

UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL
REVISIÓN INFORME MENSUAL HOSPITAL REY JUAN CARLOS



Enero - Febrero 2014

1 INTRODUCCIÓN

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), se establece en la Cláusula 9.1.5, la Sociedad Concesionaria suministrará toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine.

En el marco de lo anterior, la Unidad Técnica de Control, en adelante UTC, despliega sus servicios para llevar a cabo la monitorización, control y evaluación los servicios residenciales (no sanitarios) del contrato de concesión de gestión de servicio público de atención especializada del **Hospital Rey Juan Carlos**, mediante el análisis de la información que se solicita mensualmente al Hospital.

En este sentido, la UTC confeccionó las fichas para el informe mensual, que se enviaron a CapioSer a finales de octubre de 2013.

A partir de ese momento y hasta la fecha, se han recibido los informes mensuales correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2013, y enero y febrero de 2014.

A continuación se muestra el análisis realizado por la UTC de la información recibida.

1.1. ANÁLISIS DEL INFORME MENSUAL

SERVICIO DE LIMPIEZA

Limpieza planificada

Se entrega la planificación de limpieza, tanto las fechas en las que se ha realizado como las previstas para el mes siguiente.

Encuestas de Satisfacción

- **Pacientes:** En el mes de noviembre, se describe el sistema de encuestas NPS, y se aporta tabla con número de encuestados (50 personas), y grado de satisfacción (100%), pero se desconoce si ese grado de satisfacción es únicamente del servicio de limpieza, y si es así cómo se ha realizado el cálculo.

En diciembre el número de encuestados es de 72 personas y el grado de satisfacción es del 97,22%.

En el mes de enero el número de encuestados es de 24 personas, y su satisfacción es del 100%. Y por último en el mes de febrero la muestra es de 24 personas y el grado de satisfacción es de 91,67%.

Además, en el mes de enero se presentan resultados de las encuestas realizadas por una empresa externa (FBA), y se especifica el grado de satisfacción por ejes, pero se desconoce cómo se ha calculado dicho grado de satisfacción.

- Personal: En los meses de noviembre, diciembre y febrero, se especifica que la encuesta de cliente interno se realizará en el primer trimestre de 2014.

En el mes de enero se aportan resultados de su “núcleo central de calidad” pero se especifica que ni la muestra ni el grado de satisfacción es representativo. La muestra son 11 profesionales y el grado de satisfacción es del 74,5% pero se desconoce cuál ha sido la metodología aplicada para el cálculo y las preguntas que se han realizado.

SERVICIO DE SEGURIDAD

Se aporta resumen general de incidencias en todos los meses.

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Controles bromatológicos

Se presentan los resultados de los controles microbiológicos, que tienen carácter bimensual, los de alimentos, manipuladores y utensilios, pero no se presentan resultados de placas de contaminación superficial.

Los informes de los meses de noviembre, enero y febrero se presentan en hoja Excel sin firma.

En el mes de noviembre se especifica que hay 172.000 ufc/g de aerobios mesófilos ufc/g en una turrmix de pescado. En el mes de febrero hay 16.400 ufc/g de aerobios mesófilos en macarrones.

Los APPCC están dentro de los límites establecidos.

Encuestas de satisfacción:

- Pacientes: En los meses de noviembre y diciembre se aporta metodología pero se desconocen las preguntas realizadas. Se indica que los resultados aportados son de la pregunta “calidad de la comida” pero en el cuadro resumen aparece % global de satisfacción. Se realiza encuesta a 45 pacientes, y el grado de satisfacción global es del 71,7%.

En el mes de enero se explica metodología NPS general pero no se aportan resultados, en febrero, se indica que hay 1 detractor en el sistema NPS pero que no se ha podido contactar con él. Se desconoce la satisfacción global con el Servicio de Restauración.

- Autoservicio de personal: En el mes de diciembre se aporta cuadro resumen donde se indica que la muestra es de 74 personas y el grado de satisfacción global del 90%. No se especifica metodología.

SERVICIO DE RESIDUOS

No se presenta información relativa a este servicio en los meses de noviembre y diciembre.

Se aporta información y soporte documental justificativo en los meses de enero y febrero de 2014.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Se aporta control de consumo de todos los meses. Se indica listado general de mantenimiento realizado. No se indican reposiciones.

Encuestas de satisfacción

- En el mes de noviembre, se entrega cuadro resumen en el que se especifica que mediante NPS se entrevista a 452 pacientes con un NPS del 12,91%. Se desconoce la metodología aplicada.

En el mes de diciembre las encuestas se hacen por FBA (empresa externa), y se indica que se realiza la encuesta a 211 personas, con un grado de satisfacción del 88,20%, pero se desconoce la metodología.

En el mes de enero se indica que se realiza el NPS a 49 pacientes y se obtiene una satisfacción del 91,84%, pero en la parte superior del cuadro se hace referencia a que el grado de satisfacción no tiene que ver con las instalaciones, sino con la demora en la asistencia, y en la parte inferior, se especifica que este resultado sí tiene que ver con las instalaciones del centro, y que el NPS no es una encuesta sino una métrica para medir hasta qué punto el hospital genera confianza en sus pacientes y por tanto lo recomendarían.

Por último en el mes de febrero aportan resultados NPS, con una muestra de 53 pacientes y un grado de satisfacción del 100%.

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES

Se indica planificación general de viales y jardines.
No se aportan partes u órdenes de trabajo.

SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

Se aporta información general de todos los meses sobre controles de calidad internos y externos realizados en la central de esterilización.

Se aporta información de control de calidad externo (informe de bioseguridad ambiental en esterilización) pero no se incluye soporte documental justificativo.

SERVICIO DE DD

Se aporta información y soporte documental justificativo de todos los meses.

SERVICIO DE ADMINISTRATIVOS

Informe de gestión de llamadas, se aporta cuadro resumen pero no informe de llamadas con los siguientes resultados, con los siguientes resultados:

Noviembre

- Número de llamadas atendidas: 6302
- Número de llamadas perdidas: 1701
- Porcentaje llamadas perdidas: 21,3%

Diciembre

- Número de llamadas atendidas: 5491
- Número de llamadas perdidas: 1309
- Porcentaje llamadas perdidas: 19,3%

Enero

- Número de llamadas atendidas: 7679
- Número de llamadas perdidas: 1944
- Porcentaje llamadas perdidas: 20,02%

Febrero

- Número de llamadas atendidas: 7772
- Número de llamadas perdidas: 1871
- Porcentaje llamadas perdidas: 19,4%

*No se define el criterio utilizado para la denominación de "llamada perdida".

Encuestas de satisfacción

No se aportan datos sobre encuestas de satisfacción de este servicio.

EXPLORACIONES COMERCIALES

No se presenta información relativa a explotaciones comerciales.

2 CONCLUSIONES

A la vista de la revisión de los informes mensuales se solicita:

1. Aportar informes bromatológicos firmados de los meses de enero y febrero.
2. Aportar reposiciones del servicio de mantenimiento o especificar si en el mes correspondiente no se han realizado.
3. Aportar soporte documental justificativo de acciones realizadas de viales y jardines.
4. Aportar soporte documental justificativo de controles de calidad realizados por laboratorio externo de esterilización.
5. Aportar informe de actos delictivos en el recinto de aparcamiento.

*Referente a las Encuestas de Satisfacción de los distintos Servicios, se han revisado las encuestas que realiza el Hospital y se están analizando los criterios evaluados y los métodos de ponderación, para intentar lograr una correspondencia entre estos y lo que se solicita en el Pliego. Así mismo, se valorará tanto el tamaño de la muestra como la frecuencia de realización.

Una vez valorado, nos pondremos en contacto para establecer cómo continuar.



UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL
REVISIÓN INFORME MENSUAL HOSPITAL REY JUAN CARLOS



MARZO_ABRIL_MAYO 2014

1 INTRODUCCIÓN

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) se especifica en su Cláusula 9.5.1 como una de las obligaciones generales *“suministrar toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine en cada momento”*.

La Unidad Técnica de Control, en adelante UTC, despliega sus servicios para llevar a cabo la monitorización, control y evaluación los servicios residenciales (no sanitarios) del contrato de concesión de gestión de servicio público de atención especializada del **Hospital Rey Juan Carlos**, mediante el análisis de la información que se solicita mensualmente al Hospital.

En este sentido, la UTC confeccionó las fichas para el informe mensual, que se enviaron a la Gerencia del Hospital en el mes de septiembre de 2013.

En el mes de abril se envió Informe respuesta con el análisis de los informes mensuales correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2013, así como de enero y febrero de 2014

Así mismo, una vez revisada la información, se realizó una actualización de las fichas, enviando una Propuesta de nuevas Fichas para el Informe Mensual.

En el informe actual, se procede a analizar la documentación recibida correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

1.1. ANÁLISIS DEL INFORME MENSUAL

El Hospital elabora informe de respuesta que contiene la información solicitada por la Unidad Técnica de Control, tras el análisis del informe mensual de los meses de noviembre y diciembre de 2013, y enero y febrero de 2014.

La información aportada coincide con la información solicitada, excepto los controles de calidad de esterilización realizados por un laboratorio externo autorizado.

Se valora la información en profundidad dentro de cada servicio.

SERVICIO DE LIMPIEZA

Actividad desarrollada

En los informes entregados se presentan las fechas de realización de limpieza de las áreas críticas, semicríticas y zonas comunes, tanto del mes en curso, como del mes siguiente.

Además se aportan las frecuencias de realización de dichas limpiezas. En las zonas comunes se especifican la limpieza del vestíbulo y de las escaleras.

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se aporta la información solicitada, con resumen de las incidencias de los meses de marzo, abril y mayo.

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Controles Bromatológicos

En el informe respuesta se envían los controles bromatológicos de los meses de enero, febrero y marzo de 2014. Tanto en el mes de enero como en el mes de febrero presentan una “no conformidad” con el número de aerobios mesófilos de una muestra de alimento. Así mismo, se adjunta un informe con las medidas correctoras llevadas a cabo ante dicha “no conformidad”.

En los meses de abril y mayo, se envían resultados de los controles bromatológicos anexos a la ficha de informe mensual.

Los resultados de los controles de mayo se encuentran dentro de los límites establecidos pero en el mes de abril hay número de bacterias más elevado del determinado como correcto en el control de manipuladores. Se presentan medidas correctoras y ejemplo de taller práctico de lavado de manos.

APPCC

Los informes APPCC arrojan resultados satisfactorios. Se presentan registros del APPCC mensualmente.

El Hospital aporta todos los registros de APPCC mensualmente. Informamos que no es necesario hacerlo, únicamente debe aparecer reflejado en el informe mensual si los resultados de los registros se encuentran dentro de los estándares de calidad, y aportar las acciones correctivas acometidas en caso de que no se cumplan dichos estándares.

SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS

El informe correspondiente a marzo aporta las frecuencias de retirada de los distintos tipos de residuos, y los albaranes de retirada de residuos.

En los informes posteriores se aportan los índices de cada tipo de residuo por cama funcionante, según el nuevo formato de la Ficha del Informe Mensual.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Actividad desarrollada

Todos los meses se aporta tabla con referencia a actuaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal.

En mayo hay un incremento considerable en las actuaciones correctivas en Mobiliario sanitario y no se explican las causas del mismo.

Es significativo que durante dos meses continuos (abril y mayo) no se reportan acciones de ningún tipo en las Instalaciones comunicaciones, de seguridad e intrusismo.

Control de consumos

Se aporta control de consumos de O2, agua, electricidad y gas en todos los meses.

Además se aporta gráfica de control de consumos que contiene la información de los consumos desde el mes de enero de 2014.

Reposiciones

En el informe respuesta se adjuntan reposiciones de enero, febrero y marzo. En el mes de febrero se ha repuesto un podoscopio.

En los meses de abril y mayo se adjunta tabla de reposiciones dentro de la ficha de informe mensual. Se ha repuesto una báscula en el mes de abril. Sin embargo, en el mes de mayo no se hace referencia a si se ha realizado alguna reposición.

Calidad

No se aporta información acerca de quejas y actuaciones de mejora.

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES

En el informe respuesta se aporta soporte documental justificativo de acciones realizadas en viales y jardines de los meses de enero, febrero y marzo de 2014.

En el mes de marzo se aporta Excel resumen con las frecuencias de realización de actividades de viales y jardines, pero no se especifican fechas exactas.

En los meses de abril y mayo se aporta tabla con frecuencias de realización de actividades de viales y jardines. Las fechas de realización de actividades de viales vienen especificadas en las tablas, pero las fechas de jardines no aparecen descritas.

En los meses de abril y mayo también se aporta soporte documental justificativo de acciones realizadas, con fecha de realización.

SERVICIO DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Controles bacteriológicos desarrollados por laboratorio externo

Los meses de abril y mayo se aportan sendos resultados de controles sobre prendas, cuyos valores se encuentran en los límites establecidos.

En el mes de abril se ha realizado el control microbiológico de las siguientes prendas: un uniforme de quirófano, una toalla, una funda de almohada, y un pantalón de pijama. En el mes de mayo se ha realizado el control de los mismos tipos de prendas.

Se aportan los resultados, aunque no el informe del laboratorio externo que realiza los controles microbiológicos.

Sistema de control de calidad en el procesado de la ropa

No se aporta información del resultado del sistema de control de calidad en el total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida/entrega).

Controles de humedad

No se aporta información sobre el control de humedad del procesado de la ropa.

SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

Controles de Calidad Internos

Se aportan en cada informe mensual los controles de calidad internos realizados, así como las acciones correctoras realizadas si alguno de ellos era incorrecto. Las acciones correctoras van encaminadas a repetir el ciclo incorrecto, y en caso de nuevo error, se avisa a la casa Matachana.

Controles de Calidad Externos

Se presenta el INFORME DE BIOSEGURIDAD AMBIENTAL EN ESTERILIZACIÓN, realizado sobre el Almacén estéril y la Sala de Preparación, de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo.

Estos controles son realizados por el laboratorio del Hospital y validados por el médico de medicina preventiva, con valores dentro de los límites establecidos en todos los meses (ausencia de bacterias y hongos en ambas salas), pero no son realizados por un laboratorio externo autorizado.

En el mes de mayo se adjunta soporte documental justificativo que evidencia la solicitud de la licencia de la central de esterilización a la Agencia Española del Medicamento, con

fecha 7 de marzo 2014. Se indica además que el Hospital está a la espera de recibir respuesta de dicho organismo.

SERVICIO DE DD

Todos los meses se indica frecuencias de realización, con fechas concretas de realización de actividades de DD.

Se aporta soporte documental justificativo de todos los meses. En dicho soporte se describen las acciones correctivas llevadas a cabo en el caso de que se hubiera detectado algún ejemplar.

SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Gestión de Llamadas

Se aporta información acerca del número de llamadas atendidas, llamadas perdidas y porcentaje total de las llamadas perdidas. Se desconocen los criterios que describen que una llamada se considere "llamada perdida".

Los porcentajes resultantes en todos los meses del año 2014 son muy superiores a lo que indica el PPTE del Servicio (3%).

EXPLOTACIONES COMERCIALES

Actos Delictivos

En el informe respuesta se indica que el parking es gratuito y por tanto no pertenece a ninguna explotación comercial. No obstante se envía comunicado del responsable de mantenimiento y seguridad en el que se indica que durante los meses de enero, febrero y marzo no han ocurrido actos delictivos en el parking. No se dispone de información en los meses de abril y mayo.

2 CONCLUSIONES

A la vista de la revisión de los informes mensuales se solicita:

- Aportar en el servicio de Mantenimiento la tabla de reposiciones, o indicar en su caso que no se ha realizado ninguna reposición. Igualmente indicar si se ha recibido alguna queja del servicio, o se ha realizado alguna mejora. Dicha información se aportará del mes de junio en adelante.
- Comentar las causas por las cuales durante los meses de abril y mayo no se reportan acciones de mantenimiento de ningún tipo en las Instalaciones comunicaciones y de seguridad e intrusismo.

- Comentar las causas por las cuales durante el mes de mayo, se produce un incremento considerable en las actuaciones correctivas en Mobiliario sanitario.
- En el servicio de Viales y Jardines, aportar tablas rellenas con las fechas de realización de actividades de jardines, del mes de junio en adelante.
- Aportar el informe realizado por el laboratorio externo de los controles microbiológicos llevados a cabo en el servicio de Lencería. Además incluir mensualmente el control de calidad final del total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida/entrega), y los controles de humedad, del mes de junio en adelante.
- Aportar el control de calidad realizado por laboratorio externo autorizado del servicio de Esterilización del mes de junio en adelante.
- Aportar criterios de denominación de “llamada perdida” en el servicio de Administrativos.



UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL
REVISIÓN INFORME MENSUAL HOSPITAL REY JUAN CARLOS



JUNIO_JULIO_AGOSTO 2014

1 INTRODUCCIÓN

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) se especifica en su Cláusula 9.5.1 como una de las obligaciones generales *“suministrar toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine en cada momento”*.

La Unidad Técnica de Control, en adelante UTC, despliega sus servicios para llevar a cabo la monitorización, control y evaluación los servicios residenciales (no sanitarios) del contrato de concesión de gestión de servicio público de atención especializada del **Hospital Rey Juan Carlos**, mediante el análisis de la información que se solicita mensualmente al Hospital.

En el informe actual, se procede a analizar la documentación recibida correspondiente a los meses de junio, julio y agosto de 2014.

1.1. ANÁLISIS DEL INFORME MENSUAL

En el Informe mensual del mes de junio, el Hospital aporta la información solicitada por la UTC en el Informe respuesta enviado sobre el análisis de los meses de marzo, abril y mayo. En general, la información aportada se corresponde con la solicitada.

SERVICIO DE LIMPIEZA

Actividad desarrollada

En los informes entregados se presentan las fechas de realización de limpieza de las áreas críticas, semicríticas, y zonas comunes, tanto del mes en curso, como del mes siguiente. Además se aportan las frecuencias de realización de dichas limpiezas. Únicamente se encuentra un error en la planificación de la zona de autopsias, ya que en el informe aportado en el mes de junio se indica una periodicidad semestral, y en el mes de agosto aparece nuevamente realizada.

En las zonas comunes se especifican la limpieza del vestíbulo y de las escaleras.

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se aporta la información solicitada, con resumen de las incidencias de los meses de junio, julio, y agosto. En los meses de junio y agosto se especifican los incidentes en los que se ha requerido a la Policía Nacional (1 al mes).

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Controles Bromatológicos

Todos los meses se envían los controles bromatológicos de alimentos, utensilios, y manipuladores. Los resultados se encuentran dentro de los límites establecidos. En el mes de junio se adjunta adicionalmente un informe de control bromatológico del agua, cuyo resultado también se encuentra dentro de los límites establecidos.

APPCC

Los informes APPCC arrojan resultados satisfactorios. Se presentan registros del APPCC mensualmente.

En el mes de junio, se evidencia la presencia de cloro libre en aljibe con unos valores en torno 0,8- 3,47 ppm. Dado que los valores obtenidos superan los establecidos por el RD 140/2003 que regula los criterios sanitarios de calidad de agua de consumo, y los valores de la temperatura en frío, del PH, y del Cloro libre, aumentan o disminuyen en cifras similares, se solicita que se verifique que los datos enviados son correctos o por el contrario existe algún error en la transcripción.

Durante el mes de julio el nivel de cloro no supera 1,19 ppm y en el de agosto el nivel de cloro se mantiene en torno a 1 ppm.

Se informa que durante el mes de julio se averió un tren de lavado y el horno, y ya se han reparado, y analizado las posibles causas.

Se presenta ejemplo de los registros de APPCC mensualmente. Se informa de que el resto de registros están disponibles en el archivo de cocina.

SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS

Se indica el índice de residuo por cama funcionante, de los meses de junio, julio y agosto. Parece que hay un error en el cálculo del número de kg de residuos urbanos producidos/cama funcionante durante el mes de junio, ya que entendemos que debería ser 244 kg, y no 24,4kg.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Actividad desarrollada

Todos los meses se aporta tabla con referencia a actuaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal.

En el informe mensual correspondiente al mes de junio se especifica que durante el mes de mayo se han realizado 249 acciones correctivas en mobiliario sanitario que corresponden con pequeñas actuaciones que no se pueden considerar mantenimiento correctivo.

También se indica que durante los meses de abril y mayo no se reportaron acciones de mantenimiento de ningún tipo en las instalaciones comunicaciones y de seguridad e intrusismo debido a que no se había articulado la sistemática para recoger esta información puesto que depende del Servicio de Sistemas, y que se ha solicitado al Servicio.

A partir del mes de Julio se remite esta información.

Control de consumos

Se aporta control de consumos de O2, agua, electricidad y gas en todos los meses.

Además se aporta gráfica de control de consumos que contiene la información de los consumos desde el mes de enero de 2014 de consumo eléctrico y de gas. Observándose en la evolución anual el aumento de consumo eléctrico durante los meses estivales y disminución del de gas.

Se observa que no aparece en la gráfica presentada el consumo de agua aunque sí el valor numérico.

Reposiciones

En los meses de junio y agosto se ha repuesto un pulsioxímetro.

Calidad

Se indica que no se han recibido quejas o reclamaciones en el servicio de Atención al paciente durante el mes de junio. No se especifica si se ha recibido alguna queja o reclamación en los meses de julio y agosto.

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES

En los meses de junio y julio se aporta tabla con frecuencias de realización de actividades de viales y jardines. Las fechas de realización de actividades de viales vienen especificadas en las tablas, pero las fechas de jardines no aparecen descritas.

En el mes de agosto ya aparecen descritas las fechas de realización de actividades de jardines.

En los meses de junio, julio y agosto, también se aporta soporte documental justificativo de acciones realizadas tanto en viales como en jardines, con fecha de realización.

En el mes de julio se indica que los partes se han modificado ya que se ha cambiado la empresa subcontratada de jardines. Además se incluyen 2 órdenes de trabajo de viales.

SERVICIO DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Controles bacteriológicos desarrollados por laboratorio externo

Los meses de junio, julio y agosto se aportan sendos resultados de controles sobre prendas, cuyos valores se encuentran en los límites establecidos.

En todos los meses se ha realizado el control microbiológico de las siguientes prendas: un uniforme de quirófano, una toalla, una funda de almohada, y un pantalón de pijama.

Se aporta informe del laboratorio externo que realiza los controles microbiológicos.

Sistema de control de calidad en el procesado de la ropa

En los meses de junio y agosto se especifica que se ha solicitado a la lavandería el control de calidad final en el total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida/entrega). Todavía no se ha aportado.

Controles de humedad

En los meses de junio y agosto se especifica que se ha solicitado a la lavandería el control de humedad, y por el momento no se han aportado.

SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

Controles de Calidad Internos

Se aporta en cada informe mensual los controles de calidad internos realizados, así como las acciones correctoras realizadas si alguno de ellos era incorrecto. Las acciones correctoras van encaminadas a repetir el ciclo incorrecto, y en caso de nuevo error, se avisa al S.A.T.

Controles de Calidad Externos

En los meses de junio y julio se presentan controles de calidad ambiental realizados por el servicio de Medicina Preventiva.

En el mes de junio se envía protocolo de control medioambiental, aprobado por el Hospital, y en el mes de julio se indica que se ha solicitado presupuesto para realizar dichos controles.

En el mes de agosto se envían resultados de controles ambientales de laboratorio externo. La zona de empaquetado se considera zona de “ambiente limpio”, y la zona de almacén de producto estéril se considera zona de “ambiente muy limpio”. En ambos casos, sin presencia de flora fúngica, por lo que los resultados se encuentran dentro de los límites establecidos.

No se especifica si se ha recibido contestación nueva de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios sobre la solicitud de la licencia de la central de esterilización.

SERVICIO DE DD

Todos los meses se indica frecuencias de realización, con fechas concretas de realización de actividades de DD. En el mes de agosto se indica una acción correctiva que se llevará a cabo en el mes de septiembre.

Se aporta soporte documental justificativo de todos los meses. En dicho soporte se describen las acciones correctivas llevadas a cabo tras la detección de alguna plaga.

SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Gestión de llamadas

Se aporta información acerca del número de llamadas atendidas, llamadas perdidas y porcentaje total de las llamadas perdidas.

En los meses de junio y julio se considera llamada perdida la no atendida tras 60 segundos de espera, sin embargo en el mes de agosto se indica que es la llamada no atendida tras 15 segundos de espera.

Los porcentajes resultantes en los meses de junio y julio del año 2014 son muy superiores a lo que indica el PPTTE del Servicio (3%).

- En el informe del mes de junio se indica que se ha incluido la citación por SMS, y por correo electrónico, para disminuir el tiempo medio de atención telefónica, y por tanto aumentar el número de llamadas atendidas.
- En el mes de julio se indica que se está recogiendo el número de teléfono y el correo electrónico a los pacientes.
- En el mes de agosto el porcentaje de llamadas perdidas ha disminuido del 16- 18% presentado en los meses anteriores, al 6,6%.

Se valoran las medidas tomadas y la disminución del tanto por ciento de llamadas perdidas, se debe seguir trabajando para conseguir el 3%.

EXPLORACIONES COMERCIALES

En los meses de junio y agosto se indica que no ha habido ningún cambio en el servicio de cafetería bar- comedor, ni en la explotación comercial de televisión y teléfono. En el parking no han ocurrido actos delictivos. En el mes de julio se indica que ha habido un intento de acto delictivo en parking.

2 CONCLUSIONES

A la vista de la revisión de los informes mensuales se solicita:

- Verificar los niveles descritos en el APPCC de cocina de temperatura, Ph, y Cloro correspondientes al mes de junio 2014.
- Verificar el cálculo del número de kg de residuos urbanos producidos por cama funcionante del mes de junio.
- Aportar mensualmente el control de calidad final del total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida/entrega), y los controles de humedad, del servicio de lavandería, en los sucesivos informes mensuales.
- Informar del estado de tramitación de la Licencia la Central de Esterilización.
- Verificar la definición de "llamada perdida" que se aporta en el mes agosto. Asimismo, se debe seguir trabajando para que el porcentaje de llamadas perdidas no sea superior al 3%, tal y como se establece en el PPTe del servicio.



UTC. UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL
REVISIÓN INFORME MENSUAL HOSPITAL REY JUAN CARLOS



SEPTIEMBRE _OCTUBRE _NOVIEMBRE 2014

1 INTRODUCCIÓN

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) se especifica en su Cláusula 9.5.1 como una de las obligaciones generales *“suministrar toda la información de carácter económico, técnico y asistencial que le sea requerida en la forma y plazos que la Administración determine en cada momento”*.

La Unidad Técnica de Control, en adelante UTC, despliega sus servicios para llevar a cabo la monitorización, control y evaluación los servicios residenciales (no sanitarios) del contrato de concesión de gestión de servicio público de atención especializada del **Hospital Rey Juan Carlos**, mediante el análisis de la información que se solicita mensualmente al Hospital.

En el informe actual, se procede a analizar la documentación recibida correspondiente a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014.

1.1. ANÁLISIS DEL INFORME MENSUAL

En el Informe mensual del mes de octubre, el Hospital aporta la información solicitada por la UTC en el Informe Respuesta enviado sobre el análisis de los meses de junio, julio y agosto.

Cabe destacar que toda la información solicitada ha sido aportada, es correcta y está completa.

Esta información se compone de:

- Registros de cloro, ph, y temperatura correctos del agua del mes de junio
- Acción correctiva llevada a cabo en el mes de junio, para corregir el nivel de cloro puntual de un día
- Cantidad de residuos urbanos producidos por cama en el mes de junio
- Protocolo de control de calidad del servicio de lavandería (que recoge control de calidad final del servicio y control de humedad)
- Situación de la acreditación de la Central de esterilización
- Porcentaje de llamadas perdidas del mes de agosto, y objetivo específico para corregir los resultados y alcanzar los estándares de calidad

Se analiza por tanto ahora, el resto de la información contenida en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2014.

SERVICIO DE LIMPIEZA

Actividad desarrollada

En los informes entregados se presentan las fechas de realización de limpieza de las áreas críticas, semicríticas, y zonas comunes, tanto del mes en curso, como del mes siguiente. Además se aportan las frecuencias de realización de dichas limpiezas.

Únicamente, en el mes de septiembre aparecen algunos espacios sin determinar las frecuencias de limpieza, como diálisis, y la central de esterilización, pero a partir del mes de octubre se especifica que esos espacios se limpian por otra empresa, o por el propio servicio.

En las zonas comunes se especifican la limpieza del vestíbulo, de las escaleras y de los ascensores.

SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Se aporta la información solicitada, con resumen de las incidencias de los meses de septiembre, octubre y noviembre. En el mes de octubre se especifican 3 incidentes puntuales en los que se ha requerido presencia policía local o nacional.

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Controles Bromatológicos

Todos los meses se envían los controles bromatológicos de alimentos, utensilios, y manipuladores.

- En el mes de octubre se evidencia presencia de coliformes en el plato “huevos cocidos a la riojana”, por encima de los límites óptimos. Se aporta acción correctiva.
- En el mes de noviembre, se especifica que el valor de aerobios en utensilios (loncheadora), es mejorable. Se aporta acción correctiva llevada a cabo.

*Se ha detectado que en el “Informe bromatológico de utensilios” el valor establecido como “especificación”, es decir, los rangos en los que puede fluctuar el parámetro, parece que no se corresponden con ninguna unidad específica de medida, por lo que se recomienda que se solicite al laboratorio su aclaración en posteriores informes. (Ej: Bacterias aerobias 30°C: especificación “**10<-100**”).

APPCC

Los informes APPCC arrojan resultados satisfactorios. Se presentan APPCC completos.

Revisión_Informe Mensual_H.ReyJuanCarlos. **Septiembre_Octubre_Noviembre_2.014**

- Los registros presentados se encuentran dentro de los parámetros establecidos (excepto nivel de cloro de los días 16 y 20 de noviembre. Se aporta acción correctiva).
- Los registros disponibles en el Hospital también están dentro de rangos establecidos. En el mes de septiembre se indica que hay plaquetas rotas en el túnel de lavado, se da aviso a mantenimiento, y queda solucionado.

SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS

Se indica el índice de residuo por cama funcionante, de los meses de septiembre, octubre y noviembre.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Actividad desarrollada

Todos los meses se aporta tabla con referencia a actuaciones de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal.

En el mes de septiembre se adjunta programa de mantenimiento 2015.

Control de consumos

Se aporta control de consumos de O₂, agua, electricidad y gas en todos los meses.

Además se aporta gráfica de control de consumos tanto de electricidad, como de gas, que contiene el evolutivo de los consumos desde el mes de enero de 2014. Observándose en la evolución anual el aumento de consumo eléctrico durante los meses estivales y disminución del de gas.

La gráfica referente al consumo de agua se aporta desde el mes de octubre.

Reposiciones

En el mes de septiembre se ha repuesto un pulsioxímetro.

Calidad

Se indica que no se han recibido quejas o reclamaciones en el servicio de Atención al paciente durante el mes de octubre. El resto de meses no se especifica.

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES

Todos los meses se aporta tabla con frecuencias de realización de actividades de viales y jardines. También se aporta soporte documental justificativo de acciones realizadas tanto en viales como en jardines, con fecha de realización.

SERVICIO DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA

Controles bacteriológicos realizados por laboratorio externo

Se aporta el Informe del laboratorio externo que realiza los controles microbiológicos.

Los meses de septiembre, octubre y noviembre se aportan los resultados de los controles sobre prendas, cuyos valores se encuentran en los límites establecidos.

Todos los meses se realizan los controles microbiológicos de 4 prendas, que se alternan entre las siguientes: un uniforme de quirófano, una toalla, una funda de almohada, un pantalón de pijama, y una sábana.

Sistema de control de calidad en el procesado de la ropa

En el mes de octubre se adjunta el protocolo de control de calidad del proceso realizado en la lavandería, en el que se describe el tipo de controles que se llevan a cabo:

- Inspección visual: manchas, arrugas, roturas...
- Control físico químico de la ropa y de la maquinaria, análisis de prendas testigo (Ph, cloro, hierro)
- Control higiénico en el procesado de la ropa- controles microbiológicos

Se adjuntan al protocolo una serie de anexos:

- Anexos I, II, III correspondientes a control visual. Se desconoce si se ha realizado dicho control, o es un ejemplo, ya que no se especifican ni prendas totales ni fecha de realización.
- Anexo IV, correspondiente a ficha de detergentes, control de agua y ropa húmeda, control de equipos de dosificación, control de programas de lavadoras y control de programa de túneles. Si se especifican fechas de realización por lo que parece que se muestran los resultados obtenidos.
- Anexo V, controles bacteriológicos y evolución de una tela testigo. Se especifican fechas de realización, por lo que parece que se muestran los resultados obtenidos.

En el mes de noviembre se envía únicamente anexo I del control de calidad de todo el proceso, pero no se especifica fecha de realización en el documento, señalando que cada celda se corresponde con una prenda, por lo que se desconoce si se ha realizado el control de calidad sobre una sábana, una ropa de quirófano, un pijama, y una de forma blanca, o por el contrario, y tal y como se especifica en el protocolo, diariamente se inspeccionan 8 prendas, y el cuadro presentado es un resumen mensual.

Controles de humedad

Se adjunta control de humedad en todos los meses (frecuencia de realización: 1/ semana), aunque no se especifica sobre qué prendas se realiza.

En el mes de septiembre se supera el 2% de humedad recomendado en una ocasión, y se incluye informe descriptivo de la lavandería en el que se refleja que puntualmente la calandra trabajó a menor potencia de la establecida, subsanando posteriormente la incidencia.

SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

Controles de Calidad Internos

Se aporta en cada informe mensual los controles de calidad internos realizados, así como las acciones correctoras realizadas si alguno de ellos era incorrecto. Las acciones correctoras van encaminadas a repetir el ciclo incorrecto, y en caso de nuevo error, se avisa al S.A.T.

Controles de Calidad Externos

En los meses de septiembre y octubre se envían resultados de controles ambientales de laboratorio externo. Ambas zonas, zona de empaquetado y zona de almacén de producto estéril se consideran de ambiente “limpio” o “ambiente muy limpio”. En todos los casos, sin presencia de flora fúngica, por lo que los resultados se encuentran dentro de los límites establecidos.

En el mes de noviembre, el almacén de producto estéril presenta 10 ufc/m³ de flora fúngica. Se adjunta informe de laboratorio en el que se indica que se trata de “Penicilium y Alternaria” por lo que se consideran “no críticas”.

Central esterilización

Se especifica en el informe mensual del mes de noviembre que la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, está estudiando la documentación enviada, y se pondrá en contacto con el Hospital cuando termine de analizarla.

SERVICIO DE DD

Todos los meses se indica frecuencias de realización, con fechas concretas de realización de actividades de DD.

Todos los meses se informa de que el servicio de DD ha propuesto como mejora la colocación de burletes en las puertas RF, pero se debe mantener la estructura original de la puerta RF.

Revisión_Informe Mensual_H.ReyJuanCarlos. **Septiembre_Octubre_Noviembre_2.014**

En el mes de octubre además se recomienda que se realice una limpieza exhaustiva detrás de las máquinas de vending, y se avisa al servicio de limpieza. En el mes de noviembre se indica que estas zonas se encuentran limpias.

Se aporta soporte documental justificativo de todos los meses. En dicho soporte se describen las acciones correctivas llevadas a cabo tras la detección de alguna plaga.

SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Gestión de Llamadas

Se aporta información acerca del número de llamadas atendidas, llamadas perdidas y porcentaje total de las llamadas perdidas.

Los porcentajes resultantes en los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2014 son muy superiores a lo que indica el PPTE del Servicio (3%). En el mes de septiembre es del 15%, en el mes de octubre es del 8%, y en el mes de noviembre es del 27%.

Se indica que las extensiones tienen 2 líneas y se están reestructurando ya que se han ocasionado problemas cuando las 2 líneas están ocupadas.

EXPLOTACIONES COMERCIALES

En los meses de septiembre, octubre y noviembre se indica que no ha habido ningún cambio en el servicio de cafetería bar- comedor, ni en la explotación comercial de televisión y teléfono. En el parking no han ocurrido actos delictivos.

2 CONCLUSIONES

A la vista de la revisión de los informes mensuales se solicita:

- Especificar número de unidades sobre las que se realiza el control de calidad final del proceso del servicio de lavandería, así como las fechas de realización e incluir los anexos correspondientes, en meses posteriores.
- Especificar las prendas sobre las que se realiza el control de humedad, en siguientes meses.
- Informar periódicamente de las revisiones de gestión de llamadas con el fin de alcanzar los estándares de calidad recomendados (porcentaje de llamadas perdidas no superior al 3%).