

**INFORME DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD DEL
SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

PA SER-41/2018-AE

HOSPITAL INFANTA ELENA



1	Objetivos
2	Metodología de Trabajo
3	Situación Actual
4	Conclusiones Generales
5	Areas de Mejora
6	Estudios Realizados
7	Contestación del PPT

- > La finalidad de los trabajos es llevar a cabo las siguientes auditorías del servicio de Restauración:
 - Auditoría de calidad de las dietas elaboradas por el servicio de restauración para pacientes y acompañantes de niños ingresados del Hospital en los siguientes puntos:
 - Materias primas.
 - Variedad de extras (yogures, galletas, zumos, etc. entregados a las Unidades).
 - Elaboración y recetas.
 - Presentación de platos.
 - Comprobación de las encuestas de satisfacción.
- > Auditoría de especificaciones técnicas de las materias primas del servicio de restauración del Hospital, en concreto:
 - Especificaciones técnicas genéricas.
 - Especificaciones por grupos de Alimentos.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

En el desarrollo del proyecto se han llevado a cabo los siguientes trabajos:

1. Validación del cumplimiento de los pliegos de condiciones definidos para la gestión del servicio de restauración para pacientes y acompañantes de niños ingresados del Hospital en los siguientes puntos:
 - > Materias primas. Se auditó la lista de materias primas recogidas en los pliegos técnicos, cotejándolas con las fichas de producto que utiliza actualmente la empresa que presta el servicio de restauración.
 - > Variedad de extras. Análisis de la variedad, cantidad y calidad de extras que se ofrecen a los pacientes.
 - > Elaboración recetas. Revisión de las recetas para evaluar el cumplimiento de los protocolos de elaboración, calidad y e higiene alimentaria, a través del cumplimiento de los puntos APPCC.
 - > Presentación platos: Análisis de las bandejas de servicio en planta en cuanto a aspecto visual de la bandeja, producto presentado, temperatura de regeneración adecuada, etc. Se dará especial atención al estado en el que llega la comida al paciente, después de su reconstituido.
 - > Encuesta de satisfacción. Análisis del proceso de realización de encuestas a pacientes y contrastación de los resultados.

2. Análisis de las especificaciones técnicas de las materias primas del servicio de restauración del Hospital:
 - > Para las especificaciones técnicas genéricas se comprobaron las fichas técnicas de productos adquiridos y almacenes, con el objetivo de confirmar si estos productos cumplen las especificaciones técnicas definidas en los pliegos técnicos.
 - > Para las especificaciones por grupos de Alimentos, se analizaron todas las fichas técnicas de producto y se auditaron los almacenes y protocolos de manipulación, con la finalidad de identificar incidencias en la trazabilidad de todos los productos contemplados en los pliegos técnicos.
3. Redacción y presentación de un informe de resultados, con la situación identificada y recomendaciones de mejora. Para la realización de estos análisis se llevaron a cabo las siguientes actividades:
 1. Identificación de estándares y niveles de auditoría. Revisión del pliego técnico para identificar estándares de trabajo:
 - Obligaciones generales a cumplir en el servicio de restauración.
 - Especificaciones técnicas específicas del Servicio.
 - Especificaciones técnicas de los productos.
 - Especificaciones de nivel de calidad de servicio al cliente.
 - Especificaciones de higiene y seguridad alimentaria (APPCC).

2. Auditoría interna de gestión y producción: Una visita de análisis de gestión interna y recogida de registros e indicadores, fichas de especificaciones de materias primas. En esta visita se analizaron los siguientes aspectos:
 - Especificaciones técnicas genéricas y por grupos de productos.
 - Flujo del proceso de producción de cocina
 - Nivel de equipamientos e instalaciones
 - Especificaciones de higiene y seguridad alimentaria (APPCC)
 - Indicadores de gestión interna.
- > La primera fase se llevó a cabo en un día de trabajo en el que se realizaron las entrevistas, controles visuales del estado de ejecución de los procesos y la comprobación del estado y uso de los medios y materiales asociados al servicio (14 de Marzo).
- > En la segunda fase se realizaron inspecciones de emplatado, traslado de las comida a las plantas y entrega a los pacientes, además de tomar temperaturas de 4 bandejas (8 platos) (Semana del 8 al 12 de Abril).

- > Se identificaron posibles incidencias, considerando los procesos críticos que se verían afectados por dichas incidencias. Dichas incidencias se fotografiaron y se clasificaron según 3 niveles (crítica, media y leve), según la definición que determina el SERMAS, en cuanto al riesgo que suponga para persona, medio ambiente o servicios.



Crítica: Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.



Media: Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.



Leves: Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios, un sobreconsumo energético.

SITUACIÓN ACTUAL

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE COMIDAS A PACIENTE

- > Este hospital está equipado con un sistema de línea caliente, produciendo aproximadamente 160 comidas al día repartidas en distintos momentos (desayuno, comida, merienda y cena).
- > Las comidas son transportadas al paciente en bandejas isotermales en carros de transporte.
- > La empresa compra la gran mayoría de sus productos limpios y listos para su uso: carnes, pescados y vegetales.
- > Los productos servidos a los pacientes son de elaboración sencilla y con procesos culinarios seguros. Una operativa sencilla, sin procesos complejos y potencialmente peligrosos desde el punto de vista de la seguridad alimentaria.

ASPECTOS POSITIVOS

> Instalaciones y equipamiento

- ❑ El local es adecuado para la actividad y está en buen estado de conservación, aunque hay algunas necesidades de mantenimiento que se detallan mas adelante.
- ❑ Los útiles de limpieza se encuentran en buen estado de limpieza y conservación, y su utilización era la correcta.

> Condiciones adecuadas de manipulación

- ❑ Todos los empleados desarrollan su actividad con los uniformes correctos, limpios y en buen estado de conservación.
- ❑ Se han verificado evidencias generalizadas del cumplimiento de las buenas prácticas de higiene y de producción por parte de todos los trabajadores de la plantilla.
- ❑ El lay-out de la cocina es adecuado, permitiendo ejecutar el proceso de producción de cocina marcha hacia adelante, evitando de esta forma las contaminaciones cruzadas, aunque existen algunos aspectos negativos que se detallarán más adelante

> **Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)**

- ❑ De forma global, es posible garantizar la trazabilidad completa de todas las materias primas y productos servidos a los pacientes, a pesar de algunos aspectos negativos que se detallan mas adelante. El registro provisional de lotes en una pizarra antes de que se transfieran al proceso de elaboración, es una buena práctica.
- ❑ Se han verificado evidencias del control adecuado de la recepción de las mercancías y de su almacenamiento – Control de calidad y temperatura, almacenamiento a las temperaturas correctas y evidencia de la rotación en almacén por el método FIFO.
- ❑ En zona de preparación, todas las comidas preparadas cumplen con las temperaturas correctas de producción (Dorada: 80°C; Ragout de ternera: 84.8C y túrmix de ternera: 80°C) – conforme a los límites mínimos definidos por la empresa (Temperaturas de preparación en caliente – mínimo: 75/80°C) y que cumplen con las normativas vigentes.

> Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)

- ❑ En el emplatado se cumplieron los límites establecidos para el mantenimiento en caliente (Límite- $>65^{\circ}\text{C}$) – Cuarenta y cinco minutos después de empezar el emplatado – Turmix de ternera: 75.7°C ; Menestra de verduras: 75.7°C , Goulash: 74.2°C ; Arroz: 91.9°C . Sin embargo, una hora y media después, la menestra de verduras se encontraba a 63.5°C (ver comentarios tabla aspectos a mejorar). El resto de productos se encontraban conservados a temperaturas adecuadas - Turmix de ternera: 76.6°C ; Goulash: 81.2°C ; Arroz: 77.2°C (en el baño maría).
- ❑ Todos los empleados estaban debidamente equipados para hacer el emplatado, utilizando las máscaras protectoras. Mostraron buenas prácticas de higiene y seguridad alimentaria.
- ❑ El proceso de prescripción de las dietas funciona y las responsabilidades están claras. La dietista verifica cada orden y adapta la dieta al paciente. En caso de dudas, hablan con los cocineros para confirmar la ficha técnica. Se realizó una auditoría a la dieta de un paciente: Pre-diálisis baja en potasio. A pesar de algunas dificultades en encontrar la dieta en el manual (comentario en la tabla de aspectos a mejorar) la prescripción de las comidas fue la adecuada.

> **Condiciones adecuadas de manipulación (Cont.)**

- ❑ El cambio de turno entre dietistas se hace de forma correcta, garantizando que no haya fallos en el intercambio de información que podría resultar en una pérdida de información: pedidos olvidados o cambiados, información de alérgenos u otras intolerancias no registradas.
- ❑ El sistema informático permite llevar a cabo la trazabilidad hacia delante de los productos servidos a los pacientes.
- ❑ Hay evidencias del control periódico de la calidad del agua utilizada, todo y que ese control lo lleve el departamento de mantenimiento del hospital.
- ❑ Se han encontrado evidencias del cumplimiento del plan de mantenimiento. Existen registros de las actuaciones preventivas previstas, y de la calibración de los instrumentos de medida. Existe de igual modo evidencias de la gestión adecuada de las necesidades de mantenimiento correctivo.
- ❑ Se hizo un test de concentración de cloro de la solución desinfectante. Siendo el resultado correcto.
- ❑ Se hizo un test de concentración de compuestos polares en la freidora número 2 y el resultado fue adecuado.

> **Sistema de gestión**

- ❑ Existe un sistema manual de registro de las temperaturas de los cuartos fríos, que garantiza el control de las temperaturas. Sin embargo, se recomienda la instalación de un sistema automático de control y registro de temperaturas, con alarma incorporada.
- ❑ El sistema de seguridad alimentaria se encuentra bien definido, cumpliendo con las normativas y garantizando el control de los posibles peligros.
- ❑ Se han encontrado evidencias de la verificación continua del sistema de seguridad alimentaria. Llevándose a cabo los controles analíticos mensuales de las materias primas, productos, superficies y personal, siendo los resultados adecuados. También se realizan diversas auditorías internas, y hay evidencia de seguimiento a las observaciones en los informes de auditoría, sean registros de incidencias o acciones correctoras.

> **Sistema de gestión (Cont.)**

- ❑ El sistema de selección de proveedores es adecuado, y garantiza que sólo se utilizan productos de proveedores aprobados y con registro sanitario.
- ❑ La gestión de los productos de limpieza y desinfección es correcta, estando las fichas técnicas y de seguridad disponibles, tanto físicamente en una carpeta, como en la intranet de la empresa.
- ❑ Se verificó el cumplimiento del plan de control de plagas tanto a nivel de visitas, informes de visita, medidas correctoras (no había ya que no fueron necesarias) e informaciones de localización de cebos, trampas y productos utilizados.
- ❑ Se verificó el cumplimiento del plan de formación definido por la empresa. Existe evidencia de la realización de las acciones de formación previstas y de la respectiva frecuencia de los empleados.

> **Producto y servicio**

- ❑ Hay evidencias de que todas las materias primas están debidamente aprobadas y provienen de proveedores aprobados y con autorización sanitaria (Ejemplo: Roti de Pavo – Proveedor Garcimar).
- ❑ Se utiliza el parte de producción y se respecta el contenido de las fichas técnicas de producto existentes.
- ❑ La vajilla de pacientes es adecuada y se encuentra en buen estado de conservación;
- ❑ El proceso de lavado de vajilla es adecuado y correctamente dimensionado para la cantidad de vajilla a lavar;
- ❑ El emplatado de las comidas (observada la comida y merienda) se hace de manera adecuada y respetando los tiempos y horarios definidos.
- ❑ La presentación de los platos es correcta. Se han observado cuidados con la presentación y limpieza de los platos durante el emplatado.
- ❑ A pesar de no haberse hecho controles de pesaje de las comidas, las raciones eran visualmente adecuadas.

CONCLUSIONES GENERALES

- > El nivel general de higiene y seguridad alimentaria es bueno, y la totalidad de los empleados evidencia conocimientos y prácticas adecuadas de higiene y manipulación de alimentos, que dan como resultado la producción segura de los alimentos para los pacientes del hospital.
- > El sistema de seguridad alimentaria y APPCC está bien desarrollado, atendiendo a las normativas y exigencias del sector. Sin embargo, se notan algunas dificultades en la implementación de determinados procesos, como son la garantía de la trazabilidad y el proceso de enfriamiento de comidas.
- > Los niveles generales de higiene de instalaciones y equipos deberían mejorarse, ya sea revisando la frecuencia de las acciones de limpieza, o bien mejorando el control de la ejecución y de la calidad final de los procesos de limpieza.

- > Se recomienda una acción de formación en los siguientes aspectos-clave:
 - ❑ Cumplimiento de los registros del sistema de seguridad alimentaria
 - ❑ Control efectivo de los puntos críticos identificados en el análisis del APPCC.

- > El sistema de distribución de las comidas en bandeja isotérmica no es el más eficiente, por lo que es necesario el control de las temperaturas de cocción y de mantenimiento en caliente durante el emplatado. Se recomienda un control más riguroso de las temperaturas de cocción y del funcionamiento de los baños maría.

- > Se considera adecuada la elección de menú en la dieta basal y asimilables a basal. Actualmente la elección en el caso de los pacientes, consiste en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres.
- > Los menús se realizan en ciclos mínimos de dos semanas y son distintos para cada una de las estaciones del año. Existe una oferta de elección de menú para todas las dietas básicas o blandas.
- > La pensión alimenticia para las dietas básicas o asimilables, se realizan tanto para el desayuno, como para la comida, merienda y cena.
- > Se tienen en cuenta y se ofertan las alternativas alimentarias para los colectivos minoritarios y por razones de religión. También se tienen en cuenta los hábitos alimentarios generalizados (como los vegetarianos) que presentan dificultades para la alimentación normal.
- > También se facilita menú a los acompañantes de menores hospitalizados.

AREAS DE MEJORA

> **Diseño higiénico de las instalaciones:**

□ Estado de conservación:

- Puertas de madera, que dan acceso a los cuartos fríos en mal estado de conservación.
- Puertas de acceso a la zona de emplatado en mal estado de conservación. Las estanterías de vajilla limpia de cocina (de la zona de limpieza se encuentran en mal estado de conservación). Esto puede dar como resultado una contaminación por cuerpos extraños – trozos de plástico.



□ Flujos proceso:

- Salida de basuras (cartón) por la zona de emplatado. No se utilizó el pasillo existente.
- Los productos desechables y de limpieza entran y salen cruzando la zona de emplatado. El lay-out permite que esto no ocurra y que la zona de emplatado sea más exclusiva. Para solucionarlo deberían revisar los criterios de almacenaje de productos de limpieza y desechables. Utilizar la puerta que da acceso al pasillo técnico y no la entrada de la zona de emplatado.



> **Diseño higiénico de las instalaciones:**

□ Flujos proceso:

- La retirada de la basura obliga a que el personal de cocina salga de las instalaciones, cruzando la calle para depositar la basura en otro edificio.



□ Movimiento de personas:

- En función de lo descrito anteriormente, habría que evitar pasos innecesarios por la zona de emplatado, sobre todo cuando el equipo esté emplatando.



> **Plan de limpieza y desinfección**

□ Instalaciones y equipos:

- Se recomienda un refuerzo de las prácticas de limpieza, ya que el nivel general de limpieza de la cocina podría haber estado mejor. Hay zonas con suciedad acumulada - Enchufes cuarto frío, tiras plásticas protectoras en el pasaje del cuarto frío a la zona de preparación, suelos, freidora – poco utilizada pero sucia.



> Plan de control de plagas

□ Buenas prácticas de higiene:

- Acumulación de suciedad en superficies, equipos y zonas de difícil acceso
 - Entre los equipos de cocción (hornos y fogones).



> Plan de trazabilidad:

□ Etiqueta interna de caducidad secundaria:

- Productos sin etiqueta de caducidad secundaria – especias, pan congelado. Filetes de lomo congelado con 2 meses de caducidad cuando la caducidad correcta (tabla de caducidad de productos) es de apenas 1 mes.



> Dietas:

□ Procedimiento o definición y aprobación:

- Clarificar las denominaciones de las dietas – La dieta pre-diálisis baja en potasio fue difícil de encontrar en el plan de dietas. Esta dieta se corresponde con la dieta insuficiente renal.



□ Cumplimientos procedimientos diarios:

- La etiqueta de la dieta deberá ser lo más completa posible. Las informaciones críticas deben estar destacadas para evitar errores – En el ejemplo de la dieta referida anteriormente existe un control proteico por lo que la ración de proteína debería haberse reducido a la mitad, cosa que no sucedió.



> Plan de control de temperaturas

□ Control de las temperaturas:

- El control de temperaturas es manual – Una vez al día. Se recomienda la instalación de un sistema automático, con alarma, para un mejor control de las temperaturas.



> Normas de higiene personal

□ Comportamiento higiénico:

- Una de las personas abrió la tapa del cubo de basura con la mano, no utilizó el pedal del cubo. Continuó trabajando sin lavarse las manos.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

□ Refrigeración rápida:

- Evidencia de procedimientos poco desarrollado. Estaban utilizando una hoja de registro obsoleta, en que solo registraban la temperatura final del producto (lo adecuado sería que registraran también el tiempo necesario para el enfriamiento).
- Evidencia de poco conocimiento del funcionamiento y programación del abatidor de temperatura.



□ Prevención de la contaminación cruzada:

- Se prepararon ensaladas al mismo tiempo que tenían puerros por limpiar y calabacines (que sólo limpiaron después de terminar la preparación y emplatado de las ensaladas). Se recomienda una mejor planificación del trabajo para evitar este tipo de cruces, sobre todo entre materias primas y productos terminados listos para comer.



> **Buenas prácticas de manipulación:**

□ Inventario de seguridad de dietas:

- No hay un control de la temperatura de las dietas que quedan en el baño maría (hasta el final), por si acaso alguien pide una dieta extra. A pesar de que las dietas se encontraban en el baño maría y tapadas, habría que confirmar que están a la temperatura adecuada de servicio antes de enviarlas a los pacientes.



□ Fichas técnicas:

- No hay evidencia clara del cumplimiento diario de las fichas técnicas. La información registrada en el parte de elaboración es incompleta y no es posible verificar si la ficha técnica fue cumplida.



Área de mejora	Detalle	¿Cómo mejorar?
Estado de conservación instalaciones	<p>Puertas de madera, (...) en mal estado de conservación.</p> <p>Puertas de acceso a la zona de emplatado en mal estado de conservación. Las estanterías de vajilla limpia de cocina (de la zona de limpieza se encuentran en mal estado de conservación)</p>	<p>Hacer listado exhaustivo de las necesidades de mantenimiento para presupuestar y calendarizar en el corto/medio plazo</p>
Flujos proceso	<p>Salida de basuras (cartón) por la zona de emplatado. No se utilizó el pasillo existente. Los productos desechables y de limpieza entran y salen cruzando la zona de emplatado</p> <p>La retirada de la basura obliga a que el personal de cocina salga de las instalaciones, cruzando la calle para depositar la basura en otro edificio</p>	<p>Formación de los empleados</p> <p>Reorganizar el almacenamiento de los productos desechables y de limpieza</p> <p>Implementar procedimiento de limpieza de calzado y uso de delantal desechable para llevar la basura al exterior</p>

Área de mejora	Detalle	?Cómo mejorar?
Plan de limpieza y desinfección	Necesidad de mejorar los niveles generales de higiene de la cocina	Revalidación plan limpieza Formación equipo cocina Aumento control diario del cumplimiento del plan de limpieza
Plan de trazabilidad	Productos sin etiqueta de caducidad secundaria	Formación equipo cocina Aumento control diario del cumplimiento
Normas de higiene personal	Comportamiento higiénico	Formación equipo cocina Supervisión diaria más eficiente
Buenas prácticas de manipulación	Refrigeración rápida Prevención de la contaminación cruzada	Formación procedimientos de refrigeración Formación equipo cocina Supervisión diaria más eficiente

Área de mejora	Detalle	¿Cómo mejorar?
Buenas prácticas de manipulación	Inventario de seguridad de dietas	Definir procedimiento para mantenimiento de dietas después del servicio Actualización del APPCC
	Fichas técnicas	Definir nuevo procedimiento de control y registro del cumplimiento del parte de producción
	Sistema de distribución de las comidas	Control más riguroso de las temperaturas de cocción y del funcionamiento de los baños maría

ESTUDIOS REALIZADOS

- > El Hospital Infanta Elena ha realizado 162 encuestas durante el 2018 y los resultados son los siguientes:
 - ❑ El nivel de Satisfacción Global se considera adecuado, teniendo resultados positivos en el 72,2% de las encuestas.
 - ❑ En los indicadores parciales, los resultados son positivos en el 68,5%, siendo el resultado más alto la cantidad de la comida con un resultado positivo en el 77,2% y los resultados más bajos el del Olor y la Temperatura de la comida con un 63,6%.

<u>Durante su estancia en el hospital, ¿la dieta que le proporcionaron sabe Ud. si era normal o especial?</u>		<u>Satisfacción global con la comida recibida durante su estancia</u>				
Normal	56,20%	Muy Satisfecho + Satisfecho	72,2%			
Especial	37,00%	Ni Satisfecho / Ni insatisfecho	9,9%			
NS / NC	6,80%	Insatisfecho + Muy Insatisfecho	7,4%			
		NS / NC	10,5%			
<u>Satisfacción con una serie de aspectos sobre la comida recibida durante la estancia en el Hospital</u>						
	<u>PRESENTACIÓN</u>	<u>OLOR</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>TEMPERATURA</u>	<u>VARIEDAD</u>	<u>HORARIOS</u>
Muy Satisfecho + Satisfecho	64,8%	63,6%	77,2%	63,6%	66,7%	75,3%
Ni Satisfecho / Ni insatisfecho	19,1%	19,1%	7,4%	17,3%	12,3%	9,9%
Insatisfecho + Muy Insatisfecho	3,7%	4,9%	3,7%	6,8%	8,6%	3,7%
NS / NC	12,3%	12,3%	11,7%	12,3%	12,3%	11,1%

- > En la realización de estudios de temperaturas, se realizan análisis de estado de presentación de los platos, tiempos de entrega y preparación, y temperaturas de 4 platos:
 - ❑ La presentación de los platos se considera adecuada, realizando un emplatado correcto.
 - ❑ Los tiempo de entrega a los pacientes se realizaron en menos de media hora (23 minutos el primer día y 19 minutos en el segundo día). Este tiempo incluye desde que se empieza el emplatado hasta que se realiza la finalización de entrega de las bandejas en la hospitalización.
 - ❑ La toma de temperaturas se considera adecuada superando los 55° en 7 de 8 platos analizados. Tan sólo un plato de fiambre de pavo obtuvo una temperatura de 36°.

HOSPITAL INFANTA ELENA - 1er Día

Hospitalización Quirúrgica

Tiempos de Comidas

Temperaturas

Empieza Emplatado	12:59	Tiempo de Toma	13:11-13:14
Finaliza Emplatado	13:06		
Llega a la Hospitalización	13:08	Fiambre de Pavo	36 °C
Empiezan a Repartir	13:10	Pasta Hervida	70 °C
Finaliza el Reparto	13:22	Vichisua	76 °C
		Ragout de Pavo	71 °C
<u>Duración Completa</u>	0:23		

HOSPITAL INFANTA ELENA - 2º Día

Planta 1, Pediátrico-Materno

Tiempos de Comidas

Temperaturas

Empieza Emplatado	12:54	Tiempo de Toma	13:09 - 13:12
Finaliza Emplatado	13:01		
Llega a la Hospitalización	13:04	Bacalo	62 °C
Empiezan a Repartir	13:08	Crema alubia	65 °C
Finaliza el Reparto	13:13	Goulash	64°C
		Arroz con tomate	63°C
<u>Duración Completa</u>	0:19		

CUMPLIMIENTO DEL PPT

> A continuación se recogen los diferentes Items del Pliego de Prescripciones Técnicas clasificados de la siguiente manera:

NO No cumple

SI Cumple

Parcial Cumple parcialmente

N/A

N/A No aplica

- Plan para la implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Critico), con el propósito de identificar, evaluar y mantener bajo control, mediante procedimientos predeterminados, los peligros que puedan afectar a las diferentes fases de la cadena alimentaria: recepción de materias primas (transporte, envasado, etiquetado), almacenamiento, descongelación, alimentos preparados, elaboración, manipulación, emplatado y distribución.

- Programa de limpieza, que cumpla con la normativa vigente en esta materia, en el que se contemplarán los siguientes aspectos: zonas, equipamientos e instalaciones incluidos en el programa, modo de actuación, periodicidad de la limpieza, etc.

Parcial

SI

- ❑ Plan de gestión de las dietas, su petición, suministro de los distintos productos y control de los mismos. La gestión que se proponga deberá ser informatizada.
 - ❑ Las fichas técnicas de los platos que integran el menú, con el desglose de los gramajes correspondientes de materia prima, cantidades, ingredientes, etc
- > El servicio de restauración a pacientes contemplará al menos:
- ❑ La elección de menú en la dieta basal y asimilables a basal (3 alternativas de menú). Dicha elección en el caso de los pacientes, consistirá en la elección entre tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres.
 - ❑ Los menús serán de ciclos mínimos de dos semanas, distintos para cada una de las estaciones del año, y con oferta de elección de menú para todas las dietas básicas o blandas.

SI

SI

SI

SI

- ❑ La pensión alimenticia para las dietas básicas o asimilables, será de desayuno, comida, merienda y cena, y en su caso, resopón.
- ❑ Se habrán de tener en cuenta y ofertar alternativas alimentarias, a colectivos minoritarios y que por razón de religión, así como hábitos alimentarios generalizados como es el caso de los vegetarianos, presentan dificultades para la alimentación normal.
- ❑ Se facilitará menú a los acompañantes de menores hospitalizados.
- ❑ Deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas: Nochebuena, Navidad, Noche vieja, año Nuevo y Reyes.
- ❑ Se servirán servicios complementarios o de refuerzo previa solicitud expresa
- ❑ Los alimentos conservarán hasta el momento de ser ingeridos por el paciente todas las condiciones organolépticas.
- ❑ Los horarios de las diferentes comidas se establecerán de forma que entre la cena de un día y el desayuno del siguiente no transcurran más de doce horas.

SI

SI

SI

N/A

SI

SI

SI

- > Con respecto al Plan para la implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC, que se ha considerado que realiza un cumplimiento Parcial. A pesar del sistema estar bien desarrollado, hay algunos fallos puntuales en el cumplimiento diario del control de los puntos críticos:
 - ❑ Refrigeración rápida
 - ❑ Utilización de hoja de registro obsoleta dónde solo registraban temperatura cuando el APPCC indica el control de temperatura y tiempo de enfriamiento y mantenimiento en caliente
 - ❑ Control de tiempo e temperatura de las dietas que quedan en estoque para servir fuera del horario normal.

- > Y con respecto a que se deberá haber una oferta específica de menús para las siguientes fechas: Nochebuena, Navidad, Noche vieja, año Nuevo y Reyes, no se ha podido comprobar dada las fechas de las auditoría