

**INFORME DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES Y MATERIALES**  
*PA SER-41/2018-AE*

**HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA**



# ÍNDICE:

1	Objetivos
2	Metodología de Trabajo
3	Organización del Servicio
4	Cumplimiento PPT
5	Incidencias Detectadas
6	Recomendaciones de Mejora
7	Indicadores de Actividad
8	Análisis Numéricos
9	Anexo de los trabajos realizados

- > Confirmar el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, técnicas, operativas y normativas.
- > Verificar y contrastar el nivel de funcionamiento de acuerdo a los indicadores y estándares de calidad establecidos.
- > Determinar el impacto de funcionamiento del servicio en el riesgo de disponibilidad del servicio sanitario.
- > **Esto conlleva:**
  - ❑ Análisis del funcionamiento interno y del servicio prestado.
  - ❑ Análisis documental.
  - ❑ Determinar el cumplimiento de los requisitos técnicos.

# **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

En el desarrollo del proyecto se van a llevar a cabo los siguientes trabajos:

- 1. Auditoría Operativa:** según Pliegos Técnicos y Protocolos internos se determina el nivel de cumplimiento del Servicio.
- 2. Realización de Estudios de Supervisión:** observaciones del desarrollo de la actividad de un área durante una jornada laboral.
  - Urgencias: Puerta, boxes, observación, andantes, pruebas, ingresos (01/04/19 turno mañana y tarde).
  - Hospitalizaciones: Plantas 0 (01-030), 0 (031-060), 2(201-230), 2(233-252) (02/04/19 turno mañana).
  - Farmacia y Hospital de Día: (02/04/19 intermitente en turno de mañana).
  - CEX: (02/04/19 turno de mañana).
  - UCI: (03/04/19 turno de mañana).
  - Bloque Quirúrgico: Quirófanos, CMA, Endoscopias (04/04/19 turno mañana y tarde).
- A lo largo de la auditoría se contó con el apoyo y colaboración por parte de los responsables y coordinadores de los celadores para entender el funcionamiento y actividades del Servicio.
- Proactividad y asistencia del personal (celadores) en la realización de sus actividades.
- Todo ello, nos permitió realizar con total libertad los distintos estudios.

3. **Análisis documental:** protocolos, nivel de recursos y nivel de cualificación del personal.
4. **Puntos Críticos:** Se identifican los puntos críticos (disfuncionalidades) en los procesos y en los Sistemas de Gestión.
  - > La primera fase se llevó a cabo entre el 01 y 04 de abril en el que se realizaron las entrevistas, controles visuales del estado de ejecución de los procesos y la comprobación del estado y uso de los medios y materiales asociados al servicio.
  - > Se identificaron posibles incidencias, considerando los procesos críticos que se verían afectados por dichas incidencias. Dichas incidencias se clasificaron según 3 niveles (crítica, media y leve), según la definición que determina el SERMAS, en cuanto al riesgo que suponga para persona, medio ambiente o servicios.



**Crítica:** Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.



**Media:** Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.



**Leves:** Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios, un sobreconsumo energético.

	Información Analizada	Observaciones
1	Pliegos Técnicos y Pliegos Administrativos de la Concesión.	El PPT del hospital Infanta Elena no incluye las especificaciones técnicas mínimas que deberá cumplir la sociedad concesionaria respecto al servicio de Traslado de pacientes y materiales, no pudiéndose valorar. Para valorar el servicio se han tomado en cuenta los procesos de trabajo descritos en el manual de procedimientos del servicio con fecha última de actualización del 31 de diciembre 2018.
2	Protocolos o Procedimientos de servicio aprobados por el Hospital.	En general, el grado de cumplimiento de los procesos de trabajo recogidos en el Manual de Procedimientos por parte del personal de Celadores es Alto.
3	Registro de Incidencias del servicio general (Año 2018).	Las incidencias se registran durante el servicio en la propia herramienta de gestión de Celadores en el apartado de observaciones. También se notifican telefónicamente al responsable y/o coordinador. No tienen registro de seguimiento de incidencias.
4	Registro de peticiones de Servicio por procedimiento digital.	Se registran las peticiones en la aplicación informática. <b>Se detectan peticiones con información insuficiente o mal descrita y un gran número de peticiones por teléfono.</b>
5	Plantilla del servicio: número de FTEs disponibles por puesto, día y turno (noviembre de 2018).	El servicio tiene la plantilla mensual y la diaria. Sin embargo, <b>no tienen un sistema de fichaje en el que se pueda validar la asistencia del personal.</b>
6	Cuadrantes de horarios y turnos (inc. fines de semana).	Se comprueba el cuadrante con la planificación mensual de las presencias.
7	Formación, cualificación y titulación del personal (no es necesario nombres y apellidos, basta con un número de empleado indicando su puesto y funciones).	De acuerdo a nuestras observaciones, la organización del servicio actual, facilita la prestación del mismo con unos estándares de formación y experiencia profesional adecuados.
8	Plan de formación año 2018 y seguimiento de la misma.	Se comprueba la formación realizada a 66 celadores con 15 diferentes cursos relacionados con la actividad.
9	Cuadros de Mando Mensual de actividad del Hospital (Año 2018)	Se realizaron indicadores con la información recibida.
10	Encuestas realizadas del Servicio y resultados obtenidos.	Según la última encuesta de satisfacción realizada por el SERMAS en 2017, el hospital está en el grupo 1 de Baja complejidad. En relación a los celadores, <b>la satisfacción global es del 94,8%</b> ; 0,3 p.p por encima de la media. El hospital no realiza encuestas de satisfacción internas del servicio.

# **ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**



## **Servicios prestados:**

- > Movilización de pacientes, cambios posturales y apoyo en aseos.
- > Traslado de pacientes a quirófano y pruebas diagnósticas.
- > Colocación y posicionamiento de pacientes en quirófano.
- > Movilización y traslado de Exitus.
- > Transporte de equipamiento clínico, portátil, materiales y mobiliario.
- > Preparación y distribución de productos de Farmacia.

## Distribución del personal:

	Lunes a Viernes			Fines de Semana y Festivos		
	TM	TT	TN	TM	TT	TN
Coordinador + Hospital de día	1					
Hospitalización 0	1	1		1	1	
Hospitalización 1 + Neonatología + Paritorio + Farmacia + CC.EE + Rehabilitación	1			1		
Hospitalización 2	1	1		1	1	
Hospitalización Quirúrgica 2	1	1		1	1	
Hospitalización UH	1	1		1	1	
UCI	1	1		1	1	
Urgencias	3	3	3	3	3	3
Quirófano	4	2				
Radiología	1					
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

### Fin de semana y noche:

- > El personal además de la urgencia cubre Qx, UCI, Hospitalización y farmacia.

## **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

**La valoración global del servicio se considera como BUENA, ya que cumplen con los criterios generales de los protocolos de trabajo que aplican al servicio de Traslado de Pacientes y Materiales.**

- > La organización **del servicio actual, facilita la prestación** del mismo de acuerdo con unos **estándares de formación y experiencia profesional adecuados.**
- > En general, **el grado de cumplimiento de los procesos de trabajo** recogidos en el Manual de Procedimientos por parte del personal de Celadores **es alto.**
- > **Destaca en el servicio la importancia de la correcta verificación del paciente y el trato cordial al paciente al momento de presentarse.**
- > **El servicio dispone de un sistema de peticiones adecuado.** Sin embargo, la herramienta presenta un gran margen de mejora respecto a la solicitud, la organización y su visualización.

**CUMPLIMIENTO DEL PPT**




- > El PPT del hospital Infanta Elena no incluye las especificaciones técnicas mínimas que deberá cumplir la sociedad concesionaria respecto al servicio de Traslado de pacientes y materiales, no pudiéndose valorar.
- > Para valorar el servicio se han tomado en cuenta los procesos de trabajo descritos en el manual de procedimientos del servicio con fecha última de actualización del 31 de diciembre 2018.

**INCIDENCIAS DETECTADAS**

Se detectan las siguientes ineficiencias clasificados por su criticidad:

Crítica  Media  Leve 

## Sistema de Gestión





- > **No se cuenta con KPI'S** y estándares de tiempo por actividad definidos como herramienta para medir la productividad y actividad. 
- > **Se produce un gran número de peticiones orales y telefónicas que no quedan registradas** (cultura del personal sanitario y otras no registradas por procedimiento (aseos, distribución de medicamentos), **lo que genera imposibilidad de gestionar las tareas y carga homogénea de trabajo** de los recursos, duplicidades, inexistencia de trazabilidad, etc. 
- > **Carga de trabajo heterogénea en los diferentes puestos y en especial en el de Consultas externas**, el cual un único puesto, además de las peticiones inherentes a esas áreas, prepara y traslada pedidos de farmacia para paritorio, endoscopias, quirófano y urgencias, asimismo, realiza el traslado de pacientes que vienen en ambulancia a cualquier estudio o consulta. Además, presta apoyo en movilización de pacientes de consultas y el traslado de citostáticos cuando el coordinador no puede cubrirlo. 






- > El **calzado del personal de Apoyo es heterogéneo** y en varios celadores bastante desgastado, no cumpliendo la normativa del calzado de seguridad para el puesto.







## ❑ **Movilización de pacientes y cambios posturales**

- > En **Urgencias el celador llama a los pacientes de la sala de espera por su nombre y apellidos** para que acudan a rayos. 
- > Se ha observado **peticiones de servicio del personal sanitario con información insuficiente o mal descrita.** 
- > **Falta de coordinación en la petición de llevar a pacientes de urgencias a rayos**, se detecta de forma continúa pacientes que no están ubicados según indica la petición y pacientes que no se pueden trasladar ya que están realizando algún procedimiento sanitario o tienen pendiente su realización (Toma de vía, suero, etc.) 
- > **Actualmente, los teléfonos (wifi) y la aplicación de los celadores, pierden cobertura en ciertos lugares y no siempre tienen batería**, generando tiempos muertos y dificultades para la comunicación de tareas. Hay que destacar, que el hospital esta en proceso de modificar el sistema para su mejora. 

## ❑ Deficiencias de la infraestructura que dificultan la movilidad:

- > Baldas quebradas en el acceso de algunos elevadores (planta -1 planta 1). 
- > Dificultades con algunas puertas, que no se sujetan automáticamente (puerta de urgencias pediátricas, UCI). 
- > Juntas de dilatación desgastadas en la planta 1 que da acceso a la hospitalización de maternidad, en la planta 2 acceso a hospitalización Quirúrgica, Pasillos sucio y limpio de acceso entre la CMA y Quirófano. 





- ❑ **Traslado de pacientes a quirófano, Colocación y posicionamiento de pacientes en quirófano.**
- > La **función** del celador es completamente **reactiva** a peticiones del personal asistencial. Esto se agrava por las **carencias de teléfonos wifi** (solo dos de los cuatro celadores tienen teléfono y deben de estar comunicando las necesidades a los compañeros. Para equiparar la carga de trabajo cada celador tiene el teléfono medio turno). 
- > No existe un criterio definido en cuanto a solicitud del celador. Cualquier persona de la dotación de quirófano puede realizar la petición, sufriendose en ocasiones **duplicidades e ineficiencias** 
- > Es imposible hacer una gestión eficiente de los recursos en estas condiciones, teniendo en cuenta que el hospital cuenta con herramientas de solicitud de peticiones para su correcta gestión y carga de trabajo equitativa. 
- > **No incorporar personal de formación como parte de la dotación de celadores planificada**, si no como uno adicional, ya que es necesaria una formación para la atención, colocación y revisión de quirófanos, que solo la da la experiencia y la práctica. 

- ❑ **Transporte de equipamiento clínico, portátil, materiales y mobiliario.**
  - > Los celadores tienen dificultades con ciertas **camas que no ruedan bien y que se encuentran sucias**, teniendo más relevancia en el área de quirófano.



## ❑ Preparación y distribución de productos de Farmacia.















- > La **entrega de citostáticos no está coordinada entre farmacia y Hospital de Día**: se producen continuas idas y venidas del celador. Farmacia avisa cuando se acaba de ir porque hay otro listo, etc. 
- > **El transporte de la unidosis es deficiente** en urgencias, se transporta con una silla de ruedas. Así mismo, el transporte de los cajetines en las plantas aunque se realiza en carros es mejorable. 



Resumen de las incidencias detectadas clasificadas por su criticidad:

Crítica  Media  Leve 

H. Infanta Elena

<b>Sistema de Gestión</b>	
No se cuenta con KPI'S y estándares de tiempo por actividad	
Peticiones fuera de la aplicación	
Carga de trabajo heterogénea en los diferentes puestos y en especial en el de Consultas externas	
Calzado del personal de Apoyo es heterogéneo	
<b>Movilización de pacientes y cambios posturales</b>	
Urgencias el celador llama a los pacientes de la sala de espera por su nombre y apellidos para que acudan a rayos	
peticiones de servicio del personal sanitario con información insuficiente o mal descrita.	
Falta de coordinación en la petición de llevar a pacientes de urgencias a rayos	
Los teléfonos (wifi) y la aplicación de los celadores funcionan mal, pierden cobertura en ciertos lugares y no siempre tienen batería	
Deficiencias de la infraestructura que dificultan la movilidad	
<b>Traslado de pacientes a quirófano, Colocación y posicionamiento de pacientes en quirófano</b>	
Solicitud de peticiones deficiente	
No incorporar personal de formación como parte de la dotación de celadores planificada, si no como uno adicional por la experiencia que requiere el puesto	
<b>Transporte de equipamiento clínico, portátil, materiales y mobiliario.</b>	
Camas de hospitalización que no ruedan bien y que se encuentran sucias, teniendo más relevancia en el área de quirófano.	
<b>Preparación y distribución de productos de Farmacia</b>	
Falta de coordinación entre farmacia y hospital de día en la entrega de citostáticos ocasionando continuas idas y venidas	
El transporte de la unidosis es deficiente	

**RECOMENDACIONES DE MEJORA**



## ❑ **Aplicación informática de gestión de celadores**

- > **Eliminar el uso de wifi** e incluir en las PDA actuales la posibilidad de llamar telefónicamente.
- > **Utilización al 100% de la herramienta informática de PDA**, con previo entrenamiento del personal para darle uso correcto a la misma, en las gestiones de: Creación de peticiones cuando el paciente esté listo para ser trasladado, iniciar y finalizar cada tarea en su debido momento, incluir detalles específicos e importantes en cada petición (ubicación inicial, final de pacientes), utilización de peticiones en todas las áreas (incluidas UCI y Quirófano, etc.).
- > **Notificación de la finalización del traslado de forma informática** en la petición generada al personal sanitario.

- > **Homogenizar los criterios de petición** y formar al personal sanitario. Consideramos que se deberían de incorporar campos obligatorios como ser:
  - Ubicación actual incluyendo el campo de nº de habitación, nº de consulta.
  - Ubicación final incluyendo el campo de nº de habitación, nº de consulta.
  - Material necesario (cama, silla, balas de oxígeno, etc.).
  - Inclusión del campo de observaciones en la notificación sin tener que entrar en la misma.
  
- > **Mejorar la visualización y orden de las peticiones** en la aplicación con el fin de:
  - Las peticiones urgentes sean las primeras en visualizarse.
  - Orden de las peticiones por área con el fin de aprovechar los desplazamientos en vacío.
  - Generar una herramienta de trabajo ordenada mejorará la productividad y la proactividad del personal.

## ❑ Sistema de Gestión

- > **Explotación de la información para la planificación y optimización** de recursos por área y actividad estacional, mejorando el balanceo de recursos.
- > **Definir un cuadro de mandos** con KPIs como herramienta para medir productividad y/o actividad.
- > Definir como norma que el personal reciba las peticiones de todas las áreas en la aplicación para optimizar desplazamientos y actividad. Actualmente, la mayoría de los celadores, únicamente selecciona su área y hasta que finalizan las peticiones de su área visualizan el resto de peticiones de otras áreas.
- > Dotar de **zapatos de seguridad homogéneos** a los celadores.
- > **Utilizar la App para solicitar las peticiones de aseos dependientes/asistidos** para mejorar la gestión y distribución de la carga de trabajo de los recursos.

## ❑ Organización

- > **Crear un pool de celadores fijos para cubrir el absentismo de personal diario.** En el tiempo de auditoría se detecta al menos un absentismo de personal por turno. Cabe resaltar que el hospital a logrado cubrir los puestos.

## ❑ Urgencias

- > Señalética de suelo y/o pared para los desplazamientos de pacientes andantes y pediátricos (pasillo interior) a Rayos, evitando la necesidad del recurso de celador para esa actividad.
- > Hacer uso del sistema automatizado para el llamado de pacientes andantes a rayos.



## ❑ Bloque Quirúrgico

- > **Utilizar la App para solicitar las peticiones** de quirófano con el fin de evitar las “voces” y mejorar la gestión y distribución de la carga de trabajo de los recursos.

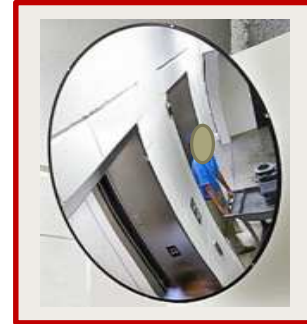
## ❑ Farmacia

- > Con el fin de medir actividad y ajustarla a la realidad, se sugiere **registrar la actividad** de reparto de unidosis, citostáticos y reparto de pedidos de farmacia en la aplicación de peticiones.
- > **Agrupar la entrega de citostáticos** en la medida que sea posible.
- > **Dotar de carros de unidosis para la distribución en las plantas y crear sistema de colores** para los cajetines para evitar mezcla entre los vacíos y los que se reponen. Ejemplo: Se suben los color naranja y se regresan los verdes.



## ❑ Infraestructura

- > Poner en las **puertas de acceso** de la **urgencia pediátrica y UCI mecanismos de retención** para facilitar las movilizaciones en cama.
- > Poner **espejos de seguridad** en los pasillos con intersecciones y dificultad de visualización, para facilitar la movilización del paciente en cama y asegurar la movilización de los pacientes ambulantes.
- > Realizar un **mantenimiento preventivo a las ruedas de las camas** de hospitalización ya que presentan dificultades en el giro. Es recomendable la planificación de la limpieza de las camas ya que las ruedas tienen pelos y están bastante sucias.
- > Disponer de una **dotación de móviles de reposición** ya que son herramienta fundamental de trabajo y actualmente no se dispone de móviles de back up.
- > Colocación de **tubos de suero** a todas las sillas de ruedas, así como **soldarlas** para que no se plieguen para evitar robos.
- > Mantenimiento de las juntas de dilatación deterioradas.
- > Mantenimiento de las baldas quebradas al salir de los elevadores.



**INDICADORES DE ACTIVIDAD**

A continuación, se incluyen los indicadores desarrollados con los datos de actividad del año 2018 proporcionados por los cuatro hospitales.

La metodología utilizada en cada indicador es la siguiente:

- > **Indicador:** definición del indicador
- > **Método de cálculo:** parámetros utilizados para el cálculo.
- > **Cumplimiento Medio:** Media de actividad del total de los cuatro hospitales entre el número de celadores por área.
- > **Nivel de Cumplimiento:** los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

## Las desviaciones sobre la media pueden estar motivadas por los siguientes factores:

- > Sobrecarga de los recursos de celador, lo que pudiera derivar a un deterioro de la calidad del servicio prestado.
- > Diferencias en cuanto procesos y distribución de funciones entre los diferentes puestos de trabajo (por ejemplo: en algún hospital no se da apoyo en la realización de aseos; los medios de transporte son diferentes para distribución de medicamentos, etc).
- > Diferencia en cuanto a la eficiencia de los recursos motivado por herramientas tecnológicas (seguimiento automático pulseras de pacientes en el quirófano evitando que el celador deba actualizar el sistema de seguimiento; forma de recepción de las solicitudes unas van a voz o por teléfono y otras por aplicación).



## INDICADORES BLOQUE QUIRÚRGICO

### 1. Intervenciones diarias por celador bloque quirúrgico turno mañana

- **Método de cálculo:** Intervenciones diarias turno mañana / nº celadores bloque quirúrgico TM.
- **Cumplimiento Medio:** Media intervenciones diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

#### Intervenciones diarias por Celador BQ Turno Mañana

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
7,7	7,7	6,8	7,6	7,4	7,3	6,5	5,5	7,2	7,4	7,4	7,1	7,1

<b>Cump. Medio</b>	<b>8,5</b>	<b>9,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>9,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,0</b>	<b>6,4</b>	<b>7,8</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>
--------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

<b>Desviación</b>	-0,9	-1,4	-1,3	-1,2	-1,9	-0,9	-0,4	-0,9	-0,6	-1,8	-1,5	-1,2	-1,2
-------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

### 2. Intervenciones diarias por celador bloque quirúrgico turno tarde

- **Método de cálculo:** Intervenciones diarias turno tarde / nº celadores bloque quirúrgico TT.
- **Cumplimiento Medio:** Media intervenciones diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

#### Intervenciones diarias por Celador BQ Turno Tarde

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
5,4	9,2	8,0	8,0	7,5	7,6	2,7	1,8	5,1	9,8	10,1	8,3	6,9

<b>Cump. Medio</b>	<b>5,4</b>	<b>7,1</b>	<b>5,7</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>5,6</b>	<b>3,9</b>	<b>2,7</b>	<b>5,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>6,5</b>	<b>5,8</b>
--------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

<b>Desviación</b>	0,0	2,1	2,3	1,8	1,4	2,0	-1,2	-0,9	-0,1	2,2	2,0	1,8	1,1
-------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	-----	-----	-----	-----

## INDICADORES URGENCIAS

### 1. Urgencias diarias por celador turno mañana

- **Método de cálculo:** total urgencias diarias turno mañana / nº celadores urgencias TM.
- **Cumplimiento Medio:** Media urgencias diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

Urgencias diarias por Celador Turno Mañana

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	40,2	39,6	37,0	38,0	39,1	38,4	34,3	31,3	37,7	40,4	39,9	42,7	38,2
<b>Cump. Medio</b>	<b>32,4</b>	<b>32,5</b>	<b>31,1</b>	<b>31,2</b>	<b>32,0</b>	<b>32,3</b>	<b>29,5</b>	<b>26,9</b>	<b>30,7</b>	<b>32,4</b>	<b>32,1</b>	<b>33,9</b>	<b>31,4</b>
<b>Desviación</b>	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>	<b>5,9</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>6,0</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,8</b>	<b>6,8</b>

### 2. Urgencias diarias por celador turno tarde

- **Método de cálculo:** total urgencias diarias turno tarde / nº celadores urgencias TT.
- **Cumplimiento Medio:** Media urgencias diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

Urgencias diarias por Celador Turno Tarde

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	46,7	46,0	43,0	44,2	45,5	44,6	39,9	36,4	43,8	46,9	46,3	49,6	44,4
<b>Cump. Medio</b>	<b>38,5</b>	<b>38,7</b>	<b>36,9</b>	<b>37,1</b>	<b>38,0</b>	<b>38,3</b>	<b>35,0</b>	<b>32,0</b>	<b>36,5</b>	<b>38,6</b>	<b>38,2</b>	<b>40,3</b>	<b>37,3</b>
<b>Desviación</b>	<b>8,2</b>	<b>7,3</b>	<b>6,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	<b>6,2</b>	<b>4,9</b>	<b>4,4</b>	<b>7,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>9,3</b>	<b>7,0</b>

## 3. Urgencias diarias por celador turno noche

- **Método de cálculo:** total urgencias diarias turno noche / nº celadores urgencias TN.
- **Cumplimiento Medio:** Media urgencias diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

### Urgencias diarias por Celador Turno Noche

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	21,7	21,4	20,0	20,6	21,2	20,7	18,6	16,9	20,4	21,8	21,5	23,1	20,6
<b>Cump. Medio</b>	<b>22,5</b>	<b>22,8</b>	<b>21,9</b>	<b>21,9</b>	<b>22,5</b>	<b>22,7</b>	<b>21,0</b>	<b>19,3</b>	<b>21,6</b>	<b>22,7</b>	<b>22,5</b>	<b>23,7</b>	<b>22,1</b>
<b>Desviación</b>	-0,8	-1,4	-1,9	-1,3	-1,3	-2,0	-2,4	-2,3	-1,2	-0,9	-0,9	-0,7	-1,4

## INDICADORES CAMAS FUNCIONANTES

### 1. Camas funcionantes por celador turno mañana

- **Método de cálculo:** total camas funcionantes/ nº celadores hospitalización TM.
- **Cumplimiento Medio:** Media camas funcionantes por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

### Camas Funcionantes por celador Turno Mañana

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	30,8	28,8	30,8	30,2	29,2	24,6	23,6	24,0	24,4	28,4	27,6	27,2	27,5
<b>Cump. Medio</b>	<b>53,4</b>	<b>51,3</b>	<b>51,9</b>	<b>50,5</b>	<b>50,9</b>	<b>49,8</b>	<b>48,8</b>	<b>44,6</b>	<b>47,1</b>	<b>51,6</b>	<b>50,5</b>	<b>50,8</b>	<b>50,1</b>
<b>Desviación</b>	-22,6	-22,5	-21,1	-20,3	-21,7	-25,2	-25,2	-20,6	-22,7	-23,2	-22,9	-23,6	-22,6

## 2. Camas funcionantes por celador turno tarde

- **Método de cálculo:** total camas funcionantes/ nº celadores hospitalización TT.
- **Cumplimiento Medio:** Media camas funcionantes por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.




Camas Funcionantes por celador Turno Tarde

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	38,5	36,0	38,5	37,8	36,5	30,8	29,5	30,0	30,5	35,5	34,5	34,0	34,3
<b>Cump. Medio</b>	<b>57,5</b>	<b>55,3</b>	<b>56,0</b>	<b>54,5</b>	<b>54,9</b>	<b>53,5</b>	<b>52,5</b>	<b>48,0</b>	<b>50,5</b>	<b>55,6</b>	<b>54,4</b>	<b>54,7</b>	<b>53,9</b>
<b>Desviación</b>	<b>-19,0</b>	<b>-19,3</b>	<b>-17,5</b>	<b>-16,8</b>	<b>-18,4</b>	<b>-22,8</b>	<b>-23,0</b>	<b>-18,0</b>	<b>-20,0</b>	<b>-20,1</b>	<b>-19,9</b>	<b>-20,7</b>	<b>-19,6</b>

**ANEXOS DE LOS TRABAJOS REALIZADOS**

## □ Notas y reglas en las observaciones.

- > Descripción general de la actividad realizada en lapsos de cinco minutos.
- > Categorizar la actividad según la siguiente simbología:

	CON ACTIVIDAD: Traslado de pax, materiales, etc.
	SIN ACTIVIDAD: tiempos de espera y/o fuera del área
	RETRABAJO: movimientos ineficientes tanto por el celador como por factores externos

**RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Urgencias - Consultor 1 Fecha:01/04/2019**

**Resultado Global**

	0	
	Nº	%
<b>ROJO</b>	6	12%
<b>AMARILLO</b>	6	12%
<b>VERDE</b>	38	76%

**Resultado por Horas**

8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	2	17%	0	0%	1	25%	3	16%
0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	5	26%
0	0%	0	0%	3	100%	9	75%	12	100%	3	75%	11	58%

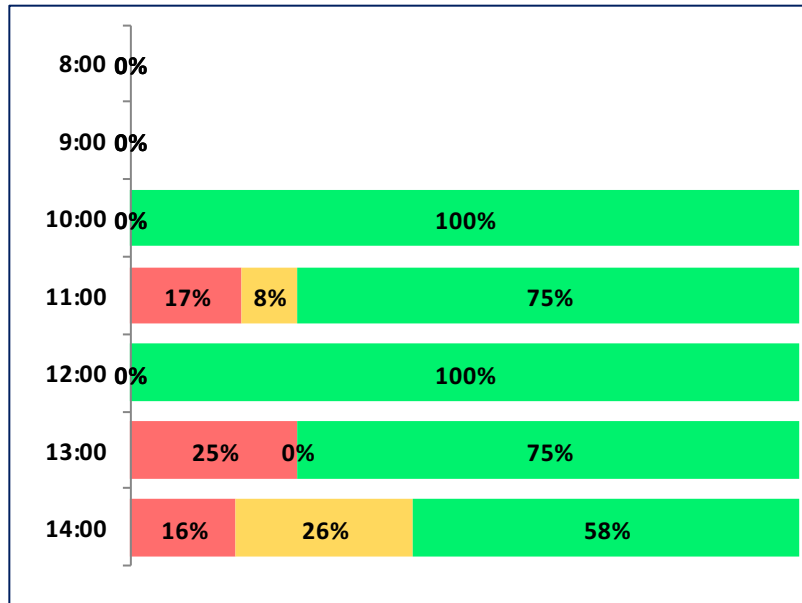
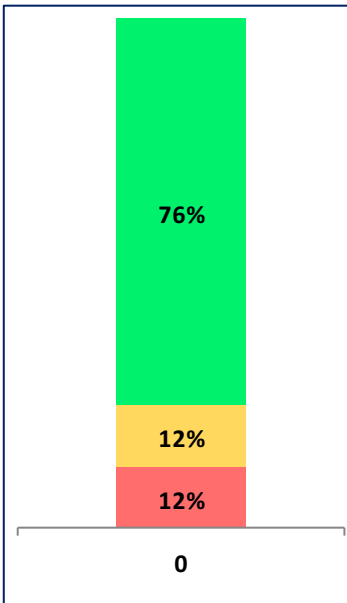
**LEYENDA**



















**SITUACIONES CRÍTICAS**

Llamado de pacientes por nombre y apellido

Búsqueda de paciente por diferentes salas ya que no se especifica la ubicación en las peticiones



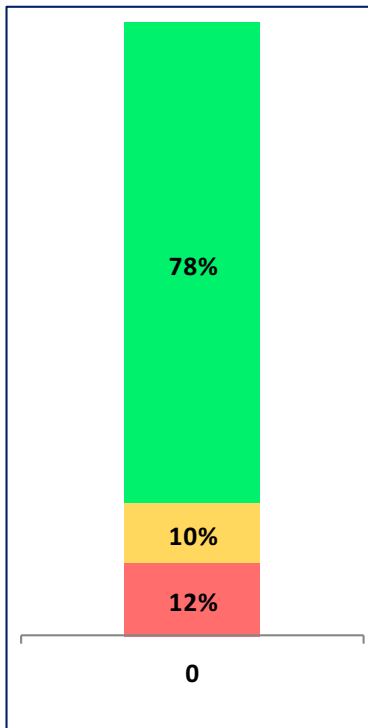
		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
10:20		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:25		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:30		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:35		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:40		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:45		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:50		Otro	Limpieza de material
10:55		Espera	Espera de indicaciones de enfermería
11:00		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:05		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:10		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:15		Espera	Sin actividad
11:20		Espera	Espera preparación de Pedido en Farmacia
11:25		Traslado material	De Farmacia a UCI
11:30		Espera	Sin actividad
11:35		Fuera del área	Descanso



## RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Urgencias - Consultor 2 Fecha:01/04/19

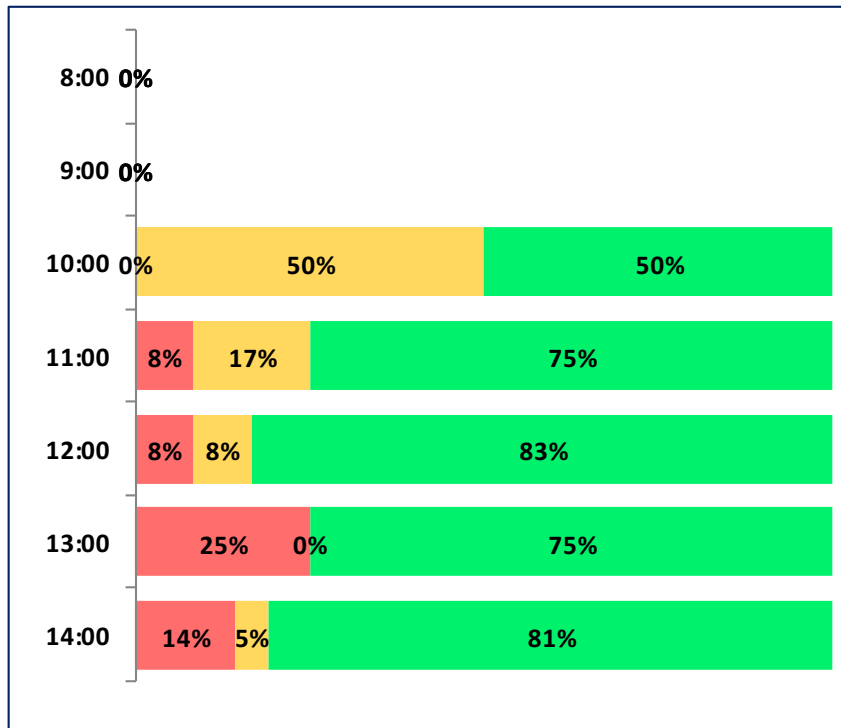
### Resultado Global

	0	
	Nº	%
<b>ROJO</b>	6	12%
<b>AMARILLO</b>	5	10%
<b>VERDE</b>	40	78%



### Resultado por Horas

8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	8%	1	25%	3	14%
0	0%	0	0%	1	50%	2	17%	1	8%	0	0%	1	5%
0	0%	0	0%	1	50%	9	75%	10	83%	3	75%	17	81%



### LEYENDA

<span style="color: green;">■</span>	CON ACTIVIDAD
<span style="color: yellow;">■</span>	SIN ACTIVIDAD
<span style="color: red;">■</span>	RETRABAJO

### SITUACIONES CRÍTICAS























Deben de buscar al pax por las salas ya que no siempre están donde indica la petición

Algunas camas no giran correctamente y las ruedas tienen pelusas y suciedad

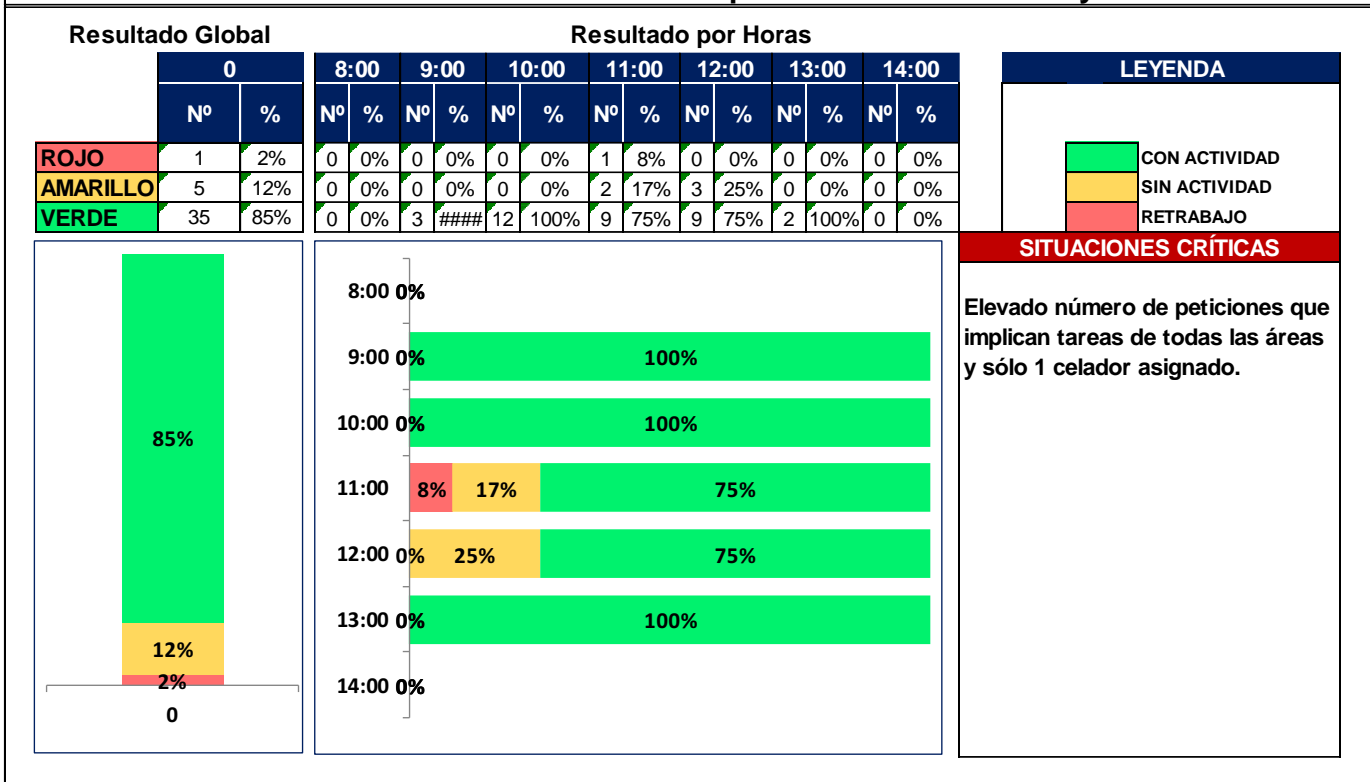
Llaman al pax por nombre y apellido por las salas de espera

Retrabajo de apuntar en pizarra que han llevado a pax en rayos. La App debería de informar que ya están allí

Peticiones por teléfono en CEX Otorrinolaringologías

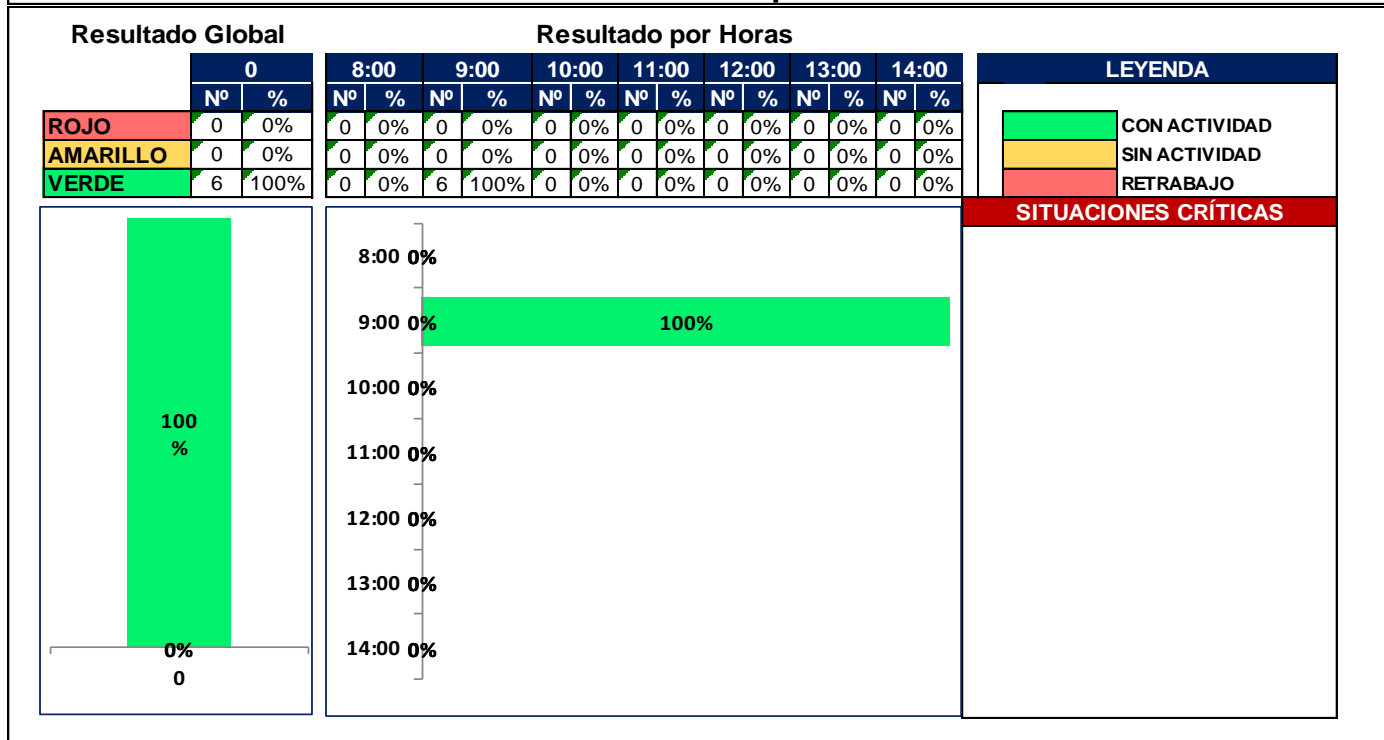
		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
10:50		Traslado pax	
10:55		Espera	
11:00		Traslado pax	A rayos. Llamam al pax por nombre y apellido. Busca al pax en sala exterior e interior pero no esta. Le indican que no le tienen en urgencia
11:05		Espera	
11:10		Espera	
11:15		Traslado pax	Urgencias gine
11:20		Traslado pax	
11:25		Traslado pax	Le dicen que espere a sacar pax de TAC
11:30		Traslado pax	Cambio a pax entre boxes del 5 al 18 y la del 4 al 18
11:35		Traslado pax	
11:40		Traslado pax	Boxes
11:45		Traslado pax	A rayos
11:50		Traslado pax	
11:55		Traslado material	Silla ruedas a boxes y ayuda a pax a pasar y lo lleva a salida porque se va de alta
12:00		Traslado pax	
12:05		Traslado pax	Pasar a pax a tac
12:10		Traslado pax	
12:15		Traslado pax	Saca pax de tac y le lleva a box 16
12:20		Traslado pax	
12:25		Traslado pax	Lleva pax a rayos
12:30		Traslado pax	
12:35		Traslado pax	Le llaman a recoger a pax en CEX Otorrinolaringologías por el teléfono

## RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Hospitalización-Consultas y HI Fecha:02/04/19

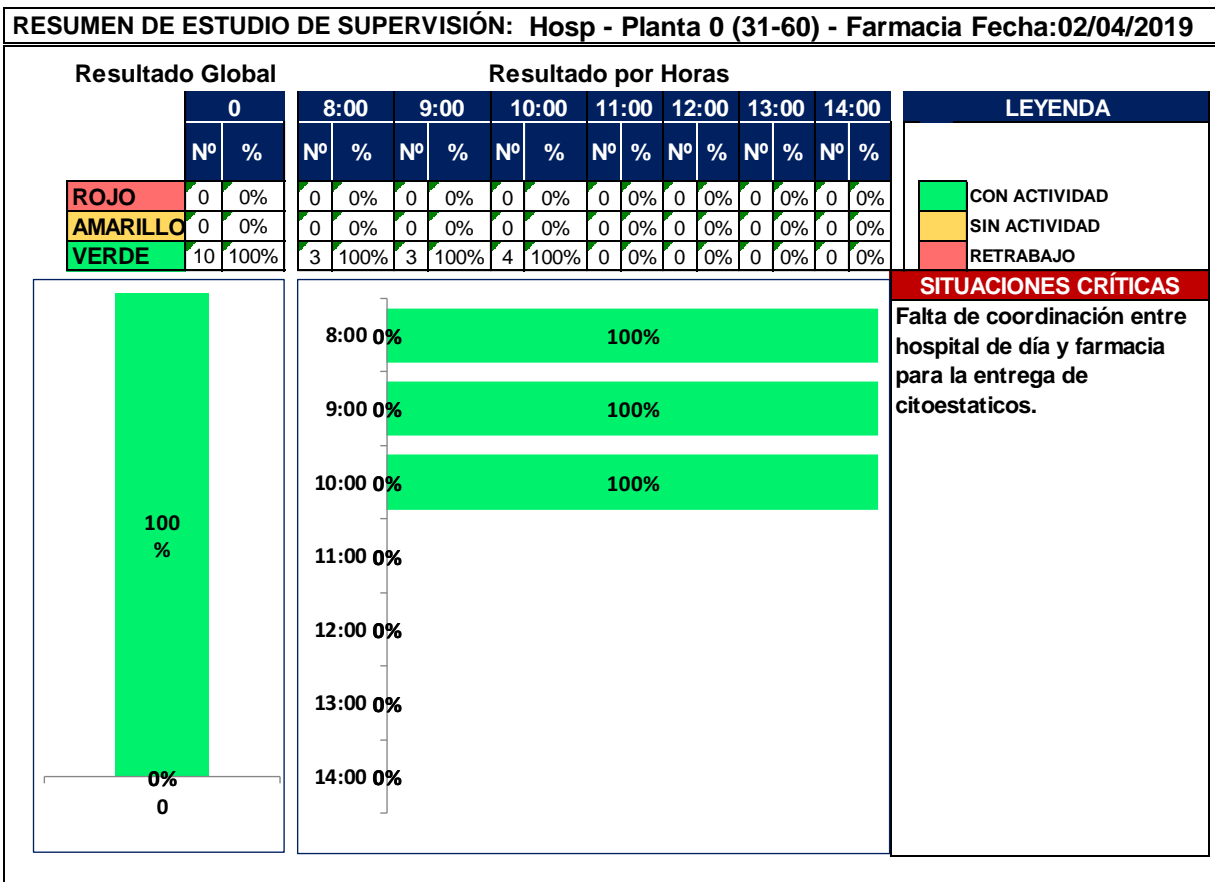


	ACTIVIDAD	COMENTARIOS
11:05	Traslado pax	De hab 122 a Qx
11:10	Traslado pax	Dejando pax en Qx
11:15	Otro	Traslado a Farmacia
11:20	Traslado material	De Farmacia a CMA y Planta 1
11:25	Traslado material	Los provenientes de farmacia hacia CMA
11:30	Fuera del área	Descanso
11:35	Fuera del área	Descanso
11:40	Otro	Traslado a planta 1
11:45	Otro	Búsqueda pax de hab 102 para Estudio. no estaban sus padres y hay que esperar que lleguen porque es menor de edad.
11:50	Traslado material	Búsqueda de Botes en planta 0
11:55	Traslado material	Búsqueda de Quimio en Farmacia
12:00	Traslado pax	De hab 102 a Densitometría
12:05	Espera	Esperar que finalice estudio de pax pediátrico
12:10	Espera	Esperar que finalice estudio de pax pediátrico
12:15	Espera	Esperar que finalice estudio de pax pediátrico
12:20	Otro	Ayuda con pax pediátrico que se niega a hacerse la prueba
12:25	Traslado pax	De Densitometría a Hab 102
12:30	Otro	Búsqueda quimio y medicación para consultas en Farmacia
12:35	Traslado material	De almacén (Y Farmacia) a sus respectivas áreas
12:40	Traslado material	De Fcia a Hospital de Día
12:45	Traslado material	A Extracciones
12:50	Otro	Volver a buscar al pax pediátrico
12:55	Traslado pax	De hab 102 a Densitometría
13:00	Traslado pax	Traslado pax de 105 a 211
13:05	Traslado pax	Traslado pax de 105 a 211

## RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Hospitalización - Planta 2 Fecha:02/04/2019



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
9:00	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Aseo Hab 241
9:05	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Aseo Hab 241
9:10	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Aseo Hab 241
9:15	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Aseo Hab 233
9:20	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Aseo Hab 233
9:25	<span style="color: green;">■</span>	Otro	Repartiendo desayunos



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
8:00	<input type="checkbox"/>	Traslado material	
8:05	<input type="checkbox"/>	Otro	Colocar pedido
8:55	<input type="checkbox"/>	Traslado material	
9:00	<input type="checkbox"/>	Otro	Aseo hab063
9:50	<input type="checkbox"/>	Traslado material	Lleva citotóxicos
9:55	<input type="checkbox"/>	Traslado material	Regresa y lleva neveras vacías
10:00	<input type="checkbox"/>	Espera	
10:05	<input type="checkbox"/>	Espera	
10:10	<input type="checkbox"/>	Traslado material	Citotóxicos y medicación Qx9
10:15	<input type="checkbox"/>	Traslado material	Regresa a farmacia

**RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN:**


**UCI**

**Fecha:03/04/2019**

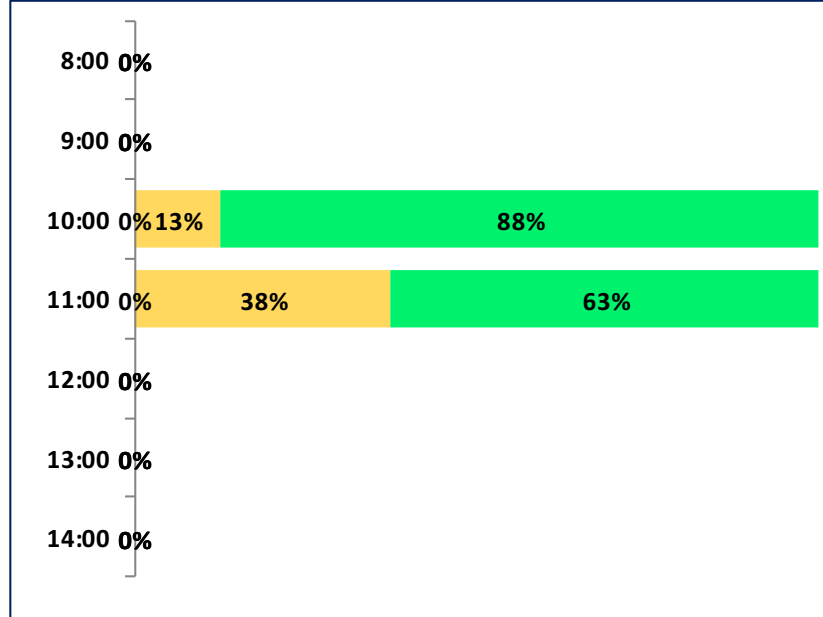
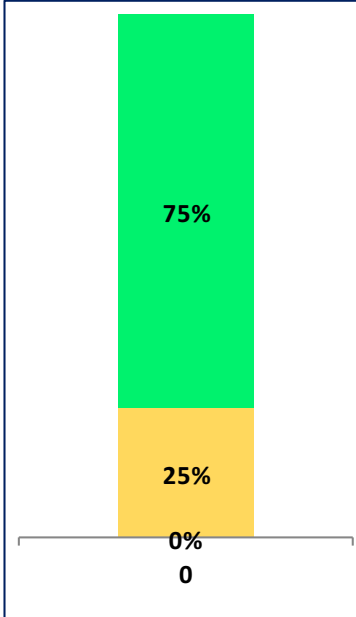
**Resultado Global**

**Resultado por Horas**

















	0		8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>ROJO</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>AMARILLO</b>	4	25%	0	0%	0	0%	1	13%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>VERDE</b>	12	75%	0	0%	0	0%	7	88%	5	63%	0	0%	0	0%	0	0%

LEYENDA	
	CON ACTIVIDAD
	SIN ACTIVIDAD
	RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS	



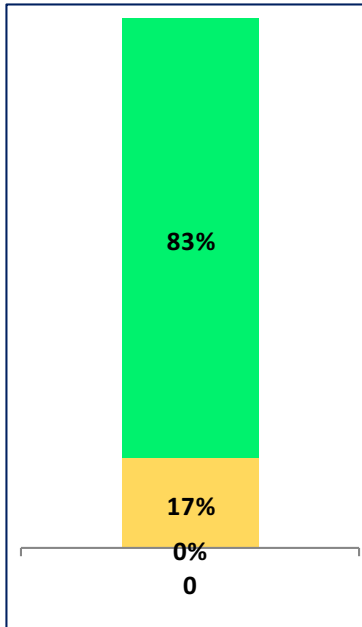


		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
10:20		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:25		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:30		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 7
10:35		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:40		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:45		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 8
10:50		Otro	Limpieza de material
10:55		Espera	Espera de indicaciones de enfermería
11:00		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:05		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:10		Otro	Apoyo aseo paciente de Box 1
11:15		Espera	Sin actividad
11:20		Espera	Espera preparación de Pedido en Farmacia
11:25		Traslado material	De Farmacia a UCI
11:30		Espera	Sin actividad
11:35		Fuera del área	Descanso

**RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Quirófano - Consultor 1 Fecha:04/04/2019**

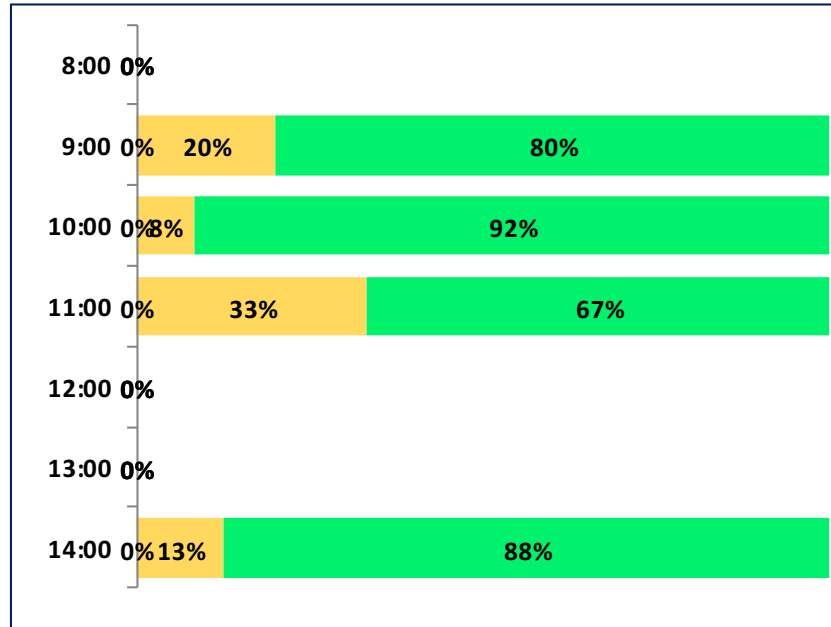
**Resultado Global**

	0	
	Nº	%
<b>ROJO</b>	0	0%
<b>AMARILLO</b>	8	17%
<b>VERDE</b>	39	83%



**Resultado por Horas**

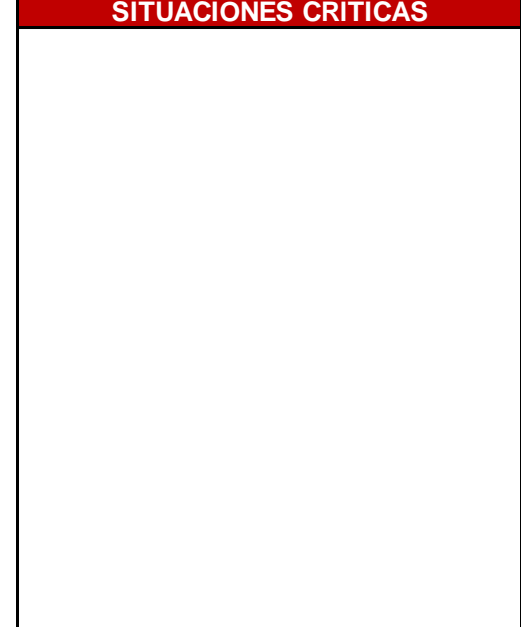
8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0	0%	2	20%	1	8%	3	33%	0	0%	0	0%	2	13%
0	0%	8	80%	11	92%	6	67%	0	0%	0	0%	14	88%



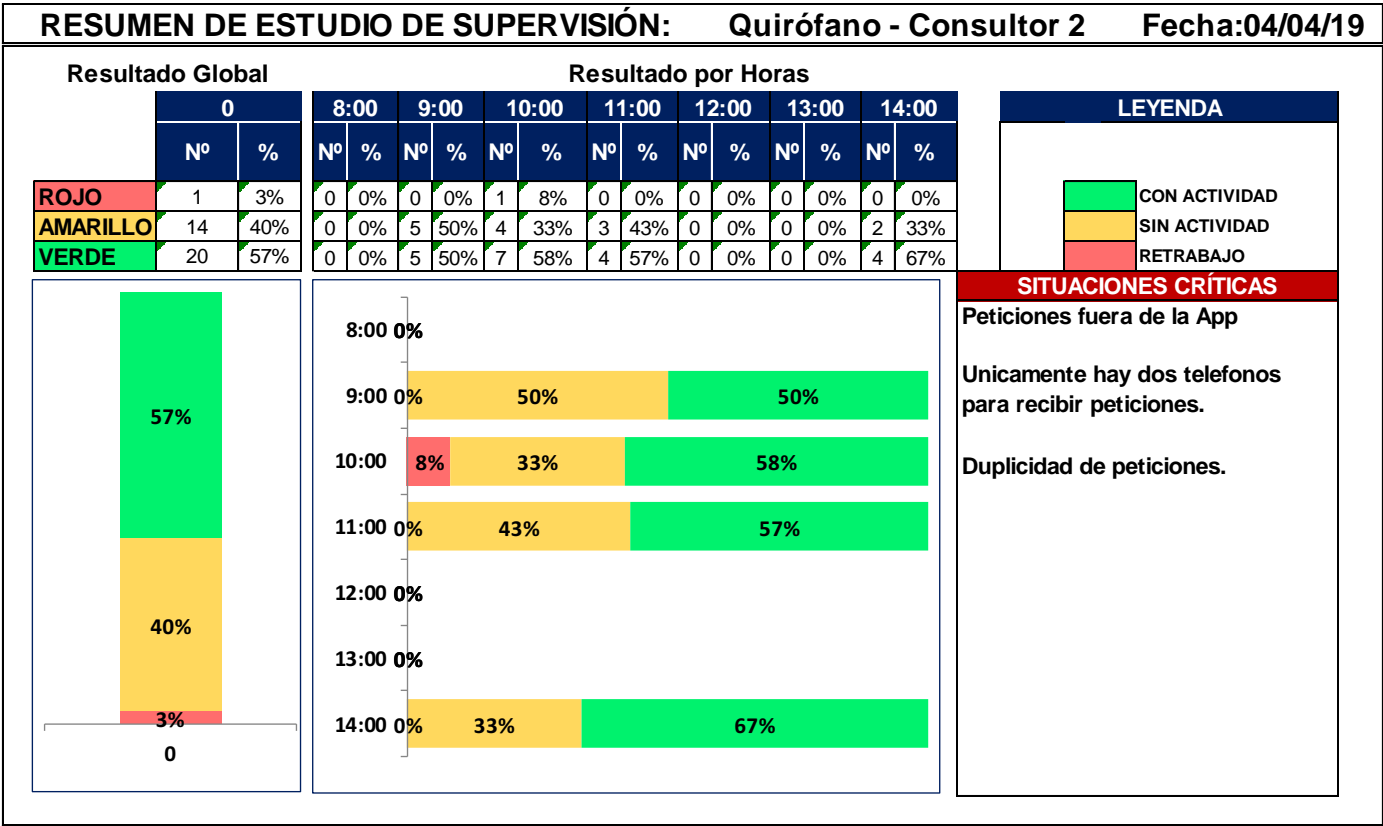
**LEYENDA**




















- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

**SITUACIONES CRÍTICAS**

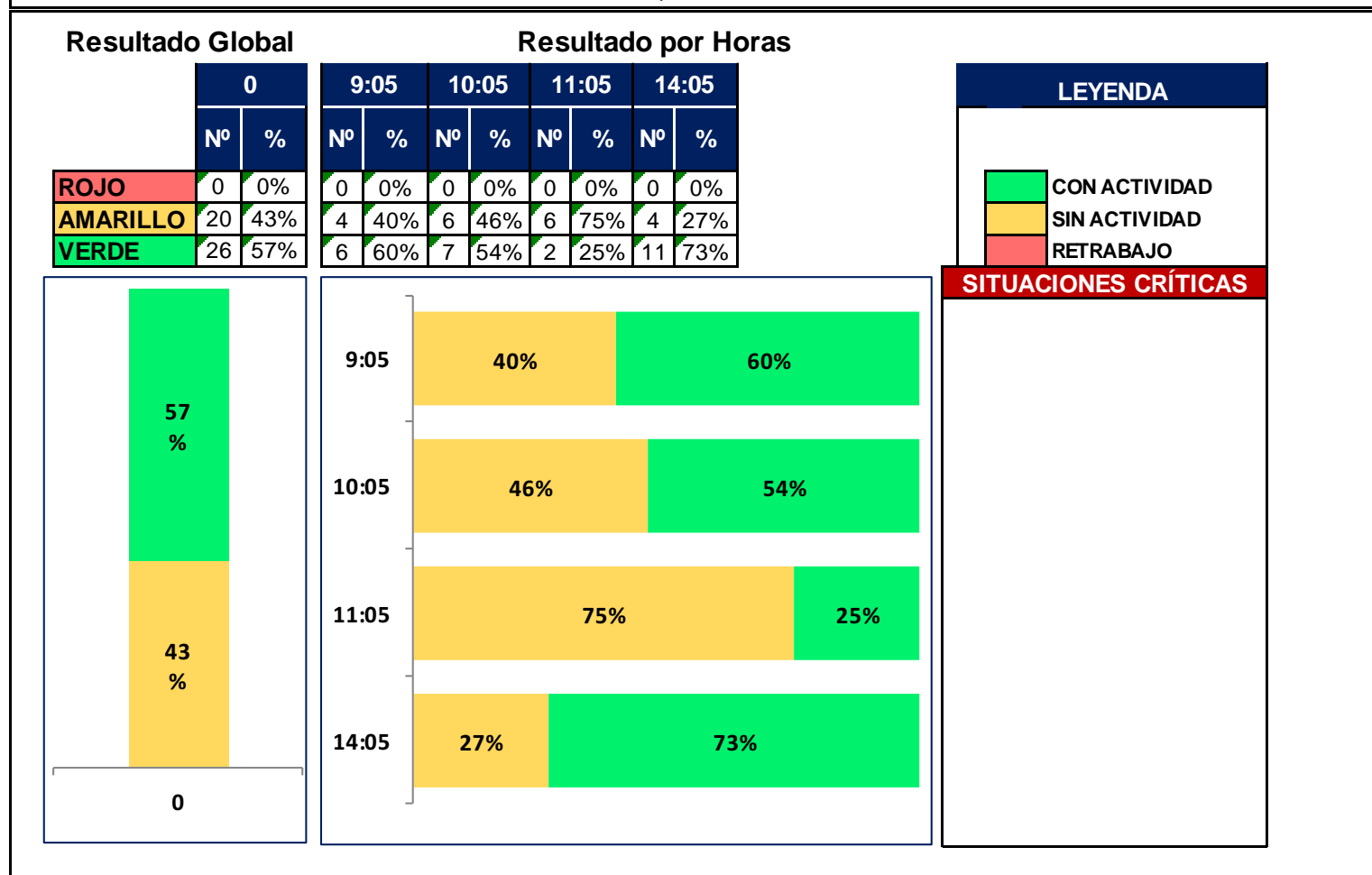


		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
9:10	■	Traslado pax	De Box 3 a Qx 3
9:15	■	Espera	Espera de indicaciones equipo sanitario
9:20	■	Traslado material	Torre Otorrino del almacén de aparataje hasta el pasillo del quirófano 7
9:25	■	Traslado pax	De Box 2 a Quirófano 6
9:30	■	Traslado pax	De Quirófano 7 a CMA cama 12
9:35	■	Traslado material	De pasillo a Quirófano 7
9:40	■	Otro	Montaje aparataje en Quirófano 3
9:45	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente
9:50	■	Traslado material	De pasillo a Almacén aparataje
9:55	■	Espera	Espera de indicaciones equipo sanitario
10:00	■	Cambios posturales	De paciente en endoscopia
10:05	■	Cambios posturales	De paciente en quirófano 4
10:10	■	Cambios posturales	De paciente en quirófano 4
10:15	■	Cambios posturales	De paciente en quirófano 4
10:20	■	Traslado material	De pasillo al Qx 6
10:25	■	Cambios posturales	Ayuda colocación Qx 6
10:30	■	Cambios posturales	De paciente en Quirófano 8
10:35	■	Traslado pax	Quirófano 8 a CMA
10:40	■	Otro	Traslado a CMA a por un paciente
10:45	■	Traslado pax	De Box 12 a Quirófano 7
10:50	■	Espera	Espera de indicaciones equipo sanitario
10:55	■	Otro	Traslado a Quirófano 8



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
9:10		Traslado pax	Pasa pax a Qx y actualiza en ordenador el la situación del pax para que los familiares lo vean en las pantallas informativas
9:15		Espera	
9:20		Traslado pax	
9:25		Traslado pax	Pasa pax a Qx5
9:30		Traslado pax	
9:35		Espera	
9:40		Traslado pax	Por llamada de endoscopia. Al compañero que debe de ir a buscar a otro para que lo haga porque el esta con otro pax
9:45		Espera	
9:50		Espera	
9:55		Espera	Esperan 2
10:00		Espera	
10:05		Espera	
10:10		Traslado pax	Saca pax Qx7
10:15		Traslado material	En Qx5
10:20		Traslado pax	Endoscopia. Deben de esperar al anestesista para mover al pax y se va porque va a tardar
10:25		Traslado material	
10:30		Traslado pax	Endoscopia
10:35		Traslado pax	Deja pax en CMA
10:40		Traslado material	Trae camas a la CMA del pasillo
10:45		Traslado material	
10:50		Espera	Espera
10:55		Espera	
11:00		Espera	Esperan 2

## RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Quirófano - Consultor 3 Fecha: 04/04/2019



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
9:15	■	Espera	para pasar a Pax
9:20	■	Espera	para pasar a Pax
9:25	■	Espera	para pasar a Pax
9:30	■	Traslado pax	lleva pax a Qx 4
9:35	■	Otro	moviliza al pax para raqui
9:40	■	Otro	moviliza al pax para raqui
9:45	■	Otro	moviliza al pax para raqui
9:50	■	Otro	moviliza al pax para raqui
9:55	■	Otro	moviliza al Pax
10:00	■	Espera	
10:05	■	Otro	moviliza al Pax
10:10	■	Otro	moviliza al Pax
10:15	■	Otro	moviliza al Pax
10:20	■	Espera	
10:25	■	Traslado pax	lleva Pax de Qx a REA
10:30	■	Traslado pax	lleva Pax de Qx a REA
10:35	■	Espera	
10:40	■	Espera	
10:45	■	Traslado pax	pasa pax endoscopia
10:50	■	Espera	
10:55	■	Espera	
11:00	■	Espera	
11:05	■	Traslado pax	de Rea a Endoscopia
11:10	■	Espera	