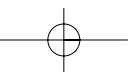
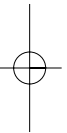
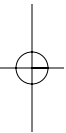


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **CERTIFICACIÓN ISO 9001/2000 DE LA COCINA CENTRAL DEL NUEVO HOSPITAL SAN PEDRO**

**24. PONENCIA: Félix Rivera Sanz  
Agencia de Calidad y Evaluación  
Sanitaria de la Rioja**





**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **INTRODUCCIÓN.**

Próximamente se procederá a la apertura del nuevo hospital San Pedro que reunirá todos los servicios y unidades de Atención Especializada de la ciudad de Logroño y de referencia en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La Cocina Central es una de las primeras instalaciones que se ubican en el nuevo hospital San Pedro de Logroño.

La Cocina del Hospital San Pedro tiene como misión dar respuesta a la necesidad de alimentación de los usuarios de los servicios de restauración del Centro hospitalario con alimentos en óptimas condiciones higiénicas y organolépticas, en los tiempos establecidos y buscando siempre la satisfacción de sus clientes.

La mentalidad de innovación y el afán del hospital por dar a los pacientes un mejor servicio han hecho que se opte por una organización gestionada por procesos. Unos procesos que buscan la excelencia en la producción y en la distribución de los alimentos y sobre todo buscan dar a los pacientes “excelencia” en sus comidas y servicios.

Se ha optado por una organización por procesos tanto funcional como organizativa y su implantación ha facilitado la adopción del sistema de producción utilizado, denominado **cadena fría** (cook – chill), la optimización de los recursos existentes, la minimización de los riesgos y la integración del personal.

## **Objetivos:**

La nueva Cocina Central fría quiere ofrecer unos procesos de producción, distribución y servicio al usuario que sigan criterios de modernidad, seguridad, capacidad de respuesta y de alta calidad que permitan la optimización de los recursos disponibles, pero sobre todo:

### **“Satisfacer el paladar de los usuarios contribuyendo a la mejora de su salud”**

- Mejorar la calidad de la producción y de los servicios que proporcionan los Procesos de Alimentación estableciendo una gestión sistemática que se adapte constantemente a las necesidades de sus destinatarios según el esquema P.D.C.A. de mejora continua, y que coordine dicho desarrollo con el proceso de planificación estratégica.
- Disponer de un sistema capaz de identificar y eliminar la mayoría de riesgos para la salud de los pacientes facilitando a los gestores información que permita el modo de controlar mejor los riesgos que permanezcan ayudando a solucionar, de la manera más satisfactoria, los problemas que surjan.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- Conocer el grado de satisfacción durante el periodo de implantación de los pacientes (cliente externo) y del personal sanitario de las unidades (cliente interno) respecto al servicio de alimentación y adoptar así las mejoras necesarias según esquema PDCA de mejora continua.

**Metodología:**

La Unidad de Calidad ha coordinado el diseño y la puesta en marcha de la Cocina Central.

**1. Estructura:** Se han trabajado en varios aspectos estructurales tales como:

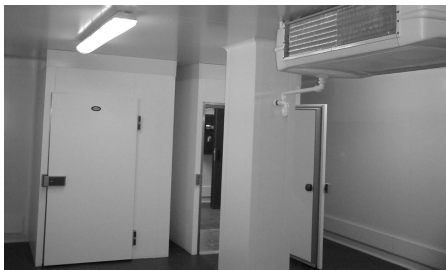
- **Estructura Física.** Se han incorporado los últimos avances en tecnología de restauración colectiva tales como abatidores, cintas de emplatado, sistemas de extracción, etc.



Zona de Cocción

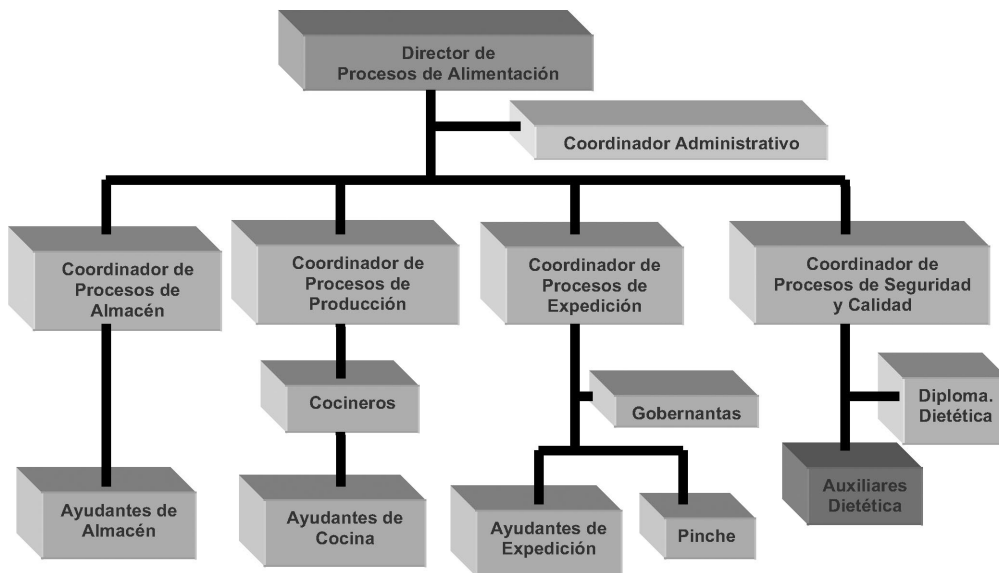


Abatidores

Almacén de comida elaborada  
(Food Bank)

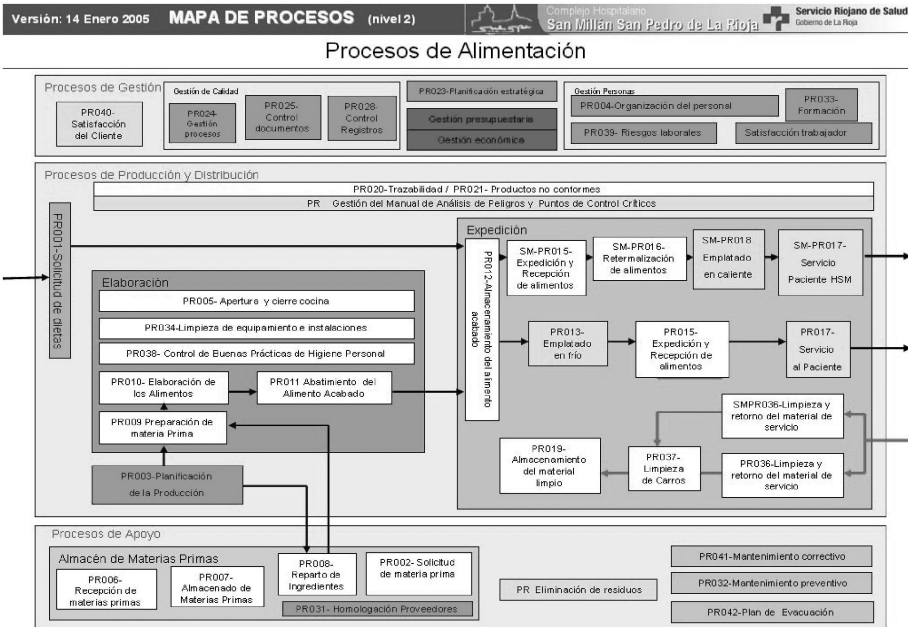
**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- **Estructura Organizativa:** Se ha creado la figura del Director de procesos de Alimentación como máximo responsable de esta y con las funciones y responsabilidades propias de un supervisor de procesos. Por otro lado se han creado también las figuras de los coordinadores de Procesos como auténticos propietarios y líderes de los mismos:
  - o Coordinador de Seguridad y Control: Responsable de los procesos de calidad de la cocina, así como de asegurar el control higiénico sanitario de los alimentos
  - o Coordinador de Producción: Responsable de los procesos de elaboración de los alimentos.
  - o Coordinador de Almacén: Responsable de los procesos de compras y mantenimiento de los alimentos almacenados en óptimas condiciones.
  - o Coordinador de Expedición: Responsable de la distribución y servicio directo a los usuarios alimentos.



- o **Estructura de Procesos:** Sistema que permite basándose en datos y hechos la unificación de criterios, la mejora continua y la satisfacción de las demandas de los clientes. Los procesos se han diseñado teniendo como referente el sistema de cadena fría y marcha hacia adelante. Dentro de los procesos se han diseñado los procedimientos, las instrucciones técnicas y los registros necesarios según estipula la normativa.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE



## 2. Implantación de un Sistema de Producción de Cadena Fría:

- Permite planificar con más de 24 horas de antelación la compra de mercancías y utilizar productos frescos de primera calidad, ya que los alimentos son procesados el mismo día en que entran en la cadena de cocina
- La preparación de los menús permite distanciar hasta en cinco días la elaboración de las comidas y su consumo, sin pérdida alguna de los valores nutritivos y alimenticios de los productos.
- Aumenta la seguridad alimentaria en el manipulado, tratamiento y elaboración de los productos. Al trabajar por debajo de los 10° C se reduce el riesgo de aparición de gérmenes hasta niveles inapreciables.
- El transporte, traslado y manipulación de bandejas, carros y platos a unas temperaturas que oscilan entre los 0° y 5° C es más seguro.
- El proceso de abatimiento permite mantener la calidad y las propiedades organolépticas de los alimentos, al igual que el proceso de retermalización de los mismos. El producto no pierde sus valores nutricionales y alimenticios una vez preparado.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

**3. Sistema de gestión de la calidad:** Se ha organizado un como una herramienta más de trabajoazonada por la innovación, los valores de los trabajadores y la sensibilidad a las necesidades de los pacientes y usuarios.

Se ha desarrollado e implantado el sistema de gestión de la calidad en la Cocina Central con el fin de:

- Satisfacer más adecuadamente los requisitos y necesidades de sus clientes.
- Documentar las mejores prácticas dentro de la cocina
- Mejorar Continuamente el sistema de calidad
- Implantar la gestión por procesos como herramienta de trabajo y gestión.
- Buscar la implicación de los trabajadores para lograr la mejora de su satisfacción y un rendimiento óptimo.
- Satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000

**4. Procesos de Seguridad y Control:** Para desarrollarlos se crearon dos grupos de trabajo formados por:

- Personal del Servicio de Medicina Preventiva, mantenimiento, y unidad de calidad del centro, un Asesor Veterinario, la Coordinadora de Seguridad y Control y el Director de Procesos de Alimentación para la elaboración de los **Manuales APPCC**
- Un técnico informático, un veterinario y un técnico de cocina y el Director de Procesos de Alimentación para la elaboración del Procedimiento de Trazabilidad:

**5. Clientes:** Para Conocer las opiniones de nuestros clientes:

- Cliente Externo: Dos oleadas de encuestas a todos los pacientes ingresados y que hayan consumido alimentos elaborados en la Cocina Central.
- Cliente Interno: Recogida de Quejas y Sugerencias en forma de no conformidades a través del Correo electrónico y en formato papel a través del documento creado a tal efecto.
- Se han realizado reuniones entre los responsables de alimentación y las diferentes supervisoras de las unidades junto con la Agencia de Calidad y Evaluación para analizar las causas de las no conformidades detectadas, y proponer acciones de mejora. En sucesivas reuniones se realiza el seguimiento de estas.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

**Resultados:**

- **Certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de la Calidad (6/09/2005)**
- Actualmente la superficie ocupada junto con el equipamiento instalado permiten, de acuerdo con los flujos de trabajo que se han determinado, un procesamiento máximo de  $\pm 1.400$  Kg. de alimentos/día, equivalentes a  $\pm 6.000$  platos/día. Actualmente el número de platos producidos es de 4886 diarios
- La Cocina Central dispone desde su apertura con un sistema de gestión de todas las actividades que allí se desarrollan en línea con la mejora continua y la orientación al cliente plasmados en:
  - o Manual de Calidad (Misión, visión, mapa de procesos, valores, política de calidad...)
  - o Manual de Procedimientos (51 Procedimientos, 57 registros e 20 instrucciones técnicas)
  - o Manuales de análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC).
- Implicación del 100% del personal
- Se ha implicado a otras áreas del hospital en la gestión de procesos
- Se ha implantado un cuadro de mando de indicadores de cocina que permite el seguimiento diario de las actividades que allí se desarrollan
- Se han Identificado Áreas de Mejora y se han actualizado los procedimientos.
- Seguimiento de los procesos a través de reuniones de acuerdo al calendario de reuniones marcado para la realización del seguimiento estudiando las diferentes no conformidades detectadas, así como los Indicadores de Calidad de su área.
- Gestión diaria de procesos de alimentación supervisada con el equipo de coordinadores de procesos bajo la responsabilidad del Director de Procesos de Alimentación mediante calendario de reuniones diarias:
  - o Al inicio de cada jornada el Director de Procesos de Alimentación mantiene una reunión con su equipo de coordinadores para revisar y tomar las medidas correctoras oportunas que hubiesen originado el día anterior en los servicios, así, planificar y organizar la producción y los servicios del día.
  - o Segunda Reunión de Coordinadores de Procesos. Cada Coordinador presentará las \*No Conformidades ocurridas durante la jornada y se comentaran brevemente.
- Semanalmente el Director de Procesos de Alimentación presenta en la reunión establecida las acciones de mejora de las no conformidades.



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- Realización de un planning de control de registros e indicadores de calidad para cada uno de los procesos.
- Resultados en Seguridad y Control:
  - o Elaboración e Implantación de Manuales APPCC: Al tratarse de centros separados físicamente se ha elaborado un manual para cada centro y uno para los procesos de la cocina central. En total, cuatro manuales siguiendo las recomendaciones de asesores veterinarios.

Todos los manuales APPCC constan de: Objeto y Alcance, legislación aplicable, Memoria de Calidades, Mapa de Procesos, descripción de los procesos, tablas de gestión, Guía de buenas prácticas de manipulación, programa de limpieza y desinfección, plan de eliminación de residuos, control del suministro de agua, programa de desratización y desinsectación, plan de mantenimiento, programa de formación y sistemática de verificación y control.
  - o Elaboración e Implantación del Procedimiento Trazabilidad: Incluido en el Manual de Procedimientos. Da la posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todos los procesos de Alimentación de un alimento o ingrediente. Se han interconexionado los programas de gestión de la cocina informatizando y automatizando la mayor parte del procedimiento
  - o En los últimos seis meses se han enviado 17 muestreos de comida a laboratorio:
    - Nº de nuestras de platos elaborados contaminados según laboratorio: 0%
    - Nº de muestras de productos sin elaborar (hortalizas) servidos por proveedores externos, contaminados según laboratorio: 17.62%
- Resultados en Cliente Externo (paciente):
  - o Se ha encuestado a 676 pacientes, respondiendo 481 (participación 71.15%)
  - o El 74.4% manifiesta conocer su dieta.
  - o El valor más repetido sobre de satisfacción global de los clientes de los procesos de alimentación es 8 sobre 10.
  - o El servicio personal es altamente valorado dándose porcentajes del 82.96% en puntualidad y del 86.49% en limpieza en la suma de los bien y muy bien
  - o La cantidad de alimentos servida se considera buena o muy buena en un 75% de los pacientes.
  - o La temperatura de los platos es considerada buena o muy buena por un 78.92% de los encuestados.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- o No parecen existir diferencias destacables por razón del tipo de dieta o los días ingresados.
- o Se han propuesto nueve acciones de mejora tales como la implantación de un sistema de control, un procedimiento de I+D para platos en cadena fría o el cambio de proveedor de fruta.
- Resultados en Cliente Interno (Personal Sanitario):
  - o Se han recogido 378 no conformidades referentes a aspectos como el funcionamiento de los programas informáticos, la falta de platos o menús, alimentos de poca calidad y diferencias entre lo solicitado y lo entregado principalmente.
  - o Se han mantenido reuniones con todas las supervisoras de planta, médicos digestólogos, endocrinos, pediatras y nefrólogos en primera instancia para estudiar las no conformidades detectadas y de seguimiento de las acciones de mejora posteriormente
  - o Se han planteado 51 acciones de mejora que incluyen la creación de algunos menús especiales, la adecuación de los registros informáticos, la adecuación de horarios de solicitudes, mejoras de la comunicación, adecuación del suministro de alimentos u utillaje, etc.
  - o Se han cerrado 30 acciones de mejora, 12 han sido modificadas y 9 están pendientes de implantación

Actualmente estamos trabajando en mejorar el procedimiento de satisfacción del cliente interno y en la incorporación de nuevas formas de obtener información para la mejora continua a través de la dirección de Procesos de Información y Atención al Usuario

### **Conclusiones.**

- Desde la implantación de este proceso se ha logrado crear una metodología de trabajo que permite la mejora continua del sistema de calidad y la implicación de todo el personal en la gestión de los procesos.
- Con el diseño previo de los procesos de la cocina y su implantación se ha facilitado la adopción del sistema de producción utilizado, denominado “cook – chill” o cadena fría, la optimización de los recursos existentes, la minimización de los riesgos y la integración del personal.
- El Complejo Hospitalario San Millán San Pedro de La Rioja dispone de un sistema que garantiza a sus usuarios seguridad respecto a la calidad de los alimentos que toman en este centro.

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- Los procesos de Alimentación disponen de los recursos necesarios para acercarse más a las necesidades de sus clientes y los han integrado dentro de sus procesos de mejora continua estableciendo grupos de trabajo que, además, permiten el acercamiento entre diferentes profesionales de diversas áreas y la adopción de mejoras para adecuarse a los requerimientos reales de los pacientes de manera eficaz y eficiente.

