

**INFORME DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD DEL
SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

PA SER-41/2018-AE

HOSPITAL REY JUAN CARLOS



1	Objetivos
2	Metodología de Trabajo
3	Situación Actual
4	Conclusiones Generales
5	Areas de Mejora
6	Estudios Realizados
7	Contestación del PPT

- > La finalidad de los trabajos es llevar a cabo las siguientes auditorías del servicio de Restauración:
 - ❑ Auditoría de calidad de las dietas elaboradas por el servicio de restauración para pacientes y acompañantes de niños ingresados del Hospital en los siguientes puntos:
 - Materias primas.
 - Variedad de extras (yogures, galletas, zumos, etc. entregados a las Unidades).
 - Elaboración y recetas.
 - Presentación de platos.
 - Comprobación de las encuestas de satisfacción.
- > Auditoría de especificaciones técnicas de las materias primas del servicio de restauración del Hospital, en concreto:
 - ❑ Especificaciones técnicas genéricas.
 - ❑ Especificaciones por grupos de Alimentos.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

En el desarrollo del proyecto se han llevado a cabo los siguientes trabajos:

1. Validación del cumplimiento de los pliegos de condiciones definidos para la gestión del servicio de restauración para pacientes y acompañantes de niños ingresados del Hospital en los siguientes puntos:
 - > Materias primas. Se auditó la lista de materias primas recogidas en los pliegos técnicos, cotejándolas con las fichas de producto que utiliza actualmente la empresa que presta el servicio de restauración.
 - > Variedad de extras. Análisis de la variedad, cantidad y calidad de extras que se ofrecen a los pacientes.
 - > Elaboración recetas. Revisión de las recetas para evaluar el cumplimiento de los protocolos de elaboración, calidad y e higiene alimentaria, a través del cumplimiento de los puntos APPCC.
 - > Presentación platos: Análisis de las bandejas de servicio en planta en cuanto a aspecto visual de la bandeja, producto presentado, temperatura de regeneración adecuada, etc. Se dará especial atención al estado en el que llega la comida al paciente, después de su reconstituido.
 - > Encuesta de satisfacción. Análisis del proceso de realización de encuestas a pacientes y contrastación de los resultados.

2. Análisis de las especificaciones técnicas de las materias primas del servicio de restauración del Hospital:
 - > Para las especificaciones técnicas genéricas se comprobaron las fichas técnicas de productos adquiridos y almacenes, con el objetivo de confirmar si estos productos cumplen las especificaciones técnicas definidas en los pliegos técnicos.
 - > Para las especificaciones por grupos de Alimentos, se analizaron todas las fichas técnicas de producto y se auditaron los almacenes y protocolos de manipulación, con la finalidad de identificar incidencias en la trazabilidad de todos los productos contemplados en los pliegos técnicos.
3. Redacción y presentación de un informe de resultados, con la situación identificada y recomendaciones de mejora. Para la realización de estos análisis se llevaron a cabo las siguientes actividades:
 1. Identificación de estándares y niveles de auditoría. Revisión del pliego técnico para identificar estándares de trabajo:
 - Obligaciones generales a cumplir en el servicio de restauración.
 - Especificaciones técnicas específicas del Servicio.
 - Especificaciones técnicas de los productos.
 - Especificaciones de nivel de calidad de servicio al cliente.
 - Especificaciones de higiene y seguridad alimentaria (APPCC).

2. Auditoría interna de gestión y producción: Una visita de análisis de gestión interna y recogida de registros e indicadores, fichas de especificaciones de materias primas. En esta visita se analizaron los siguientes aspectos:
- Especificaciones técnicas genéricas y por grupos de productos.
 - Flujo del proceso de producción de cocina
 - Nivel de equipamientos e instalaciones
 - Especificaciones de higiene y seguridad alimentaria (APPCC)
 - Indicadores de gestión interna.
- > La primera fase se llevó a cabo en un día de trabajo en el que se realizaron las entrevistas, controles visuales del estado de ejecución de los procesos y la comprobación del estado y uso de los medios y materiales asociados al servicio (13 de Marzo).
- > En la segunda fase se realizaron inspecciones de emplatado, traslado de las comida a las plantas y entrega a los pacientes, además de tomar temperaturas de 4 bandejas (8 platos) (Semana del 18 al 22 de Marzo).

- > Se identificaron posibles incidencias, considerando los procesos críticos que se verían afectados por dichas incidencias. Dichas incidencias se fotografiaron y se clasificaron según 3 niveles (crítica, media y leve), según la definición que determina el SERMAS, en cuanto al riesgo que suponga para persona, medio ambiente o servicios.



Crítica: Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.



Media: Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.



Leves: Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios, un sobreconsumo energético.

SITUACIÓN ACTUAL

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE COMIDAS A PACIENTE

- > Este hospital está equipado con un sistema de línea caliente, produciendo aproximadamente 360 comidas al día repartidas en distintos momentos (desayuno, comida, merienda y cena).
- > Las comidas son transportadas al paciente en bandejas isotermales en carros de transporte.
- > La empresa compra la gran mayoría de sus productos limpios y listos para su uso: carnes, pescados y vegetales..
- > Los productos servidos a los pacientes son de elaboración sencilla y con procesos culinarios seguros. Una operativa sencilla, sin procesos complejos y potencialmente peligrosos desde el punto de vista de la seguridad alimentaria.

ASPECTOS POSITIVOS

> Instalaciones y equipamiento

- ❑ El local es adecuado para la actividad y está en buen estado de conservación, aunque hay algunas necesidades de mantenimiento que se detallan mas adelante.
- ❑ Los útiles de limpieza se encuentran en buen estado de limpieza y conservación, y su utilización era la correcta.

> Condiciones adecuadas de manipulación

- ❑ Todos los empleados desarrollan su actividad con los uniformes correctos, limpios y en buen estado de conservación.
- ❑ Se han verificado evidencias generalizadas del cumplimiento de las buenas prácticas de higiene y de producción por parte de todos los trabajadores de la plantilla.
- ❑ El lay-out de la cocina es adecuado, permitiendo ejecutar el proceso de producción de cocina marcha hacia adelante, evitando de esta forma las contaminaciones cruzadas, aunque existen algunos aspectos negativos que se detallarán más adelante

> **Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)**

- ❑ De forma global, es posible garantizar la trazabilidad completa de todas las materias primas y productos servidos a los pacientes, a pesar de algunos aspectos negativos que se detallan mas adelante. El registro provisional de lotes en una pizarra antes de que se transfieran al proceso de elaboración, es una buena práctica.
- ❑ Se han verificado evidencias del control adecuado de la recepción de las mercancías y de su almacenamiento – Control de calidad y temperatura, almacenamiento a las temperaturas correctas y evidencia de la rotación en almacén por el método FIFO.
- ❑ En zona de preparación, todas las comidas preparadas cumplen con las temperaturas correctas de producción (Judías Pintas: 93.6°C, Patatas: 86°C; Pollo: 91°C y Emperador: 93°C) conforme a los límites mínimos definidos por la empresa (Temperaturas de preparación en caliente – mínimo: 75/80°C) y que cumplen con las normativas vigentes.
- ❑ En el emplatado se cumplieron los límites establecidos para el mantenimiento en caliente (Límite- >65°C) – Una hora después de empezar el emplatado (Sopa de pasta: 68.9°C; Puré de zanahoria: 74.6°C, Judías pintas: 75°C).

> **Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)**

- ❑ Todos los empleados estaban debidamente equipados para hacer el emplatado, utilizando las máscaras protectoras. Mostraron buenas prácticas de higiene y seguridad alimentaria.
- ❑ El proceso de prescripción de las dietas funciona y las responsabilidades están claras. La dietista verifica cada orden y adapta la dieta al paciente. En caso de dudas, hablan con los cocineros para confirmar la ficha técnica. Subrayando o destacando en la etiqueta de la dieta los alérgenos existentes para evitar errores de identificación.
- ❑ El cambio de turno entre dietistas se hace de forma correcta, garantizando que no haya fallos en el intercambio de información que podría resultar en una pérdida de información: pedidos olvidados o cambiados, información de alérgenos u otras intolerancias no registradas.
- ❑ El sistema informático permite llevar a cabo la trazabilidad hacia delante de los productos servidos a los pacientes.

> **Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)**

- ❑ Hay evidencias del control periódico de la calidad del agua utilizada, todo y que ese control lo lleve el departamento de mantenimiento del hospital.
- ❑ Existe un sistema automático de registro de las temperaturas de los cuartos fríos que garantiza el control de las temperaturas. Sin embargo, más adelante se detallan aspectos de mejora.

> **Sistema de gestión**

- ❑ El sistema de seguridad alimentaria se encuentra bien definido, cumpliendo con las normativas y garantizando el control de los posibles peligros.
- ❑ Se han encontrado evidencias de la verificación continua del sistema de seguridad alimentaria. Llevándose a cabo los controles analíticos mensuales de las materias primas, productos, superficies y personal, siendo los resultados adecuados. También se realizan diversas auditorías internas, y hay evidencia de seguimiento a las observaciones en los informes de auditoría, sean registros de incidencias o acciones correctoras

> **Sistema de gestión (Cont.)**

- ❑ La operativa es sencilla, sin procesos complejos y potencialmente peligrosos desde el punto de vista de la seguridad alimentaria.
- ❑ La gestión de los productos de limpieza y desinfección es correcta, estando las fichas técnicas y de seguridad disponibles, tanto físicamente en una carpeta, como en la intranet de la empresa.
- ❑ El sistema de selección de proveedores es adecuado, y garantiza que sólo se utilizan productos de proveedores aprobados y con registro sanitario.
- ❑ Se verificó el cumplimiento del plan de control de plagas tanto a nivel de visitas, informes de visita, medidas correctoras (no había ya que no fueron necesarias) e informaciones de localización de cebos, trampas y productos utilizados.
- ❑ Se verificó el cumplimiento del plan de formación definido por la empresa. Existe evidencia de la realización de las acciones de formación previstas y de la respectiva frecuencia de los empleados.

> **Sistema de gestión (Cont.)**

- Existen evidencias del cumplimiento del plan de mantenimiento: registros preventivos y de calibración de los instrumentos de medida. Así como evidencias de la gestión adecuada de las necesidades de mantenimiento correctivo.

> Producto y servicio

- ❑ Hay evidencias de que todas las materias primas están debidamente aprobadas y provienen de proveedores aprobados y con autorización sanitaria (Ejemplo: Gallo – Proveedor Garcimar; Raciones traseras Pollo – Proveedor Avícola Segoviana).
- ❑ Se utiliza el parte de producción y se respecta el contenido de las fichas técnicas de producto existentes.
- ❑ La vajilla de pacientes es adecuada y se encuentra en buen estado de conservación;
- ❑ El proceso de lavado de vajilla es adecuado y correctamente dimensionado para la cantidad de vajilla a lavar;
- ❑ El emplatado de las comidas (observada la comida y merienda) se hace de manera adecuada y respetando los tiempos y horarios definidos.
- ❑ La presentación de los platos es correcta. Se han observado cuidados con la presentación y limpieza de los platos durante el emplatado.
- ❑ A pesar de no haberse hecho controles de pesaje de las comidas, las raciones eran visualmente adecuadas.

CONCLUSIONES GENERALES

- > El nivel general de higiene y seguridad alimentaria es bueno, y la totalidad de los empleados evidencia conocimientos y prácticas adecuadas de higiene y manipulación de alimentos, que dan como resultado la producción segura de los alimentos para los pacientes del hospital.
- > El sistema de seguridad alimentaria y APPCC está bien desarrollado, atendiendo a las normativas y exigencias del sector. Sin embargo, se notan algunas dificultades en la implementación de determinados procesos, como son la garantía de la trazabilidad y el proceso de enfriamiento de comidas.
- > Los niveles generales de higiene de instalaciones y equipos deberían mejorarse, ya sea revisando la frecuencia de las acciones de limpieza, o bien mejorando el control de la ejecución y de la calidad final de los procesos de limpieza.

- > Se recomienda una acción de formación en los siguientes aspectos-clave:
 - ❑ Cumplimiento de los registros del sistema de seguridad alimentaria
 - ❑ Control efectivo de los puntos críticos identificados en el análisis del APPCC.
- > El sistema de distribución de las comidas en bandeja isotérmica no es el más eficiente, por lo que es necesario el control de las temperaturas de cocción y de mantenimiento en caliente durante el emplatado. Se recomienda un control más riguroso de las temperaturas de cocción y del funcionamiento de los baños maría.

- > Se considera adecuada la elección de menú en la dieta basal y asimilables a basal. Actualmente la elección en el caso de los pacientes, consiste en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres.
- > Los menús se realizan en ciclos mínimos de dos semanas y son distintos para cada una de las estaciones del año. Existe una oferta de elección de menú para todas las dietas básales o blandas.
- > La pensión alimenticia para las dietas básales o asimilables, se realizan tanto para el desayuno, como para la comida, merienda y cena.
- > Se tienen en cuenta y se ofertan las alternativas alimentarias para los colectivos minoritarios y por razones de religión. También se tienen en cuenta los hábitos alimentarios generalizados (como los vegetarianos) que presentan dificultades para la alimentación normal.
- > También se facilita menú a los acompañantes de menores hospitalizados.

AREAS DE MEJORA

> Diseño higiénico de las instalaciones:

- ❑ Características: Puertas de madera de acceso a los cuartos fríos en mal estado de conservación.
- ❑ Estado de conservación:
 - Algunas partes del suelo dañado. Lo que da como resultado la acumulación de aguas paradas.
 - El acceso al mecanismo de apertura de la puerta automática de la zona de emplatado estaba abierto.
 - Delante de la cámara de basuras había un hueco muy grande en el techo – Acceso técnico a las cámaras – Posible contaminación por plagas u otras suciedades.
- ❑ Flujo proceso:
 - La entrada de las mercancías se comparte con la salida de la basura. Aunque las operaciones se llevan a cabo en momentos distintos, los riesgos de contaminación son elevados. Además, el nivel general de limpieza de esta zona era malo.



> Diseño higiénico de las instalaciones:

❑ Flujo proceso:

- La situación del abatidor de temperatura y de la máquina de envasar requiere que las comidas vayan hacia atrás del cuarto frío de preparaciones. Esto puede originar contaminaciones.



- ❑ Movimiento de personas: La zona de envasado de cubiertos está demasiado cerca de la zona de lavado de vajilla de cocina. Se recomienda recolocarla en otra zona más limpia.



> Plan de limpieza y desinfección

- ❑ Registros de limpieza: Se recomienda un control más minucioso del cumplimiento de los registros de limpieza – Limpieza cubo basura no realizada el 28/02 (señalado por el responsable) pero sólo se hizo el 7/03



> Plan de limpieza y desinfección

□ Instalaciones y equipos:

- En general, se recomienda una mejora de las prácticas de limpieza ya que el nivel general de limpieza de la cocina podía haber estado mejor. Hay zonas con suciedad acumulada (parrillas, tuberías, cubetas de lavado, cuchillos, debajo de las mesas de trabajo y en algunas zonas de difícil acceso).
- En un momento determinado se acumuló agua en el suelo y nadie la limpió por un largo período de tiempo (el volumen de servicio no justificaba la no limpieza).



> Plan de control de proveedores:

- Ausencia de proveedores/productos no aprobados: Aunque el producto esté aprobado, la ficha técnica del producto "redondo de Pavo Tipo A" del proveedor Garcimar no estaba disponible.



> Plan de trazabilidad:

- ❑ Etiqueta interna de caducidad secundaria:
 - Albóndigas congeladas en caja plástica sin etiqueta original de proveedor ni etiqueta secundaria.
 - Productos lácteos variados en las que el envase ya había sido abierto sin etiqueta secundaria de indicación de caducidad.
- ❑ Trazabilidad proceso: Los triángulos de queso no poseen información de lote o fecha de caducidad. Quedando interrumpida la trazabilidad cuando se retiran de la caja original.



> Plan de control de temperaturas

- ❑ Control de las temperaturas: El sistema de alarma no emite avisos a las responsables. La descarga de los datos se hace de manera discontinua, por lo que el acceso a la información tarda demasiado.



> **Normas de higiene personal:**

- ❑ Lavado de manos: El dispensador de papel de uno de los lavamanos, de los cuartos de preparación; se encontraba sin papel.
- ❑ Higiene personal: El vestuario masculino se encontraba muy desorganizado y muy sucio.

> **Buenas prácticas de manipulación:**

- ❑ Limpieza y desinfección de vegetales:
 - Mejorar prácticas, confirmar que existe solución de cloro antes de empezar la dosificación
 - Validar con el proveedor que el cloro libre se mantiene correcto, el envase del desinfectante no tiene tapa.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

□ Limpieza y desinfección de vegetales:

- Mejorar la realización de los registros de limpieza y desinfección inmediatamente después de la desinfección. Se constató un preparado de pimientos ya terminado, sin registro hecho y en el que la persona responsable estaba ya haciendo otras tareas (limpiando). Cuando se hizo la advertencia, de inmediato se redactó el registro.



□ Preparaciones calientes: No estaba disponible la temperatura de cocción del ragout de pavo del día 12/03 en el parte de producción– Incumplimiento programa APPCC. La temperatura de cocción registrada para los productos puré (100°C) se refería a la temperatura del equipo y no de la preparación (Medición temperatura túrmix cereales (87°C).



□ Elaboraciones túrmix: El interior de la máquina de túrmix salado estaba muy sucio con residuos anteriores. Asimismo, no hay ninguna trazabilidad de los productos utilizados.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

□ Mantenimiento temperatura en caliente

- No estaba disponible la temperatura de emplatado del ragu de pavo del día 12/03 en el parte de producción- Incumplimiento programa APPCC. Sin embargo, se ha podido ver que las temperaturas de emplatado registradas por las dietistas estaban correctas (Ragu de pavo: 75°C)
- A las 12:30h se registró una temperatura de 40°C de unas raciones de una dieta especial (Merluza) en los baños maría de apoyo al emplatado. Una hora después del inicio del emplatado, el cocinero recalentó el producto.
- Se han emplatado con demasiada antelación algunas raciones de emperador que quedaron en los platos, fuera del baño maría.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

□ Prevención de la contaminación cruzada:

- Manipulación de huevos cocidos en el cuarto de preparación de carnes cuando había pollo crudo en preparación. Aunque el huevo fuera para añadir a una sopa caliente, es una práctica a evitar
- Presencia de plátanos en uno de los cuartos fríos de preparación (vegetales).

□ Inventario de seguridad de dietas: Se recomienda revisar el procedimiento de inventario de seguridad de dietas que quedan disponibles, una vez finalizado el emplatado. El ponerlas en la cámara de frío, para después regenerar sin ningún control de enfriamiento o regeneración, puede representar un proceso potencialmente peligroso.



> **Registros:**

- ❑ Parte de elaboración: Mejorar el protocolo para completar los registros inmediatamente después de las tareas. El cocinero rellenó el parte de elaboración al final del turno (lo que puede dar como resultado registros incorrectos o inexistentes).
- ❑ Registro de la realización del sistema FIFO: No quedó claro para el equipo la utilidad real de este registro. Además, hay fuertes evidencias de que no se utiliza con la regularidad debida. Una vez se utilicen las etiquetas para gestionar el sistema FIFO, replantearse su inclusión en el sistema.
- ❑ Fichas técnicas:
 - No estaba disponible en la carpeta de cocina la ficha técnica del emperador.
 - No existencia una evidencia clara del cumplimiento diario de las fichas técnicas. La información registrada en el parte de elaboración es incompleta y no es posible verificar si la ficha técnica fue cumplida.



Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Estado de conservación instalaciones	Puertas de madera de acceso a los cuartos fríos en mal estado de conservación. Algunas partes del suelo dañado. El acceso al mecanismo de apertura de la puerta automática de la zona de emplatado estaba abierto. Delante de la cámara de basuras había un hueco muy grande en el techo.	Hacer listado exhaustivo de las necesidades de mantenimiento para presupuestar y calendarizar en el corto/medio plazo
Flujos proceso	La entrada de las mercancías se comparte con la salida de la basura La situación del abatidor de temperatura y de la máquina de envasar requiere que las comidas vayan hacia atrás del cuarto frío de preparaciones	Mejorar los procedimientos de limpieza de la zona de entrada de mercancías Reubicar el abatidor y máquina de envasar a un local dónde se garantice la marcha adelante de los productos

Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Movimiento de personas	La zona de envasado de cubiertos está demasiado cerca de la zona de lavado de vajilla de cocina	Reubicar la zona de envasado de cubiertos a una zona más limpia (zona de emplatado?)
Plan de limpieza y desinfección	Registros de limpieza	Formación equipo cocina Aumento control diario del cumplimiento
Plan de limpieza y desinfección	Necesidad de mejorar los niveles generales de higiene de la cocina	Revalidación plan limpieza Formación equipo cocina Aumento control diario del cumplimiento del plan de limpieza
Plan de trazabilidad	Productos sin etiqueta de caducidad secundaria	Formación equipo cocina Aumento control diario del cumplimiento

Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Normas de higiene personal	Comportamiento higiénico	Formación equipo cocina Supervisión diaria más eficiente
	Refrigeración rápida Prevención de la contaminación cruzada	Formación procedimientos de refrigeración Formación equipo cocina Supervisión diaria más eficiente
Buenas prácticas de manipulación	Preparaciones calientes Mantenimiento temperatura en caliente	Formación registros de temperatura Supervisión diaria más eficiente Formación gestión tiempos de emplatado
	Prevención de la contaminación cruzada	Formación equipo cocina Supervisión diaria más eficiente

Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Buenas prácticas de manipulación	Inventario de seguridad de dietas	Definir procedimiento para mantenimiento de dietas después del servicio Actualización del APPCC
	Fichas técnicas	Definir nuevo procedimiento de control y registro del cumplimiento del parte de producción
	Sistema de distribución de las comidas	Control más riguroso de las temperaturas de cocción y del funcionamiento de los baños maría

ESTUDIOS

> El Hospital Rey Juan Carlos ha realizado 162 encuestas durante 2018 y los resultados son los siguientes:

- ❑ El nivel de Satisfacción Global se considera adecuado, teniendo resultados positivos en el 76,5% de las encuestas.
- ❑ En los indicadores parciales, los resultados son positivos en el 72,4%, siendo el resultado más alto los horarios de entrega con un resultado positivo en el 76,5% y los resultados más bajos el del Olor y la Variedad de la comida con un resultado 67,9% cada uno.

<u>Durante su estancia en el hospital, ¿la dieta que le proporcionaron sabe Ud. si era normal o especial?</u>		<u>Satisfacción global con la comida recibida durante su estancia</u>				
Normal	62,30%	Muy Satisfecho + Satisfecho	76,5%			
Especial	29,00%	Ni Satisfecho / Ni insatisfecho	9,9%			
NS / NC	8,60%	Insatisfecho + Muy Insatisfecho	4,9%			
		NS / NC	8,6%			
<u>Satisfacción con una serie de aspectos sobre la comida recibida durante la estancia en el Hospital</u>						
	<u>PRESENTACIÓN</u>	<u>OLOR</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>TEMPERATURA</u>	<u>VARIEDAD</u>	<u>HORARIOS</u>
Muy Satisfecho + Satisfecho	72,2%	67,9%	75,3%	74,7%	67,9%	76,5%
Ni Satisfecho / Ni insatisfecho	12,3%	16,0%	10,5%	11,1%	12,3%	9,9%
Insatisfecho + Muy Insatisfecho	5,6%	4,9%	4,3%	4,3%	5,6%	4,9%
NS / NC	9,9%	11,1%	9,9%	9,9%	14,2%	8,6%

- > En la realización de estudios de temperaturas, se realizan análisis de estado de presentación de los platos, tiempos de entrega y preparación, y temperaturas de 4 platos:
 - ❑ La presentación de los platos se considera adecuada, realizando un emplatado correcto.
 - ❑ Los tiempo de entrega a los pacientes se realizaron en menos de 40 minutos (37 minutos el primer día y 28 minutos en el segundo día). Este tiempo incluye desde que se empieza el emplatado hasta que se realiza la finalización de entrega de las bandejas en la hospitalización.
 - ❑ La toma de temperaturas se considera adecuada superando los 55° en 7 de 8 platos analizados. Tan sólo un plato de pescado obtuvo una temperatura de 43°.

HOSPITAL REY JUAN CARLOS - 1er Día

Tiempos de Comidas		Temperaturas	
Empieza Emplatado	12:27	Tiempo de Toma	12:52 - 12:55
Finaliza Emplatado	12:34		
Llega a la Hospitalización	12:37	Ragout	67,6 °C
Empiezan a Repartir	12:48	Crema Bretaña	55 °C
Finaliza el Reparto	13:04	Pescado	43 °C
		Sopa de Pescado	58 °C
<u>Duración Completa</u>	0:37		

HOSPITAL REY JUAN CARLOS - 2º Día

Planta 3, Obstetricia

Tiempos de Comidas		Temperaturas	
Empieza Emplatado	12:21	Tiempo de Toma	12:41 - 12:44
Finaliza Emplatado	12:28		
Llega a la Hospitalización	12:31	Goulash ternera	65,3 °C
Empiezan a Repartir	12:38	Sopa de Pescado	72,5 °C
Finaliza el Reparto	12:49	Crema zanahoria	70,5 °C
		Filete pollo	71,5 °C
<u>Duración Completa</u>	0:28		

CUMPLIMIENTO DEL PPT

> A continuación se recogen los diferentes Items del Pliego de Prescripciones Técnicas clasificados de la siguiente manera:

- NO No cumple
- SI Cumple
- Parcial Cumple parcialmente
- N/A No aplica

- Plan para la implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Critico), con el propósito de identificar, evaluar y mantener bajo control, mediante procedimientos predeterminados, los peligros que puedan afectar a las diferentes fases de la cadena alimentaria: recepción de materias primas (transporte, envasado, etiquetado), almacenamiento, descongelación, alimentos preparados, elaboración, manipulación, emplatado y distribución.

- Programa de limpieza, que cumpla con la normativa vigente en esta materia, en el que se contemplarán los siguientes aspectos: zonas, equipamientos e instalaciones incluidos en el programa, modo de actuación, periodicidad de la limpieza, etc.

Parcial

SI

- ❑ Plan de gestión de las dietas, su petición, suministro de los distintos productos y control de los mismos. La gestión que se proponga deberá ser informatizada.
 - ❑ Las fichas técnicas de los platos que integran el menú, con el desglose de los gramajes correspondientes de materia prima, cantidades, ingredientes, etc
- > El servicio de restauración a pacientes contemplará al menos:
- ❑ La elección de menú en la dieta basal y asimilables a basal (3 alternativas de menú). Dicha elección en el caso de los pacientes, consistirá en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres.
 - ❑ Los menús serán de ciclos mínimos de dos semanas, distintos para cada una de las estaciones del año, y con oferta de elección de menú para todas las dietas básales o blandas.

SI

SI

SI

SI

- ❑ La pensión alimenticia para las dietas básicas o asimilables, será de desayuno, comida, merienda y cena, y en su caso, resopón.
- ❑ Se habrán de tener en cuenta y ofertar alternativas alimentarias, a colectivos minoritarios y que por razón de religión, así como hábitos alimentarios generalizados como es el caso de los vegetarianos, presentan dificultades para la alimentación normal.
- ❑ Se facilitará menú a los acompañantes de menores hospitalizados.
- ❑ Deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas: Nochebuena, Navidad, Noche vieja, año Nuevo y Reyes.
- ❑ Se servirán servicios complementarios o de refuerzo previa solicitud expresa
- ❑ Los alimentos conservarán hasta el momento de ser ingeridos por el paciente todas las condiciones organolépticas.
- ❑ Los horarios de las diferentes comidas se establecerán de forma que entre la cena de un día y el desayuno del siguiente no transcurran más de doce horas.

SI

SI

SI

N/A

SI

SI

SI

- > Con respecto al Plan para la implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC, que se ha considerado que realiza un cumplimiento Parcial. A pesar del sistema estar bien desarrollado, hay algunos fallos puntuales en el cumplimiento diario del control de los puntos críticos:
 - ❑ Producción y refrigeración rápida
 - ❑ Faltaban registros de producción e enfriamiento de un pavo asado y mantenimiento en caliente
 - ❑ Control de tiempo e temperatura de las dietas que quedan en estoque para servir fuera del horario normal.
- > Y con respecto a que se deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas: Nochebuena, Navidad, Noche vieja, año Nuevo y Reyes, no se ha podido comprobar dada las fechas de las auditoría