



# Plan Integral de Alimentación, por la salud y el bienestar del paciente

**El Plan Integral de Alimentación implantado en el Complejo Hospitalario de Badajoz consigue un servicio de Hostelería de excelencia y de calidad reconocido no sólo por los pacientes allí hospitalizados, sino por el conjunto de profesionales y los auditores externos que certifican la bondad de los procesos; gracias a la definición de los mismos, la identificación de las debilidades es más fácil y la introducción de las mejoras más eficiente**

Incrementar el estado de ánimo y la calidad de vida del paciente mientras permanece en el hospital es el dictado que motiva a los profesionales del Servicio de Hostelería. La evolución del mismo hasta su organización actual ha sido relativamente reciente. En ella, la apertura de la nueva cocina en el hospital Perpetuo Socorro y Materno Infantil en abril de 2003 supuso la absorción del personal procedente del antiguo Hospital Provincial San Sebastián.

Esta fecha sería el punto de partida para la unificación de la gestión de las dos cocinas de los hospitales del Complejo pacense. El mismo menú, la informatización, el emplatado centralizado... fueron los primeros pasos en los que la sintonía entre profesionales procedentes de diferentes instituciones denotaba que comenzaba una carrera en la que pisaban con el mismo pie.

La apuesta era ambiciosa: garantizar todo un proceso en el que trabajan de forma integrada para conseguir la calidad. Son palabras del director de Régimen Económico y Presupuestario, Manuel Domínguez Martínez, quien reivindica para este servicio no asistencial el protagonismo que le resta el ubicarse en los semisótanos



**El trabajo en equipo de un grupo humano muy compenetrado hacen posible que la hostelería hospitalaria de Badajoz mime su trabajo según unos parámetros de calidad de la cual se benefician pacientes y profesionales. En la foto**

**posa el turno de una mañana de noviembre a las puertas del Servicio de Hostelería del Perpetuo Socorro-Materno Infantil. Dependiente de la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario del Área de Badajoz, el personal de las**

**Unidades de Cocina está compuesto por el coordinador, tres gobernantas, seis técnicos dietistas, 164 pinches, 20 cocineros, y el responsable de compras de víveres. Sin olvidar el trabajo de endocrinos y enfermeras.**

de los centros sanitarios. El Plan Integral de Alimentación legitima el trabajo de la hostelería hospitalaria gracias a la puesta en marcha de una serie de medidas en las que también participan el Servicio de Endocrinología y la Enfermería.

#### A LA SALUD DEL PACIENTE

Según el coordinador de Hostelería, Miguel Vega Calderón, "los estudios

de satisfacción de los pacientes revelan la importancia de la alimentación con respecto a la estancia en el Hospital".

También los endocrinos valoran esta alimentación desde el punto de vista nutricional y las especiales necesidades del paciente y su patología. Hasta un total de 23 dietas completan el catálogo de este Servicio, una general, otras con modificación

de consistencia, otras terapéuticas y otras para exploraciones.

En su diseño el trabajo de los endocrinos ha sido fundamental. Es el caso del especialista Luis Miguel Luengo Pérez, quien participó en los comienzos de la puesta en marcha del Plan, cuando las reuniones entre pro-

*pasa a la página siguiente*

## Las encuestas de satisfacción realizadas a los pacientes dan un notable a la hostelería

Cada año el Servicio de Hostelería de Badajoz realiza una encuesta de satisfacción a los pacientes. Cada formulario se compone de un total de cinco preguntas sobre la calidad, la temperatura y la presentación de la comida, la atención del personal de cocina y la atención ante la elección de menú.

El resultado de la última encuesta realizada el pasado mes de febrero, sobre una banda de 0 a 10 puntos de puntuación, la media de la

satisfacción de los usuarios alcanza un 7,39. Un notable muy estimable para el director de Régimen Económico y Presupuestario, Manuel Domínguez, quien manifiesta la ocupación constante de los profesionales en atender todas las posibles demandas del paciente. El responsable está satisfecho con el funcionamiento de este Servicio, "las reclamaciones que gestionamos con respecto a Cocina son excepcionales, por no decir ninguna".

Los pacientes pueden elegir 24 horas antes entre dos menús tanto para la comida como para la cena. La cocina permanece abierta desde las 7:30 hasta las 10:30 horas. Durante estas quince horas atiende siempre las necesidades individuales puntuales. Durante el resto del día, cada Unidad mantiene el abastecimiento de leche, zumo o yogur para que el paciente esté atendido de un modo integral durante las 24 horas del día.



**El paciente se beneficia de la calidad del Servicio.**

*viene de la página anterior*

fesionales de distintas áreas eran continuas. Luengo colabora en la revisión del Código de Dietas para que se adapte a las necesidades de los usuarios. Justifica el endocrino la necesidad del Servicio de Hostelería "para que el usuario perciba menos la separación del entorno habitual y para que el proceso terapéutico tengan el efecto deseado".

La implantación de la aplicación informática para "Dietética, Nutrición y Cocina" permite que todos los profesionales hablen el mismo lenguaje y que cuando se refieran a un código "X" todos lo identifiquen de forma única. La formación fue necesaria para manejar este nuevo sistema de trabajo.

La contratación de los técnicos especialistas en dietética constituye otra baza para consolidar la estrategia. Ellos supervisan que las dietas cumplan con los requisitos nutricionales previstos por el Código de Dietas y establecen antes de cada una de las cuatro comidas, la lista de trabajo con el número de platos de cada tipo que debe proporcionar la Cocina.

La técnico dietista Emilia Rodríguez Fuente ha detectado hoy que hay un paciente que es alérgico al aceite de girasol, le indicará al cocinero que haga los

clínica, su habitación y la dieta. No cabe error ni duda en la entrega, lo que facilita el trabajo de Enfermería que la lleva hasta la habitación del paciente.

Los pinches entregan y recogen los carros en las entradas de las Unidades de hospitalización, consiguiendo un horario más rápido y más igualado para todos los pacientes. El año pasado se repartieron en el conjunto hospitalario un total de 360.000 dietas, cada una de ellas compuesta por desayuno, comida, merienda y cena.

Otra de las medidas incluidas en el Plan Integral de Alimentación fue la modificación de los horarios de las comidas. Según Vega Calderón, "están más acordes a las costumbres de nuestros pacientes y nuestra climatología". Las 9:30 horas es el nuevo horario para el desayuno -antes se servía a las 9:00-; las 13:45, la comida -antes, a las 13:00 horas-; la merienda se reparte a las 17:30 horas y la cena a las 21:00 horas, una hora después que hasta hace poco. "Nuestros cambios se adaptan más al usuario que a la organización", justifica Manuel Domínguez.

#### PROFESIONALES CON VOZ

La formación e información de la personal de las Unidades de Cocina forma parte de la consecución del propósito de la Hostelería. Además de la obtención de los



**Cadena de emplatado en la cocina.**

garbanzos sólo con aceite de oliva. Por cierto, los cocineros Domingo Recio y Manuel Menor, abren la gran olla de acero y lucen un guiso que invita desde la vista y el olfato a quedarse a comer en el Hospital.

#### PROCESO HOSTELERO

El proceso de Hostelería siempre se encamina desde lo más sucio a lo más limpio. No hay vuelta atrás. Se canaliza el sistema de entrada de víveres, su almacenaje, su elaboración, su preparación y emplatado. Las bandejas isotérmicas, que mantienen mejor y durante más tiempo la temperatura de los platos, y el emplatado centralizado desde la cocina, aseguran una mayor asepsia ya que se reduce la manipulación de los alimentos, y un reparto más adecuado de los platos en la plantas.

Cada bandeja sale de la cocina etiquetada con la identificación del paciente, su número de historia

carne de Manipuladores de Alimentos, todos los años se ofrecen actividades formativas de reciclaje y actualización.

Destaca el coordinador de Hostelería la organización de reuniones -periódicas o no- que se organizan para afrontar tanto las innovaciones como escuchar las necesidades de los profesionales. Todos tienen voz. Las sugerencias reverberan en mejoras.

La supervisora de Dietética, María José Saramago, comenta la importancia de la coordinación entre todos. Transmitir al responsable de víveres la deficiencia del tamaño de las frutas, informar al resto de supervisoras de planta sobre las nuevas directrices que surgen del Servicio, hasta las reuniones periódicas mantenidas para mejorar continuamente, son algunas de sus funciones que dan una idea del carácter multidisciplinar gracias al cual funciona la

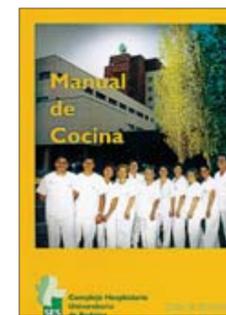


HERRAMIENTA DE TRABAJO Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSTELERÍA

## Un grupo de cocineros recoge sus recetas en el Manual de Cocina

"Manual de Cocina" es el libro de recetas que un grupo de diez cocineros del Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz han elaborado con el fin de aunar criterios en la elaboración de los diferentes platos que se sirven en los hospitales Materno Infantil - Perpetuo Socorro e Infanta Cristina.

Arroces, aves, carnes, cremas, ensaladas, legumbres, fiambres, fritos, hortalizas, verduras y tubérculos, huevos, pastas, pescados, purés, sopas y caldos, y postres, constituyen el elenco de epígrafes bajo los cuales se acogen hasta 172 recetas. Cada una con sus ingredientes y cantidades. Cada una con su elaboración. Con ellas, los cocineros desvelan secretos de cocina. "El ajo hace milagros", apunta el cocinero Manuel Menor. Y lo dice desde la humildad del



buen hacedor que con pocos útiles ejecuta grandes obras. El fondo de alacena de esta cocina es sencillo pero contundente. Comenta la gobernanta Rafael Ferre Cruz que "hay arte en estas recetas... ellos son capaces de que el arroz blanco sin llevar nada, esté rico, o de hacer cantidades ingentes de pasta sin perder un ápice su sabor". Los pipiros se suceden. Los compañeros de los cocineros reconocen y

elogian su trabajo. La pinche Mari Carmen Durán Benavente señala que asiduamente bajan notas de felicitaciones escritas por los pacientes para estos cocineros que trabajan entre fogones y hacen de la cocina su vida como dice el cocinero Domingo Recio. Satisfechos por esta publicación, los profesionales ya están trabajando en mejorar esta edición e introducir los aportes calóricos y los nutrientes de cada receta. Este manual constituye una herramienta de trabajo básica que también es sinónimo de calidad. El director de gestión, Manuel Domínguez, subraya la importancia de que este Manual, pionero en el ámbito hospitalario del país, ha sido iniciativa de los propios cocineros en su afán por mejorar. "Los cocineros son arte y parte del proceso".

## Las Unidades de Cocina de Badajoz obtendrán la "Certificación de Calidad ISO 9001 a fin de año

"Cuando el paciente reciba su bandeja de comida, ésta vaya acompañada por su certificado de calidad para que se conozca que el proceso de elaboración ha sido sometido a una serie de controles que ha superado con creces". Ese es el objetivo del director de Régimen Económico y Presupuestario, Manuel Domínguez, cuando justifica la apuesta de un servicio no asistencial por la batalla de la calidad. Con la definición de procesos consiguen analizar y evaluar los trabajos, de tal forma que identifican los puntos de mejora. El conjunto de medidas tomadas conllevan un proceso de cambio hacia "La Calidad Total", como recoge el Plan Integral de Alimentación del Complejo Hospitalario pacense. Aquí quieren que esta calidad sea percibida directamente por los pacientes, "por su gusto, su olor, su olfato, su vista". A finales de año, las dos Unidades de Cocina obtendrán la "Certificación de Calidad ISO 9001".

Ya desde el año 2000, implantaron el Sistema de Control de

Calidad de los Análisis de Puntos de Peligros y Controles Críticos por asesores técnicos sanitarios externos que cada mes se realizan para mejorar garantizar las normas de seguridad alimentaria. Cada dos meses, también hacen auditorías a los proveedores de víveres. Otra estrategia, el Plan Global de Higiene y Limpieza en las Unidades de Cocina, canaliza las inspecciones de las instalaciones.

Según Domínguez, también



**Póster presentado en Oviedo.**

se han perfilado los concursos de adquisición de estos víveres anuales con todas las normativas vigentes -para el año 2006 se cumplirá la trazabilidad de los alimentos como norma más reciente-. "cuanto más definimos las características de los productos que queremos de una forma eficiente, más precisa será la compra. Con ello garantizamos la dieta definida por los endocrinos". "Asegurando la calidad de los productos, haciendo las mejores compras, hemos conseguido reducir el gasto en un 13%, sin que en nuestra gestión pensemos en el ahorro, sino más bien en la precisión".

El director también destaca la participación en foros sobre la atención al paciente, "eso sí, siempre que vamos a algún congreso, participamos de forma activa con alguna aportación". Es el caso del celebrado en Oviedo, donde el coordinador de Hostelería Hospitalaria, Miguel Vega, exhibió un póster ilustrando el trabajo que este equipo lleva a cabo.