

Cocina y Lavandería, acreditadas por su calidad

Sendos servicios pacenses reciben la certificación ISO de la empresa AENOR

El 24 de enero la empresa certificadora AENOR entregó las certificaciones que acreditan a los Servicios de Cocina del Hospital Infanta Cristina y del Hospital Perpetuo Socorro-Materno Infantil, así como el de Lavandería del Área de Salud de Badajoz, con las Normas ISO 9001:2000.

Esto supone el fin y el inicio de un proyecto que han llevado a cabo más de 250 trabajadores, de categorías diferentes, pinches, lavanderas, planchadoras, cocineros y gobernantes. El fin de un trabajo de dos años, que han supuesto la revisión y normalización de acuerdo a los normas de calidad de los procedimientos de trabajo de estos tres servicios. Y el inicio de una nueva etapa marcada por el cumplimiento y mantenimiento de estos criterios de calidad, que sin duda tiene un fin único, el prestar el mejor servicio a sus clientes, los pacientes ingresados en nuestros centros hospitalarios y entrar en un proceso de mejora continua que va a permitir mantener y mejorar el servicio.

LAVANDERÍA

El Servicio de Lavandería y Lencería del Área de Salud de Badajoz se marcó el objetivo, a la hora de

afrontar el proceso de calidad en las prestaciones, de optimizar y rentabilizar el proceso de lavado de ropa que abarca a todos los profesionales del área -más de 4.500-, y a los pacientes ingresados en los centros sanitarios, así como garantizar la higiene total de la misma.

La gestión de la ropa sanitaria en los Hospitales se ha convertido en un punto fundamental en cualquier centro asistencial para su funcionamiento, motivado por ello se ha marcado el objetivo de garantizar y acreditar los procesos necesarios en las funciones de lavado y distribución del vestuario de todos los trabajadores, ropa de camas y pacientes con una media de 1.000 pacientes diarios, ropa quirúrgica. Destacar los centros sanitarios del área: 3 hospitales, 20 Centros de Salud, 60 Consultorios, 3 Unidades de Emergencias y la Residencia de Familiares.

DISEÑO Y ALTA TECNOLOGÍA

El Área de Salud de Badajoz cuenta con una lavandería central en la capital pacense, que dispone del equipamiento necesario para cumplir con los criterios requeridos. Su producción diaria esta en torno a los 6.200 kilos.

Diseñada con una barrera sanitaria



Los profesionales protagonizaron la entrega de las certificaciones que acredita su trabajo por la calidad.

ria y con maquinaria de alta tecnología, donde el flujo de la ropa está definido evitando almacenes de ropa intermedios que impidan una correcta higienización de la ropa en la instalación, así, sólo existe un único circuito de ropa sucia en la entrada de la lavandería y un almacén de ropa limpia a la salida, facilitando, de este modo, la circulación de la ropa, el seguimiento de la ropa de cada uno de los centros asistenciales que maneja conjuntamente y de los operarios y mejorando la efectividad de los procesos de trabajo.

Por otra parte, se ha establecido un sistema de distribución de la ropa, que garantiza el suministro diario de la misma, de acuerdo a un pacto establecido previo, evitando el almacenamiento en las unidades de Enfermería.

El transporte lo realiza una empresa concertada, siguiendo las diferentes rutas, para que cada centro disponga diariamente de la ropa en los horarios previamente pactados. Con independencia de que este servicio lo preste empresa

externa, la acreditación obtenida incluye estas funciones de distribución.

Trabajan en este servicio de Lavandería y Lencería 1 jefe de Lavandería, 4 gobernantas, 16 costureras y 50 lavanderas y planchadoras.

HOSTELERÍA

Respecto al Servicio de Hostelería del Área de Salud de Badajoz, que consta de dos cocinas independientes para cada uno de los hospitales de esta Área, -Hospital Infanta Cristina y Perpetuo Socorro-Materno Infantil-, el objetivo para conseguir la acreditación de calidad en sus prestaciones se centraron fundamentalmente en optimizar y rentabilizar el proceso de hostelería de las dos cocinas, recepción de alimentos, control de productos, almacenamiento, elaboración de menú, distribución, etc..., así como velar por el cumplimiento de las normas vinculadas a la manipulación de alimentos y la Seguridad Alimentaria.

Este Servicio ofrece cuatro

comidas diarias (desayuno, comida, merienda y cena) por paciente ingresado, lo que hace que se den aproximadamente 300.000 menús anuales ó 1.200.000 servicios de comida al año, menús que los pacientes pueden escoger y cuyo emplatado está centralizado, evitándose así la manipulación en destino.

La Acreditación ISO 9001:2000 obliga a definir todos los procesos de recepción de alimentos, descongelación si procede, almacenamiento y conservación, elaboración de alimentos, emplatado, control de temperaturas al final del emplatado y a la entrega en las distintas plantas, etiquetado y distribución de los menús; asimismo exige controles en cuanto a la legislación de puntos críticos y auditorías a proveedores, con indicación de los elementos de control que comprueban que los mismos se realizan de acuerdo a la Norma acreditada, registrando todas las actividades de las cocinas así como los incumplimientos y sus medidas correctoras.

La satisfacción de los usuarios, fin último de la cadena



Cadena de emplatado la cocina hospitalaria pacense.

La acreditación ha permitido afianzar el correcto cumplimiento de las mejoras obtenidas en esta cocina por el SES como la revisión del Código de Dietas que se manejaba en el Complejo Hospitalario, asegurando y actualizando con criterios asistenciales el aporte nutricional adecuado en calorías, proteínas, tipos de grasas y de hidratos de carbonos, así como en las cantidades adecuada en micro nutrientes (vitaminas y minerales), todo ello según las indicaciones de la Dirección Asistencial y la colaboración del personal de hostelería proporcionando posibles alternativas a los platos existentes en el código de dietas.

Se ha introducido la libre elección de menú -dos opciones- en las dietas susceptibles de ello como la dieta basal y la dieta que se suministra a los pacientes con diabetes, teniendo que preparar un mayor número de platos diferentes en cada jornada y en el proceso de emplatado.

Otra mejora ha sido la informatización del proceso de solicitud de dietas para agilizar el proceso que va desde la petición de la dieta hasta el cálculo de los

ingredientes que los usuarios perciben, incidiendo en la conservación de las materias primas, la elaboración de los platos y el proceso de emplatado, con la supervisión de los técnicos dietistas.

En la cocina pacense se racionaliza el funcionamiento de las cantidades de víveres suministradas diariamente al cocinero por parte de los almacenes de cocina, consiguiendo un menor gasto al utilizar unos estándares en función de tipo y cantidad de dietas.

Con el emplatado de las cuatro ingestas se ha conseguido un perfecto control en la manipulación de los alimentos desde su elaboración hasta el enfermo.

Anualmente se realiza una encuesta a usuarios y responsables intermedios (supervisores de enfermería) sobre el servicio que prestan las unidades acreditadas. Por tercer año consecutivo se ha alcanzado una valoración superior a siete, en una escala de uno a diez, lo que indica la notable satisfacción de los pacientes ingresados, fin último del trabajo de los 163 profesionales que conforman la cocina del Complejo Hospitalario de Badajoz.