

L'ampliamento dell'Ospedale dal punto di vista alberghiero

A cura di:

Elisa Gherardi, Lisetta Morani e Sonia Ceccarelli Servizio Logistico Alberghiero

Dott.ssa Annamaria Ferretti Direttore Servizio Logistico Alberghiero

ARREDO

1) Il progetto.

L'ampliamento del nuovo ospedale ha costituito per il Servizio Alberghiero un'occasione importante per ridefinire gli standard relativi all'arredo, superare gli attuali modelli ormai obsoleti nonché progettare un ammodernamento non esuberante ma completo e privo di rappezziamenti.

I criteri adottati sono stati:

- miglioramento del comfort;
- funzionalità degli arredi rispetto alla loro allocazione negli spazi nonché rispetto all'uso da parte di degenti e operatori;
- appropriatezza rispetto alle attuali esigenze di organizzazione del lavoro;
- rispondenza alle norme di sicurezza.

Il filo conduttore di questi criteri è stato quello di creare ambienti omogenei e che consentano un'organizzazione del lavoro riproducibile.

Analizzando i bisogni si è valutato quanto si poteva conservare e quanto occorreva acquistare salvaguardando i seguenti capisaldi:

- omogeneità degli ambienti e dei protocolli di lavoro
- decorosità dell'ambiente
- riutilizzo di arredi recuperabili purché inseribili nel nuovo contesto

2) Metodologia applicata e fasi seguite.

Sono stati abbozzati i primi modelli di riferimento per le diverse tipologia di ambienti che poi sono stati condivisi con gli altri operatori sanitari tenendo fermi gli obiettivi di migliorare ed uniformare i protocolli assistenziali nelle diverse unità operative. Particolare attenzione è stata rivolta al Pronto Soccorso in considerazione delle sue peculiarità. Dopo diversi aggiustamenti si è addivenuti all'individuazione del materiale necessario. Si è passati quindi alla definizione delle caratteristiche tecnico/funzionali necessarie per l'espletamento delle gare nonché dei criteri di valutazione. In tutti gli steps è stato coinvolto il personale nonché il Servizio Prevenzione Protezione.

3) La realizzazione

Miglioramento del comfort e funzionalità degli arredi:

Stanze di degenza: considerando l'attuale stato degli arredi sono state tutte completamente rinnovate:

- In ciascuna stanza sono presenti 2 letti a tre snodi (che permettono al malato di assumere diverse posizioni sia terapeutiche che di comfort), elevabili (l'altezza variabile facilita l'alzata dei malati e il rifacimento del letto) nonché manovrabili alcuni meccanicamente (con pompa a

gas) e altri elettricamente. Questi ultimi permettono anche la manovrabilità da parte della persona allettata.

- I comodini, conformi al nuovo standard già presente in ospedale, sono dotati di ruote, facilmente spostabili; il piatto superiore è girevole ed inclinabile.
- I tavoli sono facilmente chiudibili per migliorare l'accessibilità alla stanza con barelle e carrozzelle, le poltroncine e le sedie sono imbottite ed ergonomiche.
- Gli armadi, dotati di serratura e cassaforte, possono contribuire a mantenere la sicurezza dei beni dei malati.
- In buona parte delle stanze è presente una poltrona relax con poggia - gambe utile per i malati, ma eventualmente anche per i familiari.
- Tutte le stanze sono state predisposte per l'apparecchio TV.

SALA DA PRANZO E SALA ATTESA

Sono presenti diverse sale da pranzo per ogni piano, ognuna arredata con tavoli da 4 persone, accessibili sia per altezza che per spazi, anche con carrozzelle. Le sedie sono tutte imbottite e lavabili, il modello è accostabile a quello delle stanze.

Le sale d'attesa sono tutte arredate con panchette in legno o in metallo: sono inserite anche alcune sedie singole per favorire le perso-

ne che presentano disabilità. Saranno inoltre presenti punti di ristoro con distributori gratuiti di acqua e macchine distributrici di generi di conforto per visitatori ed altri utenti.

Anche gli altri locali sono stati arredati sempre secondo la legge 626/94.

ZONA PRONTO SOCCORSO

- Il bancone del triage è stato progettato dagli operatori adottando criteri che favoriscono l'impatto del cittadino con l'ambiente, la funzionalità dell'accettazione nonché l'applicazione delle tecnologie avanzate di gestione degli accessi.
- Gli ambulatori e i supporti sono tutti dotati di nuovi arredi idonei a garantire l'uso delle tecnologie e, soprattutto la spostabilità (sono tutti su ruote) dei medesimi onde favorire le pratiche di igiene ambientale. Ogni unità di alloggiamento di farmaci e presidi d'intervento si avvale di carrelli e armadi mobili, permettendo sia l'intercambiabilità dei vari ambulatori che il mantenimento della fase di rifornimento separata da quella d'uso nelle varie urgenze.
- Il magazzino è stato studiato per permettere di alloggiare in poco spazio molti e svariati presidi necessari al P.S., e di consentirne un rapido accesso (magazzino compattabile).

Più in generale l'acquisto di tutti gli arredi hanno tenuto conto dei seguenti criteri:

- buona funzionalità,
- presenza di piedi e ruote onde agevolare le pulizie dei locali,
- strutture lavabili e disinfettabili, con angoli arrotondabili, atraumatiche, prive di parti assemblate in cui si annidano facilmente sporco e polvere.

RISPONDEZZA ALLE NORME DI SICUREZZA

Gli arredi di nuova acquisizione sono dotati di un livello di reazione al fuoco conforme alla normativa vigente e alle indicazioni specifiche del S.P.P., nonché a norma secondo quanto previsto dalla legge 626/94, 242/96 e dalle norme Uni. Tuttavia il reperimento di tali articoli sul mercato è stato particolarmente impegnativo in quanto non sempre le ditte sono in grado di rispettare pienamente ed in modo sostanziale tutte le norme.

4) Programmazione e coordinamento delle attività di supporto.

L'attività di supporto alla predisposizione dei nuovi locali ha compreso:

- la programmazione generale e l'attivazione delle pulizie ambientali tenendo conto del progressivo montaggio delle apparecchiature.
- la programmazione dell'attività dei facchini per il trasferimento di arredi, apparecchiature di proprietà nonché gli altri beni d'uso. Una particolare modalità di trasporto è stata messa punto con il responsabile dell'archivio per il trasferimento della documentazione.

RISTORAZIONE

L'attivazione dei locali della nuova cucina ha rappresentato un momento di grande innovazione nel Servizio Ristorazione dell'Arcispedale, sia dal punto di vista della sicurezza igienica delle preparazioni, che delle condizioni di lavoro per il personale addetto che delle garanzie di qualità nel servizio erogato al paziente.

SICUREZZA IGIENICA DELLE PREPARAZIONI

L'acquisizione di nuove attrezzature (ampie celle frigorifere, abbattitore termico, ecc.) unitamente al percorso "tutto in avanti" permette di garantire una migliore igienicità nella preparazione del pasto in quanto:

- la presenza di celle frigorifere, forni e lavastoviglie dotati di sistemi di rilevazione delle temperature visivi, su carta e on-line permettono una più corretta conservazione delle derrate ed un efficace e tempestivo controllo;
- le diverse lavorazioni (carni bianche, carni rosse, pesce), svolte in spazi separati e dedicati, evitano promiscuità ed eventuali inquinamenti;
- la temperatura dei semilavorati,



abbattuta subito dopo la cottura in tempi ridottissimi, e la presenza di frigoriferi dedicati rendono possibile il mantenimento della catena freddo/freddo;

- l'articolazione delle lavorazioni prevedendo che le derrate in entrata seguano un percorso sempre in avanti, garantisce che i semilavorati non debbano transitare o stazionare nei locali di stoccaggio delle materie prime in entrata (percorso sporco).

CONDIZIONI DI LAVORO PER IL PERSONALE ADDETTO

L'ambiente di lavoro per gli operatori risulta notevolmente migliorato con le seguenti innovazioni:

- moderne attrezzature in acciaio inox montate a sbalzo nonché banchi di lavoro su ruote per facilitare le operazioni di pulizia;
- attrezzature doppie al fine di agevolare l'attività e di fronteggiare meglio eventuali rotture o malfunzionamenti;
- presenza di climatizzazione ambientale;
- alleggerimento dell'attività di movimentazione manuale dei carichi con l'acquisizione di 2 piattaforme a pantografo (che permettono il progressivo sollevamento delle derrate man mano che il pallet si alleggerisce), l'introduzione di mini pallet (che possono essere inseriti direttamente all'interno delle celle freezer evitando la movimentazione manuale dei surgelati) e lo stoccaggio delle derrate sia su pallet che su scaffalature;
- pavimento antisdrucciolo nelle zone di lavoro e, solo al di sotto delle attrezzature, pavimento liscio che agevola le operazioni di sanificazione.

Inoltre, il personale di reparto addetto alla ristorazione è stato addestrato affinché sia in grado di operare sui nuovi sistemi informa-

tizzati con sensibile miglioramento della formazione professionale dello stesso.

GARANZIA DI QUALITA' NEL SERVIZIO EROGATO AL PAZIENTE

La soddisfazione del paziente diventa l'obiettivo primario del servizio di ristorazione e "la scelta di cosa preferisco mangiare" è lo strumento per il suo raggiungimento:

- al paziente è sempre garantita la possibilità di scelta tra un minimo di 2 ed un massimo di 5 pietanze, anche in presenza di regimi dietetici legati alla patologia particolarmente restrittivi;
- al momento del ricovero il paziente riceve il modulo di scelta nel quale è indicato il menù settimanale;
- detto menù è disponibile anche tradotto nelle lingue straniere corrispondenti alle etnie maggiormente presenti sul territorio provinciale (araba, cinese, indiana punjab,) nonché in inglese;
- il dietino ospedaliero è uniforme in tutti i reparti affinché la risposta dietetica alla medesima patologia non differisca da un reparto all'altro rischiando di ingenerare confusione nei pazienti;

- ogni pomeriggio il personale addetto passerà presso il letto di ciascun paziente per raccogliere la prenotazione per i pasti del giorno successivo;
- per soddisfare l'esigenza di chi gradisce formaggio sul primo piatto (es. su pasta, cappelletti, tortelli, gnocchi, minestrone, ecc.) sarà possibile prenotare una bustina monodose di Parmigiano-Reggiano;
- il sistema informatizzato, che esclude automaticamente i piatti non ammessi dal regime dietetico del paziente, evita errori e, nello stesso tempo, educa il paziente ai comportamenti da tenere dopo la dimissione;
- il software accetta anche 2 diversi regimi dietetici (uno per il pranzo e uno per la cena) soddisfacendo le esigenze dei degenti chirurgici nell'immediato pre o post-operatorio;
- la prenotazione potrà essere variata on-line dal personale sanitario di reparto, fino alle ore 10 per il pranzo e fino alle ore 16 per la cena;
- il pasto sarà servito su vassoio personalizzato, confezionato in cucina ed individuabile dal cartellino riportante nome e cognome del paziente nonché pietanze



- ze prenotate;
- il trasporto dei vassoi personalizzati sarà effettuato con nuovi carrelli altamente tecnologici, dotati di una zona forno e di una zona frigo al fine di garantire il corretto mantenimento delle diverse temperature previste dalla legge e di rendere maggiormente gradevole la consumazione delle pietanze;
- in particolare la presenza del frigo permetterà anche l'introduzione di piatti quali insalate di riso o di pasta, caprese, ecc. particolarmente gradevoli ma difficilmente conservabili con i carrelli precedentemente utilizzati nonché la fornitura di acqua fresca ad ogni pasto;
- i carrelli saranno dotati di serratura a chiave al fine di evitare eventuali manomissioni durante il trasporto o l'attesa;
- le stoviglie (piatti e ciotole) presenti nel vassoio saranno di porcellana che, oltre a rendere più gradevole il servizio al paziente, permettono un minor inquinamento ambientale rispetto all'utilizzo del monouso in plastica;
- il thè e la camomilla saranno serviti con bicchieri termoresistenti che eviteranno lo sgradevole impatto del calore sulle mani;
- in tutti i reparti sono state installate prese elettriche che, in caso di ritardi nella distribuzione del pasto, permettono di collegare il carrello garantendo il mantenimento delle temperature;
- i carrelli sono dotati di sistemi automatici di rilevazione delle temperature che possono essere consultati sia in modo visivo sul display sia in remoto, attraverso data logger che permettono lo scarico dei dati e la loro elaborazione con software dedicato;
- è presente una rete di allarmi che unita ai sistemi di rilevazione computerizzata delle tempe-

rature di frigoriferi, forni, lavastoviglie e carrelli garantisce la completa sicurezza del ciclo produttivo;

- è stato introdotto un sistema di controllo della qualità per derrate, pasti e temperature che si esplica attraverso l'autocontrollo esercitato dagli operatori e il controllo esterno effettuato dalle dietiste;
- si è cercato di ridurre al minimo l'impatto ecologico del servizio riducendo l'utilizzo di plastica monouso ed aumentando la raccolta differenziata dei rifiuti.

Unitamente alla nuova cucina sono stati approntati anche i nuovi locali della mensa che renderanno più gradevole il servizio di ristorazione per i dipendenti grazie alle seguenti innovazioni:

- ambiente climatizzato,
- nuovi arredi;
- piatti e ciotole in porcellana;
- possibilità di preparazioni espresse grazie alla vicinanza della cucina ed alla presenza di interfono e passavivande;
- eliminazione delle barriere architettoniche per facilitare l'accesso ai disabili.

SECURITY

Particolare attenzione è stata attribuita al potenziamento del comfort ed anche alla sicurezza intesa come protezione degli ambienti e del patrimonio.

L'evoluzione della security è conseguenza di un nuovo orientamento della politica aziendale che alla luce delle nuove esigenze e dell'esperienza acquisita in questi anni di controllo delle problematiche sorte ha aggiunto al controllo delle aree di notte deserte e non presidiate un controllo più capillare e puntuale delle aree ritenute ad alta criticità. L'evoluzione più significativa è rappresentata da un controllo accessi che sarà sempre

più mirato e permetterà l'ingresso nelle aree critiche alle sole persone autorizzate e ciò attraverso un'opportuna programmazione del badge in possesso di ogni dipendente ed attraverso un sistema informatizzato che integra le apparecchiature di sicurezza (telecamere, sensoristica, ecc...) con quelle del controllo accessi. L'operazione è possibile attraverso la piattaforma EBI (Enterprise Building Integrator), recentemente acquisita dal nostro Ospedale, che consente attraverso un opportuno hardware e software l'integrazione ed il dialogo di diverse tipologie di impianti (antincendio, controllo accessi, microclima, antintrusione e telesorveglianza). Ed è proprio appoggiando il sistema di sicurezza alla piattaforma EBI che sarà possibile l'identificazione e volendo anche la visualizzazione delle persone in ingresso / uscita dalle aree controllate. Tutte queste notizie saranno inserite automaticamente in un database da cui sarà possibile attingere informazioni in termini di identificazione dei soggetti e del loro tempo di permanenza in area protetta. I vantaggi in termini di sicurezza sono evidenti. L'introduzione di queste nuove metodologie avverrà comunque in modo graduale iniziando da alcune Unità Operative fino a coprire tutte le aree ritenute altamente critiche.

In sintesi, ci si è orientati verso un sistema di sicurezza che sarà molto più flessibile in termini di prestazioni fornite perché capace di un'elevata programmazione e un'elevata attitudine ad interfacciarsi con altri sistemi presenti in Ospedale ed in particolare con il controllo accessi.