

Il servizio alberghiero verso la certificazione ISO 9001/2000

Un obiettivo ambizioso in un contesto di servizi di qualità

Sin dalla sua costituzione il Servizio Alberghiero ha cercato di caratterizzare la propria attività ponendo al centro l'attenzione al cliente ed attivando i metodi necessari ad offrire prodotti in grado di soddisfarlo.

Infatti, conseguentemente all'analisi dei vari processi, si è via via modificata l'organizzazione individuando da un lato procedure, modi di fare, regole e comportamenti che standardizzassero al meglio il prodotto, e dall'altro si sono attivati strumenti di verifica che, attraverso l'elaborazione dei dati raccolti, costituissero un punto importante per attivare piani di miglioramento.

L'analisi ha dovuto necessariamente essere molto dettagliata ed arrivare al nucleo dei vari processi per definire le modalità di realizzazione delle singole operazioni e, dopo averle raggruppate in "regole" e "modi di procedere" condivisi e ripetibili, passare alla sperimentazione operativa ed alla verifica dell'appropriatezza e dei risultati ottenuti nel tempo.

Nel settore Ristorazione, ad esempio, l'analisi ha permesso di ridefinire i ruoli delle U.O. e della cucina centrale permettendo il passaggio da una realtà, peraltro consolidata, dove era la cucina che decideva l'assortimento delle vivande da consumare dopo che il reparto aveva semplicemente comunicato il numero di pasti da inviare, all'attuale situazione in cui è il reparto o meglio il paziente a decidere cosa vuole mangiare.

Da questa che sembra una semplice ed ovvia misura ne è derivata la necessità di riorganizzare le modalità produttive definendo in modo puntuale non solo menù e ricette (quali ingredienti utilizzare, in quale quantità ed in che modo) ma anche i sistemi di contabilizzazione affinché, per ogni singola derrata, i quantitativi necessari fossero disponibili pur nel rispetto dei limitatissimi

spazi a disposizione nonché delle risorse assegnate in budget evitando qualsiasi spreco.

L'applicazione della normativa HACCP ha infine favorito in ciascun operatore il passaggio dal rispetto delle regole quale obbligo sopportato ma continuamente criticato alla matura consapevolezza della necessità di applicare procedure concordate, in un clima di costruttiva collaborazione dove ognuno si assume le proprie responsabilità e contribuisce al miglioramento dell'intero processo produttivo.

Allo stesso modo, anche per le pulizie si è provveduto a definire modalità d'intervento sempre più circostanziate fino ad arrivare alla stesura di specifici protocolli di pulizia differenziati a seconda delle diverse aree nonché alla gestione informatizzata del servizio e all'applicazione di un sistema certificato di valutazione del processo di lavoro e del risultato.

Non da ultimo il percorso di autorizzazione che sta permeando l'attività ospedaliera ha contribuito a creare le premesse per avviare il percorso di certificazione del servizio di cui la Direzione Aziendale, in sede di discussione budget 2002, ha approvato il progetto presentato da realizzarsi entro il 2004.

Il percorso che si intende seguire in collaborazione con l'U.S.O ed un esperto di certificazioni è articolato nelle seguenti tappe:

- studio di fattibilità con definizione di tempi ed azioni da intraprendere,
- ricognizione dell'esistente e valutazione con un esperto della documentazione esistente,
- formazione
- progettazione, approvazione, socializzazione e realizzazione degli strumenti operativi idonei ad implementare il miglioramento continuo della qualità percepita dal cliente,
- richiesta di certificazione ad un ente certificatore,
- visite di certificazione.

Attualmente gli operatori del Servizio Alberghiero stanno seguendo un breve periodo di formazione propedeutico alla valutazione ed eventuale ridefinizione dei processi di lavoro nonché della relativa documentazione a garanzia della qualità del prodotto.

Si presume che l'iter assorbirà gran parte dell'attività di certificazione del 2003.

Dr.ssa Annamaria Ferretti
Direttore
Servizio Logistico Alberghiero