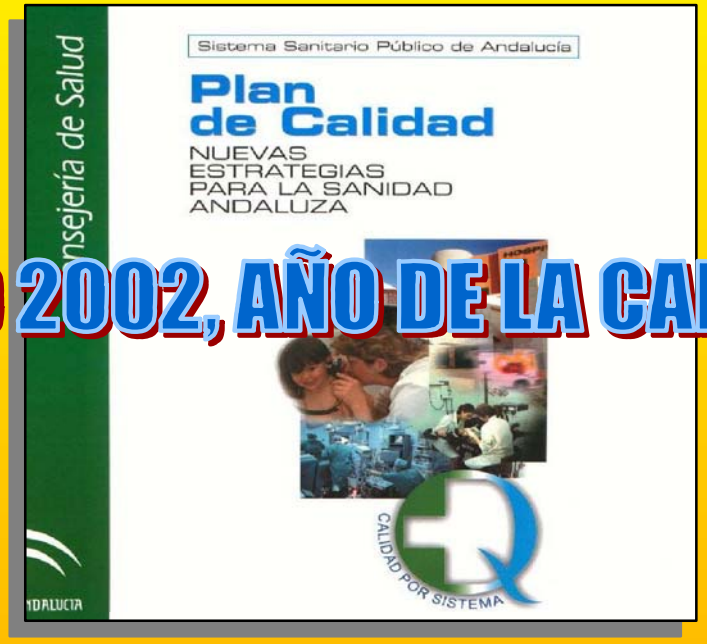
CALIDAD EN EL PROCESO DE RESTAURACIÓN COLECTIVA HOSPITALARIA.

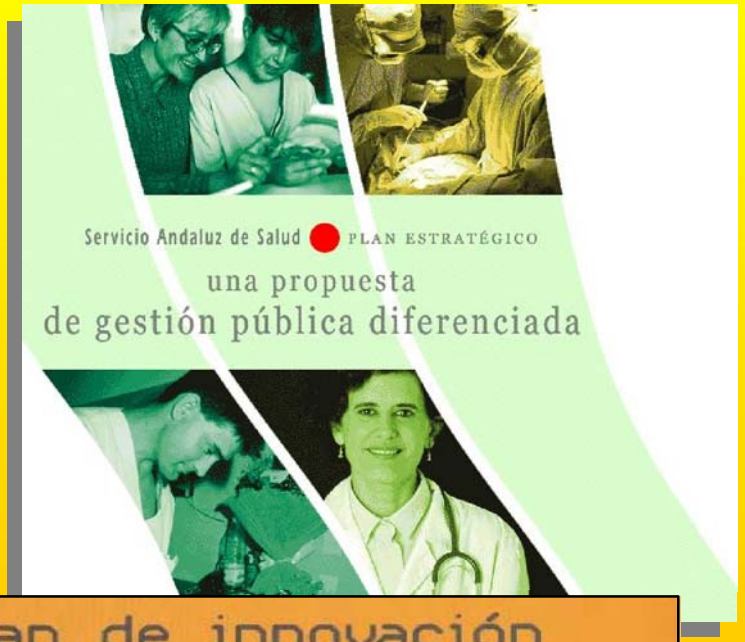
Málaga 15 de noviembre de 2002

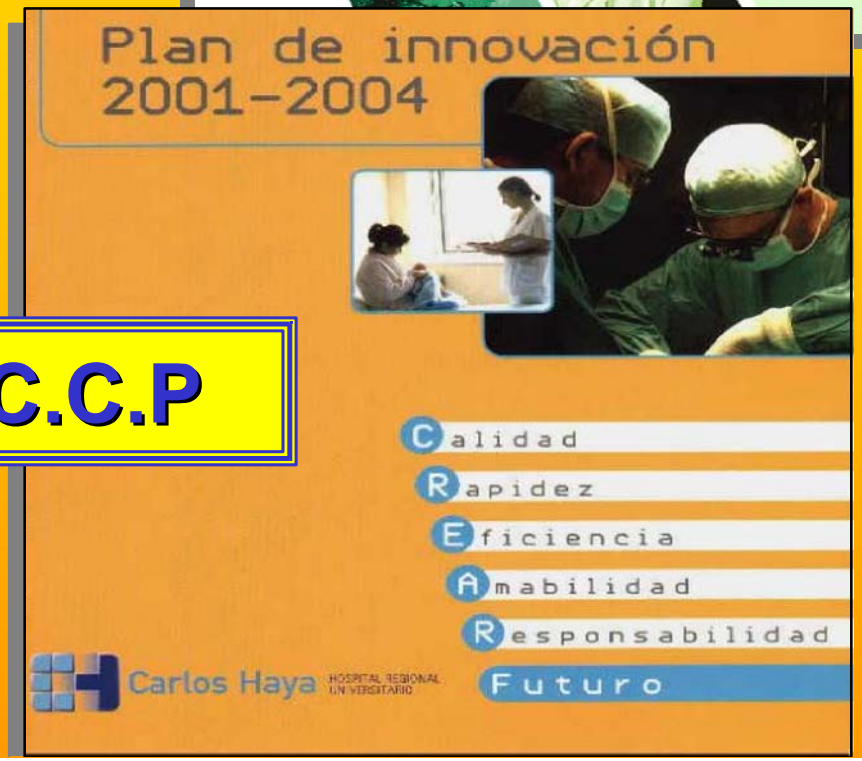
Antonio Ortiz Gómez
Dtor. SS.GG.
H.R.U. CARLOS HAYA

MARCO:



AÑO 2002, AÑO DE LA CALIDAD

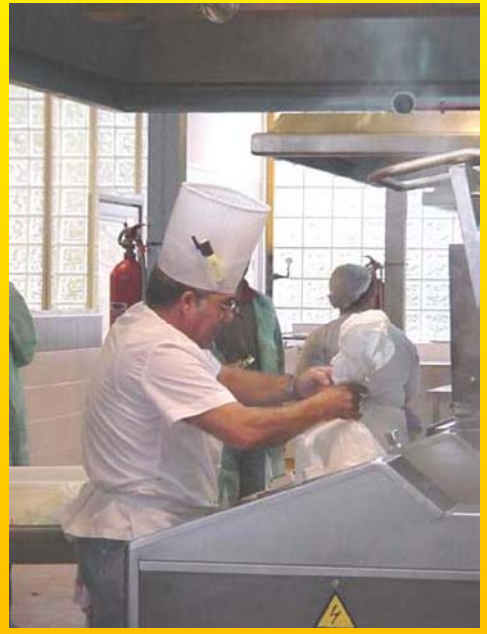




H.A.C.C.P

RESTAURACIÓN COLECTIVA EN EL H.R.U. CARLOS HAYA:

RESTAURACIÓN SOCIAL:



(CADENA CALIENTE CON PROVEEDOR ÚNICO DE VÍVERES)

1 COCINA CENTRAL.

4 ZONAS DE EMPLATADO Y LIMPIEZA .

EMPLEOS: 228 (57+171)

PRESUPUESTO: 2,5 M €/ 4% CAP II

DIETAS DÍA: 1.200

RESTAURACIÓN CONVENCIONAL:

7 CAFETERÍAS-RESTAURANTE. (SERUNIÓN)

EMPLEOS: 63

FACTURACIÓN ANUAL 1,8 M €

CERTIFICADAS EN ISO 9002

¿CALIDAD ?,....PARA ENFRENTAMOS A GRANDES RETOS COMO:.....

Los clientes no sólo buscan "prestigio" o "capacidad científico - técnica", sino que valoran otros aspectos.

PRENSA

TITULAR	FECHA	DIARIO
Carlos Haya centraliza todas las cocinas en el H.Materno.	01-11-2000	La Opinión de Málaga
Una Enferma lleva tres días en huelga de hambre "para que sirvan caliente la comida".	24-04-2001	Diario Sur
El Hospital Carlos Haya revisará la distribución de alimentos para garantizar que se mantengan Calientes.	25-04-2001	Andalucía 24 horas
Carlos Haya envía a su casa a la enferma que estaba en huelga de hambre porque la comida llegaba fría.	25-04-2001	Diario Sur

PRENSA

TITULAR	FECHA	DIARIO
Consumidores exigen a Carlos Haya que la comida llegue caliente a los enfermos	26-04-2001	Diario Sur
Constituída una asociación para velar por los enfermos hospitalizados	15-05-2001	Diario Sur
Usuarios aprueban la asistencia médica de los hospitales y critican la comida y el trato	18-05-2001	Diario Sur
Más del 90% de los usuarios de Carlos Haya valoran la calidad de la comida	10-09-2001	Diario Sur

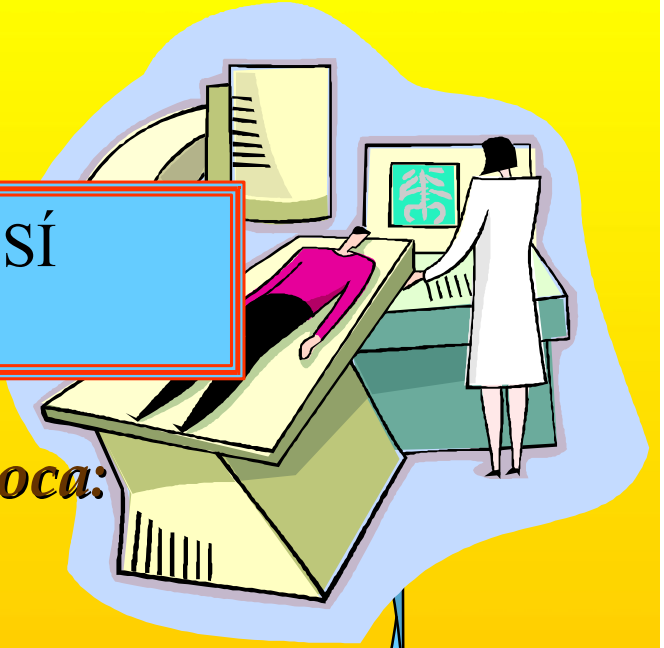
PRENSA

TITULAR	FECHA	DIARIO
La calidad en la dieta hospitalaria disminuye las estancias medias	22-10-2001	Diario Médico
4.000 comidas en Carlos Haya	20-02-2002	Diario Sur
La buena nutrición de los pacientes de cáncer mejora su respuesta al tratamiento y el pronóstico, según un experto	12-03-2002	Diario Médico

PRENSA

TITULAR	FECHA	DIARIO
El Hospital Carlos Haya obtiene la autorización como centro de formación para manipuladores de alimentos	22-03-2002	Andalucía 24 horas
Varias instituciones de Europa están interesadas en un proyecto para mejorar la comida de hospital	27-05-2002	Andalucía 24 horas
Salud aplicará precios máximos de referencia a la gestión hospitalaria	29-05-2002	El País
UGT achaca los altos costes del Carlos Haya a la falta de inversiones del SAS	30-05-2002	El País

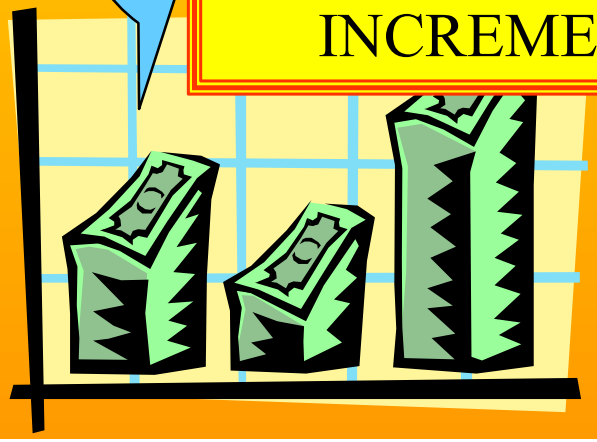
CONSECUENCIAS REALES , SÍ FRACASAMOS:



***MALNUTRICIÓN**, que provoca:*

- ***RIESGO QUIRÚRGICO.***
- ***INMUNODEPRESIÓN.***
- ***RETRASA LA CICATRIZACIÓN.***
- ***PROLONGA Y AGRAVA LA EVOLUCIÓN.***

INCREMENTO DE LAS ESTANCIAS



NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD TIENE COMO OBJETIVOS GENERALES:

1. ***ASEGURAR LA EFICACIA DEL SERVICIO.***

2. ***PREVENIR Y CORREGIR LA APARICIÓN DE DESVIACIONES.***

3. ***MEJORAR DE FORMA CONTINUA.***

4. ***POTENCIAR ENTRE NUESTRO PROFESIONALES LA IDEA DE SERVICIO AL CIUDADANO.***

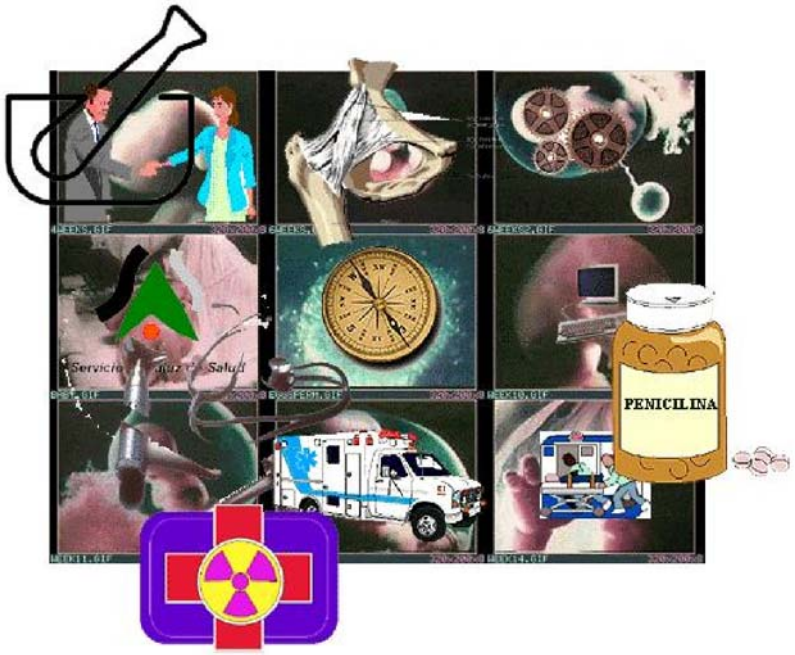
……Y SIRVE AL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN QUE ES:

1. ***PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS DEL MÁXIMO NIVEL, A TODOS LOS PACIENTES QUE NOS ELIJAN.***

2. ***IMPULSAR LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA.***

3. ***FORMAR, IMPARTIENDO DOCENCIA PRE Y POSTGRADO….***

Carlos Haya HOSPITAL REGIONAL UNIVERSITARIO

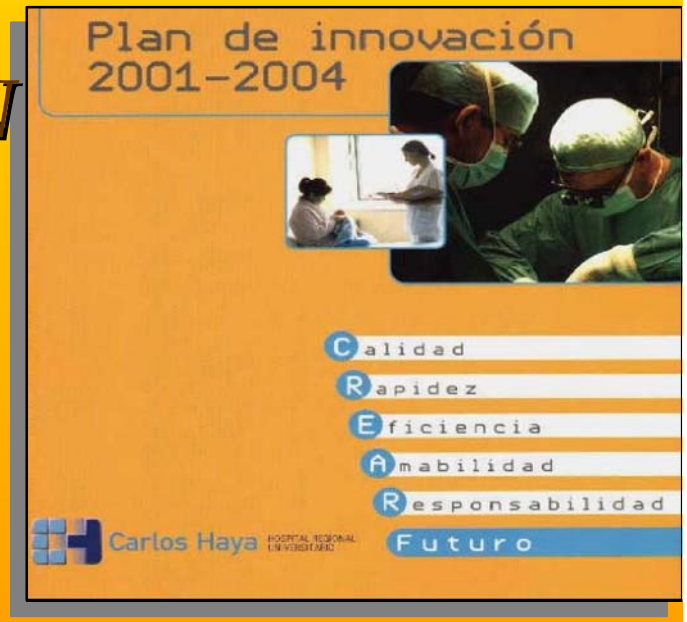


EL PLAN DE INNOVACIÓN 2001-2004 DEFINE TRES LÍNEAS BÁSICAS:

1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

2. IMPLICACIÓN DEL PROFESIONAL.

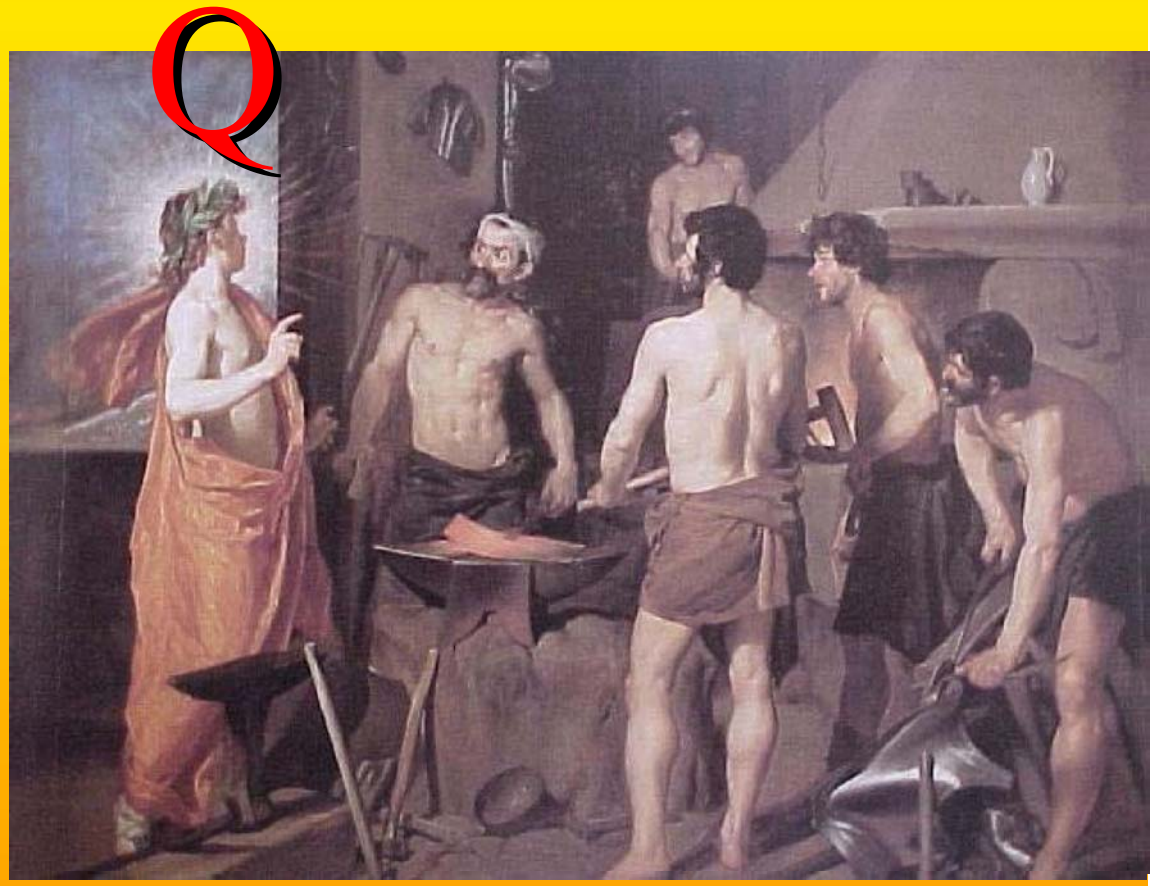
3. CAMBIOS NECESARIOS EN CONSONANCIA CON EL PROYECTO FUTURO.



LA CALIDAD NO DEPENDE DEL TIPO DE PERSONALIDAD JURÍDICA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.

NO IMPLICA INCREMENTO DE COSTES.

LOS VALORES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DOMINANTE SE TRANSMITEN AL RESTO.



"La falta de adaptación del servicio a los deseos del cliente está relacionada con todo un conjunto de acciones ligadas, de algún modo entre sí.

El servicio prestado de modo excelente depende de las acciones de todos aquellos que intervienen en el proceso".

"...QUERAMOS O NO, ARRASTRAMOS UNA GRAN DOSIS DE LÓGICA TAYLORIANA EN NUESTRA ORGANIZACIÓN Y TENDEMOS A DIVIDIR LOS PROCESOS EN TAREAS SUCESIVAS, A ESPECIALIZAR A LAS PERSONAS EN TAREAS Y A JERARQUIZARLAS POR NIVELES DE ESPECIALIZACIÓN".

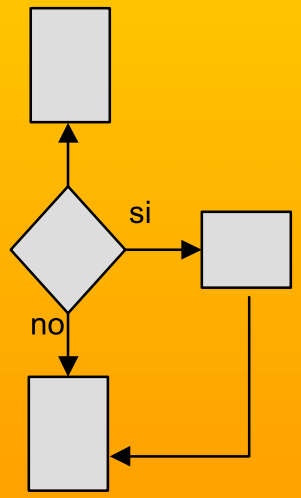
CUANDO ESTA FILOSOFÍA SE APLICA DURANTE AÑOS
Y POR DISTINTOS "JEFES", SU EFECTO MULTIPLICADOR LLEVA A UN NIVEL DE FRAGMENTACIÓN CONSIDERABLE.

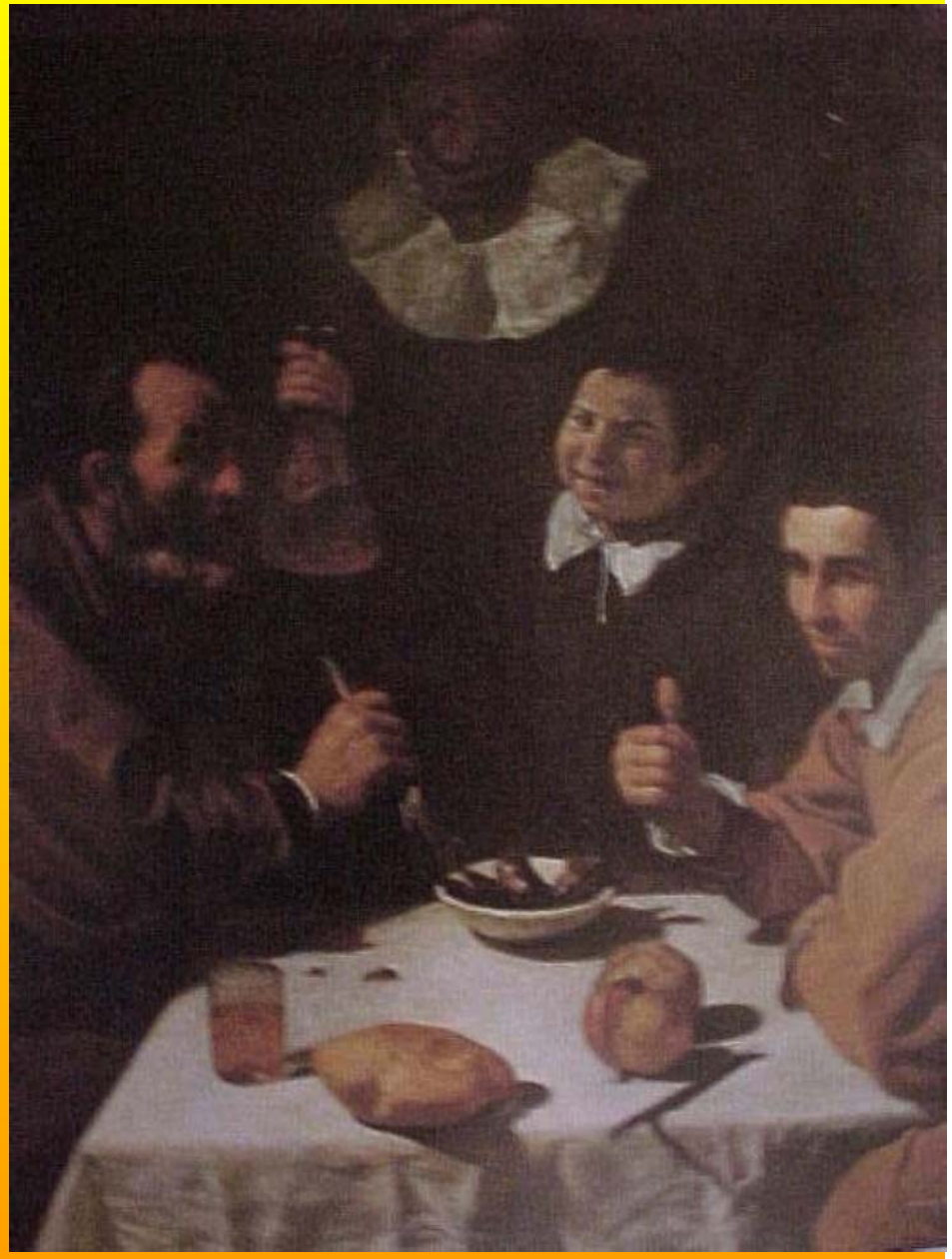
ESTA FRAGMENTACIÓN INCIDE NEGATIVAMENTE EN:

- LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.
- LA CALIDAD DEL SERVICIO FINAL.
- LOS COSTES.
- LA MOTIVACIÓN.

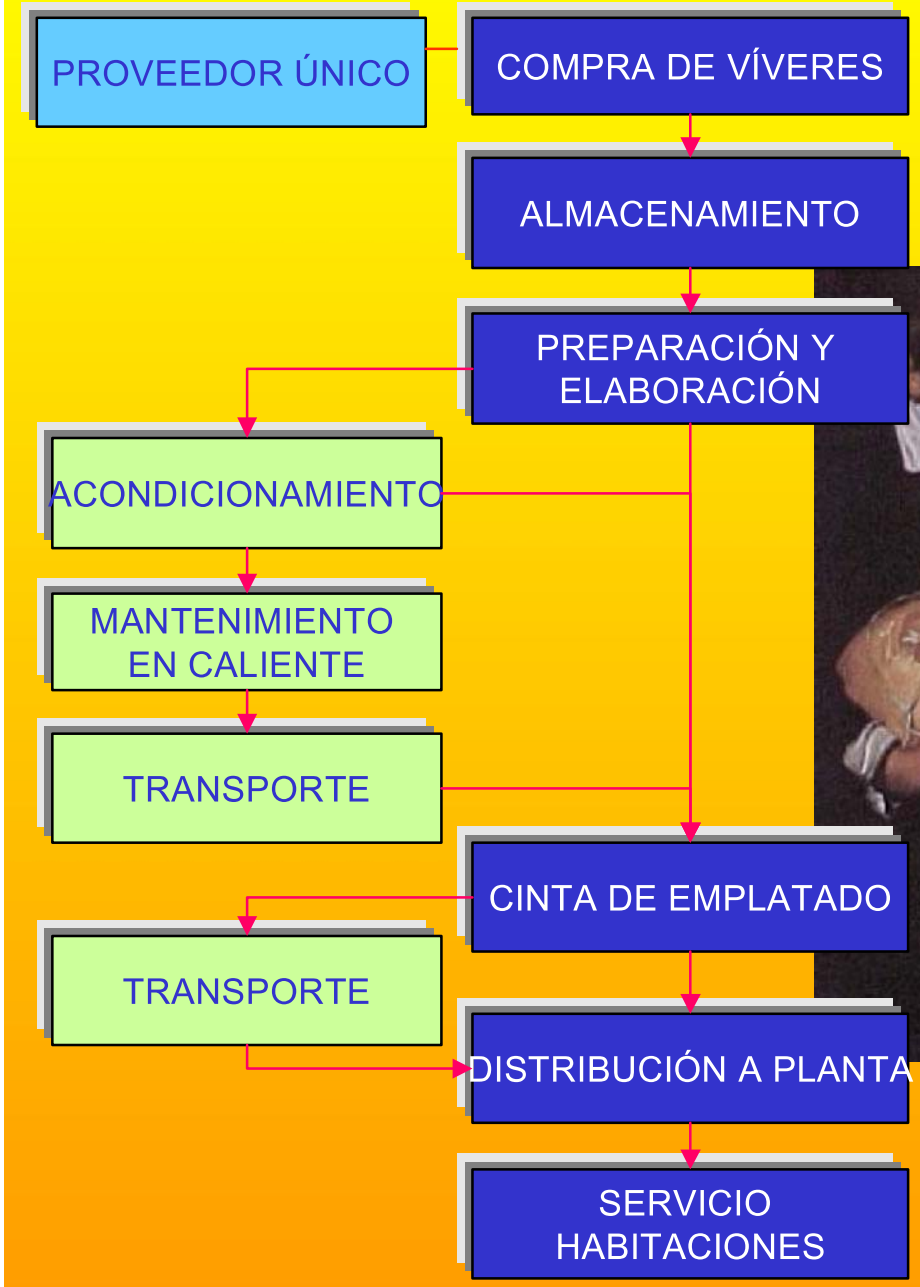
PARA EVITAR ESTO, NUESTRA ORGANIZACIÓN TIENE QUE ESTAR DISPUESTA A MIRAR A TRAVÉS Y MÁS ALLÁ DE SERVICIOS FUNCIONALES Y FIJARSE EN LOS PROCESOS.

POR PROCESO ENTENDEMOS UNA SERIE DE ACTIVIDADES QUE, TOMADAS CONJUNTAMENTE, PRODUCEN UN RESULTADO VALIOSO PARA EL CLIENTE.





PROCESO GLOBAL DE PRODUCCIÓN: CADENA CALIENTE



Elaborado por A. Caracuel

ES HABITUAL EN NUESTRA ORGANIZACIÓN, QUE LOS QUE TOMAN PARTE EN UN PROCESO, MIRAN HACIA DENTRO (PROPIO DEPARTAMENTO) Y HACIA ARRIBA (EL JEFE),... PERO NADIE MIRA HACIA FUERA QUE ES DONDE ESTA EL CLIENTE.

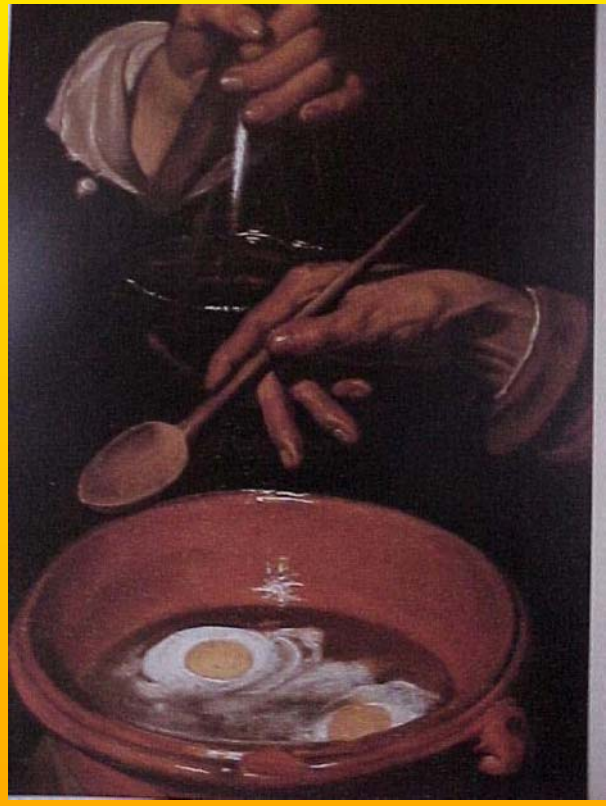
ACTORES BÁSICOS DEL PROCESO

POR TODO ELLO HEMOS DEFINIDO NUESTRA MATRIZ DE PROCESOS DEL ÁREA DE RESTAURACIÓN SOCIAL. (ISO 9001:2000)

MATRIZ DE INDICADORES DE PROCESOS

	APROVISIONAMIENTO M. P./PRODUCTOS/PREPARACIÓN								
	PREPARACIÓN	ELABORACIÓN	ACONDICIONAMIENTO	TRANSPORTE		EMPLATADO		DISTRIBUCIÓN /RECOGIDA	
NOMBRE	• nº de rechazos	• satisfacción cliente	• % muestras que no superan temperatur	Nº contenedores derramados al llegar a zona distribución	Nº desviaciones a la salida	• % muestras que no superan temperatur	Nº veces que falta comida/mes	% reclamaciones por puntualidad	Nº de errores en la adecuación de la petición
DEFINICIÓN	• indica si la materia prima es conforme al listado	• satisfacción del servicio	•	•		•		•	• distribucion por planta
VALOR INICIAL	• 10	• 70%	10% total comoda	• 15	• 5%	10%	5%	• 2	• 5
OBJETIVO	• 5	• 85%	5%	• 0	• 0	5%	• 0	•	• 0
FRECUENCIA SEGUIMIENTO ANÁLISIS	• mensual trimestral	• mensual trimestral	• diario mensual	• diario mensual	• diario mensual	• diario mensual	• diario mensual	• diario mensual	• diario mensual
RESPONSABLE SEGUIMIENTO	• responsable calidad	• responsable calidad	• responsable calidad	• responsable calidad	• responsable calidad	• responsable calidad	• respon_sable calidad	• responsable calidad	• responsable calidad
TÉCNICA UTILIZADA	• histrograma	• histrograma	• histrograma	• histrograma	• histrograma	• histrograma	• histro_grama	• histrograma	• histrograma

PRODUCTO GLOBAL O AMPLIADO = DIETA+SERVICIOS INTANGIBLES OFRECIDOS (ANTES, DURANTE Y DESPUÉS)= PROCESO



LOS TRES PASOS DEL SERVICIO:

1. *Dar una cordial y sincera bienvenida. Utilizar el nombre del Cliente siempre que sea posible.*
2. *Anticipar y satisfacer los deseos de nuestros clientes.*
3. *Dar una despedida afectuosa y cordial. Utilizar el nombre del Cliente siempre que sea posible.*

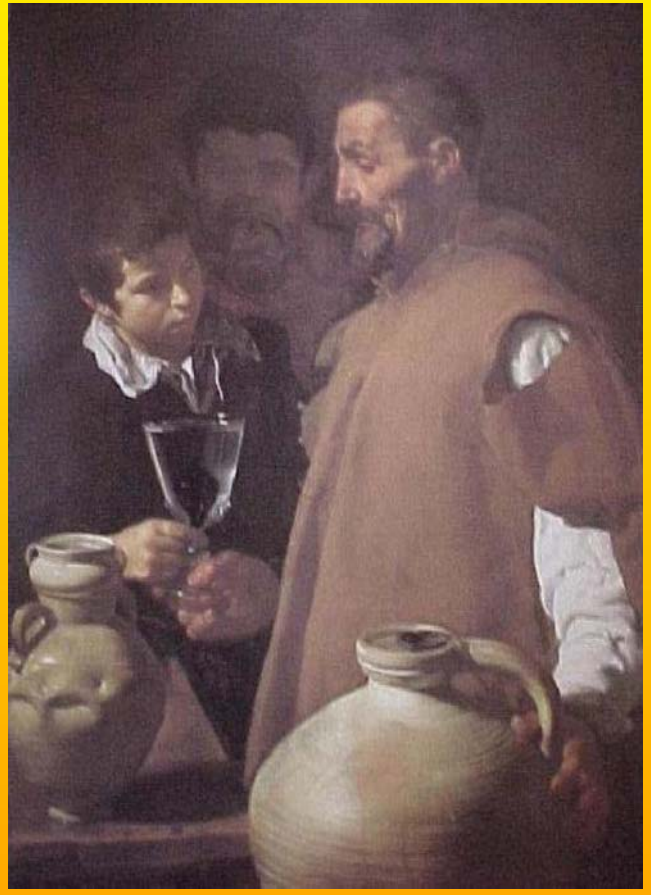
CON TODO ELLO BUSCAMOS CLIENTES SATISFECHOS Y PROFESIONALES IMPLICADOS.

CLIENTE SATISFECHO=PERCEPCIONES-EXPECTATIVAS>0

LA CLAVE PARA TENER CLIENTES SATISFECHOS, ES ESCUCHARLOS.

1. ***EVALUACIÓN:** cuestionarios, puntuaciones, escalas.*
2. ***INFORMACIÓN DE RETORNO:** comentarios, quejas, sugerencias.*
3. ***INVESTIGACIÓN CUALITATIVA:**encuestas, focos, grupos,entrevistas.*
4. ***INFORMACIÓN DE LAS OPERACIONES:** personal primera línea.*
5. ***PARTICIPACIÓN DE LA ESTRATEGIA:**desarrollo productos, definición de mercados, selección de empleados.*

PROFESIONALES IMPLICADOS Y MOTIVADOS POR:



- HACER EL TRABAJO INTERESANTE.
- RELACIONAR RECOMPENSAS CON RENDIMIENTO.
- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.
- RETROALIMENTACIÓN PRECISA Y OPORTUNA.

MUCHAS GRACIAS