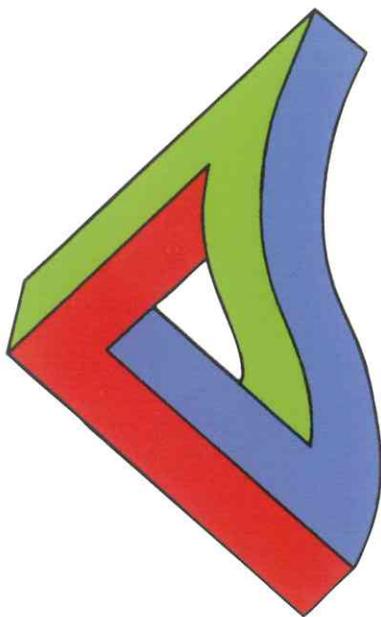


QUADERNI QUALITÀ 6

# IL COMFORT IN OSPEDALE



**AGENZIA SANITARIA REGIONALE**

omagna  
nità

A



Redazione a cura di Patrizia Maurizi  
Agenzia Sanitaria Regionale

Comfort, (II) in ospedale / redazione a cura di Patrizia Maurizi. – Bologna : CLUEB, 1999  
235 p. ; 22 cm.  
(Quaderni Qualità : Strumenti gestionali ed organizzativi nell'Azienda Sanità / Agenzia Sanitaria  
Regionale ; Assessorato alla Sanità della Regione Emilia-Romagna ; 6)  
ISBN 88-491-1366-8

CLUEB  
Cooperativa Libreria Universitaria Editrice Bologna  
40126 Bologna - Via Marsala 31  
Tel. 051 237736 - Fax 051 237758  
www.clueb.com

Finito di stampare nel mese di dicembre 1999  
dalla LIPE - S. Giovanni in Persiceto (BO)  
Disegno di copertina di Anna Gramaccioni, Ravenna

## INDICE

Presentazione di G. Bissoni .....	9
Presentazione di R. Cinotti e M. Zanetti .....	11

### PARTE I – PUNTI DI VISTA DIVERSI

1. Fattori di qualità in un grande albergo. Spunti e ipotesi trasferibili nell'ambiente ospedaliero di R. Giorgetti .....	15
1.1. Elementi di impatto con la struttura: il "visibile" .....	17
1.2. Elementi di gestione organizzativa e del personale: il "non visibile" .....	22
2. Il Comfort nelle strutture sanitarie di G. Lupi .....	29
2.1. Comfort?... dipende .....	31
2.2. Comfort in ospedale .....	33
2.3. Problemi e prospettive di sviluppo .....	37
3. Il comfort dalla parte dell'utente di C. Hanau .....	39
3.1. Relazioni fra comfort e risultato delle cure .....	41
3.2. Comfort per il paziente o per l'operatore? .....	42
3.3. Reclami .....	43
3.4. Altre considerazioni .....	44
4. Storia della confortevolezza in ospedale di L. Bolognesi e L. Bonucci .....	47
4.1. Dal Medioevo ai tempi nostri .....	49
4.2. Effetti della riforma sanitaria del 1978 e delle successive .....	51
4.3. Relazione fra comfort ed esercizio della libera professione dei medici .....	52
4.4. Aspetti gestionali della istituzione dei "reparti paganti" .....	54
4.5. Comfort per tutti .....	56

## PARTE II – GLI ELEMENTI COSTITUTIVI DEL COMFORT: PROBLEMI E OPPORTUNITÀ

5. Relazioni/interazioni: accoglienza, privacy, informazione, comunicazione .....	63
5.1. Premessa di R. Giorgetti .....	65
5.2. Aspetti relazionali di E. Zoni .....	66
5.3. Aspetti della privacy di G. Smaldone .....	70
6. La pulizia .....	75
6.1. La pulizia di D. Cuoghi .....	77
6.2. Come un'impresa vede il concetto di pulizia in una struttura sanitaria: l'esperienza della COPMA Scrl-Ferrara di A. Rodolfi .....	80
6.2.1. Premessa .....	80
6.2.2. Analisi preliminare e sviluppo del progetto .....	83
6.2.3. Gestione dei lavori .....	84
6.2.4. Qualità del servizio .....	86
6.2.5. Background .....	88
7. La Ristorazione di D. Calderoni, A. Ferretti, D. Cuoghi, P. Maurizi .....	89
7.1. Cosa si intende per servizio di ristorazione .....	91
7.2. Elementi qualificanti ed innovativi del servizio di ristorazione .....	95
7.3. Problematiche aperte .....	101
8. Significato sanitario del vitto ospedaliero di C. Lesi .....	105
8.1. Significato nutritivo e terapeutico del vitto ospedaliero .....	107
8.2. Significato educativo e psicologico del vitto ospedaliero .....	109
9. Strutture e soft quality di G. Zingaretti e C. Raimondo .....	111
9.1. Premessa .....	113
9.2. Soft quality .....	114
9.3. Struttura della degenza .....	115

## PARTE III – LA GESTIONE DEGLI ASPETTI ALBERGHIERI: ESPERIENZE INNOVATIVE IN SANITÀ

10. L'aspetto alberghiero nell'Ospedale Regionale di Lugano Canton Ticino (Svizzera) di M. Whali .....	123
10.1. Il sistema degli ospedali nella Svizzera Italiana (Ticino) .....	125
10.2. L'organizzazione dell'Ospedale regionale di Lugano .....	125
10.3. Il Servizio Alberghiero .....	128
10.4. Metodologia di lavoro .....	134
10.5. Conclusioni .....	135
11. Una struttura rispondente alle più alte esigenze di comfort alberghiero: Casa di Cura Poliambulanza, Congregazione Suore Ancelle della Carità, Brescia di R. Giorgetti .....	137
11.1. Informazioni tecniche .....	139

11.2. Standard di comfort .....	142
11.3. Gestione .....	143
11.4. Considerazioni generali .....	145
12. Il comfort è un problema di gestione del processo alberghiero: l'esperienza dell'Istituto Clinico Humanitas di R.C. Manduzio .....	147
12.1. Presentazione dell'ICH .....	149
12.2. Competenze .....	151
12.3. Organizzazione interna del Servizio di Gestione Alberghiera .....	152
12.4. Considerazioni .....	153
13. Come si gestiscono gli aspetti alberghieri nell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova di Reggio Emilia di A. Ferretti .....	155
13.1. Il mandato iniziale .....	157
13.2. L'organizzazione attuale .....	159
13.3. La gestione delle risorse assegnate .....	159
13.4. Progetti Finalizzati .....	161
13.5. Le criticità .....	164
13.6. Aspetti irrinunciabili per poter gestire l'attività .....	165
13.7. Cosa si auspica per il futuro .....	166

## PARTE IV – IL MIGLIORAMENTO DEL COMFORT È POSSIBILE: TENTATIVI E SUCCESSI

14. Azienda Usl Bologna Nord, Bentivoglio: un ospedale a cinque stelle. Come coinvolgere gli operatori, ottenere cambiamento e documentare l'aumento di soddisfazione degli utenti e degli operatori di L. Fauni, G. Lupi, G. Lupi .....	169
14.1. Il perché del progetto .....	171
14.2. Chi coinvolgere .....	172
14.3. Come coinvolgere e motivare .....	173
14.4. Cambiamenti culturali .....	175
14.5. Come si ottiene il cambiamento e si effettua la valutazione .....	176
14.6. Ottenere e documentare l'aumento della soddisfazione degli utenti e degli operatori .....	178
15. Un progetto di miglioramento della qualità dei servizi in appalto: le pulizie nell'Azienda Ospedaliera di Ferrara di D. Cuoghi .....	183
15.1. Premessa .....	185
15.2. Applicazione del progetto in via sperimentale .....	185
15.3. Riprogettazione in base alle criticità emerse e nuove applicazioni .....	186
15.4. Consolidamento e messa a punto degli strumenti definitivi .....	187
16. Accoglienza e percorsi facilitati per i cittadini nell'Ospedale S. Maria Nuova di Reggio Emilia di M. Ravelli .....	189

16.1. Contesto .....	191
16.2. Obiettivi, azioni e strumenti .....	192
16.3. Target .....	193
16.4. Risultati raggiunti .....	194
16.5. Ulteriori passi.....	194
17. Esperienze e iniziative di qualificazione del servizio di ristorazione e dei programmi dietetici nell'Azienda Ospedaliera S. Orsola - Malpighi .....	199
17.1. L'esperienza del servizio di ristorazione di M. Palma .....	201
17.1.1. Dati conoscitivi .....	201
17.1.2. Descrizione delle varie Unità Operative .....	202
17.1.3. Iniziative qualificanti .....	203
17.1.4. La formazione .....	204
17.1.5. Organizzazione .....	205
17.1.6. Aspetti strutturali ed organizzativi .....	208
17.1.7. Conclusioni .....	209
17.2. Programmi dietetici standardizzati, modulati, liberi e modificati, applicati nella ristorazione in ospedale di C. Cavazza, G. Finzi .....	209
17.2.1. Modalità di sviluppo .....	210
17.2.2. Descrizione del modello operativo .....	211
17.2.3. Prenotazione pasti .....	212
17.2.4. Conclusioni .....	213
17.2.5. Flussi operativi .....	213

#### APPENDICE – STRUMENTI OPERATIVI TRASFERIBILI

I. Metodo di lavoro per l'autovalutazione di R. Giorgetti .....	217
II. Marketing d'acquisto e accreditamento fornitori: un contributo del Progetto Regionale "Benchmarking" di C. Bergamini .....	223
III. Un questionario per la rilevazione del gradimento del vitto di F. Martino .....	229

---

## Strumenti Gestionali ed Organizzativi nell'Azienda Sanità

---

*Questo 6° Quaderno Qualità presenta il tema del comfort ospedaliero. A partire da esperienze e contributi originali tende a costruire un panorama (anche se non dettagliato) degli elementi che costituiscono il comfort in sanità. Vengono individuati i temi della relazione con il paziente (accoglienza, privacy,...), della ristorazione – dall'organizzazione agli aspetti dietetici – delle pulizie e la loro organizzazione; i rapporti con le aziende fornitrici, il comfort logistico. Il quaderno presenta anche soluzioni organizzative innovative per la gestione degli aspetti alberghieri quale l'affidamento ad un unico responsabile dell'intero processo e suggerisce in appendice strumenti operativi che si sono mostrati efficaci.*

---

L. 35.000

CB 2558

ISBN 88-491-1366-8



Regione  
Bibli

Assessorato alla Sanità – Agenzia Sanitaria Regi

 Regione Emilia-Romagna

A