

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
 INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Las y los pacientes elevan de aprobado (5,7) a notable (7,5) la calidad de la comida en el CHN tras la internalización del servicio

Se continúan implantando nuevas mejoras como la próxima inclusión del menú opcional o la revisión y mejora de los sistemas de seguridad alimentaria

Viernes, 29 de diciembre de 2017

Las y los pacientes ingresados en el Complejo Hospitalario de Navarra (CHN) puntúan, en la actualidad, con un notable (7,5) la calidad de la comida suministrada en este centro tras la internalización del servicio de comidas frente al aprobado (5,7) que le otorgaban cuando éste era prestado por una empresa externa. Es la principal conclusión que se desprende de las encuestas realizadas



De izda. a dcha., Estrella Petrina, Oscar Moracho, el consejero Fernando Domínguez y Javier Aldaz en la presentación de los resultados.

por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O), de manera específica, para conocer la valoración de las personas ingresadas en este centro hospitalario en relación a la calidad de la comida.

Las encuestas, realizadas con la misma metodología, se efectuaron durante los meses de febrero y diciembre de este año. Se realizaron en torno a 400 en cada ocasión. En el primer caso, el servicio de comidas todavía era prestado por una empresa externa, mientras que en el segundo ya se había producido la internalización del mismo. El consejero de Salud, Fernando Domínguez, ha presentado hoy los resultados de las mismas acompañado del gerente del SNS-O, Óscar Moracho, de la jefa de la Sección de Dietética y Nutrición del CHN, Estrella Petrina, y del jefe de Servicio de Seguridad Alimentaria del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra (ISPLN), Javier Aldaz.

Cabe recordar que el CHN recuperó el pasado 1 de junio, de manera íntegra, la gestión pública de sus cocinas con una planificación de 85 posibles tipos de dietas que fueron renovadas, con una mayor presencia de productos frescos, más variados y de mayor calidad. Además, se ha elaborado un nuevo menú con rotación quincenal y variabilidad estacional. El principal objetivo de la reversión de este servicio era “mejorar la calidad de la alimentación en el CHN como elemento esencial de apoyo en muchos

procesos de recuperación de las personas hospitalizadas. Las dietas alimentarias deben ser consideradas como parte integrante del plan terapéutico, ya que deben contribuir a mejorar la salud del paciente y/o mantener un estatus nutricional óptimo”.

Desde que se internalizó el servicio de comidas, desde junio a noviembre ambos inclusive, se han recibido 3 quejas y 15 agradecimientos. Cabe recordar que en 2013, durante los seis primeros meses de servicio externalizado, se contabilizaron 1.860 quejas y ningún agradecimiento.

La comida y la cena, las ingestas que más mejoran puntuación

Como se ha destacado, las y los pacientes ingresados en el CHN puntúan actualmente con un 7,5 la calidad de la comida, es decir, otorgan 1,8 puntos más que cuando el servicio era prestado por una empresa externa (5,7). Destaca, de manera considerable, el incremento de puntuación que experimentan tanto la comida (7,39 actual frente al 5,57 anterior) y la cena (7,36 actual frente a un 5,63). En este sentido es importante remarcar que en estas dos ingestas es en las que se produce el mayor porcentaje de aporte calórico y proteico. En cuanto al desayuno y merienda, se incrementan las puntuaciones en casi 1 punto. En la primera ingesta del día, los y las pacientes han otorgado una valoración de 7,61, frente al 6,68 anterior, mientras que en la merienda han puntuado con un 7,31, frente al 6,37 de la encuesta realizada en el mes de febrero.

A la pregunta de si durante su estancia en el hospital han tenido algún tipo de problema con la comida con respecto a la calidad, el 72% de las personas encuestadas ha respondido que no, frente al 53% de febrero de 2017. Además, se ha reducido de manera destacada el porcentaje de pacientes que señalan haber tenido algún tipo de problema, un 21% en la actualidad frente a un 43% anterior. En relación a la cantidad y a la temperatura de la comida, también se reduce el porcentaje de personas ingresadas que aducen tener algún tipo de problema en este sentido. Por último, en relación a los horarios de las comidas, este ítem no mejora. Un 10% de los pacientes aseguran haber tenido algún problema en cuanto a los horarios, frente al 7% de febrero pasado.

Otro avance destacado que refleja la encuesta es el relativo al porcentaje de pacientes que consumen comida de casa debido a la calidad de la comida suministrada por el hospital. En este sentido, el 76% de los encuestados afirman no haber tenido que recurrir a ello, frente al 66% de la encuesta realizada en febrero; un 17,9% señalan haberlo hecho alguna vez frente al 25,8% de la anterior encuesta; y un 1,3% dicen hacerlo siempre frente al 6,1% de febrero. Este descenso en los porcentajes de pacientes que consumen comida del exterior es importante en relación a la seguridad alimentaria.

Los resultados de estas encuestas son acordes a los obtenidos en una encuesta de satisfacción general realizada durante el pasado mes de septiembre por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a pacientes ingresados. En relación al ítem relativo a la valoración de la comida, las y los usuarios lo puntuaron con un 7,29, frente al 5,79 que otorgaron en septiembre de 2016.

Asimismo, el proceso de reversión de las cocinas del CHN también ha sido percibido de manera positiva por los y las profesionales. Casi 7 de cada 10 profesionales lo valoran positivamente.

Más control de seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria está sujeta a rigurosa normativa, europea en su mayoría. Previamente a la apertura del nuevo servicio de cocina, la gerencia del CHN presentó al ISPLN (organismo de control oficial) su Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) para su revisión y validación. El CHN es responsable del cumplimiento de los APPCC, la formación del personal y la realización de autocontroles analíticos. El ISPLN desarrolla las actuaciones de control oficial, que incluyen



Profesionales repartiendo la comida.

inspecciones con frecuencia e intensidad según los criterios de riesgo marcados por la legislación y el establecimiento de los procedimientos de inspección a aplicar en este caso.

El CHN ha desarrollado desde el pasado mes de junio numerosas actuaciones relacionadas con la seguridad alimentaria en ámbitos como la limpieza y desinfección de instalaciones y equipos, higiene de las materias primas, almacenaje y manipulación de alimentos, control de temperaturas, trazabilidad de los alimentos, etc. Cada día se efectúan más de 100 controles y registros. Por parte del ISPLN, desde el control oficial durante este tiempo se han realizado en las cocinas del CHN un total de 5 inspecciones sin haberse encontrado deficiencias importantes (temperaturas no correctas en diversos puntos, cruce de líneas entre algunas áreas de trabajo, etc.). En todos los casos, se pusieron en marcha medidas correctoras y su cumplimiento se verificó posteriormente.

Asimismo, durante este semestre se han efectuado un total de 172 análisis de control por parte del ISPLN y el CHN (60 de ellos en muestras de superficie y 112 en muestras de alimentos) frente a los 150 realizados en el mismo periodo de 2016 (3 en muestras de superficie y 147 en muestras de alimentos). En el caso de las muestras de superficie no se han detectado agentes patógenos ni indicadores de contaminación microbiológica; tampoco en 2016. En cuanto a las muestras de alimentos, se han obtenido dos resultados con presencia de agentes patógenos, sin detectarse casos de enfermedades que puedan asociarse a los mismos, y uno en un alimento no destinado a consumo. En el mismo periodo de 2016 se registraron seis resultados positivos, sin detectarse tampoco casos de enfermedades que pudieran asociarse.

Áreas y acciones de mejora

El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea continúa implantando nuevas mejoras, algunas de ellas de carácter organizativo. Desde el punto de vista de la calidad, destaca la próxima inclusión del menú opcional para los y las pacientes, nuevas preparaciones culinarias adaptadas a la línea fría, así como estudiar la posibilidad de desarrollo de una pequeña línea en caliente para dietas especiales. Además, se ha comenzado a desarrollar el programa de cribado e intervención nutricional en pacientes ingresados. Se está efectuando de manera piloto en tres plantas. Este programa implica el estadiaje del riesgo nutricional desde el ingreso hospitalario y la intervención precoz con modificaciones de la dieta oral, dieta básica adaptada y/o incluso nutrición artificial si fuera preciso.

En relación a la seguridad alimentaria, se contempla la próxima revisión y mejora de los sistemas de Análisis de Procesos y Puntos Críticos de Control APPCC) y prerrequisitos de higiene. Cabe destacar la puesta en marcha de un plan de formación en manipulación de alimentos. Asimismo, se plantea como objetivo la acreditación de la gestión del servicio de comidas en la Norma UNE-EN ISO 22000.