



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**OPTIMIZAREA SERVICIILOR DE TIP CATERING  
SBORA SERVICE S.R.L. PENTRU INSTITUȚIA  
MEDICALĂ MEDPARK**

**Student:**

**Rebeja Nadejda**

**st. gr. MRSC-211**

**Coordonator:**

**Capcanari Tatiana**

**Dr., conf. univ.**

**Chișinău, 2023**

## Adnotare

**Rebeja Nadejda:** Optimizarea serviciilor de tip catering Sboras Service S.R.L. pentru Instituția Medicală Medpark, teză de master, Chișinău 2022.

**Structura tezei:** lucrarea constă în introducere, trei capitole, concluzii, bibliografie și anexe. Textul de bază conține 73 de pagini, 38 de figuri și 26 de tabele.

**Cuvinte-cheie:** analiză, pacient-client, dietă terapeutică, optimizare, extindere.

**Scopul tezei:** analiza activității întreprinderii de catering spitalicesc în cadrul instituției internaționale Medpark și propunerea anumitor optimizări, pentru îmbunătățirea serviciilor prestate de către I.C.S. Sboras Service S.R.L.

**Obiectivele tezei:** studiul activității serviciilor de catering spitalicesc, la nivel național și internațional; analiza serviciilor de tip catering a companiei Sboras Service S.R.L. pentru Spitalul Medpark; elaborarea optimizărilor serviciilor de tip catering pentru Instituția Medicală Medpark.

**Generalizarea tezei:** a fost analizată sfera de servicii de catering spitalicesci, la nivel național și internațional, pentru a efectua o comparație cu modul de organizare a alimentației pacienților și personalului în spitalul Medpark. De asemenea, au fost analizate un șir de servicii prestate de compania Sboras Service S.R.L., inclusiv serviciile de catering spitalicesci din Medpark, fiind descriși toți pașii parcurși de la luarea comenzii din spital, până la debarasarea platorilor consumatorilor. Conform unei analize, au fost propuse mai multe optimizări privind Departamentul Alimentație din această instituție, în toate cele 3 zone de lucru: cantina pentru personal, alimentația pacienților și cafeneaua de incintă.

**Rezultatele obținute:** au fost optimizate regimurile terapeutice ale pacienților, trecându-se de la dietele 1-5 la regimurile europene, modificând valoarea energetică a dietelor și evitându-se risipa alimentară, prin eliminarea preparatelor ce se consumă rău. Optimizarea alimentației personalului s-a efectuat conform preferințelor clienților, pentru a evita aruncarea unui procent foarte mare de alimente. De asemenea, a fost planificată o cantină nouă în blocul 2 al spitalului, din cauza extinderii instituției, fiind prezente sala de consum, zona de distribuție, încăpere pentru primirea preparatelor, încăpere pentru distribuția preparatelor pacienților, spălătorie de veselă comună. A fost optimizată și cafeneaua de incintă, cu planificarea unei mini-bucătării, a unei vitrine cu un flux corect și a unei săli de consum spațioase.

## **Annotation**

**Rebeja Nadejda:** Optimization of catering services Sbora Service S.R.L. for the Medpark Medical Institution, master's thesis, Chişinău 2022.

**Thesis structure:** the paper consists of introduction, three chapters, conclusions, bibliography and annexes. The basic text contains 73 pages, 38 figures, 26 tables.

**Keywords:** analysis, customer- patient, therapeutic diet, optimization, expansion.

**The purpose of the thesis:** analysis of the activity of the hospital catering enterprise within the international institution Medpark and the proposal of certain optimizations, to improve the services provided by I.C.S. Sbora Service S.R.L.

**The objectives of the thesis:** the study of the activity of hospital catering services, at national and international level; analysis of the catering services of the company Sbora Service S.R.L. for Medpark Hospital; developing the optimization of catering services for the Medpark Medical Institution.

**Generalization of the thesis:** the scope of hospital catering services was analyzed, at national and international level, in order to make a comparison with the way of organizing the nutrition of patients and staff in the Medpark hospital. Also, a series of services provided by the Sbora Service S.R.L. company were analyzed, including the hospital catering services in Medpark, describing all the steps taken from taking the order from the hospital to the removal of the trays. According to an analysis, several optimizations were proposed regarding the Food Department in this institution, in all 3 work areas: staff canteen, patient nutrition and the cafe.

**The results obtained:** the therapeutic regimes of the patients were optimized, moving from diets 1-5 to the European regimes, changing the energy value of the diets and avoiding food waste, by eliminating the preparations that are consumed badly. Optimizing the food of the staff was carried out according to the preferences of the customers, in order to avoid throwing away a very high percentage of food. Also, a new canteen was planned in block 2 of the hospital, due to the expansion of the institution, being present the consumption room, the distribution area, the room for receiving the preparations, the room for the distribution of the preparations to the patients, the common dishwashing room. The on-site cafe has also been optimized, with the planning of a mini-kitchen, a correctly show-case and a spacious consumption room.

## CUPRINS

<b>INTRODUCERE</b> .....	7
<b>1. ANALIZA ACTIVITĂȚII SERVICIILOR DE CATERING SPITALICESC.</b>	<b>8</b>
1.1. Serviciile de catering spitalicești în RM și peste hotare.....	8
1.2. Câștigarea tenderului de către o companie de catering.....	9
1.3. Tipuri de diete și elaborarea meniurilor în spitale.....	10
<b>2. ANALIZA SERVICIILOR DE TIP CATERING A COMPANIEI SBORA SERVICE S.R.L.</b> .....	<b>20</b>
2.1. Caracterizarea generală întreprinderii de tip catering - Seasons Catering.....	20
2.2. Tipuri de servicii prestate de Seasons Catering.....	21
2.3. Organigrama personalului companiei Seasons Catering.....	26
2.4. Organizarea alimentației în Spitalul Medpark.....	28
2.4.1. Analiza regimurilor de alimentație în cadrul Spitalului Medpark.....	29
2.4.2. Analiza serviciilor de alimentație pentru personalul Medpark.....	38
2.4.3. Analiza serviciilor de alimentație în cadrul Cafenelei de incintă- S' Cafe.....	41
2.4.4. Analiza modului efectuării comenzii de către spitalul Medpark.....	44
2.4.5. Analiza activității de producere în cadrul Seasons catering.....	44
2.4.6. Analiza modului transportării și recepționarea preparatelor.....	48
2.4.7. Analiza activității de producere în cadrul cantinei Medpark.....	49
2.4.8. Analiza regimului de sanitarie și de igienă în Departamentul Alimentație.....	54
2.5. Analiza SWOT a companiei Seasons Catering.....	57
<b>3. OPTIMIZAREA SERVICIILOR DE TIP CATERING ÎN SPITALUL MEDPARK.</b>	<b>59</b>
3.1. Optimizarea alimentației pacienților Medpark.....	59
3.2. Optimizarea alimentației personalului Medpark.....	68
3.3. Optimizarea activității de producere pentru cantina (blocul nou) Medpark.....	70
3.4. Optimizarea cafenelei S'Cafe.....	76
3.5. Optimizarea numărului personalului de distribuție/ deservire.....	78
<b>CONCLUZII</b> .....	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>80</b>
<b>ANEXE</b> .....	<b>83</b>

## INTRODUCERE

Domeniul alimentației publice este o parte importantă a economiei mondiale, fiind deosebit de complexă. Alimentația publică nu se rezumă doar la îndeplinirea cerințelor consumatorilor, prin producerea preparatelor și deservirea clienților, dar și la circuitul mărfurilor, formarea unor relații interne și externe, crearea factorului competitiv, schimb de experiență, promovarea turismului, etc.

Alimentația publică este reprezentată de un sistem de întreprinderi, cu o clasificare variată, în dependență de mai mulți factori, care are mai multe funcții: producere, vânzarea preparatelor, consumul de către clienți și satisfacerea cerințelor consumatorilor prin diverse servicii adăugătoare de divertisment.

Un rol important al sistemului de alimentație publică este menținerea sănătății normale a corpului uman, printr-o creștere și dezvoltare corespunzătoare, medicina și alimentația fiind poziționate într-un rând, una fără alta fiind inexistente.

Serviciile de catering spitalicești sunt utilizate la nivel mondial în toate țările, în unele, mai mult, în altele (statele în curs de dezvoltare) mai puțin, dar având un rol important, deoarece ajută la:

- Menținerea unei stări de sănătate bune, devenind o parte importantă a regimului de tratament al bolnavului;
- Nevoile lor nutriționale și energetice specifice;
- Garantarea unui consum alimentar adecvat, cu respectarea culturii alimentare și a sezonului;
- Promovarea informării și conștientizării, pentru a încuraja o abordare corectă a obiceiurilor alimentare corecte, după externarea pacientului acasă.

Tema lucrării de masterat este una foarte actuală, pentru că serviciile de catering spitalicești în Republica Moldova sunt rar utilizate, de obicei, instituțiile medicale având producere alimentară proprie, dar încă rămasă din vremurile URSS, mai ales pentru spitalele de stat.

**Scopul** elaborării tezei de master este de a analiza activitatea întreprinderii de catering spitalicească în cadrul Instituției Internaționale Medpark și de a propune anumite optimizări, pentru îmbunătățirea serviciilor prestate de către I.C.S. Sboră Service S.R.L.

Obiectivele lucrării de masterat sunt:

- Studiul activității serviciilor de catering spitalicesc, la nivel național și internațional;
- Analiza serviciilor de tip catering a companiei Sboră Service S.R.L. pentru Spitalul Internațional Medpark;
- Elaborarea optimizărilor serviciilor de tip catering pentru Instituția Medicală Medpark.

## BIBLIOGRAFIE:

1. HG Nr. 110 din 23.02.2022 cu privire la modificarea unor hotărâri ale Guvernului. MO Nr. 73-77 art. 191.

Disponibil: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=130368&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=130368&lang=ro)

2. CIRFOOD-întreprindere ce prestează servicii de catering. In: cirfood. <https://www.cirfood.com/en/cirfood>. Accessed 28 Sep 2022

3. Apetito-prestarea serviciilor de catering spitalicești. In: apetito.co.uk. <https://www.apetito.co.uk/our-service/hospital-meal-services>. Accessed 28 Sep 2022

4. Thibault R, Abbasoglu O, Ioannou E, et al (2021) ESPEN guideline on hospital nutrition. Clin Nutr 40:5684–5709. <https://doi.org/10.1016/j.clnu.2021.09.039>

5. Servicii de catering. In: achiziții.md. <https://achizitii.md/en/public/tender/10011070/lot/10022460/>

6. (2021) Servicii de cantină și servicii de catering. In: E-Licitatiemd. <https://e-licitatie.md/achizitii/30287/servicii-de-cantina-si-servicii-de-catering4>

7. Achiziționare servicii de cantină și servicii de catering. In: mtender.gov. <https://mtender.gov.md/tenders/ocds-b3wdp1-MD-1612453208850?tab=contract-notice>

8. Organizarea licitațiilor în UE. In: tendersontime.com. <https://www.tendersontime.com/europe-tenders/hospital-tenders/>

9. Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice. MO nr. 197-205 art. 402.

10. Iurii Petcu Caiet de sarcini IMSP SR Hîncești

11. Huw Vaughan Thomas (2011) Hospital Catering and Patient Nutrition

12. Martín Folgueras T, Vidal Casariego A, Álvarez Hernández J, et al (2022) Process of medical nutrition therapy. Nutr Hosp. <https://doi.org/10.20960/nh.04265>

13. NHS Scotland Food in Hospitals. National Catering and Nutrition Specification for Food and Fluid Provision in Hospitals in Scotland

14. Government of South Australia Menu and Nutrition Standards for Public Health Facilities in South Australia

15. ACI Nutrition Network Therapeutic Diet Specifications for Adult Inpatients

16. Hospital the George Whashington University Special Diet Descriptions. In: gwhospital.com. <https://www.gwhospital.com/special-diet-descriptions>

17. Mayo Clinic Staff Clear liquid diet. <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/nutrition-and-healthy-eating/in-depth/clear-liquid-diet/art-20048505>

18. Natalie Olsen What You Need to Know About a Full Liquid Diet. In: healthline.com. <https://www.healthline.com/health/food-nutrition/clear-liquid-diet#considerations>

19. Range TL, Samra NS Full Liquid Diet. In: StatPearls. StatPearls Publishing, Treasure Island (FL)

20. Hospital food. In: reddit.com. <https://www.reddit.com/r/hospitalfood/>. Accessed 4 Oct 2022
21. Sunbelt Staffing The guardian. Whats Menu Hosp. World – Pict.
22. Billingsley HE, Hummel SL, Carbone S (2020) *The role of diet and nutrition in heart failure: A state-of-the-art narrative review*. Prog Cardiovasc Dis 63:538–551. <https://doi.org/10.1016/j.pcad.2020.08.004>
23. Mary Stevens Barnes, Rhonda Dale Terry (1991) Elsevier Science Publishers. Adherence Card. Diet Attitudes Patients Myocard. Infarct. 11
24. Ozemek C, Tiwari S, Sabbahi A, et al (2020) *Impact of therapeutic lifestyle changes in resistant hypertension*. Prog Cardiovasc Dis 63:4–9. <https://doi.org/10.1016/j.pcad.2019.11.012>
25. Read CH (2009) *The origin of the constant carbohydrate diet*. Int J Pediatr Endocrinol 2009:469623. <https://doi.org/10.1155/2009/469623>
26. Franz MJ, Powers MA, Leontos C, et al (2010) *The Evidence for Medical Nutrition Therapy for Type 1 and Type 2 Diabetes in Adults*. J Am Diet Assoc 110:1852–1889. <https://doi.org/10.1016/j.jada.2010.09.014>
27. Aljada B, Zohni A, El-Matary W (2021) *The Gluten-Free Diet for Celiac Disease and Beyond*. Nutrients 13:3993. <https://doi.org/10.3390/nu13113993>
28. Kingsmill VJ, Boyde A, Davis GR, et al (2010) *Changes in Bone Mineral and Matrix in Response to a Soft Diet*. J Dent Res 89:510–514. <https://doi.org/10.1177/0022034510362970>
29. Sorathia AZ, Sorathia SJ (2022) Low Residue Diet. In: StatPearls. StatPearls Publishing, Treasure Island (FL)
30. Tobias DK, Chen M, Manson JE, et al (2015) *Effect of low-fat diet interventions versus other diet interventions on long-term weight change in adults: a systematic review and meta-analysis*. Lancet Diabetes Endocrinol 3:968–979. [https://doi.org/10.1016/S2213-8587\(15\)00367-8](https://doi.org/10.1016/S2213-8587(15)00367-8)
31. Beto JA, Bansal VK (2004) Medical nutrition therapy in chronic kidney failure: Integrating clinical practice guidelines. J Am Diet Assoc 104:404–409. <https://doi.org/10.1016/j.jada.2003.12.028>
32. Guvernul Republicii Moldova HG Nr. 1209 din 08-11-2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică.
33. ING design construct. Norme de igienă în alimentație publică. 15 martie 2017. Disponibil: <https://ingconstruct.ro/2017/03/15/norme-de-igiena-in-alimentatie-publica/>
34. Parlamentul European Regulamentul Nr. 178/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 ianuarie 2002 de stabilire a principiilor și a cerințelor generale ale legislației alimentare, de instituire a Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și de stabilire a procedurilor în domeniul siguranței produselor alimentare
35. HG Nr. 722 din 18-07-2018 pentru aprobarea Instrucțiunii privind organizarea alimentației copiilor și elevilor în instituțiile de învățământ general. MO Nr. 309-320 art. 848

36. Reader DM (2007) Medical Nutrition Therapy and Lifestyle Interventions. *Diabetes Care* 30:S188–S193. <https://doi.org/10.2337/dc07-s214>
37. van Eeden AE, van Hoeken D, Hoek HW (2021) *Incidence, prevalence and mortality of anorexia nervosa and bulimia nervosa*. *Curr Opin Psychiatry* 34:515–524. <https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000739>
38. Legea nr. 78-XV din 28.03.2004 privind produsele alimentare, Publicat în 28-05-2004 în Monitorul Oficial Nr. 83-83 art. 431
39. Legea nr. 221 din 19.10.2007 privind activitatea sanitar-veterinară
40. Hotărârea de Guvern Nr. 770 din 17-11-1995 despre aprobarea Regulilor de Organizare a preparării și comercializării produselor și prestării serviciilor în alimentația publică. MO Nr. 17-18 art.112
41. СНиП П-Л.-8-71Ю *Строительные нормы и правила. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования*
42. Ghid de Bune Practici pentru Siguranța Alimentelor. Sistemul de siguranța alimentelor HACCP. Produse culinare
43. Mija N., Dupouy E., Bernic M., Livcutnic. *Securitatea alimentelor și igiena în alimentația publică*.
44. *HG Nr. 663 din 23.07.2010 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind condițiile de igienă pentru instituțiile medico-sanitare*. MO. Nr 131-134 art. 746
45. Barrie D (1996) *The provision of food and catering services in hospital*. *J Hosp Infect* 33:13–33. [https://doi.org/10.1016/S0195-6701\(96\)90026-2](https://doi.org/10.1016/S0195-6701(96)90026-2)
46. Buccheri C, Casuccio A, Giammanco S, et al (2007) *Food safety in hospital: knowledge, attitudes and practices of nursing staff of two hospitals in Sicily, Italy*. *BMC Health Serv Res* 7:45. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-45>
47. Reta MA, Lemma MT, Gameda AA, Lemlem GA (2021) *Food handling practices and associated factors among food handlers working in public food and drink service establishments in Woldia town, Northeast Ethiopia*. *Pan Afr Med J* 40:.. <https://doi.org/10.11604/pamj.2021.40.128.19757>
48. Gallagher Allred CR, Coble Voss A, Finn SC, McCAMISH MA (1996) *Malnutrition and Clinical Outcomes*. *J Am Diet Assoc* 96:361–369. [https://doi.org/10.1016/S0002-8223\(96\)00099-5](https://doi.org/10.1016/S0002-8223(96)00099-5)
49. Sakkas H, Bozidis P, Touzios C, et al (2020) *Nutritional Status and the Influence of the Vegan Diet on the Gut Microbiota and Human Health*. *Medicina (Mex)* 56:88. <https://doi.org/10.3390/medicina56020088>
50. Gheorghe Ostrofeț. *Curs de igiena alimentației*. Disponibil: <https://library.usmf.md/sites/default/files/2018-10/35.pdf>