

**REGOLAMENTO PER IL  
SERVIZIO DI  
RISTORAZIONE  
OSPEDALIERA  
DELL'ASP DI RAGUSA**

**U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO OSPEDALIERO RG 1  
U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO OSPEDALIERO RG 2**

## INTRODUZIONE

" La qualità è una caratteristica essenziale ed indispensabile dell'assistenza sanitaria ed è un attributo normale di ogni attività assistenziale, assieme al volume ed ai costi..... La buona qualità dell'assistenza sanitaria è un diritto di ogni paziente ed è diventata una priorità.... E' legittimo per le società attendersi una valutazione sistematica e rigorosa dell'assistenza per sapere se le risorse sono utilizzate in maniera appropriata e per fornire la qualità dell'assistenza sanitaria migliore possibile" ( Consiglio d'Europa: Appendice alla raccomandazione n. (97) 17 del Comitato dei Ministri agli Stati Membri "sullo sviluppo e l'attivazione dei sistemi di miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria").

Le strutture di ricovero dell'ASP offrono una serie di prestazioni tipo alberghiero, che, pur non costituendo le funzioni essenziali concorrono ad elevare il benessere del paziente durante il ricovero.

Il servizio di ristorazione riveste per il paziente ospedalizzato importanza sia dal punto di vista nutrizionale e psicologico sia dal punto di vista terapeutico in quanto rappresenta un momento di svago e di incontro che interrompe la monotonia del periodo di degenza.

Il miglioramento della qualità durante il periodo di degenza passa attraverso l'offerta di pasti sempre più idonei da erogare ad un'utenza diversificata per esigenze cliniche e metaboliche in sintonia con abitudini e tradizioni nel rispetto delle diverse culture.

Il presente regolamento ha come elemento cardine il paziente e come finalità quella di costituire uno strumento utile per Unità Operative di ricovero per la definizione dei percorsi e delle procedure gestionali ed operative fondamentali per un'efficace attuazione del servizio.

## ART.1 Finalità

Il presente regolamento ha la finalità di dettare delle linee guida relative al servizio di ristorazione e distribuzione vitto per i pazienti ricoverati in regime di ricovero ordinario nelle strutture sanitarie dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa (ASP), nell'ottica di poter offrire ai degenti un servizio di qualità e che ponga attenzione al benessere della persona, massimizzando il confort del paziente.

Il servizio di ristorazione è fornito a tutti i pazienti ricoverati, in regime di ricovero ordinario, rispettando i seguenti principi:

- ◆ Parità di diritti - Tutti gli utenti hanno gli stessi diritti /doveri nei confronti dell'Azienda.
- ◆ Continuità e regolarità del servizio- Il servizio è strutturato in modo da garantire una  
costante e regolare fornitura  
Gentilezza e disponibilità del personale addetto alla distribuzione
- ◆ Partecipazione degli utenti- I pazienti possono collaborare al miglioramento del servizio fornendo suggerimenti con le modalità indicate nella Carta del Servizio di Ristorazione Ospedaliera.

## ART. 2

### Modalità di gestione

L' attività di ristorazione si svolge presso gli stabilimenti ospedalieri dell' ASP e precisamente:

- La cucina del presidio Ospedaliero di Ragusa provvede alla preparazione dei pasti per i ricoverati del P.O. Civile, del P.O. "M. Paternò Arezzo", della RSA di Ragusa e del DSM
- La cucina del P.O. "Maggiore" di Modica assicura la preparazione dei pasti per i ricoverati del medesimo Presidio, dell'ospedale "Busacca" di Scicli, per l'Hospice di Modica, della RSA di Scicli e per il DSM di Modica.
- La cucina del P.O. di Vittoria assicura la preparazione dei pasti per i ricoverati del

medesimo Presidio, dell'Ospedale, della RSA di Comiso del DSM.

### Art. 3

#### Articolazione dei pasti

L'articolazione dei pasti è la seguente:

- ◆ Prima colazione dalle ore 7,30 alle ore 7,45
- ◆ Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 12,30
- ◆ Cena dalle ore 18,30 alle ore 19,00

Il vitto dovrà rispondere alle necessità nutrizionali di tutti i degenti ricoverati in regime di ricovero ordinario, sia di quelli che necessitano di terapie specifiche sia di quelli che possono usufruire del vitto comune.

L'articolazione alimentare prevede:

- ◆ Menù base, destinato a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico-nutrizionali Menù dietetici rivolti a pazienti con particolari patologie diete-correlate.
- ◆ Diete speciali personalizzate, formulate individualmente per ogni singolo paziente con fabbisogni particolari o problematiche nutrizionali complesse.

### ART.4

#### Dietetico

Il dietetico Aziendale sarà operativo in tutta tutte le strutture con l'attivazione del software gestionale di prenotazione pasti.

### ART.5

#### Prenotazione dei pasti

La prenotazione, per i pazienti a dieta libera, - che possono scegliere il vitto su 3 primi, 3 secondi e 3 contorni- avviene di solito entro le ore 12,00 del giorno precedente la consumazione del pasto, tranne il primo giorno del ricovero e il giorno dell'eventuale intervento chirurgico. Sarà cura del personale di reparto, tramite il sistema informatico, annotare le prenotazioni ed inoltrarle alla



cucina interna che provvederà alla preparazione dei piatti richiesti e comunicare, entro le ore 10,30 della giornata di consumazione del pasto eventuali variazioni delle prenotazioni già effettuate, nonché le dimissioni operate.

La prenotazione, per il paziente a dieta speciale, per i quali il pasto personalizzato deve rispondere a specifiche esigenze nutrizionali, deve essere fatta dal medico con apposito modulo con i dati necessari a formulare la dieta che sarà sottoposta alla dietista per il successivo inoltro alla cucina secondo la tempistica sopraddetta.

Il nuovo dietetico prevede, altresì, che alcune diete possano essere gestite direttamente dal reparto richiedente.

Il numero di pasti giornalmente prenotati per le 3 fasce orarie per i pazienti ricoverati non può essere superiore al numero dei pazienti ammessi a consumare il vitto.

La cucina garantirà un pasto anche freddo per eventuali ricoveri non previsti entro il termine di prenotazione.

## Art. 6

### Trasporto e distribuzione dei pasti

Il trasporto e la distribuzione dei pasti devono essere effettuati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie mediante adeguato personale preposto, utilizzo di contenitori e modalità di trasporto che garantiscano l'inalterabilità dei caratteri organolettici degli alimenti fino al momento della distribuzione e rispetto della tempistica compatibile con l'orario stabilito per la consumazione del pasto.

E' compito della Direzione Sanitaria di Presidio vigilare affinché la somministrazione del vitto sia effettuata nel rispetto delle norme igienico sanitarie.

La somministrazione del pasto è effettuata, nel rispetto della scelta effettuata dal paziente, su apposito vassoio allestito in reparto in modo che possa essere gradevole anche dal punto di vista sensoriale. I vassoi sono accompagnati da una scheda indicante il numero di letto e la scelta espressa dal paziente oppure il tipo di dieta speciale individuale e sono consegnati al paziente nella

camera di degenza dal personale infermieristico.

In particolare, il pasto disposto sul vassoio sarà contenuto in piatti monouso debitamente sigillati e, inoltre, sarà assicurata al paziente oltre all'acqua, la fornitura di stoviglie ed accessori necessari al consumo del pasto ( posate, bicchieri, tovaglioli).

L'Azienda si impegna a:

- garantire la fruizione del pasto anche ai pazienti non presenti al momento della distribuzione (attività diagnostico-terapeutica) con modalità di distribuzione atte a garantire le caratteristiche organolettiche del pasto.

In presenza di pazienti fragili ( anziani, politraumatizzati, con deficit fisici ed in genere con deficit sensoriali/cognitivi) è autorizzata, durante la somministrazione del pasto, la presenza di un familiare.

Alla fine del pasto verranno raccolti i vassoi, risistemati sul carrello e inviati alla sezione di lavaggio.

Previo adeguato processo ricognitivo dei bisogni formativi dei diversi operatori coinvolti nelle fasi di approvvigionamento e distribuzione, procedere ad una adeguata formazione.

#### Art. 7

##### Verifiche

L'Azienda promuove azioni di verifica sul percorso di distribuzione del vitto e sul livello di gradimento da parte del paziente mediante l'utilizzo degli allegati questionari riguardanti:

a) Grado di soddisfazione del paziente;

Il questionario di cui al punto a) sarà sottoposto ai pazienti all'atto del ricovero, gli stessi all'atto delle dimissioni provvederanno a compilarlo e a consegnarlo al personale di reparto.

Inoltre, la Direzione Amministrativa dei Distretti Ospedalieri effettuerà, a campione nelle U.O , verifiche non preannunciate, volte ad accertare la corrispondenza fra il numero dei pasti ordinati ed il numero degli ammessi a consumare il pasto.

Eventuali incongruenze, ove non debitamente motivate, costituiranno illecito disciplinare e

responsabilità erariale.

Inoltre, sarà cura del Servizio Facility Management procedere alla stesura di procedure operative per gli addetti alla distribuzione.

Le Direzioni Sanitarie di Presidio e le Direzioni Amministrative dei Distretti Ospedalieri attraverso specifiche ed integrate funzioni di controllo procederanno ad una autovalutazione delle necessità del processo di ristorazione.

## Art. 8

### Fruizione del pasto per l'accompagnatore

E' consentita ad un solo familiare la possibilità di consumare pasti a pagamento presso la camera di degenza nei seguenti casi:

- paziente ricoverato nei reparti di Pediatria, conformemente a quanto stabilito con la direttiva del 15 settembre 2014, allegata al presente regolamento;
- paziente portatore di handicap non autosufficiente, per il quale la famiglia richieda l'autorizzazione alla permanenza continuativa dell'accompagnatore al letto del paziente

La somma da corrispondere per ogni singolo pasto è così determinata:

€ 1,50 ( Iva compresa) per la colazione,

€ 5,00 ( Iva compresa) per il pranzo

€ 3,50 ( Iva compresa) per la cena

L'assistente in possesso dell'apposito modulo rilasciato dal reparto presso cui avviene il ricovero provvederà al pagamento del pasto richiesto presso l'Ufficio ticket.



**QUESTIONARIO INTEGRATIVO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE**

N°

REPARTO

OSPEDALE

**DATA DI COMPIAZIONE**

Al fine di soddisfarvi sempre al meglio, desidereremmo conoscere il vostro parere sulla qualità del nostro servizio di ristorazione.

Vi ringraziamo di voler rispondere alle nostre domande seguenti.

<b>1- I PRODOTTI ED IL SERVIZIO</b>					
<b>Che opinione avete?</b>	<b>MOLTO SODDISFACENTE</b>	<b>ABBASTANZA SODDISFACENTE</b>	<b>POCO SODDISFACENTE</b>	<b>INSODDISFACENTE</b>	<b>SENZA RISPOSTA</b>
1) La qualità dei primi piatti					
2) La qualità dei secondi					
3) La qualità della frutta					
4) La qualità dei contorni					
5) La presentazione del piatto					
6) La temperatura del pasto					
7) La quantità					
8) La varietà dei menù					
9) Il rispetto della prenotazione					
10) Il rispetto della dieta					
11) Gli orari della cena					
12) Il tempo per consumare il pasto					
13) Il luogo di consumazione pasto					
14) L'aiuto al pasto					
15) La cortesia del personale					
16) L'efficacia dell'ascolto e della comunicazione inerente la proposta del menu ed il servizio del pasto (personale infermieristico/nutrizionista/dietista)					
17) Informazioni / educazione alimentare da seguire dopo la dimissione					

**2- ATTRIBUIRE UN VALORE DA 1 A 10 ALLA PRESTAZIONE NELLA SUA GLOBALITA'**  
 Indicate di seguito un valore da 1 a 10  
 (1 significa che non siete affatto soddisfatti e 10 che siete molto soddisfatti): .....

Suggerimenti, note