



Calidad Percibida en la Alimentación Hospitalaria

Málaga, 5 de Octubre de 2005

*Carlos Martín Soler
Director SS.GG. H.R.U. Carlos Haya*



Hospital Regional Universitario
CARLOS HAYA
Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Alimentación Hospitalaria en el H.R.U. Carlos Haya

- ✓ *Proveedor Único (Certificado ISO 9001:2000)*
- ✓ *Cadena Caliente.*
- ✓ *Cocina Central + 3 Zonas de Emplatado.*
- ✓ *Mas de 200 puestos de trabajo.*
- ✓ *Más de 1.200 dietas completas al día.*
- ✓ *Certificación ISO 9001:2000.*
- ✓ *Sistema de autocontrol de todo el proceso.*
- ✓ *Disposición del Registro Sanitario de Alimentos.*
- ✓ *Participación y compromiso de todos sus profesionales en la calidad.*

Alimentación Hospitalaria en el H.R.U. Carlos Haya



Participación y compromiso de todos sus profesionales en la calidad



¿Qué motiva el hablar de calidad percibida?

Entendiendo la calidad percibida como la directamente observada por el usuario.

Veremos que existen dilemas en la puesta en marcha de los sistemas de gestión de la calidad, que nos impiden alcanzar la excelencia.

Nuestro objetivo es identificarlos para obtener mayores cotas de excelencia.

¿Es frecuente hablar de Calidad?

Si, pero matizando:

Desde los años 50 a los 90, la calidad se encuentra restringida al ámbito industrial, asociada al control de calidad de los productos (cumplimiento de requerimientos).

Desde los años 90 hasta la fecha, propiciado por la CEE, se produce una explosión de la utilización del término, asociada a la certificación de productos y servicios, aparece ISO 900X (certificación de sistemas de gestión de la calidad).

¿Que es Calidad?

Según la Real Academia Española (RAE) calidad es:

La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

¿Qué asociamos a Calidad?



¿Calidad es?

- *Un Sistema.*
- *Certificación.*
- *Acreditación.*
- *Es una norma.*
- *Es una metodología.*
- *Es una entidad.*
- *Es una Auditoría.*
- *Es un auditor.*
- *Es el Control.....*

Empezamos de Nuevo, calidad es:

*La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su **valor**.*

Quien juzga el valor.....

El usuario

Por tanto Calidad supone aportar valor al usuario de productos o servicios

Pregunta

¿Puede un servicio o producto ser de calidad si no aporta valor al usuario?

.... Desde luego no para el usuario

¿Donde estaba el problema?

En la definición que los diferentes sistemas o las implementaciones de los mismos, otorgan al valor aportado al usuario del producto o servicio

¿Cómo definimos el valor aportado?

..... Valor es seguridad.

..... Valor es nutrición.

..... Valor es satisfacción de necesidades.

¿No son la Seguridad y la nutrición necesidades prioritarias?...

Probablemente las diferentes parcelas del valor priorizan la puesta en marcha de los sistemas de calidad

Orientación a Satisfacción del usuario

Ejemplo: ISO 9001:2000

*El objeto de la norma es establecer los requisitos de un sistema de gestión de la calidad para orientarlo a la **satisfacción del cliente, satisfaciendo los requisitos de éste y los reglamentarios de aplicación.***

¿Cual es el problema para identificar las necesidades de los usuarios?

Es imposible una identificación única de las necesidades del usuario genérico, que además dependería del tiempo, de áreas geográficas, de coyunturas, etc....

....Un ejemplo las condiciones de confort ambientales 25°C, 50%hr.

Primer Dilema

*De nada sirve el sistema que elijamos, sino identificamos **adecuadamente y continuamente** las necesidades de nuestros usuarios.*

Curiosidades

Restauración hospitalaria que ha sido capaz de compatibilizar su sistema de calidad con un porcentaje de ejercicio de la elección de menú en dietas basales, inferior al 35 % y bajando año a año.

Y no existían no conformidades

En un Hospital donde el servicio de restauración estaba certificado, disponía de registros de temperaturas, los pacientes recibían las ingestas frías.

Y no existían no conformidades

Justificación

Restauración hospitalaria que ha sido capaz de compatibilizar su sistema de calidad con un porcentaje de ejercicio de la elección de menú en dietas basales, inferior al 35 % y bajando año a año.

No se encontraba dentro del alcance de la certificación, la elección de menú.

En un Hospital donde el servicio de restauración estaba certificado, disponiendo de registros de temperaturas, los pacientes recibían las ingestas frías.

El servicio de restauración suministraba las dietas a otro servicio no certificado. Las temperaturas registradas no se correspondían con las observadas por los usuarios.

Que tienen en común

Los ejemplos coinciden en la no consideración dentro del sistema de calidad, de todo el proceso que determina la calidad del producto o servicio

Segundo Dilema

*De nada sirve definir adecuadamente las necesidades de nuestros usuarios, si nuestro sistema no **identifica y actúa sobre todo el proceso** del producto o servicio.*

Orientación a procesos

Ejemplo: ISO 9001:2000

Esta norma estimula la adopción de una orientación a procesos para la gestión de la calidad. Cualquier actividad que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado un proceso.

Resumiendo

*Es crítico la identificación de las **necesidades de nuestros usuarios**.*

*También es crítico actuar sobre **todo el proceso** asociado al producto o servicio.*

*Tampoco podemos alcanzar la excelencia al obtener un resultado o al poner en marcha algo, pues realmente es un **camino continuo**.*

El sistema de calidad elegido no obtendrá los resultados previstos si no asumimos estos objetivos

Calidad en Alimentación Hospitalaria 1

Identificación de Necesidades

¿Como son nuestros usuarios?

.....Como todo el mundo antes de estar enfermos, de hecho como nosotros.

¿Son cada vez mas exigentes?

.....Claro, pues cada día exigimos mas, debido a la numerosa oferta de servicios que nos aporta nuestra sociedad, no pudiendo existir un sector que quede al margen.

¿Existen puntos de encuentro?

.....Si, algunos, en la capacidad de elección, en la variedad, en el grado de atención, en los detalles, en la familiaridad de los productos ofrecidos.....

Calidad en Alimentación Hospitalaria 2

Identificación del proceso

¿Cuál es nuestro proceso?

Nuestro proceso no se ciñe únicamente a la elaboración de los menús de nuestros usuarios, sino que debe tener en cuenta:

- ✓ *Los sistemas para incorporar las elecciones de los mismos.*
- ✓ *La entrega o el servicio de éstos.*
- ✓ *Identificación de la satisfacción de los usuarios.*

Los deberes de los gestores

- *Implicar a todos los actores presentes en el **proceso**.*
- *Establecer mecanismos para **identificar las necesidades de los usuarios** y los niveles de satisfacción de los mismos.*
- *Establecer los **objetivos** de forma que se garantice la calidad perseguida.*
- ***Gestionar** de forma que existan recursos suficientes para alcanzar los objetivos de calidad.*

Carlos Martín Soler

carlos.martin.sspa@juntadeandalucia.es

Hospital Regional Universitario Carlos Haya

Avda. Carlos Haya, 82

29010, Málaga

Tlf: 951291105, Fax: 951291106

