. 8 Berica

[#]Direttore Sanitario A.U.L.S.S. 8 Berica – Vicenza

PAROLE CHIAVE: Ristorazione , Customer Satisfaction

INTRODUZIONE

Le Aziende Sanitarie, nell'impossibilità di garantire direttamente i vari servizi, ricorrono ai servizi esternalizzati come il servizio di ristorazione, il lavanolo e le pulizie. All'Azienda quindi compete la sorveglianza e controllo dell'esecuzione di questi servizi. L'Azienda U.L.S.S. 6 di Vicenza, in riferimento al servizio di ristorazione, ha costituito un Gruppo di Lavoro multidisciplinare per controllare il tipo di servizio offerto ai degenti presso l'Ospedale S. Bortolo, l'organizzazione della distribuzione dei pasti e la qualità del cibo stesso. Con la Delibera D.G. 787/2012 sono stati individuati alcuni controlli per la valutazione della qualità del servizio di ristorazione, sia inerenti la sicurezza alimentare che relativi alla soddisfazione degli utenti: il "controllo interno" eseguito alla consegna del pasto presso le Unità Operative Ospedaliere, a cura della Direzione Medica, e il "controllo ufficiale" riguardante gli aspetti igienico sanitari delle mense ospedaliere ed esterne, a cura dei Servizi del Dipartimento di Prevenzione. Nello specifico, alla Direzione Medica Ospedaliera è stato assegnato: 1. Il controllo dei vassoi al momento della consegna del pasto presso i reparti ospedalieri con la compilazione della "Scheda Controllo Pasti" 2. La somministrazione ai degenti di un questionario di gradimento del servizio con cadenza annuale; 3. La valutazione di eventuali segnalazioni di disagi e/o inconvenienti igienico sanitari da parte dei coordinatori infermieristici delle Unità Operative.

CONTENUTI

Presso le Unità Operative il "controllo interno" ha evidenziato che nella maggior parte dei casi il vassoio è stato consegnato in orario, in buone condizioni di pulizia, completo delle posate e conforme a quanto ordinato dai pazienti. Dai questionari proposti ai degenti è emerso che la maggior parte degli utenti esprime una valutazione positiva per gli aspetti del vassoio (pulizia, integrità, presentazione) e per le caratteristiche delle varie portate. Il giudizio insufficiente si concentra sull'item del sapore, raggiungendo l'11% per il primo piatto e il 13% per il secondo piatto.

I suggerimenti raccolti tramite il questionario e le segnalazioni pervenute dalle Unità Operative sono stati oggetto di valutazione con la ditta che gestisce il servizio ristorazione nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio.

CONCLUSIONI

Complessivamente il servizio di ristorazione ha ottenuto una valutazione positiva. Pur riconoscendo che la soddisfazione dell'utente non equivale necessariamente alla qualità effettiva del servizio, si ritiene che la sua valutazione rappresenti una base informativa importante per migliorarne la gestione, insieme alla verifica dei vassoi e alla presa in carico di tutte le segnalazioni di disagi o inconvenienti igienico sanitari provenienti dai pazienti.