

AUDITORÍA OPERATIVA DE CALIDAD
SERVICIO DE RESTAURACIÓN: COCINA/CAFETERÍA

1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

CRITERIOS ESTABLECIDOS EN PCAP

Cumplimiento de la cláusula 9.1.3 del PCAP en relación con los servicios no asistenciales.

CRITERIOS ESTABLECIDOS EN PTE

2. FECHA DE REALIZACIÓN

13/10/15

3. EMPRESA AUDITORA

GIHSA CONSULTING

4. PUNTOS FUERTES: 2

- 1.- Sistema de control de la temperatura de las cámaras. Se puede controlar en cualquier momento y se pueden obtener históricos de temperatura.
- 2.- La actitud del personal durante la auditoria fue muy positiva, reconociendo las áreas de mejora que se fueron detectando.

5. INCIDENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA: 12

Graves: 0

Medias: 0

Leves: 12

- 1.- En los listados de medios no aparecen algunos de los medios utilizados por el servicio. Estos medios no parecen controlarse desde el servicio.
- 2.- En la recepción del pedido de pollo del día 13-10-15 no se realiza el control al proveedor tal y como está descrito: la toma de temperatura del camión y visión de sus condiciones se realiza varios minutos después de la recepción durante la que el camión ha estado abierto. Además el trabajador que recibe la mercancía no parece conocer el protocolo, puesto que realiza este control después de preguntarle por qué no lo ha hecho. Lo mismo sucede en la entrada de pedido en cafetería.
- 3.- En la cámara de carnes se detecta "gallina eviscerada" a las 9:35 del 13-10-15 cuyo consumo debe ser en el día (fecha de caducidad 13-10-15) sin que conste en el menú una elaboración que pueda incluirla. Al finalizar la visita la bandeja con este contenido sigue en el mismo sitio.

- 4.- En la cámara de lácteos se detecta un paquete de salchichas Frankfurt caducado..
- 5.- Envases en congeladores y cámaras frigoríficas: cartón en congelador de cafetería (con panes en su interior).
- 6.- La temperatura de los registros de platos elaborados en restauración pacientes es superior a la observada en las tomas realizadas (macarrones por ejemplo). No se garantiza que la temperatura de los alimentos calientes, lleguen al paciente a 60°C o superior.
- 7.- En la cocina (preparación en caliente) se detecta en el techo una rejilla que desprende rejilla seca sobre el carro donde tiene la carne y pala de mover el alimento en la sartén la cocinera que está cocinándola. El 28 octubre sigue en el mismo estado.
- 8.- El 13/10/15 los cuchillos están en soportes en la pared. Es conveniente disponer de un sistema que esterilice los cuchillos y evite la oxidación/contaminación. Ocurre lo mismo en cafetería.
- 9.- En cafetería y restauración: la indicación de realizado en los registros de limpieza es en ocasiones una x cuando se ha establecido que debe ser la inicial de la persona que lo realiza.
- 10.- En una de las neveras de cocina de cafetería se observa puntualmente una pera expuesta al aire.
- 11.- En algunas etiquetas de productos en envases distintos de los originales o bien abiertos no se indica el lote, ni se especifica fecha apertura / caducidad (aunque se presupone), sobre todo en cafetería.
- 12.- Se observa escarcha alrededor del tubo y pared del equipo de frío dentro de la cámara de congelación de cafetería.

6. ESTADO DE LAS INCIDENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA A 31-03-16:

Todas resueltas.

- 1.- SOLUCIONADA: Con respecto a la Balanza de Pesado:, se dispone en el servicio de los certificados de calibrado o verificaciones. En cuanto a los Termómetros, se dispone en el servicio de los certificados de calibrado o verificaciones. Se revisa el Programa de control de temperaturas.
- 2.- SOLUCIONADA: Se informa a los trabajadores de la necesidad de cumplir con los protocolos del servicio. Se planifica formación al personal en los protocolos del servicio.
- 3.- SOLUCIONADA: Tras informar al responsable indica que se puede usar para caldos y otras elaboraciones.
- 4.- SOLUCIONADA: Tras avisar a responsable se retira. Se establece el sistema FIFO para control de caducidades.

- 5.- SOLUCIONADA: Se comunica a los profesionales que nunca deben introducirse envases primarios en las instalaciones y se solicita la compra de cubetas de plástico adecuadas para introducir en las cámaras que ya se encuentran colocadas.
- 6.- SOLUCIONADA: Se han adquirido tapas para la vajilla y se ha incorporado vajilla nueva de loza. Todos los controles realizados en planta superan con creces los 65% de temperatura.
- 7.- SOLUCIONADA: Se recibe parte de mantenimiento del mismo día 28 de octubre. El mismo día se reciben fotos del sellado realizado.
- 8.- SOLUCIONADA: El 15 de octubre se recibe el armario esterilizador. Y el 28 de octubre se observa su uso en cocina restauración.
- 9.- SOLUCIONADA: Se comunica a los profesionales que deben poner su nombre completo o las iniciales, cuando cumplimenten los registros. Se realiza seguimiento para su cumplimiento.
- 10.- SOLUCIONADA: Se comunica a los profesionales que deben cumplir con los protocolos establecidos para el almacenamiento. Se reforzará la formación en su cumplimiento.
- 11.- SOLUCIONADA: Se revisa el etiquetado y se establece un nuevo formato de etiqueta con toda la información necesaria.
- 12.- SOLUCIONADA: Se traslada a los profesionales que deben comunicar estas incidencias a mantenimiento. El Hospital ha contratado una empresa para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento de la cocina y la cafetería

7. EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

El equipo auditor considera que la organización ha establecido y mantenido los procesos y procedimientos necesarios para prestar el servicio de restauración y demuestra la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos normativos técnicos y legales del servicio para el alcance, objetivos y política del hospital. Se han detectado un total de 12 incidencias en el servicio, 4 de las cuales se han clasificado como medias. Basándonos en estos resultados, el equipo auditor considera que el servicio debe mejorar en relación a los siguientes aspectos:

- Control de caducidades para un mejor aprovechamiento de los alimentos que llegan al Hospital
- Control de temperatura de los pedidos recibidos (medir temperatura en los camiones de proveedores)
- Etiquetado de productos, indicando lote, fecha de apertura/ caducidad

El personal responsable del servicio ha solucionado algunas de las incidencias detectadas durante la auditoria, mostrando una actitud constructiva que el equipo auditor considera importante para la mejora continua del servicio prestado.