

RESUMEN EJECUTIVO DE RESULTADOS.

AUDITORÍA OPERATIVA DE CALIDAD.

**HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA
(VALDEMORO).**

COMUNIDAD DE MADRID.

ENERO, 2014.

**AUDITORÍA
OPERATIVA
DE CALIDAD**

**HOSPITAL
UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (VALDEMORO)**



3. DESARROLLO METODOLÓGICO.

1	Propuesta y aprobación de indicadores
2	Análisis de documentación
3	Presentación y aprobación del Plan de Visitas
4	Visitas, entrevistas y solicitud de registros
5	Análisis y verificación del cumplimiento
6	Elaboración del Informe de la Auditoría operativa de la calidad.
7	Presentación Informe de Auditoría Operativa de la Calidad.

**AUDITORÍA
OPERATIVA
IN SITU.**

**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
INFANTA ELENA
(VALDEMORO)**

LUNES
18/11/2013.

MARTES
19/11/2013

MIÉRCOLES
20/11/2013

JUEVES
21/11/2013





1.SERVICIO DE RESTAURACIÓN

- 191 ítems analizados
- 1 cumplimientos
- 7 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 1.SERVICIO DE RESTAURACIÓN

PUNTOS FUERTES

- Los alimentos no están en ningún momento en contacto con el suelo durante su almacenamiento.
- No existencia de productos caducados
- Almacenamiento de productos lácteos exclusivamente en la cámara de lácteos.
- Ascensores diferentes para la distribución a planta y para la recogida de bandejas.
- Se dispone de un cuarto exclusivo y cerrado para el proceso de emplatado.
- Proceso de emplatado continuo y con alto rigor.
- Correspondencia entre ficha técnica y plato.
- Cumplimiento relativo a la composición del menú.
- Cumplimiento relativo al ciclo del menú.
- Cumplimiento en menús especiales.
- Trazabilidad hacia delante

ÁREAS DE MEJORA

- Identificar la zona de material perecedero no conforme.
- Almacenar los preparados de verduras en la cámara correspondiente, no en la de carnes y pescados.
- Reparar el evaporador de la cámara de frutas y verduras, ya que gotea.
- Almacenar las frutas y verduras en cajas sin identificar o identificadas con contenido
- No utilización sistemática de cuchillos de diferentes colores en la zona de preparación Trazabilidad hacia atrás.



2.SERVICIO DE LIMPIEZA

- 320 ítems analizados
- 317 cumplimientos
- 3 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 2.SERVICIO DE LIMPIEZA

PUNTOS FUERTES

- Grado de limpieza de 9,5 puntos de suelos, paredes, papeleras, así como la limpieza de los baños y las superficies auditadas.
- Cumplimiento de las frecuencias de las limpiezas diarias, semanal, mensual, trimestral y semestralmente,
- implantación del Procedimiento de Limpieza e Higiene Hospitalaria, así como de los Protocolos de Limpieza.
- Correcto Programa de Limpiezas por Zonas y Protocolos específicos de limpieza para Zonas de Alto Riesgo
- Sistema correcto, documentado e implantado para la gestión y solución eficaz de incidencias.
- Registro sistemático de Limpiezas diarias y mensuales de las Zonas de Bajo, Medio y Alto Riesgo
- Correcto sistema documentado e implantado para la gestión de acciones correctivas
- estudio de satisfacción trimestral a los Pacientes Hospitalizados, con resultado positivo.
- controles de calidad internos protocolizados
- metodología de limpieza correcta.
- Formación Continua en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- Correcto estado y organización de los carros de limpieza.
- Disposición, buen estado de funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria.
Se dispone de planos con identificación de la ubicación de los Portacebos para evitar plagas

ÁREAS DE MEJORA

- No se tienen evidencias de un Protocolo para la gestión de residuos tóxicos en caso de accidente.
- No se ha podido evidenciar en todos los casos que con el fin de garantizar una adecuada higiene de la red de distribución de agua, en cada limpieza diaria, se deje correr el agua de cisternas, lavacañas y todos los grifos existentes en los cuartos de baño (lavabos y duchas).
- En algún caso las bolsas de basura han excedido el 75% de su capacidad de llenado.



3.SERVICIO DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA

- 137 ítems analizados
- 134 cumplimientos
- 3 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 3.LENCERÍA Y LAVANDERÍA

PUNTOS FUERTES

- Implantación correcta de los Procedimientos del Servicio de Lencería y Lavandería,
- Controles Microbiológicos Mensuales con resultados positivos
- Desinfección diaria del camión de transporte de ropa.
- Inventario Trimestral en el Almacén de Ropa del Hospital,
- Correcto sistema de gestión y solución de incidencias y subsanaciones.
- Gestión eficaz y diaria del transporte de ropa a las 15 horas.
- Cumplimiento con las obligaciones de cambio diario de ropa de habitación y/o paciente, sin retraso.
- No se han detectado defectos relativos a la calidad de la lencería hospitalaria empleada, ni fallos en la lencería de las zonas que no son de Hospitalización, ni así como lencería en malas condiciones, sin roturas, ni arrugas, ni húmeda, etc.

ÁREAS DE MEJORA

- No se ha podido evidenciar una clara diferenciación entre la zona de ropa sucia y la zona de ropa limpia, siendo la misma entrada para la ropa sucia que para la limpia
- No se ha podido evidenciar ventilación forzada
- No se ha podido evidenciar que exista espacio suficiente para la maniobra de los carros en la carga y descarga de la lencería.



4.SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

- 470 ítems analizados
- 469 cumplimientos
- 1 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 4.SEGURIDAD Y VIGILANCIA

PUNTOS FUERTES

- Disponibilidad de un correcto Manual de Emergencias de Incendios,.
- Posibilidad de vigilancia de todas las entradas y los accesos a las zonas restringidas
- Cámaras en todas las entradas al Hospital y en zonas interiores, indicando que es una Zona Videovigilada en LOPD.
- Protocolo correctamente implantado para la gestión de las respuestas adecuadas a las alarmas producidas
Se dispone de planos de ubicación de las cámaras

ÁREAS DE MEJORA

- El Parking de superficie es público y no vigilado aunque las cámaras de vigilancia perimetrales pueden obtener imágenes del mismo.



5.SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS SANITARIOS

- 180 ítems analizados
- 176 cumplimientos
- 4 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 5.GESTIÓN DE RESIDUOS SANIT.

PUNTOS FUERTES

- Correcta Gestión Intrahospitalaria de los Residuos
- medición de la eficacia de la formación realizada mediante los Cortes Observacionales de Gestión de Residuos
- Correcta ubicación del almacén, disponiendo de una superficie fácil de limpiar, alejado de ventanas y rejillas, con acceso sin escalones y pendiente menor al 5%
- Carteles visibles de retirada de residuos en cada uno de los Servicios
- La retirada y reposición de envases contaminados de cada uno de los Servicios se realiza diariamente
- La retirada definitiva de residuos se realiza dos días a la semana
- Se dispone de un ascensor para uso exclusivo de retirada de residuos sanitarios (número 11),, y otro de limpio, también con ascensores (números 13 y 14),
- Los almacenes de residuos de las plantas están identificados y con buena ventilación..
- Medicina Preventiva, lleva a cabo muestras microbiológicas en el Servicio de Esterilización y en otros Servicios del Hospital de Valdemoro, con una periodicidad mensual,

ÁREAS DE MEJORA

- No se destacan áreas de mejora.



6.SERVICIO DE VIALES Y JARDINES

- 112 ítems analizados
- 106 cumplimientos
- 6 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 6.SERV. VIALES Y JARDINERIA

PUNTOS FUERTES

- 21 plazas adaptadas para minusválidos, cumpliendo con Legislación.
- Correcta poda, eficacia de los tratamientos fitosanitarios, un riego de acuerdo a las necesidades así como un correcto mantenimiento de la red de riego por goteo.
- Se ha evidenciado una reducción del 29,65% del consumo de agua desde el año 2008 hasta el año 2012.
- Correcta conservación y señalización de las vías de tránsito.

ÁREAS DE MEJORA

- Colocación en los rellanos de las escaleras y ascensor de una franja de señalización tacto-visual de acanaladura homologada
- La cabina del ascensor debe contar con un indicador de parada e información sonora y visual que refleje el número de planta y si éste sube o baja.
- Las plazas adaptadas para minusválidos en el aparcamiento de superficie deben señalizarse también con una señal vertical con el símbolo internacional de plaza de aparcamiento accesible,



7.SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

- 55 ítems analizados
- 50 cumplimientos
- 5 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 7.SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

PUNTOS FUERTES

- La recepción del material contaminado de quirófanos se realiza a través del ascensor habilitado solo para ello.
- Comprobación procedimentada e implantada del hecho de que la caja de instrumental coincide con lo que debería estar contenido en la misma
- Gestión correcta del mantenimiento correctivo y preventivo.
- Mantenimiento actualizado del Libro de Registro para cada equipo,

ÁREAS DE MEJORA

- No se evidencia la disponibilidad de tapones para las orejas para evitar salpicaduras en limpieza manual.
- Licencia a la Central de Esterilización así como la validación de los equipos y los procedimientos de esterilización emitido por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid
- No se ha podido evidenciar la realización, con una frecuencia mensual, de controles de calidad por laboratorios externos autorizados.



8.SERVICIO DE ALMACÉN Y GESTIÓN LOGÍSTICA

- 141 ítems analizados
- 139 cumplimientos
- 2 incumplimientos



Hospital Infanta Elena SaludMadrid Comunidad de Madrid		FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: HV/PSNE/FFOC/2013 EDICIÓN: 2.1
VALORACIÓN PROVEEDORES Jul-Sep. 2013			
Proveedor	Valoración %	Entregas	Comentarios
IM ESPAÑA, S.A.	99,31	26	DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD SOLICITADA; CONTINÚO PERIODO A LA SOLICITADA (1)
ABBOTT LABORATORIOS, S.A.	100,00	1	
ABBOTT MEDICAL OPTICS SPAIN, S.L.	100,00	1	
ADN PRODUCTS SUD EUROPA, S.L.	100,00	1	
ADL Ophthalmic, S.A.	100,00	1	
ALBYN MEDICAL, S.L.	100,00	1	
ALCON OPTIC, S.A.	100,00	31	
ALP-ARLLO, S.A.	100,00	2	
AMCOR FLEXIBLES PERGIT, S.L.	100,00	5	
AMERICAN MEDICAL SYSTEMS IBERICA, S.L.	100,00	1	
Amorfo Sistemas Búsqueda, S.L.	100,00	1	
ANTONIO MAFACHANA, S.A.	100,00	1	
APPLIED MEDICAL DISTRIBUTION EUROPE S.V. SUCCURSAL EN ESPAÑA	100,00	11	
AURIMEDIC	100,00	9	
B. BRAUN MEDICAL, S.A.	99,31	17	DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD SOLICITADA; CONTINÚO PERIODO A LA SOLICITADA (1)
B. BRAUN SURGICAL, S.A.	100,00	29	
BANK-OVIS, S.L.	100,00	1	
BANDERAS NAVAS S.L.	100,00	1	
BARD DE ESPAÑA, S.A.	100,00	3	
BARNA IMPORT, S.A.	100,00	3	
BAUSCH & LOMB, S.A.	100,00	26	
BAVIER, S.L.	100,00	1	
BEYER HESPIANA, S.L.	100,00	2	
BEYON DEXTERON, S.A.	100,00	4	
BIRMINGHAM S.L.	100,00	4	
BIAL INDUSTRIAL FARMACÉUTICA, S.A.	100,00	2	
BIODIN DIAGNOSTICA, S.L.	100,00	2	



5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO

8.SERV. DE ALMACEN Y GESTIÓN LOGÍST.

PUNTOS FUERTES

- Correcta implantación de los Procedimientos de Compras del Almacén General y de Evaluación de Proveedores, entrega de pedidos es de aprox 72-96 horas.
- Se ha detectado una correspondencia del 100% entre información real con la informática (Stock Mínimo, su 2º Punto de Pedido, su Stock Máximo y el estante en los que se encuentran).
- Control eficaz de la fecha de caducidad, no detectándose ningún material sanitario caducado.

ÁREAS DE MEJORA

- No se ha evidenciado que se registre en la aplicación informática los consumos de material sanitario de almacenillos, por lo que no es posible realizar un inventario.
- Optimizar el Sistema de control de caducidades, con objeto de que sea más visual.
- Optimización del lay out en planta y distribución



9.SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

- 10 ítems analizados
- 10 cumplimientos
- 0 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 9. APOYO ADMINISTRATIVO

PUNTOS FUERTES

- Se ha evidenciado que se ha llevado a cabo formación por parte del Hospital Infanta Elena de Valdemoro para potenciar la importancia del correcto trato a los Pacientes y Familiares.
- El Grupo IDC Salud está llevando a cabo una nueva metodología para evaluar la confianza que genera en los Pacientes y ver si estos los recomendarían

ÁREAS DE MEJORA

- No se detectan.



10.SERVICIO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL

- 10 ítems analizados
- 10 cumplimientos
- 0 incumplimientos





5.2. HOSPITAL DE VALDEMORO 10. EXPLOTACIÓN COMERCIAL

PUNTOS FUERTES

- No se detecta.

ÁREAS DE MEJORA

- No se detecta



ASPECTOS MÁS SIGNIFICATIVOS





ASPECTOS MÁS SIGNIFICATIVOS

RESTAURACIÓN

- **TRAZABILIDAD HACIA ATRÁS.**

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

- **PARKING DE SUPERFICIE NO VIGILADO.**

VIALES Y JARDINES

- **Diseño e implantación de la mejora de accesibilidad.**

ESTERILIZACIÓN

- **LICENCIA A LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN.**
- **CONTROLES DE CALIDAD MENSUALES POR LABORATORIOS EXTERNOS AUTORIZADOS.**