

## **SERVICIO AUDITADO: SERVICIO DE LIMPIEZA**

### **1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de Limpieza, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Limpieza recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio de Limpieza.
- Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.

### **2. FECHA DE REALIZACIÓN**

30/09/2015

06/10/15

21/10/15

26/10/15

02/11/15

18/11/15

### **3. EMPRESA AUDITORA**

GPM

### **4. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

- Se ha evaluado la limpieza en base a tres tipos de calidades: Calidad Técnica (corresponde con las técnicas de limpieza realizadas), Calidad Observada (durante la auditoría), y Calidad Percibida (por el Personal Sanitario).
- El nivel de calidad total se corresponde con el índice de calidad externo y engloba los 3 tipos de calidades (calidad técnica, observada y percibida), y su máxima evaluación es de 80%.

## **5. PUNTOS FUERTES**

- El Hospital General de Villalba se encuentra en un estándar de Calidad de Limpieza Bueno con un ICe de 71,9%.
- Todas las partes analizadas, tanto desde el punto de vista de Calidad Técnica como desde la Calidad Observada se encuentran en un estándar Bueno.
- En el caso de la Calidad Percibida de las zonas periféricas disponen de un estándar Muy Bueno
- Además, la Calidad Percibida, realizada a través de las encuestas de los profesionales, obtiene un resultado de 75,0% lo que supone un estándar Muy Bueno.

## **6. INCIDENCIAS: 0**

No se han detectado.

## **7. RECOMENDACIONES DE MEJORA: 12**

- Utilizar guantes desechables en lugar de guantes satinados y eliminarlos una vez terminado el proceso de trabajo.
- Utilizar bayetas desechables, usándose una bayeta por cada zona de la habitación, debe doblar y usar correctamente la bayeta siguiendo el procedimiento, limpiando todas las superficies horizontales, pasamanos, picaportes, teléfonos, interruptores, puertas.
- No utilizar todas las friselinas juntas en el soporte, pues se ensucian las que están debajo. Sustituir la friselina una vez terminada la habitación. Hacer siempre un barrido húmedo antes de fregar.
- Utilizar un haragán en lugar de un cepillo cubierto para recoger. Cambiar asiduamente la calza del cepillo y no barrer nunca sin calza.
- Fregar el suelo con mopas desechables, usándose una mopa por cada zona de la habitación. Realizar correctamente el sistema de doble cubo.
- Cambiar el agua de los cubos en Hospitalización en cada habitación. Hay que tener cuidado para desechar el agua en cuanto exista suciedad.
- Las televisiones de Hospitalización se encuentran sucias por detrás, debería hacerse una limpieza de todas ellas y organizar una programación para su mantenimiento.
- Cumplir la limpieza programada de las rejillas tanto en habitaciones como pasillos, así como en las diferentes Áreas que se tengan programaciones de limpieza, teniendo especial cuidado de las zonas altas del mobiliario.
- Debería utilizarse un líquido antical periódicamente para que no se acumule cal, ni óxido en el Wc.
- Siempre que se friegue una superficie hay que poner una señal de suelo deslizante.

- Hay que tener cuidado de medir correctamente la dosificación a utilizar, incluso colocar el procedimiento junto a cada uno de los pulsadores indicando el modo adecuado.
- Seguir utilizando en Quirófano la toallitas desechables impregnadas en desinfectante y líquido bactericida bajo recomendación de Medicina Preventiva.

## **8. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES A 31-03-16: TODAS SOLUCIONADAS O EN PROCESO**

- 1.- Por indicación de Prevención de Riesgos Laborales, las limpiadoras deben utilizar los guantes de goma amarillos
- 2.- Seguimos procedimiento de limpieza, con bayetas en los 4 cubos. Seguimos el método de limpieza por zonas y colores. Al estar el agua con la mezcla del desinfectante, las bayetas quedan desinfectadas para sus usos. Estas aguas se cambian con las frecuencias establecidas para garantizar que el desinfectante realiza sus funciones. Se recordará el procedimiento
- 3.- Estaremos muy pendientes de que coloquen únicamente la friselina que se va a utilizar. Tal y como indica nuestro Manual de Procedimientos el suelo se mopea antes de fregar. Recordaremos el procedimiento
- 4.- Valoramos con el departamento de Compras el cambio paulatino de este artículo. Hablaremos con los trabajadores, para que estén pendientes de no barrer nunca sin calza o la calza en mal estado, como se indica en nuestro Manual de Procedimientos
- 5.- Realizaremos correctamente el fregado con el doble cubo. Se reforzará la técnica con charlas a las limpiadoras y se las supervisará para su correcto uso
- 6.- Igual que el punto anterior, recordaremos con charlas a las limpiadoras y supervisión del correcto empleo de técnica
- 7.- Incluiremos la limpieza de televisiones en todas la limpiezas de Alta de habitaciones, de esta manera se mantendrá el buen estado de limpieza de las mismas
- 8.- En los formatos de limpiezas generales de Alto, Medio y Bajo riesgo, se contemplan estas limpiezas y se justifica su cumplimiento
- 9.- Se plantea con el servicio de Compras buscar un producto corporativo y procedemos a su compra y utilización en todas las limpiezas que se realicen para las Altas. De esta manera, se asegura la correcta conservación de los WC
- 10.- Recordaremos a todas las limpiadoras esta necesidad. Siempre estamos muy pendientes para evitar posibles caídas
- 11.- Todas las limpiadoras llevarán en los carros los vasos medidores y las dosificaciones que nos exige Medicina Preventiva para las zonas, de acuerdo a su nivel de criticidad
- 12.- Estas toallas nos las proporciona Enfermería y es un requisito imprescindible para las limpiezas de Quirófanos