

L'iniziativa ANMDO-IQC per la qualifica del servizio di Ristorazione in Sanità

La attuale situazione italiana vede una disomogeneità particolarmente marcata tra le Regioni e spesso, nell'ambito della stessa Regione, nella gestione del servizio di produzione e distribuzione Pasti in ospedale. Tale disomogeneità non si manifesta soltanto a livello di qualità nutrizionale, ma anche nell'approccio alle varie problematiche quali ad esempio modalità di distribuzione del pasto, livello di conoscenza degli operatori, figure professionali impiegate, diversa consapevolezza del ruolo dell'alimentazione nella promozione della salute.

Allo stesso tempo è generalizzata, a livello nazionale, la scarsa attenzione posta alla voce del paziente ospedalizzato, che dovrebbe assumere un ruolo di centralità unitamente alla sue esigenze nutrizionali specifiche così come indicato nelle **Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera e Assistenziale** approvate in Conferenza Stato-Regioni il 16 dicembre 2010 e pubblicate in G.U. n. 37 del 15 febbraio 2011.

Il pasto in ospedale infatti presenta alcune criticità difficili da risolvere, per lo più legate all'organizzazione del servizio stesso:

la distribuzione dei pasti che richiede tempi lunghi di consegna dovuti spesso alla logistica interna della Struttura Sanitaria, con

un numero elevato di persone impiegate per il servizio nei vari reparti dislocati in zone anche molto lontane tra loro
gli orari di consumo spesso molto diversi dalle comuni consuetudini

la presenza di persone ricoverate di tutte le età e culture che hanno quindi abitudini alimentari differenti

a questo si aggiungono pazienti con problemi di mobilità e con specifiche malattie per cui sono necessarie diete particolari

La complessità del sistema comporta il necessario coinvolgimento di professionisti con competenze diverse, che devono porre molta l'attenzione nei confronti di questo tipo di ristorazione sia per quanto riguarda l'elaborazione dei menù, variati ed equilibrati nello stesso tempo, che per gli aspetti gestionali-organizzativi e tecnici di preparazione e distribuzione del pasto.

In questo scenario **ANMDO**, impegnato in un rapporto di partnership con **Italian Quality Company S.r.l. (IQC)** nella definizione di standard tecnico-professionali per la valorizzazione dei servizi interni ed esternalizzati in Sanità a salvaguarda e tutela di salute, sicurezza e benessere del paziente, promuove la realizzazione di un progetto

rivolto alla redazione di Linee di Indirizzo e Controllo per la qualifica del Servizio di Ristorazione in Sanità, prevedendo il coinvolgimento di società scientifiche, organizzazioni a tutela dei diritti dei cittadini utenti, imprese del settore e amministrazioni sanitarie.

Sostengono e partecipano all'iniziativa le imprese **EP Spa**, **MARKAS Srl**, **SUTTER Professional Srl** già attivamente impegnati nella ricerca dei migliori standard di settore per il miglioramento delle performance del servizio di ristorazione collettiva in ottica di soddisfazione delle esigenze della committenza e delle attese e aspettative del consumatore finale del pasto.

La finalità ultima è la valorizzazione del pasto nei percorsi assistenziali, riportando il degente al centro del Servizio di Ristorazione affinché sia adeguato sotto il profilo nutrizionale, sensoriale ed igienico sanitario senza trascurare aspetti di sostenibilità sociale, economico ed ambientale.

In particolare, l'iniziativa intende favorire salute, benessere psicofisico e gratificazione oltre che sicurezza al paziente durante il consumo del pasto nel rispetto di standard sia di servizio che di prodotto dichiarati nella "Carta dei Servizi della Ristorazione" e monitorati attraverso indicatori percepibili da parte del paziente stesso.

Linee di Indirizzo e Controllo per la qualifica del Servizio di Ristorazione in Sanità

A partire dal **Menu Comune**, tenuto conto dei criteri di stesura definiti della norma

UNI 11584:2015, per ciascun ambito, si intende definire:

Requisiti di servizio lungo tutta la catena di fornitura del servizio
Indicatori per il monitoraggio degli obiettivi
Strumenti e criteri di misurazione
Livello di qualità accettabile

Il documento, in fase di elaborazione nell'ambito di un gruppo di lavoro tecnico in cui confluiscono imprese, esperti di sicurezza alimentare, esperti di sostenibilità ambientale ed esperti in qualità nel settore agroalimentare e ristorazione, ha la struttura riportata nella **fig.1**. Il progetto prevede di sottoporre i contenuti via via prodotti a validazione periodica e, finale al comitato delle parti interessate che vedrà coinvolte le rappresentanze delle società scientifiche, la cittadinanza attiva, le amministrazioni sanitarie, con l'obiettivo di conseguire il miglior compromesso tra le aspettative messe in campo dalle parti interessate.

Al termine della stesura del documento è prevista la conduzione di una fase sperimentale, applicativa, per la validazione sul campo dello stesso. L'obiettivo è di giungere ad uno standard che permetta, in modo trasparente, l'accesso digitale alle informazioni riferite al servizio di ristorazione in fase di erogazione da parte di tutti i soggetti interessati, ovvero parte prima (impresa erogatrice del servizio), parte seconda (ente committente) e di parte terza (ANMDO-IQC) per il rilascio della qualifica.

La sperimentazione in campo è prevista entro l'anno 2016 dopo aver recepito osservazioni e contributi all'approccio proposto da parte del comitato delle parti interessate.

Le imprese di ristorazione aderenti al progetto, che parteciperanno con successo alla fase sperimentale applicativa per la validazione delle linee di indirizzo e controllo definite, conseguiranno un riconoscimento per l'impegno fattivo nella ricerca ed implementazione di soluzioni migliorative del proprio servizio. Il riconoscimento premierà non solo la conformità con i principali riferimenti normativi cogenti e volontari in materia di ristorazione ma anche e soprattutto l'attenzione per gli interessi della committenza e delle attese del fruitore finale del servizio, ovvero il degente.

Le Linee di Indirizzo e Controllo per la qualifica del Servizio di Ristorazione in Sanità assumono a riferimento il Menu Comune ed intendono presidiare l'intero processo di **produzione, confezionamento, trasporto, distribuzione e somministrazione del pasto lungo tutta la catena di fornitura** individuandone i punti critici di controllo per la prevenzione di ricadute in termini di disservizio sul paziente ospedalizzato con attenzione alle seguenti dimensioni della qualità del servizio e del pasto:

AMBITO	OBIETTIVO
Nutrizionale	Salute e Benessere
Sensoriale (gusto, olfatto, vista, tatto, udito)	Gratificazione
Igienico-sanitario	Sicurezza
Sostenibilità	Sociale, Economico, Ambientale



Indice

- Glossario
- La ristorazione in Sanità
- Obiettivi del documento
- Ambito di applicazione
- Attori coinvolti e ruoli
- Criteri di stesura dei menu ai sensi della norma UNI 11584:2015

1. Il menu tipo:

- Fabbisogno nutrizionale ed idrico
- Fabbisogno di micronutrienti
- Qualità ingredienti (biologico, tipico, tradizionale, denominazione protetta..)
- Variabilità e aspetti sensoriali
- Aspetti igienico-sanitari percepiti
- Aspetti ambientali percepiti
- Frequenza e orari distribuzione pasti

2. Profili professionali e competenze necessarie al ruolo

3. La comunicazione con il paziente

4. Sostenibilità:

- Sociale (ridestinazione del pasto pronto in circuiti di recupero alimenti e pasti)
- Economica (monitoraggio sprechi)
- Ambientale (uso consapevole risorse idriche-energetiche)

5. Aspetti tecnologici qualificanti

6. Struttura della Carta dei Servizi di Ristorazione tipo

7. Strumenti per la rilevazione della qualità percepita del pasto:

- Riferimenti normativi e legislativi (compreso nuove Codice appalti)
- Bibliografia