

El mayor restaurante de Granada

La cocina del Hospital General y del Materno ha mejorado notablemente sus sistemas de recepción, producción y distribución de comidas

María López

Jefe de Servicio de Hostelería

Cada día son más importantes los servicios hosteleros de los hospitales y se tienen más en cuenta por los usuarios a la hora de elegir centro. Para adaptar estos servicios a las nuevas exigencias de nivel de confortabilidad que requiere la población es preciso llevar a cabo cambios continuos dirigidos siempre a la mejora constante de la calidad. Una calidad percibida que influye en la comodidad que se requiere para, en algunos casos, poder soportar los tratamientos necesarios que consiguen mejorar la salud.

Es básico el estado de la higiene y limpieza de la lencería y estancias, los buenos equipos de comunicación y telefonía, las instalaciones mobiliarias, el mantenimiento general, el entorno y jardines que rodean al hospital, etc. Todo ello resulta imprescindible. En este grupo de prestaciones fundamentales entra el servicio de alimentación.

La Administración puede utilizar diferentes formas de gestión para dar solución a todas las exigencias que se plantean en un complejo hospitalario. En algunos centros públicos se opta por externar la mayoría de las asistencias y en otros, como en el caso del Hospital Virgen de las Nieves, se apuesta por la gestión interna y pública, con la consecuente responsabilidad para los propios trabajadores del hospital. El Servicio de Hostelería está gestionado de esta segunda forma, lo cual no supone, en ningún momento, inmovilismo en la organización, sino todo lo contrario, ya que continuamente está demostrando su adaptación a cualquier cambio organizativo requerido, en aras de mejorar la oferta propuesta a los usuarios del hospital.

Casi 5.000 comidas al día

Para hacernos una idea de la complejidad que supone organizar el servicio de alimentación, debemos tener presente que la cocina elabora al día 4.800 comidas (desayunos, almuerzos, meriendas y cenas). Esto convierte al Virgen de las Nieves en el mayor restaurante de Granada.

Las raciones van dirigidas a personas inapetentes con dietas específicas, a veces repetitivas por la propia patología que padecen y que, sobre todo, no han elegido ellas el restaurante sino que se han visto obligadas a utilizarlo. Debido a esto, el esfuerzo por parte de todos los profesionales del servicio de hostelería es aún mayor, sin olvidar



Trabajadoras en la cadena de distribución.



José Luis Quesada (tercero por la izquierda), jefe de Cocina del Hospital General y Materno.

nunca su objetivo: mejorar su oferta día a día.

Las cuatro comidas principales se han personalizado y se emplantan bajo la estricta supervisión de los técnicos en dietética que corrigen y cuidan cada detalle para que el paciente reciba la dieta prescrita por su médico conforme a su patología. Un paso importante fue el poder conjugar toda esta complejidad con una oferta de menú opcional que se ofrece a los pacientes sin restricciones en la dieta y que es posible realizar

gracias al esfuerzo profesional de los trabajadores de cocina.

Recepción, producción y distribución

El Servicio de Alimentación del Hospital Virgen de las Nieves no ha dejado de realizar cambios importantes en los tres bloques en los que se divide la cadena de trabajo: recepción de víveres (incluido el control de equipos), producción y distribución. En un principio, el hospital se decantó por la cocina tra-

dicional aunque sin dejar de pensar en la posibilidad futura de implantar modernas líneas que posiblemente serán más operativas a largo plazo, a pesar de una inversión costosa.

A partir del año 1999 los cambios se multiplicaron. En el bloque de recepción se modificó el sistema de aprovisionamiento de víveres. La anterior organización le adjudicó esta responsabilidad, mediante concurso público, a varias empresas proveedoras. Actualmente es sólo una la encargada de suminis-

COCINA DEL HOSPITAL GENERAL Y HOSPITAL MATERNO INFANTIL

- 240 trabajadores
- 33 menús diferentes (más menús opcionales)
- 4.800 comidas diarias
- Más de 50 años en funcionamiento

trar las comidas completas, en lugar de kilos de producto, como tradicionalmente se venía haciendo.

Este nuevo sistema de abastecimiento, hoy plenamente incorporado a la organización y comprobada su operatividad y seguridad, conlleva el ajuste exacto de productos a las necesidades diarias sin que permanezcan artículos almacenados.

En el dispositivo de producción también se incluyeron algunas mejoras, precisamente por el cambio en el suministro. Todos los artículos que entran para su posterior elaboración vienen controlados en cuanto a calidad y cantidad necesaria según el menú previamente establecido por la Unidad de Nutrición Clínica y Dietética para cada una de las 33 dietas existentes y el número de clientes diarios. Estas necesidades están determinadas por las fichas técnicas que recogen las cantidades precisas de ingredientes que llevará cada uno de los platos que componen el menú. A esto hay que añadir el ya citado menú opcional, lo que provoca un aumento en la variedad de las comidas.

Las raciones van dirigidas a personas inapetentes con dietas específicas, a veces repetitivas por la propia patología que padecen y que, sobre todo, no han elegido ellas el restaurante sino que se han visto obligadas a utilizarlo

El bloque en el que más ha repercutido el cambio ha sido el correspondiente al área de distribución. Se ha pasado de un servicio en la misma zona de hospitalización a la preparación de la bandeja personalizada y