

LA FILIERA CORTA NELLA RISTORAZIONE DELL'AUSL DI BOLOGNA

Emilia Guberti

Responsabile Igiene, Alimenti e Nutrizione
Dipartimento Sanità Pubblica AUSL di Bologna

Come ricordava il dott. Fattori le aziende sanitarie e in generale la sanità pubblica sono fortemente interessate ai temi che sono trattati in questa giornata.

L'esperienza riportata riguarda l'Azienda USL di Bologna e in particolare la ristorazione aziendale.

Il nostro progetto è nato dalla necessità di razionalizzare il servizio di ristorazione ospedaliera a seguito della costituzione della nuova Azienda Sanitaria di Bologna, sorta dall'unificazione di tre aziende ospedaliere e comprensiva di tutta l'area della Provincia di Bologna con esclusione di Imola. L'occasione era buona anche per sviluppare dei processi di coinvolgimento dei pazienti, del personale e della comunità locale.

La metodologia di lavoro ha visto il coinvolgimento di un gruppo misto che portava diverse professionalità e diverse esperienze nell'ambito di un programma aziendale HPH dell'OMS di Promozione della salute in ambito ospedaliero. Il gruppo ha condiviso la pianificazione e definito gli obiettivi del progetto.

Il percorso. Prima di tutto è stata analizzata la situazione esistente nei nove ospedali situati nel territorio dell'AUSL di Bologna: si è partiti da un audit dei servizi di ristorazione studiando i fattori che influenzano il processo produttivo, analizzando le criticità e le possibili alternative; si è prevista poi una revisione degli standard complessivi del servizio in materia igienico - sanitaria e nutrizionale e la gestione della complessità, (una complessità che facilmente si può comprendere se si considera che si tratta di oltre un milione di pasti l'anno per i degenti, e 350.000 per gli operatori, su un territorio piuttosto vasto).

Gli obiettivi: L'obiettivo principale era sviluppare nell'ambito della responsabilità sociale d'impresa percorsi che salvaguardassero standard e requisiti di sicurezza, nutrizionali e di comfort alberghiero, salvaguardassero l'ambiente, sostenessero le economie locali e promuovessero la solidarietà sociale.

Per quanto riguarda la salvaguardia della sicurezza igienica, oltre ai requisiti di legge sono stati identificati dei parametri aggiuntivi sia microbiologici sia chimico-fisici a garanzia dell'utenza sensibile; è stata prevista una quota di prodotti a lotta integrata o biologici, oltre che tipici e tradizionali, in coerenza con quanto previsto dalla finanziaria del 2000 e in particolare dalla legge regionale 29 del 4 novembre 2002 di qualificazione della ristorazione collettiva. Sono stati garantiti inoltre prodotti e preparazioni idonee ad esigenze dietologiche particolari (celiaci, diabetici, neuropatici). In particolare, per quanto riguarda la celiachia, si è aderito alla recente normativa che prevede l'impegno ad assicurare in ospedale così come nelle scuole e nelle mense pubbliche un'adeguata proposta dietetica, garantendo non solo alimenti adatti ma anche un'adeguata varietà e gradevolezza di essi.

Questo progetto poi si è inserito bene nello spirito delle più recenti normative europee in materia alimentare, che puntano a coniugare da un lato qualità e sicurezza alimentare e dall'altro il rispetto delle produzioni tipiche. Nella nostra realtà locale possiamo contare infatti su produzioni alimentari locali caratterizzate da una rilevante presenza di produzioni a lotta integrata, con basso utilizzo di pesticidi e da una significativa presenza di prodotti biologici. Il rapido passaggio dalla produzione al consumo (principio della catena corta, che caratterizza questo progetto) ha consentito dunque il consumo di prodotti di stagione ed un ridotto impiego di conservanti.

Un ulteriore obiettivo è stato la valorizzazione del comfort: l'umanizzazione della vita in ospedale e il benessere relazionale. L'impegno, in particolare, è stato quello di garantire la personalizzazione del servizio, con una maggiore flessibilità degli orari e particolari attenzioni per i bambini, fornire maggiori informazioni agli utenti e alle famiglie in ambito dietetico e nutrizionale coinvolgendo attivamente il personale dei reparti, sostenere la qualità della presentazione dei cibi e la gradibilità del pasto servito.

Altro valore aggiunto è stata l'attenzione ai temi della "sostenibilità ambientale", attraverso gli acquisti pubblici verdi (ovvero prodotti e servizi che hanno un minore impatto sulla salute umana e sull'ambiente) e la valorizzazione della biodiversità. Questo obiettivo è stato concretizzato utilizzando mezzi di locomozione meno inquinanti per il trasporto dei pasti, riducendo i volumi degli imballaggi e scegliendo possibilmente materiali biodegradabili, utilizzando tecnologie di produzione con minore consumo energetico, riducendo il consumo idrico e scegliendo un sistema di smaltimento di rifiuti adeguato (compostaggio).

Nell'ambito della valorizzazione della biodiversità, inoltre, è stato previsto dal progetto l'introduzione nei menù di prodotti tradizionali, in sostituzione di quelli convenzionali, per almeno 10 giorni l'anno. Questo in collaborazione con Slow Food che aveva inserito molti di questi prodotti nei suoi Presidi. A sostegno sono state organizzate anche specifiche iniziative di carattere educativo e comunicativo rivolte a pazienti familiari ed operatori. (laboratori del gusto).

Un ulteriore valore aggiunto è stato infine il sostegno all'economia locale e il sostegno tra enti. L'Azienda USL e gli Enti Locali hanno sperimentato, ad esempio, una modalità di gestione innovativa, prevedendo la preparazione dei pasti in una sede unica, con preparazione distinta dei pasti per le diverse utenze (scuole, istituti per anziani ecc.). L'appalto, più in generale, ha privilegiato i rapporti con l'economia e le produzioni locali sulla base delle potenzialità censite sul territorio. Si è scelto di premiare i concorrenti che si impegnano ad utilizzare prodotti locali, attraverso convenzioni con fornitori di zona, nello spirito della filiera corta, oltre che a gestire correttamente la frazione umida dei rifiuti con il compostaggio.

Ma com'è stato possibile questo passaggio da una situazione precedente che sembrava impedire questo tipo di scelta? In passato la gestione diretta della ristorazione da parte dell'AUSL non le consentiva di scegliere i fornitori locali perché ciò era in contrasto con le leggi UE. La politica nuova dell'AUSL che trasferisce all'azienda di gestione esterna anche la responsabilità degli acquisti, ha favorito l'acquisto di prodotti regionali oltre che locali. Tale provenienza è inserita nel meccanismo di valutazione delle offerte. Questa scelta del resto è coerente con le direttive comunitarie relative alle procedure di acquisto di beni e servizi con il Green Public Procurement.

Il progetto è stato accompagnato inoltre da un percorso di solidarietà sociale, è stato previsto infatti il recupero degli alimenti non consumati, ma ancora edibili (cioè con la garanzia dei requisiti nutrizionali ed igienico sanitari) all'interno della ristorazione ospedaliera, a favore di soggetti svantaggiati. Anche in questo caso si è privilegiata la vicinanza tra donatore e ricevente utilizzando il principio della catena corta.

Al momento dell'ideazione del progetto si è aperta poi una nuova opportunità, fornita dal rinnovo della trattativa privata del servizio di ristoro mediante distributori automatici: **l'occasione di promuovere attraverso le macchine automatiche l'offerta di scelte dietetiche sane per i dipendenti ed utenti delle strutture assistenziali** (iniziativa suggerita da altre già organizzate sul territorio regionale e nazionale). L'obiettivo era invertire la piramide degli alimenti nei distributori automatici ovvero provare a sostituire alimenti con eccesso di grassi saturi, zuccheri, sale, conservanti con alimenti protettivi per la salute, ponendo alla base frutta e verdura fresca. Nel fare questo si sono interpellati gli utenti dei distributori automatici dell'azienda USL di Bologna, per capire le esigenze, le possibilità di successo dell'iniziativa e per trarre indicazioni utili a migliorare la qualità dell'offerta dei prodotti e dei servizi, raccogliendo elementi utili alla scelta del nuovo fornitore.

Nel marzo del 2006 è stato predisposto un questionario con 12 domande a risposte singole, multiple e aperte ed è stato inviato tramite intranet aziendale a oltre 4000 dipendenti (il 50 % del totale) che hanno risposto nell'arco di una settimana. L'obiettivo era elaborare le risposte statisticamente nell'arco del mese di aprile e restituire i risultati entro maggio 2006.

Risultati:

Hanno risposto 820 persone (adesione del 20 %, dunque soddisfacente), 67 % donne, 33% uomini rappresentanti le diverse professioni e sedi di lavoro. Dalle risposte sono emersi una serie di suggerimenti per migliorare il servizio: dalla manutenzione dei distributori, alla richiesta di un referente per rimborsi e reclami, pulizia più accurata, attenzione ai cibi scaduti, migliori tempi di rifornimento (considerando anche i prefestivi), ridurre i prezzi e aumentare il numero dei distributori automatici.

E' emerso poi che gli utenti consumano: per il 90% bevande calde, il caffè è al primo posto seguito dal tè al limone, dal cioccolato e dal cappuccino. Seguono poi le bevande fredde, consumate dal 35 % degli intervistati, con una prevalenza dell'acqua minerale naturale e infine gli snack, consumati dal 29,5 %.

E' stato indagato poi il gradimento per i vari tipi di bevande. Per le bevande calde, una valutazione buona è stata data solo dal 20 % mentre è prevalsa una valutazione sufficiente-scarso; migliore è stata la valutazione delle bevande fredde (il 45,2 % le considera buone contro un 16,5 % sufficiente e un 5,5% scarse). Anche per quanto riguarda gli snack sicuramente è stato evidenziato un ampio margine di miglioramento (solo l'11% le considera buone).

Il 75 %degli intervistati poi vorrebbe più possibilità di scelta e si dichiara non soddisfatto della qualità dei prodotti disponibili. Alla richiesta di specificare cosa si vorrebbe trovare nei distributori è stato risposto nell'ordine: yogurt, frutta fresca, insalate, panini, prodotti alimentari biologici, prodotti dietetici light, gelati e prodotti del commercio equo-solidale. Si è notato dunque come l'utenza abbia già un certo tipo di sensibilità verso prodotti salutari.

Tra le proposte di miglioramento suggerite: la creazione di un gruppo di assaggiatori dei prodotti offerti dalle macchine distributrici, sia per scegliere quelli migliori sia per monitorare la loro qualità nel tempo e la creazione di un angolo pausa, con sedie, tavolini e altri comfort (tovagliolini, fornelli scaldavivande, ecc..)

Questo progetto è coerente con l'obiettivo del Piano Nazionale della Prevenzione, i piani sanitari regionali, ed anche quelli locali, di promuovere l'offerta da parte del datore di lavoro di scelte dietetiche sane nelle mense aziendali e facilitare la pratica di un'attività motoria e sportiva da parte dei dipendenti.

Lo stesso verrà promosso nella scuola, in coerenza con le pianificazioni locali, regionali e nazionali, che mirano alla prevenzione dell'obesità, del diabete e delle malattie cardiovascolari e dei tumori. L'obiettivo è dunque importante e alto. Non si potrà raggiungerlo esclusivamente con la distribuzione automatica, ma questo potrà essere un contributo importante che dovrà sempre di più estendere la rete delle collaborazioni fra gli attori sociali in modo da mobilitare quelle risorse della comunità che consentono di ricercare nuove intuizioni e soluzioni innovative.