

GUARIRE CON GUSTO

Parte dal Ministero della Salute il progetto "Guadagnare salute" in ospedale. Come si articola e quali sono gli obiettivi.

di **Luisa Cappellina** - Responsabile Settore Servizi Alberghieri e Ristorazione **Cautha Solutions Srl**
Pubblicato su *Gestione & Qualità* - n°5 - Settembre Ottobre 2007

"Guadagnare Salute" è il programma tramite il quale il Ministero della Salute, in collaborazione con Slow Food, intende lanciare e sviluppare una corretta promozione ospedaliera sostenendo le produzioni locali di qualità.

L'obiettivo finale, come dice il titolo, è quello di migliorare lo stato di salute del malato, il suo benessere psico-fisico, anche tramite un'alimentazione più curata, sia sotto il profilo della scelta di materie prime di recente raccolto/produzione, sia sotto quello delle modalità organizzative del servizio e del tipo di offerta. A tale scopo si vogliono comprendere i diversi parametri che vanno a comporre l'erogazione di un pasto. L'alimentazione è vista, anche in situazioni di ricovero, come un momento piacevole e conviviale, oltre che sicuro, per integrare la cura e prevenire e combattere la malattia e la malnutrizione ospedaliera.

Al contempo il progetto si prefigge, mediante la promozione di alimenti di qualità, di sostenere le produzioni agroalimentari locali, assicurando uno sbocco commerciale in grado di compensare gli sforzi per elevare e mantenere gli standard merceologici dei prodotti ed il loro valore "culturale".

Gli obiettivi

Il progetto, a cui partecipa anche la Società Italiana di Medicina Veterinaria Preventiva in qualità di partner tecnico, avrà la durata di tre anni, e si articola in tre fasi.

La prima sarà dedicata all'analisi della situazione della ristorazione ospedaliera allo stato attuale, prenderà in considerazione n.15 strutture, scelte per ubicazione in modo rappresentativo delle diverse aree geografiche italiane, nonché per tipologia di struttura (presidi mono- o plurispecialistici..). In questa fase saranno raccolti tutti i dati ritenuti rilevanti per delineare le caratteristiche del servizio erogato: dalle modalità di gestione, alle modalità di eventuale affidamento a terzi, alla scadenza delle diverse gestioni. Inoltre, si valuteranno gli standard qualitativi del servizio, il livello di formazione e coinvolgimento del personale, le caratteristiche tecnologiche delle strutture di produzione e distribuzione e così via.

La seconda fase punterà all'elaborazione di un modello eco-sostenibile ed eco-efficiente. La terza, divulgazione del modello e dell'esperienza condotta.

Nell'attesa del completamento dello studio, gli Enti socio sanitari possono comunque attivarsi nella direzione indicata dal Ministero.

I tempi sono maturi perché ogni realtà socio sanitaria, all'approssimarsi della scadenza della fornitura di servizi di ristorazione o della fornitura dei relativi beni, prenda in considerazione una riesamina delle caratteristiche del servizio erogato, analizzando una serie di aspetti finora in genere non valutati, iniziando con sufficiente anticipo una indagine conoscitiva all'interno, ma anche insieme ai principali soggetti interessati al processo: fornitori, produttori locali o loro associazioni; altre strutture pubbliche o private di tipo analogo presenti sul territorio; utenti ed operatori del servizio.

Il processo

Gli aspetti da prendere in considerazione riguardano l'impatto ambientale ed economico che il proprio servizio di ristorazione attualmente ha sul territorio e sulla sua struttura socio-produttiva; il livello di soddisfazione degli utenti circa l'offerta; le modalità e i tempi di erogazione. E ancora, le informazioni ricevute, il valore "culturale" del cibo offerto; gli esiti delle valutazioni nutrizionali eventualmente effettuate dai competenti servizi di nutrizione e dietetica e le eventuali proposte di miglioramento avanzate. Nonchè, i progetti per combattere la malnutrizione ospedaliera nel caso proposti; la valutazione del servizio da parte del personale di reparto e da quello di controllo; la valutazione delle abilità e delle competenze possedute dal personale operativo, con particolare riferimento, ad esempio, agli addetti alla distribuzione e all'assistenza ai ricoverati.

Al fine dell'esecuzione dell'istruttoria, occorre quindi concentrarsi, per ciascuno di questi settori d'indagine, sugli aspetti sopra ricordati, che diventano parametri da utilizzare nel tempo per monitorare l'andamento del servizio erogato. E' necessario tra l'altro, avere un quadro chiaro delle risorse impiegate per il servizio e dei relativi costi diretti ed indiretti, per valutare il rapporto qualità/prezzo.

Da ultimo, occorre avere una panoramica completa sullo stato delle strutture utilizzate, in materia tale da riuscire ad installare apparecchiature tecnologiche adeguate, stabilire la loro migliore ubicazione e risolvere eventuali problemi di viabilità locale. Ai fini della valutazione dell'impatto ambientale dei servizi, necessita prendere in considerazione, ad esempio, le risorse energetiche e naturali impiegate, i loro quantitativi, il tipo di imballaggi utilizzati, il quantitativo e la tipologia di rifiuti generati, l'impatto dei trasporti delle materie prime e dei prodotti.

Insieme ai parametri, vanno individuati anche i soggetti che possono fornire risposte sufficientemente corrette ed utili all'esecuzione dell'indagine avviata, quali: provveditori economici, direttori sanitari, responsabili di uffici tecnici, servizi di dietetica e nutrizione, responsabili (diretti o indiretti) dei servizi di ristorazione; fornitori, responsabili servizi infermieristici. In definitiva, i referenti delle diverse fasi e degli aspetti del servizio.

Molte attenzioni

Occorre poi, avere un quadro preciso delle normative nazionali e locali da prendere a riferimento per la predisposizione del servizio, nonché degli orientamenti locali in merito a tematiche ambientali (rifiuti urbani, energie..); promozione e salvaguardia di produzioni locali; progetti nazionali/territoriali sulla salute della popolazione. Tali informazioni sono necessarie per passare alla fase di progettazione del nuovo servizio, e necessitano di contatti con altre strutture istituzionali. Questa fase deve scaturire dal confronto dei risultati ottenuti con i nuovi obiettivi, passando dall'individuazione delle carenze riscontrate per ciascun settore d'indagine. Individuate le aree da sviluppare, dovranno essere necessariamente valutate le risorse necessarie ed i relativi costi: potranno poi essere definite le priorità ed i tempi per il raggiungimento di eventuali obiettivi intermedi.

Ulteriori vantaggi

Questa panoramica può sicuramente apparire complessa e costosa, tuttavia occorre prendere in considerazione due fattori: la valutazione delle risorse energetiche consumate può fornire spunti per effettuare un recupero dei costi; altrettanto dicasi per la riduzione dei rifiuti: in alcuni comuni/province si applica o si sta studiando il passaggio dalla bolletta alla tariffa: pagare cioè in base alla tipologia e al relativo quantitativo di rifiuti prodotti. Poiché al giorno d'oggi la maggior parte dei rifiuti generati dai servizi di ristorazione è costituito da imballaggi primari e secondari dei prodotti food e non food, ne consegue che una corretta definizione della tipologia di imballaggi può avere una utilità non solo per la gestione degli spazi, ma anche sotto un profilo economico.

Al termine del lavoro, affinché esso non vada disperso, potrebbe essere prevista la restituzione dei risultati al gruppo di lavoro istituito dal Ministero della Salute, come esperienze aggiuntive allo studio istituzionale. Il vantaggio per le singole strutture può essere certamente quello di non rimanere ancorati a vecchi modelli di servizio, ma iniziare a procedere, seppure inizialmente a piccoli passi, in una direzione più moderna e più rispondente alle esigenze della popolazione. Inoltre, considerati i necessari tempi tecnici per una revisione sostanziale dei servizi, può consentire di preventivare e dilazionare al meglio i necessari reperimenti di risorse umane e materiali.

Tutto questo, oltre al coinvolgimento di più professionalità e competenze, sia appartenenti a diverse funzioni interne alla struttura, sia esterne, richiede un approccio diverso al problema: dalla semplice erogazione di un servizio "no core" si passa all'impostazione di un servizio che va a completare e migliorare le prestazioni sanitarie ed assistenziali ed a trasformare le strutture di ricovero e cura in soggetti attivi per lo sviluppo e il miglioramento del territorio e della sua cultura.

Il cambiamento necessita però di sensibilizzazione ed informazione destinata ai soggetti interessati, che devono ovviamente possedere adeguati strumenti di conoscenza per poter svolgere appieno il loro ruolo.

Il dettaglio del progetto può essere scaricato dal sito del Ministero della Salute, www.ministerosalute.it, al titolo: Più qualità e gusto per i menù degli ospedali.