



Título

PLANIFICACION EN CALIDAD: HOSTELERIA DE LA EMPRESA SANITARIA.

Clasificación

07 GESTION DE LA LOGISTICA / 21 SERVICIOS GENERALES

Forma de presentación: COMUNICACIÓN

Palabras clave: CALIDAD, COSTE, HOSTELERÍA

Autores

PEÑALVER FERRER, A., CEBALLOS ALONSO, C.

Entidad HOSPITAL ERNEST LLUCH

CCAA ARAGON

INTRODUCCION

Evaluación de la influencia de la evaluación, control y seguimiento de la calidad de la hostelería de un Centro Sanitario sobre la adecuación del coste.

MATERIAL Y METODOS

Evaluación, control y seguimiento de los indicadores y estándares de calidad definidos para la adecuación hostelera del Centro. Desarrollo de encuestas de satisfacción. Evaluación y análisis de los resultados del seguimiento de accesibilidad, relevancia, aceptabilidad social, efectividad, eficiencia y equidad. Consenso de que lo que hacemos es correcto a través de reuniones continuas y periódicas.

CONCLUSIONES

Fase I: DIAGNOSTICO DEL DESEMPEÑO en el momento actual "Momento 0"

1. Investigación del mercado: (cliente ext.) El cliente interno, personal de l Centro Sanitario ve necesidad de mejorar .
2. Compromiso por parte del equipo directivo y de gestión de hacer un esfuerzo superior al desempeño actual, sin recompensas extras.
3. Reconocimiento de que el trabajo en equipo de varios departamentos origina SATISFACCION (☑ Aceptación de la competitividad).



- Aceptar que la Mejora en el desarrollo de los procesos supone:

- Normativizar tareas
- Fijar estándares
- Protocolarización.

Fase II:COMUNICACIÓN INTERNA a todo el personal y aceptación a través de un cambio en la CULTURA de la Empresa Sanitaria.

CONCLUSIONES: La Calidad en Hostelería y Lencería será la medida en que los servicios del Hospital para el individuo y para la población aumentan la probabilidad de obtener los deseados resultados de bienestar consistentes con el conocimiento profesional de ese momento.

La creación de grupos de mejora, trabajo y seguimiento de calidad implica una mejora continua de los sectores: lencería y cocina. La cocina muestra excelentes resultados de alimentación y satisfacción del cliente interno, personal facultativo y no facultativo, y del externo, paciente en: temperatura, horarios y elección de los menús.

