

# Proyecto para la implantación de un sistema de gestión de calidad en el servicio de cocina del HUVA según norma UNE-EN-ISO 9001-2000

Collado Rodríguez AM, Giménez Ruiz A

Hospital Virgen de la Arrixaca

## Introducción

La importancia de la alimentación en el ámbito hospitalario se ha revelado en los últimos tiempos como una herramienta de mejora en el proceso de curación de los pacientes ingresados, siendo un factor importante en el control de la comorbilidad y en la reducción de la estancia hospitalaria.

Las cocinas hospitalarias, como ámbito de los procesos de alimentación, deberán ofrecer, cada vez más, un servicio donde la calidad sea sinónimo de seguridad alimentaria, y dentro de este concepto, se engloban dos facetas consideradas esenciales en términos de alimentación hospitalaria: 1. seguridad nutricional, 2. seguridad higiénica: APPCC (análisis de peligros y puntos de control crítico).

## Material y métodos

El sistema que vamos a implantar se compone esencialmente de los siguientes elementos:

Política de calidad. Declara formalmente las directrices y los objetivos generales de la organización acerca de la calidad.

Programas de gestión de la calidad. Define el método establecido para asegurar la consecución de los objetivos del sistema.

Documentación del sistema, que consta fundamentalmente de:

- Manual de gestión. Es el documento básico del sistema de gestión de la calidad y vertebrador del mismo. Será confeccionado siguiendo la estructura propuesta en las normas UNE-EN-ISO 9001.

Procedimientos de gestión de calidad:

- Documentos, registros, auditorías internas, no conformidades, acciones correctivas y preventivas, revisión por dirección.

Procedimientos de gestión operativa o instrucciones de trabajo:

- Inspección de materia prima, almacenamiento, recepción de dietas, realización del producto, prácticas higiene, PCC, limpieza y desinfección, desinfectación y desratización, control de agua, trazabilidad, mantenimiento, dispositivos de medición, RRHH y formación.

## Resultados

1. Satisfacción:

- Estudio comparativo de satisfacción del paciente (primer cuatrimestre).
- Estudio comparativo de satisfacción del cliente externo.

- Estudio comparativo de satisfacción del personal.
2. Auditoría de certificación-*bureau veritas* (20-06-08).
  3. Indicadores de procesos 2007-2008.
  4. Otros indicadores de resultados:
    - N.º de desviaciones detectadas por los sistemas de verificación, inferior al 10% del n.º total de operaciones de verificación.
    - N.º de acciones correctoras aplicadas = al 100% del n.º de desviaciones detectadas por los sistemas de verificación.
    - Tasa intrahospitalaria de enfermedades de origen alimentario = al 0%.

En este primer año de implantación del sistema de gestión de la calidad se han acometido acciones y detectado mejoras significativas en la organización, estructura, diseño y control de los procesos realizados en la producción de los menús servidos. No obstante, dichas mejoras no siempre han sido percibidas como tal por el cliente final. Nuestro objetivo para el 2008 será tra-

bajar en los indicadores que perciben nuestros clientes.

### Conclusiones

1. Coste beneficio de la implantación del sistema de gestión de calidad.
2. Análisis de los costes de la no calidad:
  - Imagen.
  - Aversión al producto: valoración subjetiva.
  - Productos caducados (no conformes).
3. Satisfacción del cliente.

La condición más costosa del fallo producido tiene lugar cuando un cliente encuentra defectos en el producto o servicio, mientras que la condición menos costosa del fallo producido tendrá lugar cuando es la propia cocina quien descubre el defecto y además lo hace lo más próximo posible al instante y lugar en que se procesa.

En cualquier caso, lo mejor es prever el fallo que se va a producir y evitarlo.