



Los secretos de la gestión en una cocina hospitalaria; acabemos con los tópicos

17-06-2015

“La comida de los hospitales es mala”... ¿tópico o realidad? Es cierto que las cosas han cambiado mucho y siguen cambiando... pero ¿está todo el camino recorrido? Las empresas de colectividades luchan día a día por acabar con estos comentarios, minimizarlos y dar un giro a la situación.

Si algo no se puede negar es que las empresas encargadas de gestionar las cocinas y ‘dar de comer’ son conscientes de que la alimentación de los pacientes ha pasado de ser un mero servicio a un factor clave en su recuperación.

Dicho esto, cuando analizamos el servicio de un hospital e intentamos ver el por qué de la insatisfacción o quejas por parte de los pacientes/usuarios nos tenemos que fijar en siete puntos clave:

- Temperaturas.
- Elaboraciones.
- Presentaciones.
- Menús.
- Comunicación: usuario (paciente) / trabajador (hospital) / cocina.
- Controles de materia prima y gastos generales.
- Motivación y formación del personal (cocina).

No falla, en el 99% de los casos encontramos el *gap* analizando estos siete puntos... y en el 99% de los casos hay solución; si se pone remedio, las quejas y/o insatisfacción bajan en picado, y ‘milagrosamente’ la cuenta de resultados también mejora (en realidad no es un milagro, ¡creedme!, es resultado de una buena gestión).

Para que todo fluya y por lo tanto consigamos una cocina que de un servicio adecuado por el precio contratado, estos siete puntos deben tener un ‘ok’ al lado. De no ser así, seguro que siguen las quejas y problemas, y de rebote, posiblemente los números no salgan muy bien. El secreto está en encontrar en que punto/s estamos fallando.

La importancia de la comunicación

Es fundamental una buena comunicación. Tenemos que tener a alguien del equipo que gestione la cocina y sea capaz de:

- Transmitir al personal de cocina los errores y aciertos, haciéndoles conocedores de las opiniones que los pacientes/usuarios tienen del servicio.
- Conseguir una buena comunicación entre cocina y hospital. Este punto es fundamental, y no hablo solo de buscar la complicidad y apoyo del director de hostelería o servicios generales, sino de involucrar a enfermería, personal de planta y, en definitiva, a todo aquel que participe en alguna parte del proceso, desde la elaboración hasta que la comida llega al paciente, se consume y es retirada.

Sin esta buena comunicación con el hospital posiblemente cualquier empresa gestora por muy profesional que sea, fracasará. Una mala comunicación privará de la mejora continua, de subsanar proactivamente los errores, de un buen control de temperaturas... y, al fin y al cabo, de crear unos procesos que ayuden a que el paciente reciba la comida en el momento justo y de la forma adecuada.

Profesionalidad y cariño a partes iguales

Los menús, tienen que ser nutricionalmente equilibrados, pero también apetitosos, variados, y tratados con cariño... es fácil de decir, pero no todo el mundo lo consigue.

El servicio de alimentación de un centro hospitalario necesita tener un personal motivado y por supuesto formado y dispuesto a compartir la visión, misión y valores de la empresa en la que está trabajando.

Una cocina, donde en el transcurso del proceso de elaboración se mezclen unos buenos menús, buenos ingredientes, pasión, personal motivado y trabajo en equipo, conseguirá que las manos que guisan, cortan, compran... lo hagan de una forma responsable y profesional; ahí tenemos parte del éxito de la gestión asegurada.

costes

Finalmente llegamos a los costes. Para un control óptimo de los costes (mermas, recepción de mercancías, inventarios, elaboraciones...) son imprescindibles: un buen reglamento del uso de suministros; tener control de los desechables; dejar aparcados los 'lo pongo por si acaso' y los 'no se por qué lo pongo pero siempre se pone'; y, sobre todo, facturar todos los servicios que realizamos (parece obvio pero no siempre es así). Respecto a este último punto, cobrar lo que realmente damos hará que nuestra cuenta de explotación pueda brillar y dar un giro... y aún mejor, brillará nuestra cocina, el personal, el ambiente, la calidad de la comida y por supuesto el usuario final al recibir su bandeja con la comida.

Organización, procesos y fijarnos en los puntos clave pueden evitar que un paciente coma una sopa fría, una puré con grumos, un bistec seco, o una ensaladilla con atún sin atún.

En un servicio de alimentación no hay nada insalvable... pero puede pasar como con los coches, que a veces te veas obligado a llevarlos al taller a que te realicen una buena revisión y una puesta a punto. Después te das cuenta de los cambios: el coche consume menos que antes, frena mejor...

En resumen, tras un buen análisis y 'ajustando las piezas necesarias', la cocina de un hospital puede volver a coger de forma segura la velocidad de crucero deseada.

Por último, respecto a las cafeterías, el secreto es olvidarnos que estamos dando servicio a un cliente cautivo. Tenemos que pensar que somos un restaurante más, que se rige por las normas de la restauración comercial. La calidad/precio/variedad deben de ser las adecuadas y, sobre todo, hay que saber aplicar variaciones en los menús que ofrecemos.

El cliente que va a la cafetería de un centro hospitalario a 'desconectar' no tiene porque sentir que se le trata como al enfermo que acaba de dejar en la habitación, ni tenemos que darle de comer lo mismo; si lo hacemos así, lo único que conseguiremos será seguir sin poder olvidarnos del tópico y perder todo el esfuerzo realizado.



Montse Revull es diplomada en Educación Primaria y realizó cambio de rumbo hacia la gestión operativa en colectividades liderando proyectos en centros sanitarios, educativos y de ocio. Tras años de trabajo ligado a las empresas multinacionales del sector, cofundó **Insitwo**, una consultoría dedicada a asesorar a nivel operativo a empresas de colectividades y hostelería en general. @: mrevull@insitwo.com