



# HOSTELERÍA

Durante el año 2005 la Subdirección de Servicios Generales, Área de Hostelería, ha trabajado en la línea de continuidad con las iniciativas e innovaciones incorporadas durante el año 2004, iniciando además una serie de actividades de carácter novedoso en el Área de Hospitalización.

## INFRAESTRUCTURAS

Finalizada la fase de adaptación a las normas de aplicación en instalaciones de la Cocina Central, durante el año 2005 se ha procedido a la instalación del sistema de aire acondicionado en el Servicio de Cocina.

Así mismo se han montado tres nuevos motores extractores de humos en la zona de cocción de la Cocina.

Así mismo se ha realizado el proyecto de modificación de espacios de la zona de lavado de vajillas, al objeto de adaptarlos a la normativa vigente en materia higiénico sanitaria.

## HIGIENE ALIMENTARIA

Durante el año 2005 se ha trabajado en la consolidación de los Planes generales de Higiene iniciados en 2004.

### Planes implantados de pleno

- Plan de Limpieza y desinfección
- Plan de Trazabilidad
- Plan de Control de Agua Apta para el consumo humano
- Plan de Control de Plagas (desinfección y desratización)
- Plan de Mantenimiento instalaciones y equipos

### Planes en fase de implantación

- Plan de eliminación de Residuos y aguas residuales
- Plan de Formación de manipuladores
- Plan de buenas prácticas de manipulación y manejo
- Plan de especificaciones sobre suministros y certificación a proveedores.

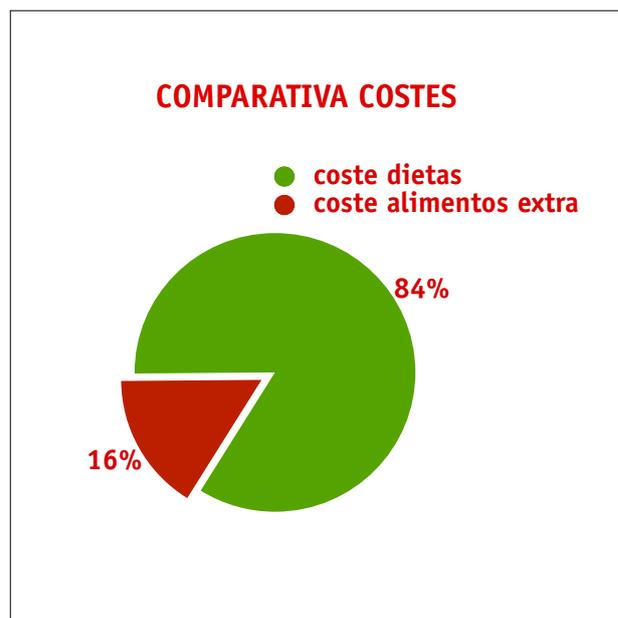
## FORMACIÓN DE PROFESIONALES

Dada la gran importancia que en nuestro ámbito adquiere la formación de profesionales, tanto a los efectos de implantar y consolidar los planes de higiene y autocontrol, como de alcanzar el nivel de calidad necesario en nuestros servicios hosteleros, se han realizado a lo largo del año 2005 tres ciclos de cursos de formación para actualizar la Certificación de Manipuladores de Alimentos (según RD 202/2000), en los que han participado todos los profesionales (Jefes de Cocina, Cocineros, Pinches y Gobernantas) que realizan su trabajo en el Área de Hostelería.

## ACTIVIDAD REALIZADA EN EL ÁREA DE ALIMENTACIÓN

Durante el año se han elaborado y servido por los profesionales de nuestra cocina el siguiente número de pensiones completas (desayuno, comida, merienda y cena) y otras dietas

pensiones	cantidad	precio	coste
Completas	364.837	6,177	2.253.533,36
Desayunos	9.680	0,616	5.961,24
Almuerzos	24.046	2,477	59.554,42
Cenas	20.526	2,166	44.473,74
Extras			463.806,00
<b>Total</b>			<b>2.827.329,00</b>



Las estancias totales de pacientes ingresados en nuestro Hospital durante 2005 ascendieron a 385.466.

También durante este año se ha puesto en marcha, por iniciativa del personal de Trabajo Social y de los responsables de Enfermería en las plantas de hospitalización la posibilidad de que aquellos acompañantes de pacientes ingresados que lo necesiten, ya sea por razones sociales ó de otra índole, puedan recibir nuestro menú.

Finalmente, tras elaborar y distribuir un total de 1.541.864 menús en nuestra Cocina Centralizada, desde donde se distribuyen a todos los centros hospitalarios que conforman el complejo, el total de reclamaciones recibidas a lo largo del año ha sido de 16, que suponen un porcentaje sobre el total de 0,00103%, del total de reclamaciones el 50% estuvo referida a la temperatura de los alimentos.

En este sentido, por parte de los profesionales de nuestra cocina, se está trabajando en la adaptación de los procedimientos de trabajo y los horarios de elaboración de platos, al objeto de reducir los tiempos hasta que el menú se sirve en planta, estando prevista la renovación de la flota de transporte de dietas de modo que se consiga mantener la temperatura de origen hasta la distribución.

### PLAN DE ACOGIDA

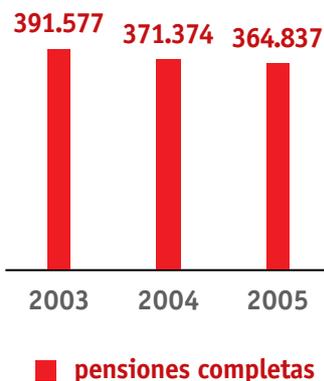
En colaboración con el Área de Atención al Ciudadano y dentro de las actividades del Área de Hostelería orientadas a fortalecer la confianza, seguridad y satisfacción de los ciudadanos en el ámbito de nuestro hospital, a lo largo del año 2005 se han iniciado algunas actividades que comprendidas en el llamado Plan de Acogida.

Éste Plan de Acogida consiste en una visita a todos los pacientes al tiempo de su ingreso, realizada por parte de los responsables de Hostelería (Gobernantes) en el Área de Hospitalización, estableciendo un el contacto personal directo con el paciente y sus acompañantes, a los que se les ofrece información sobre el propio Hospital y los servicios de que dispone.

Junto con la información ya referida, se le hace entrega de una bolsa de aseo, para que pueda utilizarla durante su estancia en el Hospital, así como de un ejemplar de Encuesta de satisfacción, que podrá cumplimentar y depositar en los buzones instalados al efecto y una tarjeta con los datos del responsable que ha realizado la visita en la que se detalla un número de teléfono móvil al que podrá llamar en caso de necesitar ayuda, demandar información ó requerir algún servicio.

Como actividad complementaria al Plan de Acogida y en el plano de mejora del confort y habitabilidad de las habitaciones, el personal responsable del Hostelería realiza diariamente una revisión de las habitaciones en el momento del ingreso, elaborando un parte de incidencias al Servicio de Mantenimiento, en aquellos casos en que fuera necesaria su intervención. En este sentido se ha realizado un protocolo específico de mantenimiento que supone la intervención y subsanación de deficiencias en el menor tiempo posible.

### EVOLUCIÓN NÚMERO DE INGESTAS



### PROYECTO “PUERTAS ABIERTAS”

Con el objetivo de dar a conocer las características e instalaciones del servicio de Cocina centralizada a los profesionales de Enfermería relacionados con los pacientes ingresados en nuestros centros, se pone en marcha el Proyecto “Puertas Abiertas”.

Los Lunes y Viernes, durante todo el año 2005, se han venido realizando visitas guiadas al personal de enfermería que voluntariamente ha acudido acompañado en todos los casos por la gobernanta de su centro de trabajo, en las que se han mostrado, tanto las instalaciones, como el proceso de conservación, elaboración y distribución de los alimentos.

Los resultados no pueden ser mejores

- Mayor conocimiento de las condiciones y procesos de elaboración de alimentos
- Compromiso de colaboración de los profesionales de Cocina
- Recogida de información (a través de un cuestionario) referida a los aspectos mejorables en cuanto a todos los aspectos relacionados con el proceso de elaboración, reparto, cantidad, calidad, tipo, idoneidad, etc. de las comidas
- Incorporación de las recomendaciones realizadas por los visitantes a nuestros sistemas de trabajo

### PLAN INTEGRAL DEL NIÑO HOSPITALIZADO

El Área de Hostelería viene participando activamente en el Grupo de trabajo formado para elaborar el Plan integral del niño Hospitalizado que comprende todo tipo de acciones en la línea de adaptar nuestros servicios a la reglamentación en esta materia.

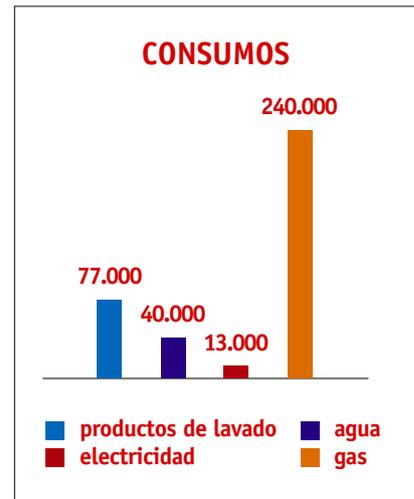
## LAVANDERÍA-LENCERIA

Durante el año 2005, el Servicio se ha ocupado en primer lugar, y como objetivo principal, de la satisfacción de nuestros clientes externos e internos. Para ello, hemos seguido trabajando en el mantenimiento de la dotación base de las Unidades, suministrando en todo momento el 100% de los artículos y realizando una distribución adecuada de las dotaciones en tiempo y forma.

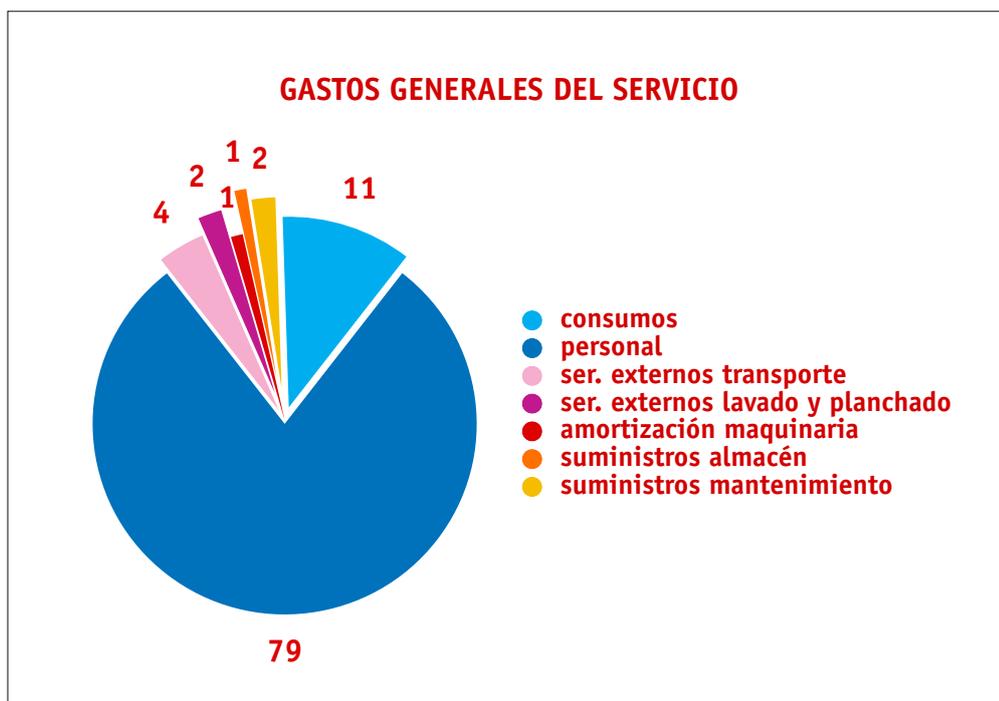
Los siguientes datos resumen nuestra actividad e incorporan el comparativo con años anteriores.

### Datos generales del servicio de lencería-lavandería 2005

Consumos	coste
Productos de lavado	77.000,00
Agua	40.000,00
Electricidad	13.000,00
Gas	240.000,00
<b>Total consumos</b>	<b>370.000,00</b>

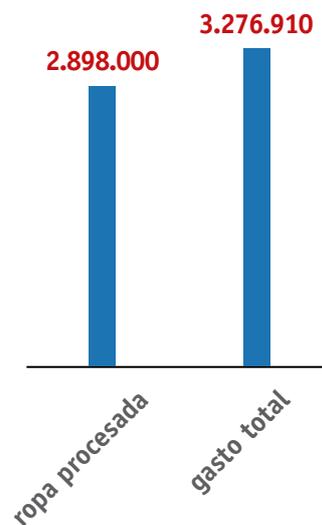


Gastos generales del servicio	coste
Consumos	370.000,00
Personal	2.614.523,00
Ser. externos transporte	121.182,00
Ser. externos lavado-planchado	57.000,00
Amortización maquinaria	24.780,00
Suministros almacén	16.425,00
Suministros mantenimiento	73.000,00
<b>Total gastos</b>	<b>3.276.910,00</b>

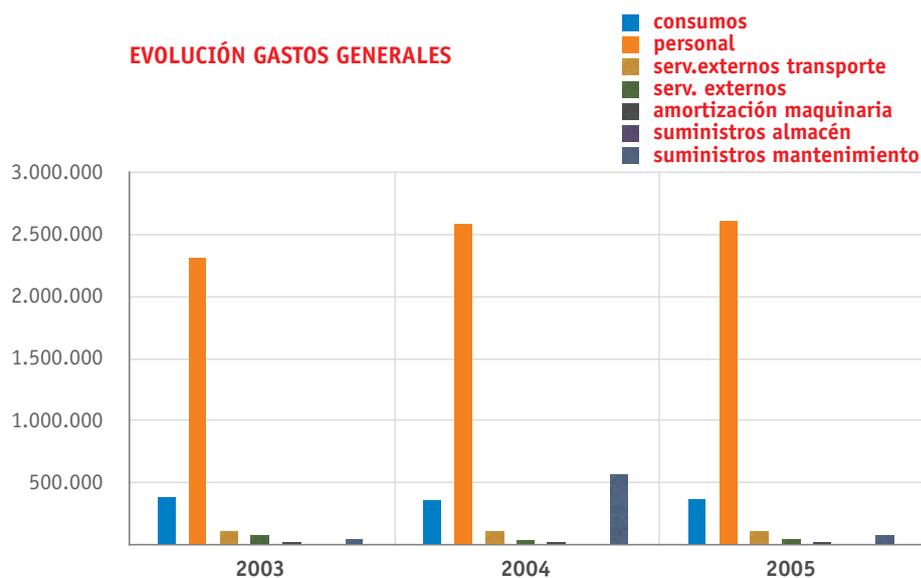


**Relacion gasto/producto**

Gasto total del servicio	3.276.910,00
Total de ropa procesada	2.898.000,00
Coste por kg procesado	1,13
Consumos lencería - vestuario	354.733,00

**RELACIÓN GASTO - PRODUCTO****COMPARACIÓN DE GASTOS GENERALES (2003 - 2004 - 2005)**

Gastos generales	2003	2004	2005
Consumos	386.690	366.640	370.000
Personal	2.321.500	2.589.395	2.614.523
Servicios externos transporte	117.197	120.273	121.182
Servicios externos	75.880	41.272	57.000
Amortización maquinaria	22.385	24.780	24.780
Suministros almacén	16.148	17.654	16.425
Suministros mantenimiento	48.670	572.400	73.000
<b>Total gastos</b>	<b>2.988.470</b>	<b>3.732.414</b>	<b>3.276.910,00</b>

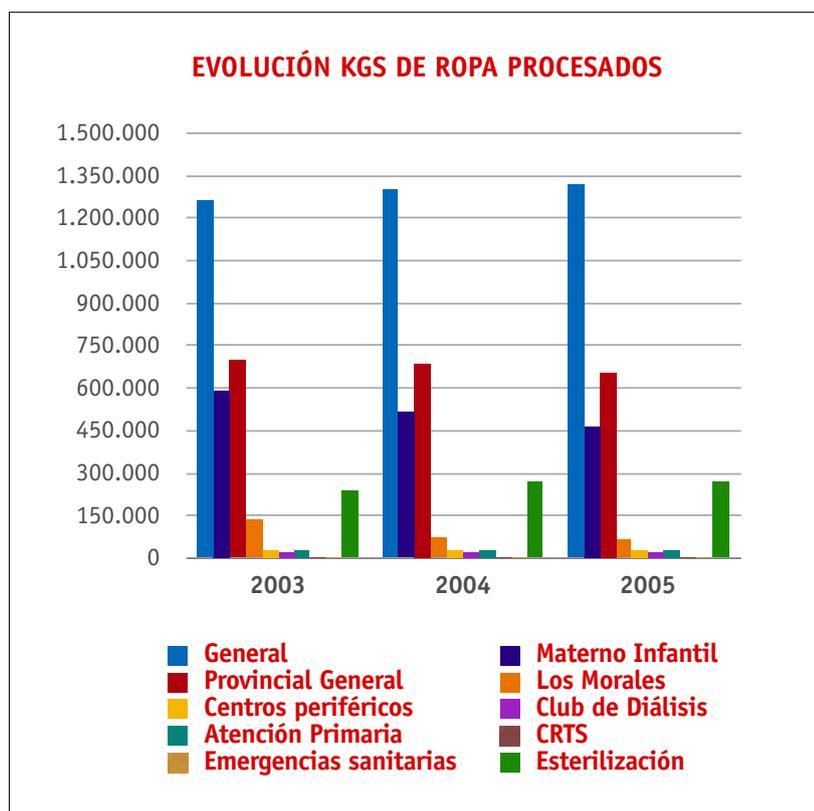
**EVOLUCIÓN GASTOS GENERALES**

<b>Relación gasto producto</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Gasto total del servicio	298.8470	3.732.414	3.276.910
Total de ropa procesada	303.8000	2.954.620	2.898.000
Coste por kg procesado	0,98	1,26	1,13

<b>Consumos</b>	<b>2203</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
Lencería - vestuario	472.170	373.290	354.733

#### Comparación por hospitales de kilogramos de ropa procesados en 2003-2004-2005

<b>Hospital</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
General	1.264.000,00	1.303.920,00	1.331.400,00
Materno infantil	592.500,00	518.500,00	471.200,00
Provincial general	700.700,00	693.000,00	660.300,00
Los morales	140.800,00	75.200,00	66.700,00
Centros perifericos	34.000,00	30.600,00	29.800,00
Club de diálisis	24.100,00	23.700,00	24.200,00
Atencion primaria	33.800,00	31.400,00	31.900,00
Crts	5.300,00	5.200,00	5.700,00
Emergencias sanitarias	1.500,00	1.700,00	2.000,00
Esterilización	241.300,00	271.400,00	274.800,00
<b>Total</b>	<b>3.038.000,00</b>	<b>2.954.620,00</b>	<b>2.898.000,00</b>



## CAMBIO EN LA UNIFORMIDAD

Respecto a nuestros clientes internos, que suponen un total de 5450 personas, hemos puesto en marcha un plan de mejora de la calidad, confortabilidad y diseño de la uniformidad de nuestros profesionales.

Tras proceder a detectar las necesidades y demandas de los usuarios nos planteamos identificar las actuaciones que podíamos desarrollar para satisfacerlas. En primer lugar se analizó la oferta de tejidos nos ofrecía el mercado para mejorar la calidad y confortabilidad, que reunieran las condiciones de resistencia a los procesos de lavado y mantuviesen un aspecto cálido y agradable.

También se realizaron diferentes diseños y se confeccionaron los correspondientes modelos. En último término se procedió a realizar una consulta a los profesionales de todos los estamentos para detectar el grado de satisfacción y las aportaciones que pudieran proporcionar. El proceso está en marcha y seguimos trabajando en él. Es un proceso abierto y esperamos que el planteamiento inicial vaya evolucionando y mejorando, tras el uso de la uniformidad por parte de todos los colectivos.

## FUTURA LAVANDERIA

Otro aspecto importante que ha desarrollado el Servicio en 2005 ha sido la planificación de la futura Central de Lavandería, procediendo al diseño y definición de los espacios necesarios para las necesidades previstas, tanto por el incremento de consumo previsto para las actuales Unidades, como para la incorporación de otros Centros externos.

En colaboración con el Área Técnica de la Dirección de SS.GG. se procedió, en primer lugar, a realizar el plano de distribución de espacios y maquinaria, considerando que la producción prevista será de trece toneladas de ropa al día aproximadamente. También se realizó la memoria funcional del Área en la que se detalla toda la organización y logística para la futura Central.

Por otro lado, se elaboró un estudio inicial sobre las necesidades, capacidad y características técnicas que deberán cumplir los diferentes sistemas de maquinaria a implantar en la Central de Lavandería, orientado a conseguir la producción necesaria y a mejorar el medio y las condiciones laborales de los profesionales.

Al mismo tiempo se estableció el sistema de distribución, expedición y transporte que nos permitirá un seguimiento de la actividad, un control exhaustivo de los consumos y un trazado de los recorridos de los artículos para poder desarrollar un sistema de Gestión de Calidad.

También se ha realizado una valoración de los Recursos Humanos necesarios y una distribución de los puestos de trabajo. Para ello comenzamos a trabajar en la descripción de los puestos y a conformar los mapas de competencias que nos permitan realizar una gestión estratégica de las personas.

A lo largo de todo el año el personal asistió a cursos de formación, fundamentalmente en Riesgos Laborales, Manipulación de Cargas, Gestión del estrés, etc.