



ALEJANDRO FERRÁNDEZ (MEDITERRÁNEA)

“La restauración colectiva es una actividad esencial para el correcto funcionamiento de la sociedad”.



“La flexibilidad será un valor fundamental entre las empresas de alimentación en hospitales”

18-05-2021

Alejandro Ferrández, director del área de Salud de Mediterránea

Más allá del factor económico, agravado por cierres de centros y disminución de comensales en muchos servicios de la restauración colectiva, ha sido el segmento sociosanitario el que ha tenido que hacer frente a los peores momentos de la Covid. Hemos hablado con Alejandro Ferrández, director del área de Salud de Mediterránea, para que nos explique cómo se vivieron esos primeros meses y cuáles son los retos a los que se enfrentan hoy los servicios de esta división.

La restauración colectiva, como casi todos los sectores, está pasando un momento difícil desde que estalló la crisis de la Covid-19. En algunos de sus segmentos el problema principal han sido los cierres y la pérdida de servicios y comensales (restaurantes corporativos, comedores escolares, eventos...); pero en otros, las dificultades han estado relacionados con la urgencia de ir tomando decisiones sobre la marcha para ir superando los retos que se fueron presentando en el día a día, desde el principio. Es el caso del sector sociosanitario, donde se han sufrido los envites de la pandemia en primera línea.

Alejandro Ferrández, director del área de Salud de Mediterránea, asegura que el sector ha demostrado gran músculo para resistir la crisis, sabiendo buscar la manera de financiarse y salir adelante. Superados los peores momentos y con un proceso de vacunación en marcha que nos acerca a la normalidad pre-pandémica, Alejandro nos comenta cómo se vivieron esos primeros meses, cómo se afrontaron todos los cambios y cuáles son los retos de futuro del segmento sociosanitario.

– Como responsable del área de Salud de Mediterránea, ¿cómo recuerdas aquellos primeros días de la pandemia?

– Fueron días complicados. La situación era totalmente insólita para todos, tanto para el personal asistencial como para los que damos servicio a este sector. Hubo que reaccionar con rapidez, pero, sobre todo, con responsabilidad. Buena parte de nuestros clientes son el personal sanitario y los pacientes de los hospitales, por lo que nuestra labor ha sido y está siendo fundamental para ayudar al sector sanitario a seguir adelante con su trabajo.

– ¿Estabais preparados para afrontar todo lo que se os vino encima? Como empresa, pero también, en general, como sector.

– Creo que muy pocos negocios estaban prevenidos para reaccionar ante esta situación. Es indudable que nuestro sector es especialmente sensible a las implicaciones de una pandemia, puesto que nos dedicamos a dar servicio a grandes colectivos. Sin embargo, momentos de necesidad y urgencia como los que hemos vivido nos han llevado a sacar el máximo partido a las virtudes de Mediterránea, como el compromiso del equipo, la flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades de cada cliente. Aunque somos una multinacional con más de 30 años en el sector, esto nos ha servido para dar un paso al frente y ganar más madurez para afrontar situaciones de dificultad.

Hay que tener en cuenta que, durante los peores meses de pandemia, nuestros empleados han seguido dando servicio a más de 150 hospitales. Nuestros esfuerzos se han centrado en protegerlos y en mantener la viabilidad y la calidad del servicio conforme a lo que los hospitales demandaban de nosotros. Un reto enorme que nos ha servido para aprender y crecer como empresa, pero también como grupo humano.

– Se vivieron momentos de absoluta incerteza, se tuvieron que adaptar protocolos sobre la marcha, se tuvo que sustituir personal del servicio día sí, día también por culpa de los contagios, había miedo... ¿qué es lo que recuerdas más complicado de gestionar?

– Es importante recordar el contexto de incertidumbre y desconocimiento que vivimos todos en marzo del año pasado. En ese escenario, probablemente lo más complicado fue pedir a nuestros empleados que siguiesen saliendo de sus casas y acudiendo a trabajar.

Más allá del miedo inicial, los trabajadores respondieron siendo un ejemplo de profesionalidad y solidaridad, y nos sentimos muy orgullosos de ellos. Nuestros empleados forman parte de esos colectivos profesionales que han estado en primera línea; cumpliendo con su parte para que el trabajo en los centros sanitarios se desarrollase con la mayor normalidad posible.

– Cómo sector, ¿que se ha aprendido? ¿En qué crees que han cambiado los servicios de restauración de un centro sociosanitario (hospital o residencia)? ¿Habrán un antes y un después de la Covid-19?

– Todavía es pronto para saber con certeza cómo será un escenario *post-covid*. Con el proceso de vacunación sin completar, es importante que sigamos manteniendo las normas sanitarias y de salud pública que recomiendan las autoridades sanitarias.

Lo cierto es que como consecuencia de las normas que se han establecido en los espacios públicos, los usuarios nos hemos vuelto más exigentes y minuciosos. Las empresas del sector tenemos que seguir proporcionando soluciones que se adapten a estas necesidades y ahí, debemos apoyarnos en tecnología de vanguardia.

Por ejemplo, antes de la pandemia ya contábamos con soluciones para el control de aforos o peticiones de pedidos a través de una aplicación y así, evitar la aglomeración de personas en un mismo espacio. Este tipo de iniciativas han ayudado a los usuarios a sentirse más mucho más cómodos y seguros.

– Hablemos de futuro... ¿Cuáles son los retos más importantes a los que se enfrentan hoy los servicios de alimentación hospitalaria?

– La flexibilidad será un valor fundamental entre las empresas de alimentación en hospitales. La capacidad de adaptar los servicios que los clientes y la sociedad demandan marcará la diferencia. No hablamos solo de la adecuación de los espacios para garantizar el distanciamiento social, sino también de las exigencias de sostenibilidad o salud que requieren los usuarios en los últimos tiempos.

En este sentido, hay diferencias claras entre los servicios a paciente y los servicios de cafetería. Las dietas de los pacientes se elaboran según las circunstancias concretas y necesidades médicas de cada usuario. Nuestra capacidad de adaptación nos ha permitido siempre ajustar los menús que ofrecemos conforme a las indicaciones de los facultativos médicos. Gracias a ello, este invierno, con la llegada del frío y el coronavirus presente, pusimos en práctica la ‘inmunonutrición’, una forma de reforzar el sistema inmune a través de los alimentos, con una apuesta clara por la dieta mediterránea, productos frescos, de temporada y de cercanía.

Por otra parte, tanto en cafeterías como en la confección de menús a pacientes, debemos tener muy presente la sostenibilidad en nuestro ámbito de actuación. Desde Mediterránea hemos iniciado varios proyectos que cuidan y preservan el medioambiente. Recientemente hemos incorporado a la red de la aplicación Too Good To Go varios hospitales en Madrid, desde donde se podrán aprovechar los menús que no han sido consumidos a lo largo del día.

¿Y en las residencias de personas mayores?

– En residencias el reto está en el desarrollo de dietas apetecibles, nutricionalmente equilibradas y adaptadas a las necesidades de las personas mayores. Nuestros clientes en este contexto demandan menús que, aun cumpliendo con los requerimientos especiales que se precisen, no renuncien a que el aspecto y el sabor de los alimentos sean buenos. Nuestro departamento de Nutrición y Dietética trabaja para que la alimentación sea saludable, pero también apetecible.

– Dando por hecho que hay unas premisas básicas que deben cumplir todos los servicios respecto a seguridad alimentaria, operativa, nutrición... ¿qué valor añadido debe ofrecer un servicio de calidad en un entorno sociosanitario?

– La recuperación del paciente es lo más importante en un entorno sociosanitario y la alimentación juega un papel clave. Desde Mediterránea elaboramos dietas y menús según las necesidades de cada paciente. También es importante tener una oferta variada con una elevada rotación para evitar la monotonía.

En las cafeterías, nuestra apuesta por desarrollar entornos tecnológicamente preparados es un principio que tenemos muy presente cuando trabajamos en la evolución de nuestros servicios. Así, gracias a que los hospitales cuentan con nuevos sistemas de pago electrónico, menús en línea o paneles de información nutricional o de alérgenos, contribuimos, gracias a la innovación, a lograr una experiencia más satisfactoria para los usuarios. Poner la tecnología a disposición de los usuarios ha pasado a ser obligatorio en los servicios de restauración en cualquier contexto.

Por otra parte, el entorno es también importante para proporcionar un espacio de desconexión, tanto para los profesionales como para los familiares y conocidos que acuden al hospital. Nos involucramos en el diseño de los espacios de restauración conforme a las nuevas demandas y tendencias, de forma que las cafeterías de hospitales se conciben como auténticos restaurantes.

– Sabemos que detrás de un servicio profesional de restauración sociosanitaria hay mucha profesionalidad, pero... ¿qué fortalezas destacarías del sector?

– Tras un año y medio atípico, creo que el sector ha acreditado sobradamente su importancia en la sociedad. Se ha demostrado que no sólo es un motor de empleo, sino que la restauración colectiva es una actividad esencial para el correcto funcionamiento de la sociedad.

También hay que reconocer los esfuerzos de las empresas de este sector para mantener su actividad, pese a todos los problemas derivados de la crisis. No todas las compañías del sector tienen el mismo tamaño y han podido hacerle frente, pero creo que en general, el sector ha demostrado gran músculo para resistir, buscar la manera de financiarse y salir adelante.

– ¿Cómo valoras el momento que está viviendo el sector hoy en día? ¿Cómo lo definirías?

– Estamos atravesando un momento de disrupción que nos ha dado la oportunidad de estar cerca de nuestros clientes en momentos muy difíciles. Esto ha estrechado la colaboración empresa-cliente e impulsado la capacidad innovadora del sector. Aunque nuestro objetivo sigue intacto, queremos estar siempre preparados para ofrecer el mejor servicio de calidad para proporcionar la mayor satisfacción al cliente.

Noticias Relacionadas

- ‘Recooperem’, un proyecto basado en la donación, para evitar desperdicio alimentario
- ‘Muchos avances en materia de sostenibilidad se han visto frenados por la pandemia’
- “La curiosidad y la actitud por el aprendizaje, claves para la progresión profesional”
- Antonia Navarro, empresaria discreta, familiar y apasionada por un trabajo en el que lo dio todo