

Outsourcing usług żywienia w szpitalach

Piotr Sawicki

Jakość i bezpieczeństwo wyżywienia pacjentów jest jednym z elementów prawidłowego leczenia szpitalnego, tym bardziej istotnym, że mającym bardzo duży wpływ na ich zadowolenie. Od początku 1999 roku, tj. od momentu wdrożenia reformy służby zdrowia, szpitale mają możliwość przekazania żywienia pacjenta wyspecjalizowanej firmie zewnętrznej i wiele z nich zdecydowało się już na taki krok, uzyskując dzięki temu wymierne korzyści ekonomiczne i organizacyjne.

Ostatnie lata pokazują jednoznacznie, że placówki publiczne organizując przetarg na żywienie pacjentów, jako główne kryterium wyboru oferenta przyjmują najczęściej cenę. Konkurencja cenowa nierzadko prowadzi jednak do sytuacji, w której firma chcąc wygrać przetarg oferuje bardzo niską stawkę, nie mogącą zagwarantować odpowiedniej jakości posiłków, co w efekcie może stać się zagrożeniem dla zdrowia pacjentów. Jest to częsta praktyka stosowana przez firmy małe i niedoświadczone, które jednak ponosząc niskie koszty działalności mogą skutecznie konkurować ceną.

Należy sobie jednak zdawać sprawę, że w zamian za nieco wyższą (choć i tak atrakcyjną) cenę firma duża może zazwyczaj zaoferować szpitalowi znacznie więcej.

Przede wszystkim może zaoferować swoje doświadczenie w żywności w tym segmencie, wypracowane wcześniej i ciągle doskonalone know-how, oraz oparte na wiedzy najwyższej klasy specjalistów, racjonalne planowanie całego procesu żywienia. Co najważniejsze jednak może zapewnić najwyższy standard bezpieczeństwa produkcji posiłków, w zgodzie z obowiązującymi obecnie przepisami sanitarnymi, a co za tym idzie – ich czystość mikrobiologiczną oraz fizykochemiczną.

Nie ulega bowiem wątpliwości, że firma zewnętrzna przejmując żywienie pacjentów przejmuje odpowiedzialność za zapewnienie pacjentom posiłków nie tylko smacznych, estetycznie wyglądających i dostosowanych do wymagań specjalistycznych diet lekarskich, ale przede wszystkim posiłków bezpiecznych.

Gwarancją tego powinien być wdrożony branżowy system kontroli ja-

kości HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*), czyli analiza zagrożeń i krytycznych punktów kontroli.

W przeciwieństwie do tradycyjnych metod kontroli, system ten zapobiega lub eliminuje zagrożenia zdrowotne związane z żywnością w całym łańcuchu produkcyjnym – od producenta do konsumenta.

Firmy mające wdrożony system HACCP stosują zasady dobrej praktyki produkcyjnej oraz dobrej praktyki higienicznej, które są jego fundamentem.

Zagadnienia zawarte w planach dobrej praktyki produkcyjnej oraz dobrej praktyki higienicznej dotyczą m.in. wymagań jakościowych dla surowców i półproduktów, utrzymania czystości i porządku w pomieszczeniach produkcyjnych, wymagań dotyczących procedur mycia, dezynfekcji, dezynsekcji i deratyzacji, higieny osobistej personelu i jej regularnej kontroli.

System gwarantuje również, że wszelkie działania podejmowane w procesie produkcji, mogące stanowić zagrożenie dla jakości produktu finalnego, a także parametry procesów produkcyjnych (temperatura, czas) są monitorowane i rejestrowane. Dzięki temu w każdej chwili możliwa jest identyfikacja miejsca powstawania nieprawidłowości, a przez to ich szybkiego wyeliminowania

System HACCP jest więc dziś najefektywniejszym sposobem gwarantowania jakości zdrowotnej żywności, uznawanym przez wszystkie organizacje zainteresowane jej bezpieczeństwem.

Dlatego też szpitale decydujące się na wydzielenie żywienia, obok

stosowania kryteriów cenowych, powinny w znacznie większym stopniu niż dotychczas oczekiwać od przyszłego usługodawcy gwarancji serwowania posiłków zdrowych i bezpiecznych. Najlepszą zaś gwarancją jest niezwłoczne po przyjęciu żywienia wdrożenie w obsługiwany obiekt systemu HACCP.

Inną kwestią jest niewątpliwa przewaga dużych firm pod względem posiadanego potencjału finansowego, organizacyjnego oraz zasięgu działania. Dzięki temu mogą one proponować swoim klientom różne rozwiązania, dotyczące sposobu zorganizowania produkcji.

W zależności od potrzeb i oczekiwań szpitala, oprócz tradycyjnego produkowania na miejscu, może ona, wykorzystując sieć swoich placówek, zorganizować dowóz posiłków z innej posiadanej kuchni. Jest to doskonałe rozwiązanie dla tych szpitali, które nie dysponują odpowiednio wyposażonymi blokami żywieniowymi i ze względów ekonomicznych nie mogą ich doposażyć.

Reasumując, należy podkreślić, że o ile wydzielenie usługi żywienia pacjentów firmie zewnętrznej stanowi znaczne odciążenie struktury organizacyjnej szpitala, o tyle nie bez znaczenia jest tu fakt, komu została ona wydzielona.

Tylko sprawne i bezpieczne świadczenie usługi pozwala bowiem w pełni skorzystać z zalet outsourcingu, który z założenia powinien przynosić korzyść zarówno szpitalowi mogącemu w większym stopniu skoncentrować się na swojej podstawowej działalności, jak i pacjentom, którzy mogą skorzystać z usług specjalistycznej firmy. ■