

HOSPITAL DEL TAJO

INFORME DE AUDITORÍA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA



Aranjuez, enero 2017

OBJETIVOS

Objetivos

- ✓ Identificar desviaciones o disfuncionalidades del servicio (oportunidades de mejora), a partir del análisis de los procesos y subprocesos de trabajo a nivel de tareas, y proponer las acciones de mejora correspondientes.
- ✓ Confirmar el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, técnicas, operativas y normativas.
- ✓ Determinar los niveles de merma de lencería, tanto por pérdida como rotura, e identificar el origen de dicha merma en los circuitos logísticos internos del Hospital, así como posibles roturas en la Lavandería.
- ✓ Determinar la idoneidad de los circuitos de lencería, tanto en lo relativo a los volúmenes y frecuencia de los pactos.

CONCLUSIONES GENERALES

Conclusiones Generales



Conclusiones Generales

Pactos
desactualizados

- **Los pactos de reposición de ropa de las unidades no se basan en necesidades reales:**
 - **No están actualizados y no se establecen en función de la estacionalidad.** En algunas unidades se acuerda no reponer el pacto establecido, es decir para determinadas prendas se sirve más y otras menos (Pijamas, mantas...)
 - La entrega de los pactos se basa en la ropa disponible en las estanterías y no considera la ropa almacenada en los carritos:
 - En la auditoría de Inventario, **el 43% de las unidades disponían de un stock superior al 75% del Pacto después de la realización de encamados** (a las 12 am).
 - La unidad de Fisioterapia cuenta con 4 veces más la cantidad pactada → 440%.
 - Paritorio cuenta con dos veces más la cantidad pactada → 202%.
 - En promedio, **el 61% de las prendas en planta se encuentran en los carritos.**

Conclusiones Generales

Incumplimiento
de pactos

- **No se cumplen los Pactos de entrega de Lencería :**
 - En el periodo de 1 al 15 de noviembre se repuso en promedio el 61% de la dotación estipulada en el pacto.
 - Dicho incumplimiento no está motivado necesariamente por una dotación insuficiente sino por falta de adecuación de los pactos a las necesidades:
 - En algunos casos no es necesaria la totalidad de la ropa establecida en el pacto.
 - El exceso de inventario en algunas unidades (tanto por exceso en los pactos como por acopio al margen del sistema) supone falta de balanceo de ropa plana con respecto con el resto: **La ropa no siempre se encuentra donde se necesita.**

Conclusiones Generales

Elevado
Circulante
No
utilizable

➤ Ropa No Utilizable:

- Actualmente el nivel de Ropa **No Utilizable es del 25%**, muy superior al 5% establecido por pliego.
 - El 15% de la Ropa se encuentra con **Manchas y Suciedad**.
 - Y el 4% se encontró con **Falta de Costura**.
 - **Esta ropa no utilizable, que no se separa como tal, es devuelta directamente al circuito de sucio por el personal sanitario, creándose un circulante continuo que distorsiona la disponibilidad de la ropa.**
- El control de entrada de ropa en la central de lavandería para detectar grandes defectos o elementos extraños dejados por personal sanitario (bolígrafos, electrodos, esparadrapos, etc.) es ineficaz, lo que conlleva la fijación de dichos materiales y manchas, incluso la baja de la prenda.
- Además, la ropa con manchas sin un proceso específico para su limpieza lleva a la fijación de las mismas.

Conclusiones Generales

Entrega de
uniformidad
deficiente

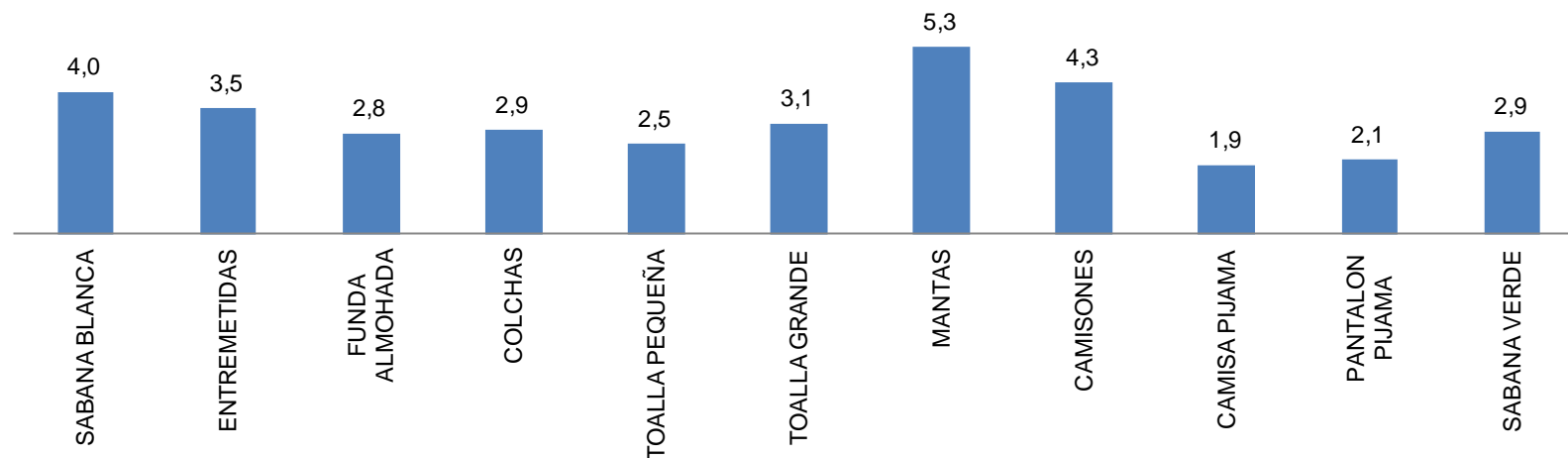
- Se entrega un promedio diario de 24 chaquetas, 20 pantalones y 2 batas de uniformidad (respecto a los 484 empleados), según el detalle de los albaranes de entrega de la Lavandería en el mes de noviembre.
- En conclusión el 95% del personal lava su uniforme en casa, con los riegos que ello conlleva.
- La recogida de uniforme limpio lo realiza el propio personal sanitario por lo que no existe ningún control.
- La uniformidad se almacena en estanterías no adecuadas e insuficientes ocasionando que se arrugue. Durante el control de calidad efectuado se detecta que la ropa llega de la Lavandería planchada.
- No existe un inventario exacto de ropa de uniformidad.

- **Pueden existir escapes de ropa por diferentes motivos:**
 - **Ropa no utilizable** → producidas en hospitalizaciones o servicios, y que no están identificadas, creando un circulante de ropa que se manda a la lavandería, se vuelve a lavar y cuando llega a las plantas no se utiliza.
 - **Carros de trabajos** → puntos de acumulación de ropa en cada área.
 - **Ambulancias** → Pacientes que son trasladados Ambulancia y que se llevan el pijama y ropa plana en el traslado.

Conclusiones Generales: Dotación

	Inventario	1º Dotación	Nº Dotaciones
SABANA BLANCA	1.679	418	4,0
ENTREMETIDAS	883	249	3,5
FUNDA ALMOHADA	703	247	2,8
COLCHAS	350	120	2,9
TOALLA PEQUEÑA	666	264	2,5
TOALLA GRANDE	375	120	3,1
MANTAS	242	46	5,3
CAMISIONES	572	134	4,3
CAMISA PIJAMA	120	62	1,9
PANTALON PIJAMA	129	62	2,1
SABANA VERDE	246	85	2,9

Nº Dotaciones por tipo de ropa



Según Inventario a las 7 am. y estimaciones calculamos un inventario de más de 3,5 dotaciones.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

- **Ajustar los pactos a la realidad actual, muchos de los pactos están sobre dotados**
- **Redefinir los pactos de reposición de ropa** de las unidades en función de la estacionalidad la previsión de camas.
- **Consideración de los carros en la lectura de reposición de las prendas para evitar la sobre dotación de las unidades.**
- **Poner un carro para ropa defectuosa en las unidades**, con el fin de que puedan ser tratadas con lavados especiales y sacarlas del circuito de sucio.
- **Control y métodos en la entrega de la Uniformidad** para que la ropa sea lavada en la Lavandería y comunicar a los empleados la obligatoriedad de lavar la ropa en la lavandería.
- Comunicar al personal sanitario la necesidad de verificar que la ropa sucia no se mezcle con paños, bolígrafos y esparadrapos.
- **Dotar el almacén de uniformidad con estanterías adecuadas y suficientes** para evitar que la ropa se arrugue.

Recomendaciones

- **Sustitución de las sabanas verdes por tela sintética desechable, dado su mal estado y suciedad.**
- Sustituir las sabanas y entremetidas de rayos por papel desechable.

Resultados de los Trabajos Realizados:

Pactos de Entrega:

Pactos de Entrega: Análisis de Entregas

- Utilizando los recuentos de lectura y reposición de ropa diaria de (28 prendas) proporcionados por la concesionaria, entre los días 1 y 15 de noviembre :
 - Se ha entregado una media de 1.243 **prendas diarias** → Lo que supone un **39% menos de entregas diarias respecto a lo estipulado en el pacto**
 - Entre las prendas faltantes la mayor parte son de Sábanas, mantas y Camisones de Enfermos.
- Los principales motivos de esta falta de entrega son:
 - Los pactos no se corresponden a la necesidades. Por ejemplo: las pijamas de enfermos en muchas unidades únicamente se sirven tallas XL.
 - Insuficiencia de Ropa en el Almacén de Ropa Limpia al estar distribuida en las diferentes unidades del hospital.

Día	Total Pacto	Lectura	Repo.	% Pacto
1	3.163	511	1.004	48%
2	3.163	808	1.261	65%
3	3.163	785	1.438	70%
4	3.163	709	1.577	72%
5	3.163	706	1.222	61%
6	3.163	549	1.018	50%
7	3.163	734	1.011	55%
8	3.163	734	1.011	55%
9	3.163	782	1.347	67%
10	3.163	811	1.252	65%
11	3.163	785	1.404	69%
12	3.163	513	1.136	52%
13	3.163	700	1.100	57%
14	3.163	520	1.331	59%
15	3.163	562	1.535	66%
Promedio	3.163	681	1.243	61%

Entrega de Uniformidad

Entrega de Uniformidad

- Según el detalle de entrega de los albaranes de entrega de la Lavandería en el mes de noviembre:
 - Se entrega un promedio diario de 24 chaquetas, 20 pantalones y 2 batas de uniformidad para una plantilla de 484 personas.
 - En conclusión el 95% del personal lava su uniforme en casa, con el riesgo de contaminación que ello conlleva.

Entrega de Uniformidad (Und) Noviembre

	Promedio	%Plantilla	Max	Min
Chaqueta unif.	24	5%	46	13
Pantalones Unf.	20	4%	36	9
Batas	2	0%	4	1

	Plantilla
Facultativos	151
Enfermería	333
Total	484

Mermas:

Entregas y Recogidas de Ropa: Mermas

- Durante los meses analizados de octubre a diciembre del 2016 según los datos proporcionados por la Lavandería:
- La merma mensual se encuentra en un estándar aceptable por debajo del 5% → El mes de diciembre es el mes con mayor merma mensual con 4,7%.
- En cambio, la merma diaria en todos los casos se encuentra en el rango aceptable

Mes	Ropa Limpia	Ropa Sucia	Merma (%)
Octubre	19.744	19.919	0,9%
Noviembre	19.492	20.392	4,4%
Diciembre	17.679	18.547	4,7%

Inventarios:

1er Inventario

- Durante 2 sesiones se realizaron Inventarios de ropa en todas las unidades del hospital en las que se entrega lencería a partir de la 12 am. por lo que se entendería un escenario de bajo/ medio stock.
 - En la 1er inventario se llego a contar el 73% del Pacto de ropa después de realizar los encamados.

	H2-T3: Med Interna	QUIRO 1	H1-T3: Hosp Cirugía	PARITORIO	H1-T4: Hosp Obst + Pedia	UCI	H. DIA
SABANA BLANCA	39%	35%	6%	220%	135%	36%	55%
ENTREMETIDAS	80%	124%	55%	68%	163%	35%	N/A
FUNDA ALMOHADA	109%	100%	18%	213%	265%	105%	90%
COLCHAS	30%	190%	0%	200%	140%	120%	0%
TOALLA PEQUEÑA	75%	140%	0%	200%	156%	100%	90%
TOALLA GRANDE	40%	N/A	0%	300%	104%	N/A	N/A
MANTAS	20%	70%	25%	200%	36%	100%	50%
CAMISONES ABIERTOS	30%	50%	20%	200%	120%	90%	40%
CAMISONES CERRADOS	180%	N/A	0%	1150%	47%	N/A	0%
PIJAMAS	66%	N/A	16%	N/A	100%	100%	100%
SABANA VERDE	N/A	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Mayor a >100%
Entre 75% y 100%
Entre 35% y 75%
Menor a 35%

TOTAL	56%	50%	14%	202%	131%	66%	60%
--------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	------------	------------

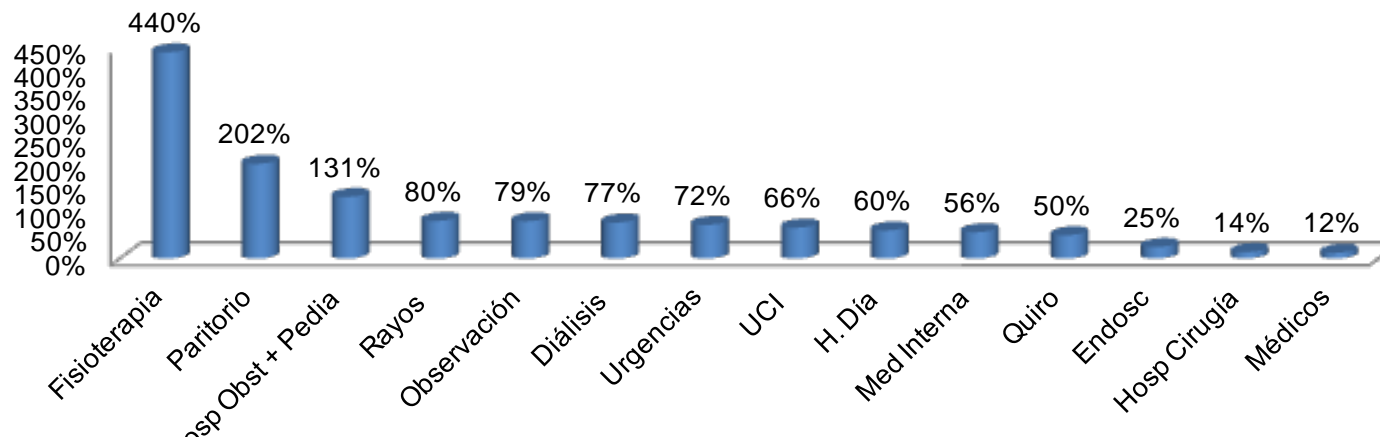
	ENDOSCOPIA	RAYOS	MEDICOS	FSIOTERAPIA	DIALISIS	OBSERVAC	URGENCIAS
SABANA BLANCA	0%	130%	3%	150%	73%	78%	59%
ENTREMETIDAS	0%	53%	N/A	N/A	N/A	85%	64%
FUNDA ALMOHADA	88%	40%	20%	520%	70%	109%	104%
COLCHAS	N/A	N/A	N/A	N/A	88%	93%	117%
TOALLA PEQUEÑA	110%	130%	10%	190%	110%	145%	135%
TOALLA GRANDE	N/A	N/A	25%	N/A	N/A	100%	110%
MANTAS	N/A	150%	0%	N/A	N/A	82%	55%
CAMISONES ABIERTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	47%	45%
CAMISONES CERRADOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
PIJAMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	44%	28%	25%
SABANA VERDE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

TOTAL	25%	80%	12%	440%	77%	79%	72%
--------------	------------	------------	------------	-------------	------------	------------	------------

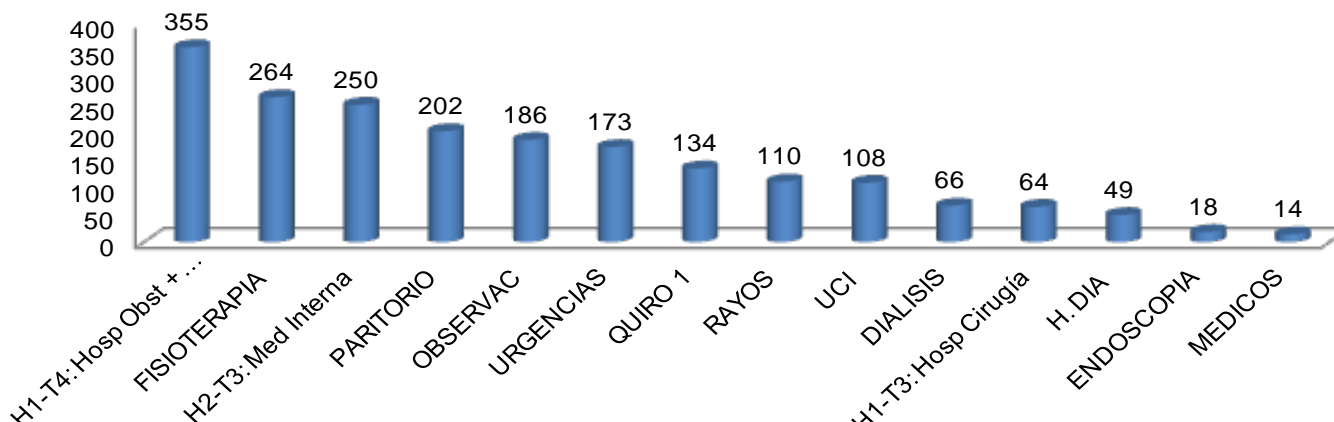
1er Inventario

- En la realización del Inventario, el 43% de las unidades se encontraban con un stock superior al 75% del Pacto.
 - La unidad de Fisioterapia cuenta con 4 veces más la cantidad pactada → 440%.
 - Paritorio cuenta con dos veces más la cantidad pactada → 202%.
 - En el caso de la Hospitalización de pediatría y obstetricia cabe resaltar que la mayor parte de las altas se da en el turno de tarde, sin embargo la unidad cuenta con un 31% más respecto a su pacto.

% de Lencería vs Pacto por Unidades



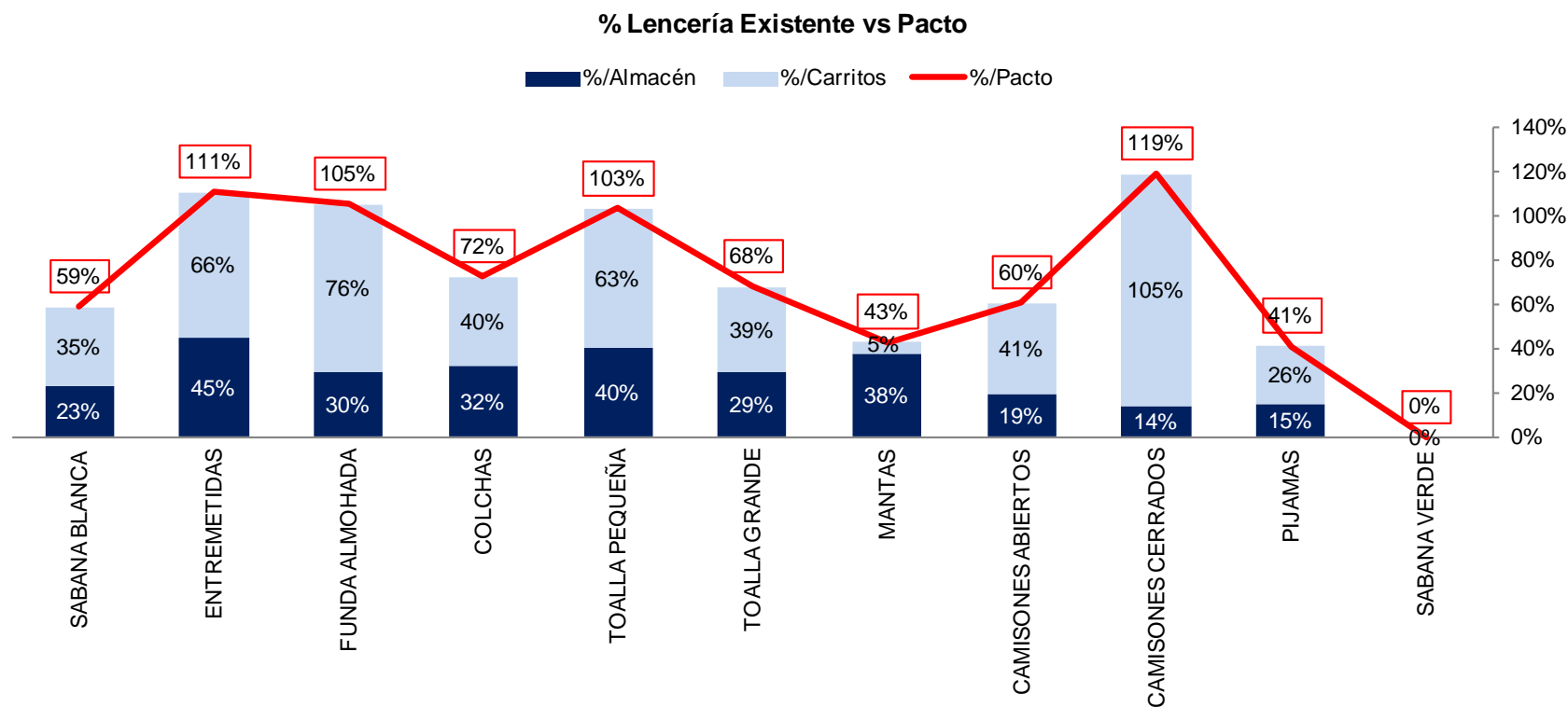
% de Lencería vs Pacto por Unidades



1er Inventario

➤ El excedente depende del tipo de Ropa:

- En algunos casos son superiores al 100% con respecto al pacto como es el caso de las entremetidas, fundas de almohada, toalla pequeña y camisones cerrados (paritorio).
- En promedio el 61% de las prendas se encuentran en los carritos. **Al no contar las prendas que disponen en los carritos de lencería, hace que la dotación de las prendas que se colocan diariamente en las estanterías no se adecue a las necesidades reales.**



2º Inventario

- Durante la 2ª sesión de Inventario en todas las unidades se tenían un 72% del Stock después de las 12:00 am.

	H2-T3: Med Interna	QUIRO 1	H1-T3: Hosp Cirugía	PARITORIO	H1-T4: Hosp Obst + Pedia	UCI	H. DIA
SABANA BLANCA	54%	45%	13%	120%	102%	36%	28%
ENTREMETIDAS	138%	124%	48%	84%	110%	50%	N/A
FUNDA ALMOHADA	111%	130%	16%	163%	245%	25%	0%
COLCHAS	15%	190%	30%	167%	156%	120%	0%
TOALLA PEQUEÑA	88%	153%	10%	180%	216%	115%	100%
TOALLA GRANDE	40%	N/A	0%	250%	144%	N/A	N/A
MANTAS	23%	60%	0%	150%	36%	63%	25%
CAMISIONES ABIERTOS	67%	50%	13%	80%	140%	140%	0%
CAMISIONES CERRADOS	0%	N/A	0%	250%	107%	N/A	0%
PIJAMAS	50%	N/A	10%	N/A	60%	100%	100%
SABANA VERDE	N/A	9%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Mayor a >100%
Entre 75% y 100%
Entre 35% y 75%
Menor a 35%

TOTAL	62%	58%	14%	136%	129%	63%	33%
--------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	------------	------------

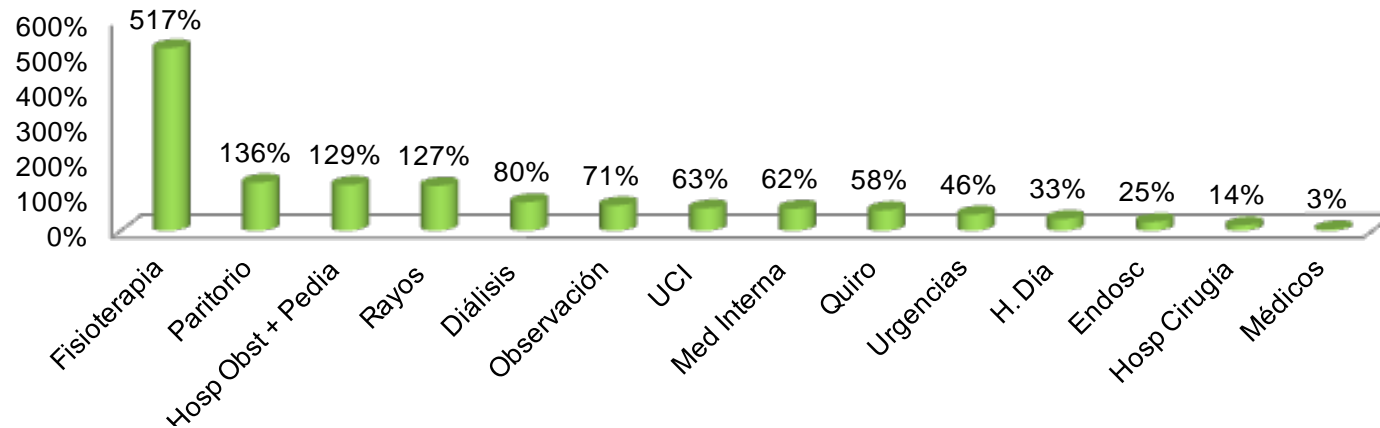
	ENDOSCOPIA	RAYOS	MEDICOS	FSIOTERAPIA	DIALISIS	OBSERVAC	URGENCIAS
SABANA BLANCA	0%	130%	0%	280%	60%	62%	47%
ENTREMETIDAS	0%	103%	N/A	N/A	N/A	80%	60%
FUNDA ALMOHADA	88%	28%	0%	710%	90%	141%	56%
COLCHAS	N/A	N/A	N/A	N/A	113%	67%	150%
TOALLA PEQUEÑA	110%	100%	5%	167%	100%	170%	0%
TOALLA GRANDE	N/A	N/A	5%	N/A	N/A	65%	65%
MANTAS	N/A	250%	13%	N/A	N/A	0%	73%
CAMISIONES ABIERTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	47%	15%
CAMISIONES CERRADOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
PIJAMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	50%	33%	38%
SABANA VERDE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

TOTAL	25%	127%	3%	517%	80%	71%	46%
--------------	------------	-------------	-----------	-------------	------------	------------	------------

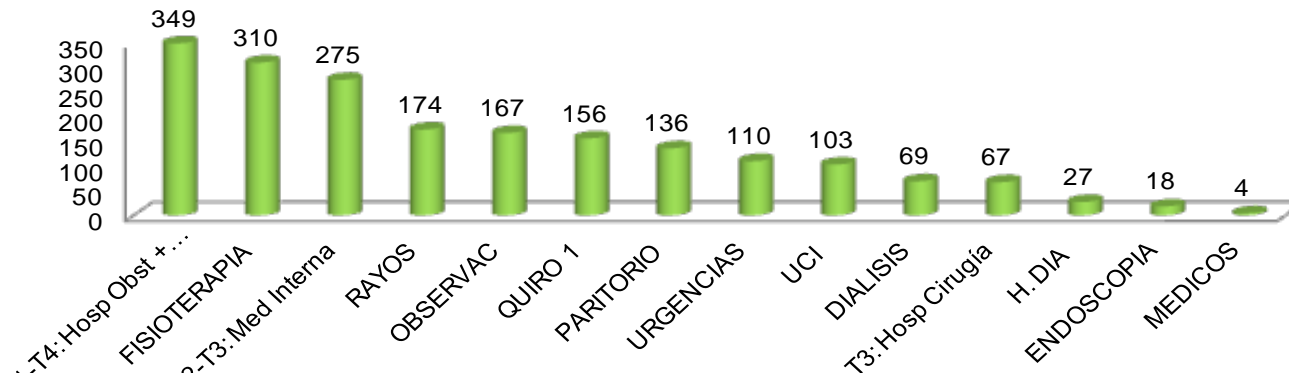
2º Inventario

- En la realización del 2º Inventario, el 36% de las unidades se encontraban con un stock superior al 75% del Pacto.
 - Al igual que el 1º Inventario la unidad de Fisioterapia es la que más cantidad de ropa cuenta → 517% respecto al pacto.
 - Paritorio cuenta con → 136% respecto a la cantidad de lencería pactada.
 - En el caso de la Hospitalización de pediatría y obstetricia cabe resaltar que la mayor parte de las altas se da en el turno de tarde, sin embargo la unidad cuenta con un 29% más respecto a su pacto.

% de Lencería vs Pacto por Unidades

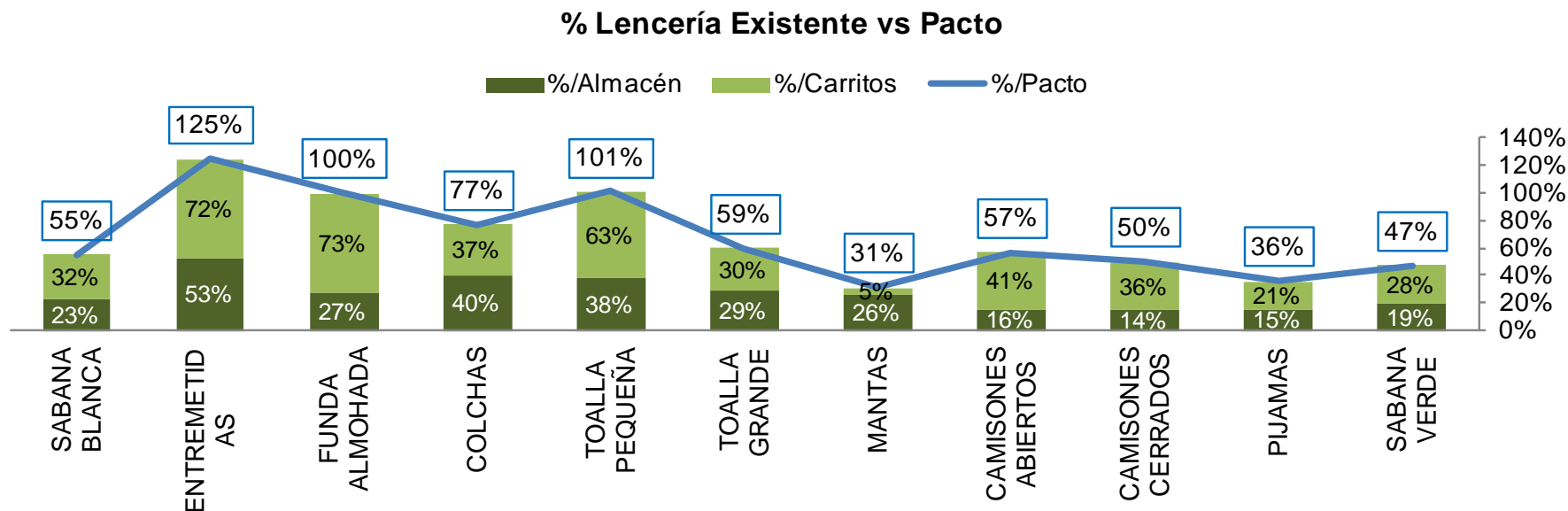


% de Lencería vs Pacto por Unidades



2º Inventario en Hospitalizaciones y Urgencias

- Fundas de Almohada, Toallas pequeñas y entremetidas se encontraban por encima del 100% de la dotación.
- Tan sólo las mantas y las pijamas se encuentran en un nivel normal de stock.
- En este 2º Inventario se disponía de un 60% de las prendas colocadas en los carritos y un 40% en las estanterías.

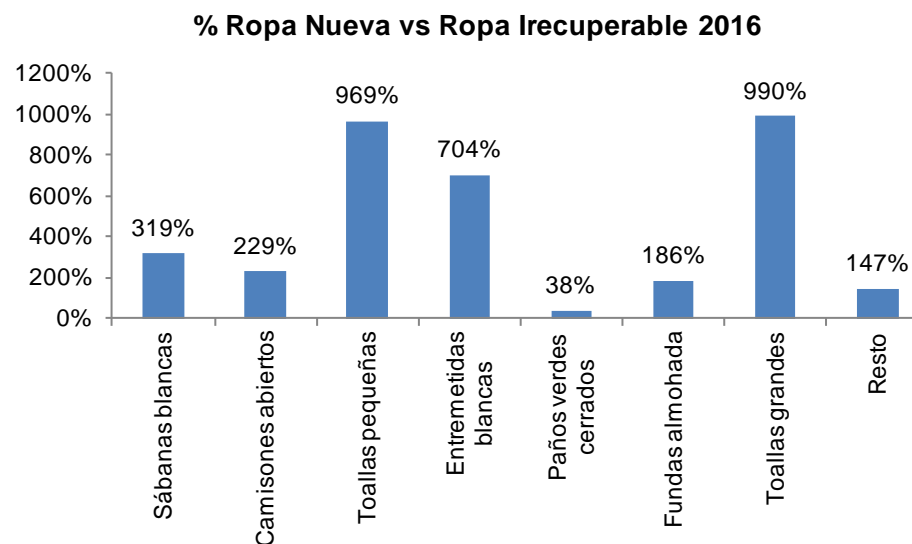


Ropa Nueva vs Ropa Irrecuperable:

Ropa Nueva vs Ropa Irrecuperable 2016

- Según los datos proporcionados por la Concesionaria, el 83% de la ropa irrecuperable en el 2016 se reparte en 7 tipos de prenda, siendo los paños verdes los la prenda con mayor irrecuperabilidad (41%), seguido por las sábanas blancas con un 18%.
- La ropa nueva en circuito supone el 185% respecto a la ropa irrecuperable. Los principales motivos para que suponga el doble son:
 - En ocasiones insuficiencia de Ropa entregada por la Lavandería.
 - Ropa no utilizable por manchas que continuamente se envía como ropa sucia.
 - Conteo insuficiente de la ropa en los carritos de las unidades.

TIPO DE ROPA	Irrecuperable	%	Nueva	%
Sábanas blancas	1.082	18%	3.447	30%
Camisones abiertos	649	11%	1.483	13%
Toallas pequeñas	128	2%	1.240	11%
Entremetidas blancas	174	3%	1.225	11%
Paños verdes cerrados	2.538	41%	953	8%
Fundas almohada	469	8%	870	8%
Toallas grandes	62	1%	614	5%
Resto	1.077	17%	1.586	14%
Total	6.179	100%	11.418	100%



Irrecuperable	Nueva	%
6.179	11.418	185%

Ropa Recuperable

- Según los datos proporcionados por la Lavandería, del total de prendas con rechazo recepcionadas en 2016 se consiguió recuperar a través de lavados especiales/costura el 82% del total de las prendas.

% de Recuperación prendas con Rechazo 2016

	Nº Prendas	%
Recuperado	5.718	82%
No recuperado	1.265	18%
Total Rechazo	6.983	100%



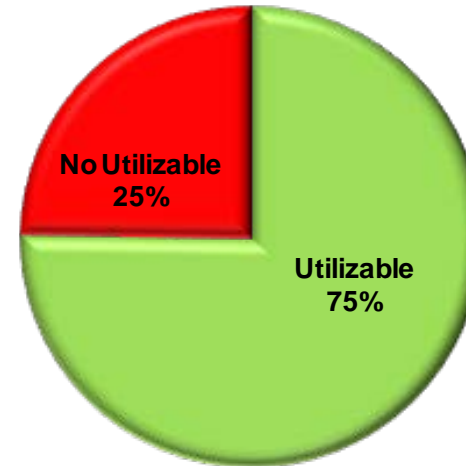
Calidad de la Ropa:

Calidad de la Ropa

- Se auditó la calidad de 14 Tipos de Ropa los días 20, 21 y 22 de Diciembre → El porcentaje de prendas No utilizables es del 25% después de analizar 586 prendas.

	Nº Prendas	%/ Total
Utilizable	441	75%
No Utilizable	145	25%
Total	586	100%

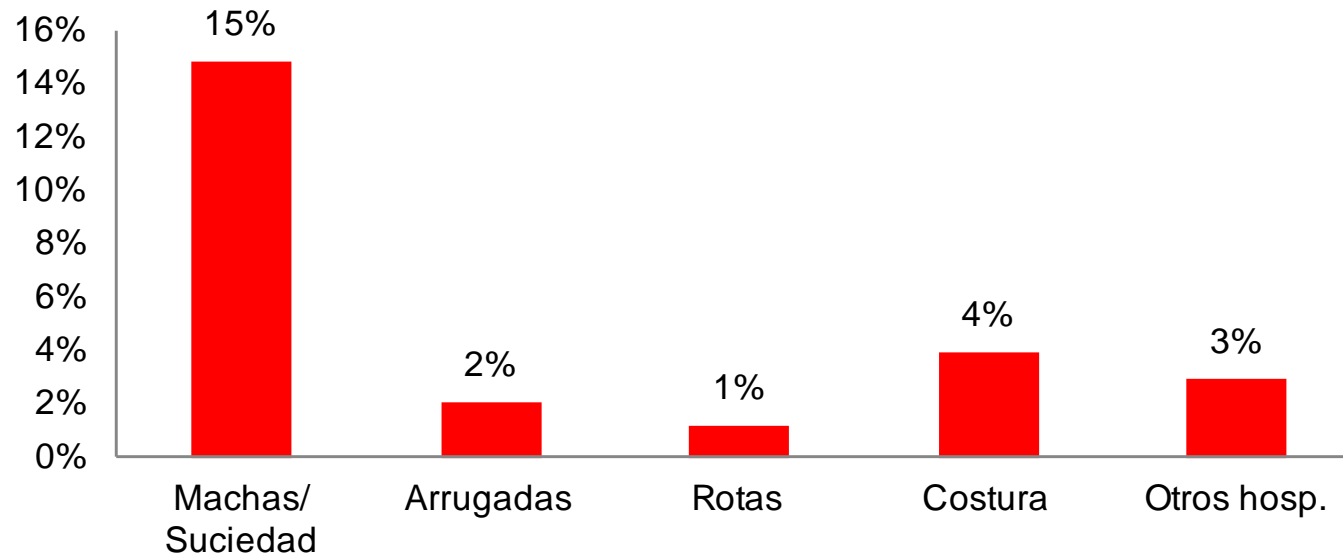
% de Ropa No Utilizable



Calidad de la Ropa

- Para la consideración del Rechazo (Prendas no utilizables) se tuvieron en cuenta 5 parámetros, de los cuales el más significativo es el 15% de rechazo por manchas y suciedad.
- Tan sólo teniendo en cuenta cada uno de esos porcentajes, la calidad de la ropa entregada se encontraría por encima del estándar permitido del 5%.

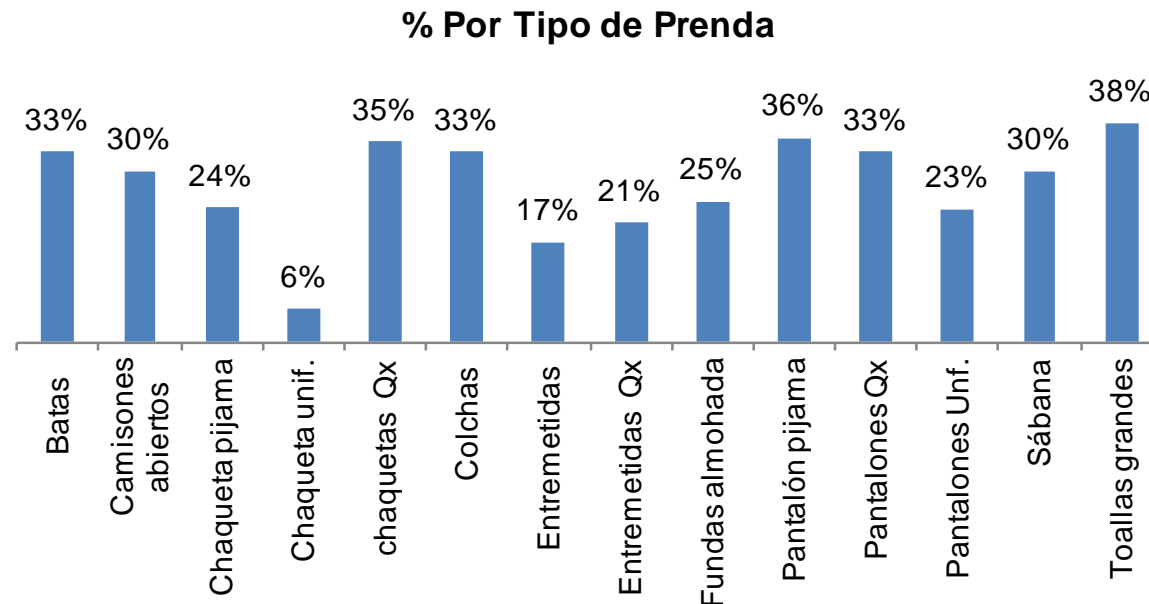
% Prendas No Utilizables por Tipo de Defecto



Calidad de la Ropa

➤ Teniendo en cuenta el Tipo de Ropa:

- Media de ropa no utilizable por tipo de ropa del 30%, siendo significativo en el caso de la toallas (38%), pantalón pijama (36%) chaquetas Qx (35%) y sábanas (30%) motivado principalmente por manchas/ suciedad en la ropa.
- En numerosas ocasiones la ropa de quirófano con restos de celulosa de material de quirófano que se mezcla en la ropa sucia.



Conclusiones del PPT

Conclusiones del Cumplimientos del PPT

Especificaciones Técnicas:

Condiciones del Servicio

- ✓ La ropa limpia que no se encuentra en condiciones adecuadas no es devuelta a la Sociedad Concesionaria. El personal sanitario la considera “ropa sucia” y la desecha como tal incorporándose la misma de nuevo al circuito normal de recogida y entrega.

Especificaciones Técnicas Específicas del Servicio:

Tratamiento de la ropa

- ✓ El sistema de lavado y prelavado es ineficaz dado el nivel de suciedad y manchas encontradas en la ropa limpia.

Especificaciones Técnicas Específicas del Servicio. Costura

- ✓ En algunos casos los trabajos de costura practicados a la ropa son inadecuados o inexistentes.
- ✓ Según los estudios de Calidad de Ropa, tiene dicho defecto un 4% de la Ropa.