

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

***PA SER-41/2018-AE***

**HOSPITAL DE TORREJÓN**



*Madrid, 05 de Mayo de 2019*

# ÍNDICE:

GPM

1

**Objetivos**

2

Metodología de Trabajo

3

Situación Actual

4

Conclusiones Generales

5

Areas de Mejora

6

Estudios Realizados

7

Contestación del PPT

GPM

- > 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 (20 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 1 al 5 de Abril).

- > 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 150 comidas al día repartidas en distintos momentos (desayuno, comida, merienda y cena).
- > Las comidas son transportadas al paciente en carros de transporte de doble temperatura (zona caliente para las comidas y zona fría para postres y otros).
- > 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.
- Los útiles de limpieza se presentaban 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.

**> 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.
- Las zonas de almacenaje, sobre todo los cuartos fríos, son pequeños, por lo que el suministro de las materias primas se realiza prácticamente a diario.
- 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 (Guisantes a la francesa: 78ºC; Rissoto de champiñón: 80ºC; Albóndigas con patatas: 82.2ºC; Pescado a la Bilbaína: 79ºC) conforme a los límites mínimos definidos por la empresa (Temperaturas de preparación en caliente – mínimo: 75/80ºC) y que cumplen con las normativas vigentes.
- En el emplatado se cumplieron los límites establecidos para el mantenimiento en caliente (Límite- >65ºC) para todos los productos al inicio del emplatado – Guisantes a la francesa: 72.2ºC; Rissoto de champiñón: 67.6ºC; Albóndigas con patatas: 67,7ºC; Pescado a la Bilbaína: 72.1ºC.

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

- ❑ Todos los empleados estaban debidamente equipados para hacer el emplatado, utilizando las máscaras protectoras. Utilizan también unas batas desechables que sólo utilizan para el emplatado lo que constituye una buena práctica. Evidenciaron buenas prácticas de higiene y seguridad alimentaria.
- ❑ El proceso de prescripción de las dietas funciona y las responsabilidades están claras. La dietista verifica cada pedido y adapta la dieta al paciente. En caso de dudas, hablan con los cocineros para confirmar la ficha técnica.
- ❑ Los dietistas “aseguran” los controles de seguridad alimentarias, realizando “mini auditorías” diarias a toda la cocina, lo que constituye una muy buena práctica.
- ❑ 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, ya que lo lleva a cabo el equipo de dietistas.
- Se hizo un test de concentración de cloro de la solución desinfectante y el resultado fue el adecuado.
- El sistema de control de la producción garantiza la trazabilidad del proceso. Registrando diariamente todas las materias primas utilizadas en cada uno de los platos producidos, así como los lotes utilizados, y la evidencia de que la ficha técnica haya sido cumplida.
- La temperatura de los carros de transporte utilizados sube/baja muy rápidamente una vez enchufados, lo que garantiza el mantenimiento adecuado de las temperaturas en caliente y frío durante el transporte y servicio a pacientes.

> **Sistema de gestión**

- El sistema de seguridad alimentaria se encuentra bien definido, cumpliendo con las normativas y garantizando el control de los peligros relevantes.

> **Sistema de gestión (Cont.)**

- 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
- El sistema de selección de proveedores es adecuado, y garantiza que sólo se utilizan productos de proveedores aprobados y con registro sanitario.
- Existe un sistema manual de registro de las temperaturas de los cuartos fríos, que garantiza el control de las temperaturas. Sin embargo, se recomienda la instalación de un sistema automático de control y registro de temperaturas, con alarma incorporada.
- 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.

> **Sistema de gestión (Cont.)**

- 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.

> **Producto y servicio**

- ❑ Hay evidencias de que todas las materias primas están debidamente aprobadas y provienen de proveedores aprobados y con autorización sanitaria (Ejemplo: Queso – Proveedor Lácteas de Jarama).
- ❑ 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 respectando 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.
- > La observación realizada de la operativa evidencia un sistema con elevada madurez, en la que los procesos están debidamente implementados y controlados.

- > 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:**

Flujo proceso:

- La entrada de personal es compartida con la entrada de vajilla sucia de pacientes.
- La comida para la Cafetería sale por la zona de emplatado.

x

x

> **Plan de trazabilidad:**

Etiqueta interna de caducidad secundaria:

- Queso curado con fecha de entrada del 04/01/19, que perdió la información de trazabilidad.

Ø

> **Plan de control de desperdicios:**

Gestión aceites de fritura:

- El test realizado en la auditoría indicaba la necesidad de cambiar el aceite. Se recomienda una revisión periódica del control del aceite de fritura.

x

> **Normas de higiene personal:**

Lavado de manos:

- El agua sale demasiado caliente lo que puede dificultar el correcto lavado de las manos. Se recomienda revisar la temperatura.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

Refrigeración rápida:

- Se asignan 4 días de caducidad a unas albóndigas que se utilizaron en el emplatado para pacientes (considerando si fuera necesario enfriarlas después del emplatado) La caducidad de un alimento refrigerado solo es valida si el enfriamiento empieza de inmediato. Se recomienda eliminar esta práctica.



Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Flujos proceso	<p>La entrada de personal es compartida con la entrada de vajilla sucia de pacientes.</p> <p>La comida para la Cafetería sale por la zona de emplatado</p>	<p>Mejorar los procedimientos de limpieza de la zona de compartida</p> <p>Equipo de cafetería no deberá entrar en la zona de emplatado</p>
Plan de trazabilidad	Productos sin etiqueta de caducidad secundaria	<p>Formación equipo cocina</p> <p>Aumento control diario del cumplimiento</p>
Normas de higiene personal	Lavado de Manos – Agua demasiado caliente en los lavamanos	Regular temperatura de los lavamanos
Buenas prácticas de manipulación	Refrigeración rápida - Se asignan 4 días de caducidad productos que se utilizaron en el emplatado para pacientes antes de enfriar	Eliminar esta práctica - La caducidad de un alimento refrigerado solo es válida si el enfriamiento empieza de inmediato

## ESTUDIOS

- > El Hospital de Torrejón dispone de 3 indicadores para medir la satisfacción del usuario: Satisfacción de Producto, Satisfacción de Servicio y Global.
- > Se desconoce el número de encuestas realizadas en el Hospital de Torrejón, pero los resultados presentados son los siguientes:
  - ❑ El nivel de Satisfacción Global se considera adecuado, teniendo resultados positivos en el 87,57% de las encuestas.
  - ❑ En indicador de satisfacción de producto también es adecuado, con resultados positivos en el 86,01% de las encuestas.
  - ❑ Por último, el indicador de servicio también es adecuado, con valores positivos en el 89,43% de los casos.

satisfacción del usuario año actual					
2018	satisfacción producto	Satisfacción servicio	global	Media Trimestre	Primer Semestre
1º trimestre	88,67%	89,50%	89,09%	89,09%	89,51%
<b>media</b>	<b>88,67%</b>	<b>89,50%</b>	<b>89,09%</b>		
2º trimestre	91,27%	88,59%	89,93%	89,93%	<b>Segundo Semestre</b>
<b>media</b>	<b>91,27%</b>	<b>88,59%</b>	<b>89,93%</b>		
3º trimestre	76,42%	90,51%	83,47%	83,47%	85,52%
<b>media</b>	<b>76,42%</b>	<b>90,51%</b>	<b>83,47%</b>		
4º trimestre	86,01%	89,12%	86,16%	87,57%	
<b>media</b>	<b>86,01%</b>	<b>89,12%</b>	<b>87,57%</b>		
<b>media anual</b>	<b>85,59%</b>	<b>89,43%</b>	<b>87,51%</b>		

- > 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 1 hora (58 minutos el primer día y 49 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 55º en los 8 platos analizados.

<u>HOSPITAL DE TORREJÓN - 1er Día</u>			<u>HOSPITAL DE TORREJÓN - 2º Día</u>		
Hospitalización 2300			Hospitalización 1300		
Tiempos de Comidas		Temperaturas	Tiempos de Comidas		Temperaturas
Empieza Emplatado	12:25	Tiempo de Toma 13:15-13:18	Empieza Emplatado	12:44	Tiempo de Toma 12:41 - 12:44
Finaliza Emplatado	12:34		Finaliza Emplatado	12:52	
Llega a la Hospitalización	13:03	Sopa 77,8 ºC	Llega a la Hospitalización	13:21	Consome 79 ºC
Empiezan a Repartir	13:10	Macarrones 75,6 ºC	Empiezan a Repartir	13:25	Roti con Arroz 63,1 ºC
Finaliza el Reparto	13:23	Pescado 66,6 ºC	Finaliza el Reparto	13:33	Arroz Cubana 61 ºC
		Pavo con Arroz 65,2 ºC			Pollo Asado 65,8 ºC
<u>Duración Completa</u>	0:58		<u>Duración Completa</u>	0:49	

## 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 Crítico), 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.

SI

SI

SI

SI

SI

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.

- La pensión alimenticia para las dietas básales o asimilables, será de desayuno, comida, merienda y cena, y en su caso, resopón.SI
- 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.SI
- Se facilitará menú a los acompañantes de menores hospitalizados.SI
- Deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas: Nochebuena, Navidad, Nochevieja, Año Nuevo y Reyes.N/A
- Se servirán servicios complementarios o de refuerzo previa solicitud expresaSI
- Los alimentos conservarán hasta el momento de ser ingeridos por el paciente todas las condiciones organolépticas.SI
- 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

- > 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