

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



INDICE EVALUACIONES 2015

ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

MAYO

JUNIO

JULIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: FEBRERO2015

INDICE DE CONTENIDOS

1. ANTECEDENTES
2. INSPECCIONES FÍSICAS
3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL
4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de enero de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES FISICAS

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	FEBRERO/15. 12 de febrero de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	ZONAS GENERALES
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspecciona el estado de limpieza y conservación de zonas generales y sus anexos , en varias áreas del hospital: Entrada principal, Consultas externas, Urgencias y cafetería de público
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada del hospital – Hall principal
	Cuarto de baño junto al hall principal (femenino)-
	Pasillo principal
	Ascensor torre plaza
	Sala de espera de consultas externas (planta baja)
	Aseo de consultas externas planta baja (femenino)
	Pasillo de consultas
	Ascensor de consultas externas (nº 11 y 12)
	Escalera mecánica cercana a consultas externas
	Sala de espera de urgencias
	Aseo de sala de espera de urgencias (femenino)
	Pasillo de urgencias
	Cafetería de público
	Aseo cercano a cafetería (femenino)
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento

EVALUACIÓN DE ENTRADA DEL HOSPITAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada del hospital – Hall principal Cuarto de baño junto al hall principal (femenino) Pasillo principal Escaleras mecánicas de hall principal
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

HALL Y ESCALERAS MECÁNICAS:

El estado de limpieza de la zona de entrada se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, felpudos, luminarias, etc, presentan un adecuado estado de limpieza.

El estado de limpieza de las dos escaleras mecánicas que se encuentran en el mismo es también adecuado.

CUARTO DE BAÑO FEMENINO:

Al respecto del aseo inspeccionado, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Se realiza la inspección justo después de llevar a cabo la limpieza del aseo. Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un excelente estado de limpieza. No se perciben olores desagradables

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

PASILLO PRINCIPAL:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes, techos, luminarias, rejillas, rodapiés, y suelo están libres de polvo y manchas..

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado de conservación.

ZONA DE CONSULTAS EXTERNAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de consultas externas (Planta baja) Cuarto de baño de sala de espera (femenino) Pasillo de consultas Ascensor de consultas externas nº 11 y 12
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados presentan un adecuado nivel de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo, tanto las máquinas de vending situadas en la sala como las máquinas expendedoras de tickets, presentan un buen nivel de limpieza. La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTO DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Se realiza la inspección justo después de llevar a cabo la limpieza del aseo. Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza. No se perciben olores desagradables.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

PASILLO DE CONSULTAS:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes, techos, luminarias, rejillas, y suelo están libres de polvo y manchas.

ASCENSORES CONSULTAS Nº 11 y 12:

Todos los ítems evaluados en los ascensores número 11 y 12 presentan un adecuado estado de limpieza, a excepción de los rieles, en los que se observa cierto acúmulo de materia orgánica (pelusas, papeles, etc).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los espacios se encuentran bien conservados.

ZONA DE URGENCIAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de urgencias Cuarto de baño de sala de espera (femenino) Pasillo de urgencias Sala de espera de urgencias pediátricas
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en adecuado estado de limpieza.

La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTO DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera y presenta jabón. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

PASILLO DE URGENCIAS:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes presentan alguna rozadura aislada en el tercio inferior. El resto de elementos, techos, luminarias, rejillas y suelo están libres de polvo y manchas.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

ZONA DE CAFETERÍA DE PÚBLICO	
MUESTREO ALEATORIO:	Cafetería de público Cuarto de baño cercano a cafetería (femenino) Ascensores
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

CAFETERÍA DE PÚBLICO:

Se realiza la inspección sobre las 10 horas, momento de bastante afluencia por los desayunos. La cafetería de público presenta un adecuado estado de limpieza. El suelo está limpio, así como las mesas y sillas, que se encuentran libres de manchas. Los carros bandejeros tienen disponibilidad para almacenar bandejas usadas.

El resto de elementos también se encuentran limpios: paredes, techos, luminarias.

La lista de precios con IVA incluido se encuentra situada en las cartas del mostrador.

El personal va correctamente uniformado e identificado.

CUARTO DE BAÑO CERCANO A CAFETERIA (femenino):

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitario, lavabo, espejo) presentan un excelente estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños disponible en el momento de la inspección.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

ASCENSORES:

Todos los ítems evaluados en los ascensores presentan un adecuado estado de limpieza, a excepción de los rieles, en los que se observa cierto acúmulo de materia orgánica (pelusas, papeles, etc).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado, a excepción de un pestillo de una de las 2 puertas del cuarto de baño, que se encuentra arrancado y lo han depositado encima del lavabo.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIÓN VISUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. El Hall y las Salas de Espera inspeccionadas presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Los cuartos de baño inspeccionados también presentan un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**. Todos disponen de jabón, papel higiénico y secamanos funcionando en el momento de la inspección.
3. Los pasillos presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Es preciso revisar la limpieza de los rieles de los ascensores
4. La Cafetería de público presenta **alto nivel de limpieza, orden y conservación, y no se detecta** ninguna incidencia en la prestación del servicio.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Repasar la planificación de limpieza de los rieles de los ascensores
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reparar el pestillo de la puerta del aseo femenino cercano a cafetería

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	FEBRERO/15- 20 de febrero de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo, evaluación puntual del mostrador de citación y la atención telefónica.
ÁREAS SELECCIONADAS DE INSPECCIÓN	Mostrador de Citación
	Atención Telefónica
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo

EVALUACIÓN DEL MOSTRADOR DE CITACIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Mostrador de Citación situado en la Planta Baja
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Inspección del Mostrador de Citaciones

PROCEDIMIENTO

Para realizar la inspección se ha escogido el mostrador de Consultas Externas bajo la premisa de ser aquel que tuviera mayor actividad asistencial. Todas las mediciones se han realizado siempre sobre el mismo mostrador.

Durante el periodo evaluado se realizaron 3 inspecciones **independientes y puntuales**, en las que se valoraron los siguientes parámetros:

- Número de personas en la fila del mostrador esperando a ser atendidas por la administrativa
- Tiempo en ser atendido por la administrativa el último usuario que llega a la fila del mostrador
- Disponibilidad de asientos libres

1. NÚMERO DE PERSONAS EN LA FILA DEL MOSTRADOR

Se realizan 3 mediciones en el mostrador seleccionado.

Se ha registrado el número de personas que se encontraban a la espera para ser atendidas en la fila del mostrador. En este Hospital hay disponibilidad de obtención de número mediante los tótems instalados, tal variable se considera a priori un elemento positivo dentro del servicio. Para obtener el número de personas que se encuentran en espera, se procede a restar los números existentes previo al obtenido del dispensador en el momento de la inspección.

2. TIEMPO EN SER ATENDIDO EL ÚLTIMO USUARIO

Se registra en **tiempo en minutos** de espera realizada desde que se recoge el turno hasta que es atendida. Este es el parámetro clave de la inspección que se realiza.

El tiempo considerado como "**óptimo**" en atención en mostradores es de 10 minutos, y se considera "**admisible**" en la franja de 10 a 15 minutos de espera. Más de 15 minutos de espera, se considera por debajo de los estándares de calidad recomendados.

INSPECCIÓN Y RESULTADOS

El mostrador seleccionado se encuentra situado en la planta baja, al a derecha de la entrada principal. Asimismo, dicho espacio dispone de bancadas de asientos en número suficiente. Durante la inspección siempre se observen asientos disponibles.

Existen 5 puestos de atención que se regulan en función de las necesidades. En el día de la inspección hay 2-3 puestos de atención abiertos.

Respecto a la organización de la atención, la sala dispone de 2 tótems situados en los extremos de la sala, donde el usuario debe elegir la solicitud que desea hacer: citación, petición cierre ambulancia, rayos urgentes... Dependiendo de la opción que se elija, el sistema dará una prioridad de atención al usuario.

Una vez seleccionada la opción en el tótem por el usuario, éste permanecerá a la espera hasta que el número de su ticket aparezca reflejado en la pantalla que indica el orden de atención, y el puesto al que debe dirigirse.

Se realizan las inspecciones el 20 de febrero de 2015.

Los resultados son los siguientes:

- En la primera inspección había 3 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 3 minutos.
- En la segunda inspección había 9 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 13 minutos.
- En la tercera inspección había 5 personas esperando y el tiempo de espera del último usuario fue de 4 minutos.

CONCLUSIONES

En dos de las tres mediciones realizadas el tiempo de espera que se ha observado ha sido el óptimo, y en la tercera medición ha sido aceptable.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

MUESTREO ALEATORIO:	Llamadas telefónicas a través de centralita
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Atención Telefónica

PROCEDIMIENTO

Se realizan 8 **inspecciones puntuales** mediante la realización de llamadas a la Centralita, siendo el objetivo la posibilidad de la obtención de cita telefónica en una de las agendas.

En cada una de las 8 inspecciones se puede conseguir el objetivo (la posibilidad de obtención de cita) con una sola llamada o mediante la realización de llamadas consecutivas. El resultado óptimo es la consecución del objetivo con la primera llamada, en el supuesto de que fuera necesario repetir llamadas consecutivas, se registran los datos obtenidos en lo denominado "llamada fallida". (Ver Anexo).

Los parámetros evaluados con la primera llamada son los siguientes:

- Comunicación con el hospital en el primer intento
- Nº de derivaciones realizadas
- Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (posibilidad de obtener la cita)
- Duración en minutos de la llamada hasta la consecución del objetivo (tiempo invertido hasta la obtención de la cita en la primera llamada)

Solo en el supuesto de no lograr el objetivo con la primera llamada telefónica, se realizan nuevas llamadas de forma consecutiva y se registran dentro del parámetro "*atención telefónica fallida*" (Ver Anexo), las siguientes variables:

- Número de llamadas realizadas (la suma de todas las llamadas)
- Tiempo en minutos invertido en el total de llamadas
- Obtención de la cita (consecución del objetivo después de todas las llamadas realizadas)

INSPECCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESULTADOS

El Hospital dispone de una centralita telefónica que permite saber en tiempo real, cuál es el estado de cada operador y cuál es el estado de cada llamada. Los usuarios llaman al teléfono, y las llamadas van entrando en las diferentes colas, según la opción que elijan (citaciones, operadora, recursos humanos, administración y compras, gestión de citas).

Los resultados obtenidos indican que en las **8 inspecciones se ha contactado con el operador en la primera llamada para solicitar una modificación de citas. La espera para ser atendidos ha sido de**

entre 1 y 2 minutos.

CONCLUSIONES

Los resultados indican que en las 8 llamadas realizadas se ha conseguido el objetivo inicial (contactar con citaciones), en la primera llamada, tras una espera de entre 1 y 2 minutos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL ENERO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Según PPTe " <i>La Sociedad concesionaria deberá ofrecer un servicio <u>programado y preventivo de Mantenimiento de viales y jardines basado en un programa de mantenimiento trimestral</u></i> "
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Sólo época estival	N/A	
OBSERVACIONES			
No se aportan órdenes de trabajo de viales			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: no constan	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: el control de calidad incluido es un control interno, realizado por el servicio de medicina preventiva del hospital, conforme para sala de empaquetado y almacén de productos estériles. Según el PPTe los controles de calidad externos deben ser realizados por un laboratorio externo autorizado.	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	
INFORMACIÓN ADICIONAL	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (219,73 kg/cama)
RBE	Se aporta (21,8 kg/cama)
RC	Se aporta (0,48 kg/cama)
RQ	Se aporta (5,02 kg/cama)

INFORMACIÓN ADICIONAL

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

INFORMACION ADICIONAL

Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	5
Observaciones:	
En 5 de las 10 sábanas analizadas se detecta un grado de humedad superior al 2% establecido en el PPTe como valor máximo admitido, aunque en ningún caso superan el 3%.	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, 4 presentan una no conformidad en alguno de los ítems evaluados.	
Nº de no conformidades	4
Acciones correctoras	No se indican acciones correctivas ni propuestas de mejora

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: especificar		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: especificar		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indicar si los registros están disponibles en cocina para ser verificados
Plan de Mantenimiento	No procede	
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 27 de enero de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indicar si los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Se aporta albarán de retirada de aceite del día 2 de enero de 2015
BPF/BPM	Conforme	Indicar si el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA	
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
4.569	683	13%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos de agua, gas y electricidad de enero 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de enero, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. En el servicio de **viales y jardines** no se especifican frecuencias ni fechas de realización de mantenimiento general de viales. No se aporta soporte documental justificativo de los trabajos realizados en los jardines.
3. Los controles de calidad del servicio de **esterilización** presentados son realizados por el servicio de medicina preventiva del propio hospital, **y deben ser realizados por laboratorio externo autorizado.**
4. El grado de humedad aportado en el control de **lavandería** en 5 de las 10 sábanas evaluadas es superior al 2% establecido como valor máximo admisible.
5. Se desconoce la normativa que se aplica para especificar los rangos del informe externo de control de manipuladores, utensilios y agua en el servicio de **restauración**. Se entregan algunos registros de APPCC, y otros se desconoce si están disponibles en las instalaciones.
6. El porcentaje de llamadas perdidas mayores de 60 segundos es del 13%

AREAS DE MEJORA

Servicio de Viales y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar fechas de mantenimiento general de jardines del mes de febrero en adelante
Servicio de esterilización	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar controles externos de calidad por laboratorio externo autorizado
Servicio de Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar medidas correctoras en el caso de que el grado de humedad sea superior al 2%. • Indicar acciones correctivas y propuestas de mejora ante los resultados de los controles de calidad final
Servicio de Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar normativa por la que se especifican los rangos de microorganismos permitidos en controles de calidad externos de manipuladores y utensilios del servicio de restauración • Especificar si el registro de trazabilidad, registro de recepción de mercancías, temperaturas en cuarto de frío, y temperaturas de menú de emplatado están disponibles en las instalaciones para ser comprobados.
Servicio de Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar acciones llevadas a cabo para ajustar el porcentaje de llamadas perdidas a los estándares de calidad (3%).

4 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 2: ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA Fecha: 12/02/15
ruta 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO				
1. HALL PRINCIPAL				
ZONA ENTRADA AL HOSPITAL		SI	MIN	NO
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
2	Los felpudos están limpios	X		
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
4	Las esquinas están limpias	X		
5	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
6	Los rodapiés están limpios	X		
7	Los estores están limpios	N/A		
8	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
9	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
10	El mobiliario se encuentra limpio	X		
11	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
12	Las luminarias están limpias	X		
13	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
ESCALERAS MECÁNICAS		SI	MIN	NO
14	Los peldaños no presentan suciedad	X		
15	Los rodapiés están limpios	X		
16	Las plataformas están limpias	X		
17	Los laterales de las escaleras están limpios	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A HALL PRINCIPAL		SI	MIN	NO
18	El suelo del baño está limpio	X		
19	Las paredes están limpias	X		
20	La puerta está limpia	X		
21	El inodoro está limpio	X		
22	El lavabo está limpio	X		
23	El espejo está limpio	X		
24	Hay jabón	X		
25	Hay papel higiénico	X		
26	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
27	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
28	Hay control de firmas	X		
29	No se perciben olores desagradables	X		
30	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

2. CONSULTAS EXTERNAS				
SALA DE ESPERA		SI	MIN	NO
31	El suelo está limpio	X		
32	Las esquinas están limpias	X		
33	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
34	Los rodapiés están limpios	X		
35	Los estores están limpios	N/A		
36	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
37	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
38	El mobiliario se encuentra limpio	X		
39	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
40	Las luminarias están limpias	X		
41	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA		SI	MIN	NO
42	El suelo del baño está limpio	X		
43	Las paredes están limpias	X		
44	La puerta está limpia	X		
45	El inodoro está limpio	X		
46	El lavabo está limpio	X		
47	El espejo está limpio	X		
48	Hay jabón	X		
49	Hay papel higiénico	X		
50	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
51	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
52	Hay control de firmas	X		
53	No se perciben olores desagradables	X		
54	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
ASCENSORES		SI	MIN	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros		X	
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

3. URGENCIAS				
SALA DE ESPERA		SI	MIN.	NO
55	El suelo está limpio	X		
56	Las esquinas están limpias	X		
57	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
58	Los rodapiés están limpios	X		
59	Los estores están limpios	N/A		
60	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
61	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
62	El mobiliario se encuentra limpio	X		
63	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
64	Las luminarias están limpias	X		
65	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA		SI	MIN.	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN.	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

4. CAFETERÍA				
COMEDOR		SI	MIN	NO
79	El suelo está limpio	X		
80	Las paredes y techos están limpios	X		
81	Las luminarias están limpias	X		
82	Los cristales están limpios	X		
83	Las mesas presentan un buen estado de limpieza	X		
84	Los cubiertos están limpios	X		
85	Existen impresos de sugerencias y quejas a disposición de usuarios	X		
86	La lista de precios con IVA incluido se encuentra a la vista	X		
87	EL personal está correctamente uniformado y aspecto aseado	X		
CUARTO DE BAÑO CERCANO A CAFETERÍA		SI	MIN	NO
88	El suelo del baño está limpio	X		
89	Las paredes están limpias	X		
90	La puerta está limpia	X		
91	El inodoro está limpio	X		
92	El lavabo está limpio	X		
93	El espejo está limpio	X		
94	Hay jabón	X		
95	Hay papel higiénico	X		
96	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
97	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
98	Hay control de firmas	X		
99	No se perciben olores desagradables	X		
100	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
ASCENSORES		SI	MIN	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros		X	
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO				
MOSTRADOR DE CITACIÓN		Medición 1	Medición 2	Medición 3
Fecha y hora de inspección		12/02 9:19	12/02 9:38	12/02 10:15
1	Disponibilidad de Turn_O_Matic	SÍ	SÍ	SÍ
2	Nº de personas en el mostrador de citación	3	7	3
3	Tº en minutos en ser atendido el último usuario	3	13	1
4	Nº de administrativas/ servidores de atención	2	2	4
5	Disponibilidad de asientos libres	SÍ	SÍ	SÍ
ATENCIÓN TELEFÓNICA				
DÍA 1: 9/02/15			9:30	11:45
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA				
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento		sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica		1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citas)		sí	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citas (minutos)		1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)				
5	Nº de llamadas totales realizadas			
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas			
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas			
DÍA 2: 11/02/15			9:22	13:00
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA				
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento		sí	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica		1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citas)		si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citas		1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)				
5	Nº de llamadas totales realizadas			
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas			
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas			
DÍA 3: 18/02/15			Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			12:30	16:00
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento		si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica		1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citas)		si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citas		1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)				
5	Nº de llamadas totales realizadas			
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas			
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas			

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

	DÍA 4: 20/02/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	11:20	16:30
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citas)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citas	1	1
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: MARZO 2015

1. ANTECEDENTES
2. INSPECCIONES FÍSICAS
3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL
4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de febrero de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital DE COLLADO VILLALBA
PERIODO:	MARZO/15 - 17 de marzo de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	UNIDAD HOSPITALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	<p>La inspección se realiza en la Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª bloque B.</p> <p>Esta planta consta de un total de 28 habitaciones individuales, 2 de ellas preparadas como habitación de aislamiento.</p>
Áreas seleccionadas en la Inspección	Habitación de paciente (habitación y aseo)
	Pasillo de la unidad y Control de Enfermería
	Zona de sucio
	Sala de estar de acompañantes y aseo de familiares
	Materiales y equipos de limpieza
	Otros (uniformidad e identificación)
	Área intermedia de residuos
	Almacén periférico de materiales
	Almacén periférico de lencería
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Carro de comidas
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Almacén
	Servicio de Lencería
	Servicio de Gestión de Residuos
Servicio de Restauración	

EVALUACIÓN DE HABITACIONES Y ASEO DE PACIENTES	
MUESTREO ALEATORIO:	Habitación hospitalización
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La habitación que se inspecciona se trata de una habitación libre, sin ocupar por paciente en este momento.

El estado de limpieza de este espacio se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, cama, mesilla... presentan un adecuado estado de limpieza.

Al respecto del Aseo de la habitación, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

PASILLO DE LA UNIDAD Y CONTROL DE ENFERMERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

PASILLO DE LA UNIDAD

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (pasamanos, suelo, paredes, puertas, etc). Asimismo los cristales se encuentran en excelente nivel de limpieza.

CONTROL DE ENFERMERÍA

El nivel de limpieza del control es adecuado. La totalidad de los ítems evaluados presentan un adecuado estado de limpieza.

Se trata de un hospital sin papeles, por lo que se pudo observar que en el control de enfermería no existía ningún documento impreso en ningún lugar. La Historia Clínica está informatizada y los carros de dispensación de la medicación disponen de un ordenador portátil donde el personal va introduciendo todos los datos relativos a la asistencia del paciente en cuestión.

Asimismo los Consentimientos informados se realizan digitalmente y se inserta en la Historia Clínica del paciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

Al respecto del Servicio de Residuos en esta zona, se observan distintos contenedores, todos ellos en buen estado, así mismo, se objetiva que se realiza una buena segregación.

- Papel confidencial. En el momento de la inspección se observa que existe capacidad libre para continuar depositándolo. La responsable de limpieza explica que si el contenedor se llena, el personal sanitario avisa al Servicio de Mantenimiento, el cual solicita a la empresa subcontratada su retirada.
- Papel
- Envases

- Orgánico
- RBE clase III

En este espacio no hay contenedor para vidrio ni para pilas.

Referido a las pilas, la responsable explica que si existe residuo de este tipo, el personal sanitario avisa y es recogido. En cuanto al vidrio, existe un contenedor de punzantes grande en el que se va depositando ya que se está a la espera de instalar los contenedores de vidrio en los controles. Cuando este contenedor está lleno, la limpiadora lo lleva al cuarto de depósito intermedio de residuos y lo deposita en el contenedor correspondiente.

ZONA DE SUCIO	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La zona de sucio se encuentra dentro de la unidad, cercana al control de enfermería. El estado de limpieza es adecuado, y está libre de malos olores. Tanto el vertedero como el resto de ítems evaluados están limpios y bien conservados.

Cabe destacar que esta zona dispone de cubos de fregar y fregona, para ser utilizados si hay un paciente con patología infecciosa, con el fin de desecharse tras su uso (en el caso de la fregona).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE Y ASEO DE FAMILIARES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE

Esta sala se sitúa al final del pasillo de hospitalización. La sala dispone de asientos para disfrutar de los refrescos, cafés, o snacks que se pueden adquirir en las máquinas. El servicio de vending está subcontratado.

No se observa ningún producto caducado.

La sala se encuentra limpia y ordenada.

CUARTO DE BAÑO DE FAMILIARES

Situado detrás del control de enfermería, dispone de dos aseos, uno femenino y uno masculino. Todos los ítems evaluados (sanitarios, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza. Se observa que se realiza un seguimiento de las limpiezas realizadas mediante la hoja de control de firmas situada detrás de la puerta.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los elementos instalados se encuentran en perfecto estado de mantenimiento en el momento de la inspección. Tan sólo destacar que existe un dispositivo secamanos en el cuarto de baño adaptado que no dispone de enchufe, por lo que no se puede enchufar y no está en funcionamiento.

Servicio de Gestión de Residuos

En este espacio hay contenedores para segregar los distintos tipos de residuos, orgánicos, plásticos, y envases, gestionándose de forma adecuado.

MATERIALES Y EQUIPOS DE LIMPIEZA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza

Inspección del Servicio de Limpieza

El carro de limpieza inspeccionado se encuentra en uso por parte de la limpiadora encargada de la limpieza de la unidad en cuestión. El carro está limpio y ordenado, y dispone de los materiales necesarios para la prestación del servicio: bayetas distintas para cada tipo de superficie (roja y amarilla para aseos, azul para puertas y pomos, y verde para mobiliario). La responsable de limpieza explica que la técnica de limpieza utilizada en todo el hospital es la de doble cubo.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección de la zona están disponibles en el carro, y están convenientemente etiquetados (detergente con lejía y limpiador general Saniwash®)

Asimismo hay disponibles guantes para realizar la limpieza, bolsas de basura, y papel higiénico para realizar la reposición.

Respecto a la reposición de papel y jabón, se informa que todas las mañanas las limpiadoras surten los carros con estos materiales, para poder realizar las reposiciones correspondientes.

Se dispone de señalizadores de suelos húmedos.

ALMACÉN INTERMEDIO DE RESIDUOS	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén Intermedio de residuos presenta un estado adecuado de Limpieza, tanto los contenedores como el cuarto propiamente dicho

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Residuos

El área de hospitalización presenta un espacio destinado a almacén intermedio de residuos. La zona se encuentra limpia, bien conservada, ordenada, y libre de malos olores. Todos los contenedores están limpios, y disponibles.

Los contenedores disponibles en estas zonas son:

- Contenedores de residuos no peligrosos: orgánicos, papel y cartón, plásticos y vidrio.
- Contenedores de residuos peligrosos: disponibles para los distintos tipos de residuos (clase III, y clase IV), es decir, contenedores amarillos, negros y azules.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE MATERIALES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Almacén

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén periférico presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Almacén

Situado en un lateral de la unidad de hospitalización, se encuentra limpio y ordenado. La reposición se realiza mediante el sistema de Doble Cajetín. Cada cajetín dispone de dos compartimentos, de tal manera que el personal sanitario elige si se repone un compartimento, o se reponen los dos, en función del stock disponible. Cada compartimento tiene asignada una tarjeta con un número de localización. Dicha tarjeta se pasa por el lector digital una vez se ha vaciado el cajetín correspondiente, y queda registrada en una pantalla disponible en el mismo almacén.

Durante la inspección no se observan materiales caducados, y todos los productos están en sus compartimentos.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE LENCERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Lencería

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén está limpio y las estanterías están ordenadas. No hay elementos situados en el suelo, lo que facilita la limpieza de la zona y previene de posibles incidentes que pudieran ocasionarse.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Lencería

El almacén de lencería también se sitúa en uno de los laterales del control. Se observa que hay stock disponible de ropa lisa, de forma, y felpa.

CONTROL DE CALIDAD DE LENCERÍA (Ver tabla en Anexo)

Se realiza un control de calidad final aleatorio de la ropa disponible, sobre las siguientes prendas: 1 sábana de adulto, 1 toalla grande, 1 toalla pequeña, 1 funda de almohada, 1 colcha, 1 pijama de adulto y un camión. Se abren las prendas y se observa que todos los elementos se encuentran en perfecto estado de limpieza, doblado, planchado, y repaso y costura. No se observa por tanto ninguna mancha o rotura.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza control del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completa: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Los primeros platos de ambas bandejas (puré de patata y vichissoisse) se presentan en boles con tapadera. Los segundos platos (pescado y ragout de ternera), sin embargo, no disponen de tapadera. Las cantidades son adecuadas.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 4 platos. Los purés alcanza una temperatura de **72 y 77°C**, el pescado de **74** y la carne de **67,5°C**, por lo que se alcanza en todas las mediciones la temperatura de 65°C, temperatura marcada por el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas",

Todas las mediciones de temperatura se han realizado con un termómetro de sonda calibrado.

INFORMACION ADICIONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Todos los espacios inspeccionados presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las áreas intermedias destinadas a **residuos, almacén de materiales y almacén de lencería** presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Así mismo, tanto las observaciones realizadas durante la inspección como la información facilitada por la responsable de limpieza parecen indicar que los servicios de residuos, lencería y almacén de esas zonas funcionan correctamente, no detectándose ninguna incidencia en el momento de la inspección.
3. Respecto al **carro de comida**, todos los ítems evaluados presentan valores positivos durante la inspección.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Restauración	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Mantenimiento	Instalar dispositivo secamanos en aseo adaptado de sala de espera de familiares
Servicio de Limpieza	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Lencería	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Almacén	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Gestión de Residuos	No se han detectado áreas de mejora

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL FEBRERO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES

BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Según PPTe " <i>La Sociedad concesionaria deberá ofrecer un servicio <u>programado y preventivo de Mantenimiento de viales y jardines basado en un programa de mantenimiento trimestral</u></i> "
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Sólo época estival	N/A	
OBSERVACIONES			
No se aportan órdenes de trabajo de viales			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: el control de calidad incluido es un control interno, realizado por el servicio de medicina preventiva del hospital, conforme para sala de empaquetado y almacén de productos estériles. Según el PPTe los controles de calidad externos deben ser realizados <u>por un laboratorio externo autorizado</u> .	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	
INFORMACIÓN ADICIONAL	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (235,28 kg/cama)
RBE	Se aporta (23,55 kg/cama)
RC	Se aporta (0,61 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,58 kg/cama)

SERVICIO DE LIMPIEZA

BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

INFORMACION ADICIONAL

Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA

BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS

Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD

Nº de Incumplimientos	3
Observaciones:	
En 3 de las 10 sábanas analizadas se detecta un grado de humedad superior al 2% establecido en el PPTe como valor máximo admitido, aunque en ningún caso superan el 3%.	

INSPECCION FINAL

(Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)

Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, 5 presentan una no conformidad en alguno de los ítems evaluados.	
Nº de no conformidades	5
Acciones correctoras	No se indican acciones correctivas ni propuestas de mejora

SERVICIO DE RESTAURACIÓN	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: especificar		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: especificar		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indicar si los registros están disponibles en cocina para ser verificados
Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 24 de febrero de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indicar si los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Indican albarán de retirada de aceite de freidora disponible en el archivo de cocina
BPF/BPM	Conforme	Indicar si el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA

BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
4.755	241	5%

Observaciones:

En los informes sobre las llamadas atendidas y no atendidas del mes de febrero no queda claro qué se considera llamada perdida, puesto que en la leyenda de dichos informes consta: “*Abandonados en menos de 60 segundos*”, y los datos que deben aportarse son las llamadas perdidas con tiempo de espera de más de 60 segundos.

Así mismo, sólo se incluyen los datos correspondientes a la extensión de citaciones.

***Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos diario de agua, gas y electricidad de febrero 2015, pero no se comparan con las del mes anterior.	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de enero, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. En el servicio de **viales y jardines** no se especifican frecuencias ni fechas de realización de mantenimiento general de viales. No se aporta soporte documental justificativo de los trabajos realizados en los jardines.
3. Los controles de calidad del servicio de **esterilización** presentados son realizados por el servicio de medicina preventiva del propio hospital, y deben ser realizados por laboratorio externo autorizado.
4. El grado de humedad aportado en el control de **lavandería** en 3 de las 10 sábanas evaluadas es superior al 2% establecido como valor máximo admisible.
5. Se desconoce la normativa que se aplica para especificar los rangos del informe externo de control de manipuladores, utensilios y agua en el servicio de **restauración**. Se entregan algunos registros de APPCC, y otros se desconoce si están disponibles en las instalaciones.
6. El porcentaje de llamadas perdidas mayores de 60 segundos es del 5%, si bien los datos presentados resultan algo confusos y no se pueden interpretar con exactitud, además de no disponer de datos más que de la extensión de citaciones.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Viales y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar fechas de mantenimiento general de jardines del mes de marzo en adelante
Servicio de esterilización	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar los resultados de los Controles Externos de Calidad realizados por laboratorio externo autorizado
Servicio de Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar medidas correctoras en el caso de que el grado de humedad sea superior al 2%. • Indicar acciones correctivas y propuestas de mejora ante los resultados de los controles de calidad final
Servicio de Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar normativa por la que se especifican los rangos de microorganismos permitidos en controles de calidad externos de manipuladores y utensilios del servicio de restauración • Especificar si el registro de trazabilidad, registro de recepción de mercancías, temperaturas en cuarto de frío, y temperaturas de menús de emplatado están disponibles en las instalaciones para ser comprobados.
Servicio de Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar criterios para definir llamada perdida. • Incluir todas las extensiones en los informes de llamadas, y no sólo la de citaciones.

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 1: HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 17/03/2015

RUTA 1: UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

1. HABITACIONES DE PACIENTES

HABITACIONES		SI	MIN	NO
1	El suelo está limpio	X		
2	Las esquinas están limpias	X		
3	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
4	Los rodapiés están limpios	X		
5	Los estores están limpios	X		
6	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
7	La mesilla está limpia	X		
8	La cama está limpia	X		
9	Las ruedas están limpias	X		
10	El sillón de la habitación está limpio	X		
11	El cabecero está limpio	X		
12	Los interruptores están limpios	X		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
14	Las luminarias están limpias	X		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO DE PACIENTES		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes del baño están limpias	X		
18	La puerta del baño está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón en el baño	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Los grifos y las duchas están limpias	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	No se perciben olores desagradables	X		
27	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 17/03/2015		
2. EVALUACIÓN DEL PASILLO Y CONTROL DE ENFERMERÍA				
PASILLO DE LA UNIDAD		SI	MIN	NO
28	El suelo del pasillo está limpio	x		
29	Las paredes y techos están limpios	x		
30	Las barandillas están limpias	x		
31	Los carteles informativos están libres de polvo	x		
32	Las luminarias están limpias	x		
33	Los cristales están limpios	x		
CONTROL DE ENFERMERÍA		SI	MIN	NO
34	El suelo está limpio	x		
35	Los cristales de las ventanas están limpios	x		
36	El mostrador está limpio	x		
37	El lavabo está limpio	x		
38	Las estanterías están limpias	x		
39	Los teléfonos están limpios	x		
40	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
41	Los ordenadores están limpios	x		
42	Las patas y ruedas de los muebles están limpios	x		
43	Las paredes están limpias	x		
44	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
45	Hay jabón	x		
46	Hay papel secamanos	x		
47	El frigorífico de medicación está limpio	x		
48	El tubo neumático está limpio	x		
49	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

4. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE SUCIO		SI	MIN	NO
50	El suelo está limpio	x		
51	Las superficies horizontales están limpias	x		
52	Las paredes y el techo están limpios	x		
53	Las esquinas están limpias	x		
54	El lavabo está limpio	x		
55	El vertedero está limpio	x		
56	La pila está limpia	x		
57	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
58	No se perciben olores desagradables	x		
59	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 17/03/2015		
3. SALA DE ESPERA VENDING		SI	MIN	NO
60	El suelo está limpio	X		
61	Las superficies horizontales están limpias	X		
62	El mobiliario está limpio	X		
63	Las paredes y el techo están limpios	X		
64	Las esquinas están limpias	X		
65	Las puertas están limpias (y pomos)	X		
66	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO FAMILIARES		SI	MIN	NO
67	Control de firmas	X		
68	El suelo del baño está limpio	X		
69	Las paredes del baño están limpias	X		
70	La puerta del baño está limpia	X		
71	El inodoro está limpio	X		
72	El lavabo está limpio	X		
73	El espejo está limpio	X		
74	Hay jabón en el baño	X		
75	Hay papel higiénico	X		
76	Los grifos y las duchas están limpias	X		
77	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
78	No se perciben olores desagradables	X		
79	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados			X

5. MATERIALES Y EQUIPOS		SI	NO
1	Utilizan doble cubo o Sistema de microfibra	X	
2	Utilizan agua con desinfectante	X	
3	Se cambia el agua para cada habitación	X	
4	Los productos están etiquetados	X	
5	Tienen mopas para recoger el polvo del suelo	x	
6	No emplean escobas o sistemas que levanten polvo	x	
7	Tiene bayetas diferenciadas por colores para las superficies (azul-mobiliario, amarillo-sanitarios, verde-office de planta)	x	
8	Tiene cubeta para desechar bayetas usadas	x	
9	El carro está limpio	x	
10	Utilizan la señal de suelos húmedos	x	
11	Hay guantes disponibles	x	
12	Hay papel higiénico y jabón disponible	x	
13	Tienen bolsas de basura	x	

6. OTROS		SI	NO
1	El personal del servicio está perfectamente uniformado	x	
2	El personal del servicio está perfectamente identificado	x	

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 17/03/2015		
SERVICIO DE RESIDUOS				
ALMACÉN DE RESIDUOS		SI	MIN	NO
1	Las zonas destinadas a almacén están correctamente señalizadas	x		
2	Las zonas destinadas a almacén están limpias	x		
3	La segregación de Residuos se realiza de manera correcta	x		
4	La recogida de residuos se realiza en base a la normativa vigente	x		
5	Los residuos se recogen en la periodicidad establecida	x		
6	No se perciben olores desagradables	x		
7	Hay contenedores de RSU disponibles y no exceden de su capacidad	x		
8	No se observan contenedores de residuos biológicos... apilados	x		
9	Hay contenedores disponibles para depositar objetos punzantes	x		
10	Hay contenedores disponibles para depositar RBE	x		
11	Hay contenedores disponibles para depositar vidrio	x		
12	Hay contenedores disponibles para depositar papel	x		
13	Hay contenedores disponibles para depositar envases plástico	x		
14	Hay contenedores disponibles para depositar pilas	x	avisan y se recogen	

SERVICIO DE ALMACÉN				
ALMACÉN PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están limpias	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Los elementos almacenados no se depositan directamente en el suelo	x		
5	Los productos están ordenados en las estanterías por fecha de caducidad (FIFO)	x		
6	El almacén dispone de las medidas de prevención de incendios	x		
7	El almacén está bien ventilado	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 17/03/2015

SERVICIO DE RESTAURACIÓN				
INSPECCIÓN CARRO DE COMIDA		SI	MIN	NO
1	Los carros llegan a la planta en el horario pactado	x		
2	Suben todas las dietas que se han pedido	x		
3	Correspondencia entre dieta solicitada y suministrada	x		
4	Las bandejas están completas	x		
5	Temperatura de la comida caliente servida. -valor referencial ->=60°C-	x		
6	Conformidad del paciente con la temperatura (°C) de la comida (caliente) servida	x		
7	La presentación es adecuada	x		
8	Alimentos en buenas condiciones organolépticas	x		
9	El carro está limpio	x		
10	Las bandejas están limpias	x		
11	El carro es recogido en el horario pactado	x		

Mediciones de Temperatura			
	Primer plato	72	77
	Segundo plato	74	67,5

SERVICIO DE LENCERÍA				
INSTALACIONES ALMACÉN LENCERÍA PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están ordenadas	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Hay stock de todos los productos (sábanas, toallas, camisones, pijamas...)	x		

RESULTADO DEL CONTROL DE CALIDAD		SI	MIN	NO
1	Lencería en condiciones adecuadas (rota, con manchas, arrugada, húmeda)	x		



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUCIÓN: ABRIL 2015

1. ANTECEDENTES
2. INSPECCIONES FÍSICAS
3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL
4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de marzo de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	ABRIL/15 - 14 de abril de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	ZONAS GENERALES
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspecciona el estado de limpieza y conservación de zonas generales y sus anexos , en varias áreas del hospital: Entrada principal y Urgencias generales.
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada del hospital – Hall principal
	Cuarto de baño junto al hall principal (femenino)
	Pasillo principal
	Ascensor en frente de cafetería
	Entrada de urgencias
	Sala de espera de urgencias
	Cuarto de baño sala de espera de urgencias (femenino)
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Residuos

EVALUACIÓN DE LA ENTRADA PRINCIPAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Hall principal Aseo de público femenino hall principal Ascensores en frente cafetería
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

HALL:

La puerta de entrada presenta un estado de limpieza adecuado en prácticamente todos los ítems. Los cristales están limpios tanto en su cara externa como interna y no se observan marcas o dedos. También cabe destacar el estado de limpieza de los rieles, que no presentan restos de tierra ni gravilla, o suciedad.

La escalera mecánica situada en frente de la cafetería presenta también un adecuado estado de limpieza.

El resto de ítems evaluados también presentan un adecuado estado de limpieza: felpudos, suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, mobiliario...

CUARTO DE BAÑO FEMENINO:

Se realiza la inspección justo después de llevar a cabo la limpieza del aseo.

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza. El olor es muy agradable.

Consumibles:

La jabonera metálica no presenta óxido, y se encuentra limpia. Se comprueba la existencia de jabón en su interior. El secamanos funciona adecuadamente.

Respecto al papel higiénico, de los 2 aseos inspeccionados, hay uno que no tiene papel. Se comenta con la limpiadora que había realizado la limpieza de este baño y afirma que acababa de reponerlo, por lo que lo han debido sustraer tras su reposición. La gobernanta comenta que se están estudiando medidas para evitar el robo de papel higiénico que vienen sufriendo en los aseos de público.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

ASCENSORES EN FRENTE DE CAFETERÍA:

Los ascensores presentan un estado de limpieza adecuado. No se observan pelusas, manchas ni suciedad. Tanto paredes, techos, suelo, están limpios. El espejo está limpio y los rieles están limpios.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado. Se comprueba que el cerrojo que estaba roto en la pasada inspección del mes de febrero ha sido colocado de nuevo en la puerta que le correspondía.

ZONA DE URGENCIAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada de urgencias Sala de espera de urgencias Cuarto de baño de sala de espera (femenino)
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

ENTRADA DE URGENCIAS:

La entrada de urgencias presenta un adecuado estado de limpieza, las puertas, los rieles, los felpudos y el resto de ítems evaluados se encuentran limpios en el momento de la inspección.

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS:

La sala de espera presenta un adecuado estado de limpieza. El suelo, paredes, techos, esquinas, luminarias, rejillas, rodapiés están libres de polvo o suciedad. Los cristales se encuentran limpios en su cara interna y externa.

Las máquinas de vending situadas en esta sala se encuentran también en buen estado de limpieza.

Las papeleras disponibles se encuentran por debajo del 85% de su capacidad.

CUARTO DE BAÑO FEMENINO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo) presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera metálica, y presenta jabón.

El secamanos funciona adecuadamente. Respecto al papel higiénico, todos los aseos disponen de papel.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIONES VISUALES

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Las entradas (principal y urgencias) presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación.**
2. La sala de espera también presenta un **alto nivel de limpieza, orden y conservación.**
3. Los cuartos de baño inspeccionados presentan un **alto nivel de limpieza, orden y conservación.**
4. Los ascensores, pasillos, presentan **alto nivel de limpieza, orden y conservación.**

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Mantenimiento	No se han detectado áreas de mejora

Respecto a las áreas de mejora detectadas en las inspecciones del mes de marzo:

Servicio de Mantenimiento	Instalar dispositivo secamanos en aseo adaptado de sala de espera de familiares
----------------------------------	---

Indicar que se ha comprobado que dicho dispositivo sigue en la misma situación que el día que se inspeccionó en el mes de marzo. La responsable de calidad toma nota y envía aviso a mantenimiento en el mismo momento que se detecta la incidencia en cuestión.

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	ABRIL/15 - 14 de abril de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE VIALES Y JARDINES
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Accesos de Entrada principal, y de Urgencias. Viales y jardines. Exteriores generales del Hospital.
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada principal
	Entrada urgencias
	Exteriores del Hospital
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Viales y Jardines- Mantenimiento
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Seguridad

EXTERIORES DEL HOSPITAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada principal: exteriores Entrada de urgencias: exteriores Viales y Jardines
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Seguridad
	Mantenimiento y Conservación
	Viales y Jardines

Inspección del Servicio de Limpieza

ENTRADAS PRINCIPALES

Situadas en el nivel 0 del Hospital. En general, el estado de limpieza de las 2 entradas principales es adecuado. El suelo se encuentra libre de basura. El margen de la acera también está libre de tierra, gravilla o suciedad. Los carteles identificativos están limpios.

ENTRADA DE URGENCIAS:

Se sitúa en el nivel 0 del Hospital. En general, el estado de limpieza es adecuado. El suelo se encuentra libre de basura, tierra, gravilla o suciedad. El margen de la acera también está libre de tierra, gravilla o suciedad. Los carteles identificativos se encuentran limpios.

Servicio de Seguridad

ENTRADA PRINCIPAL:

Respecto a los **accesos** de la entrada principal, éstos se encuentran libres, y permiten el paso de ambulancias u otros vehículos autorizados.

No hay plazas de minusválidos en estas entradas, porque están situadas en el parking.

ENTRADA URGENCIAS:

Respecto a los **accesos** de la entrada de urgencias, éstos se encuentran libres, y permiten el paso de ambulancias u otros vehículos autorizados.

Las **plazas de minusválidos** se sitúan en uno de los laterales de la entrada. Los coches estacionados en el momento de la inspección tienen el distintivo apropiado colocado.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran bien conservados y mantenidos, tanto en el acceso principal como en el acceso de urgencias.

Servicio de Viales y Jardines

En general, los **viales** están limpios y bien conservados. Únicamente se detectan colillas en la zona de jardines de urgencias y de la entrada principal. La gobernanta indica que van a proceder a aspirarlos. Al estar entre las plantas, su limpieza es dificultosa.

Respecto a la **señalética** vertical no se observan elementos deteriorados.

Respecto a los **jardines**, en general tanto los de urgencias como de la entrada principal, presentan buen aspecto, sin matorrales secos.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIONES VISUALES

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Los exteriores en general presentan un adecuado **nivel de limpieza, conservación, mantenimiento de viales y de jardines**. Cabe incidir ligeramente en la limpieza de las colillas en los jardines de ambos accesos.
2. Se presta especial atención al **aparcamiento** en zonas donde está prohibido aparcar (viales y jardines- seguridad)
3. Se respetan **las plazas de minusválidos**.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza del jardín situado frente al área de urgencias y entradas principales
Servicio de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar aplicando medidas ley anti- tabaco
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Viales y Jardines	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	ABRIL/15- 14 de abril de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo, evaluación puntual del mostrador de citación y la atención telefónica.
ÁREAS SELECCIONADAS DE INSPECCIÓN	Mostrador de Citación
	Atención Telefónica
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo

EVALUACIÓN DEL MOSTRADOR DE CITACIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Mostrador de Citación situado en la Planta Baja- Pasillo Consultas externas
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Inspección del Mostrador de Citaciones

PROCEDIMIENTO

Para realizar la inspección se ha escogido el mostrador de citaciones situado en la planta cero. Todas las mediciones se han realizado siempre sobre el mismo mostrador.

Durante el periodo evaluado se realizaron 2 inspecciones **independientes y puntuales**, en las que se valoraron los siguientes parámetros:

- Número de personas en la fila del mostrador esperando a ser atendidas por la administrativa
- Tiempo en ser atendido por la administrativa el último usuario que llega a la fila del mostrador
- Disponibilidad de asientos libres

1. NÚMERO DE PERSONAS EN LA FILA DEL MOSTRADOR

Se realizan 2 mediciones en el mostrador seleccionado.

Se ha registrado el número de personas que se encontraban a la espera para ser atendidas en la fila del mostrador. En este Hospital hay disponibilidad de obtención de número mediante un tótem instalado, tal variable se considera a priori un elemento positivo dentro del servicio. Para obtener el número de personas que se encuentran en espera, se procede a restar los números existentes previo al obtenido del dispensador en el momento de la inspección.

2. TIEMPO EN SER ATENDIDO EL ÚLTIMO USUARIO

Se registra en **tiempo en minutos** de espera realizada desde que se recoge el turno hasta que es atendida. Este es el parámetro clave de la inspección que se realiza.

El tiempo considerado como “*óptimo*” en atención en mostradores es de 10 minutos, y se considera “*admisible*” en la franja de 10 a 15 minutos de espera. Más de 15 minutos de espera, se considera por debajo de los estándares de calidad recomendados.

INSPECCIÓN Y RESULTADOS

El mostrador seleccionado se encuentra situado en la planta baja, en el área de Admisión. Asimismo, dicho espacio dispone de bancadas de asientos en número suficiente. Durante la inspección siempre se observen asientos disponibles.

Existen 5 puestos de atención que se regulan en función de las necesidades. El día de la inspección hay 4

puestos de atención abiertos.

Respecto a la organización de la atención, la sala dispone de 2 tótems situados a ambos lados del mostrador, donde el usuario debe elegir la solicitud que desea hacer. En este caso se ha elegido la opción citación.

Una vez seleccionada la opción citación en el tótem por el usuario, éste permanecerá a la espera hasta que el número de su ticket aparezca reflejado en la pantalla que indica el orden de atención, y el puesto al que debe dirigirse.

Se realiza la inspección el día 14 de abril de 2015.

Los resultados son los siguientes:

- En la primera inspección había 4 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 6 minutos.
- En la segunda inspección había 11 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 20 minutos.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos indican que en 1 ocasión se ha conseguido un tiempo de atención óptimo (6 minutos), mientras que en la otra se ha excedido el tiempo aceptable de espera hasta llegar a los 20 minutos, situándose por tanto por debajo del estándar de calidad recomendado.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
MUESTREO ALEATORIO:	Llamadas telefónicas a través de centralita
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Atención Telefónica

PROCEDIMIENTO

Se realizan **8 inspecciones puntuales** mediante la realización de llamadas a la Centralita, siendo el objetivo la posibilidad de la obtención de cita telefónica en una de las agendas.

En cada una de las 8 inspecciones se puede conseguir el objetivo (la posibilidad de obtención de cita) con una sola llamada o mediante la realización de llamadas consecutivas. El resultado óptimo es la consecución del objetivo con la primera llamada, en el supuesto de que fuera necesario repetir llamadas consecutivas, se registran los datos obtenidos en lo denominado "llamada fallida". (Ver Anexo).

Los parámetros evaluados con la primera llamada son los siguientes:

- Comunicación con el hospital en el primer intento
- Nº de derivaciones realizadas
- Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (posibilidad de obtener la cita)
- Duración en minutos de la llamada hasta la consecución del objetivo (tiempo invertido hasta la obtención de la cita en la primera llamada)

Solo en el supuesto de no lograr el objetivo con la primera llamada telefónica, se realizan nuevas llamadas de forma consecutiva y se registran dentro del parámetro "*atención telefónica fallida*" (Ver Anexo), las siguientes variables:

- Número de llamadas realizadas (la suma de todas las llamadas)
- Tiempo en minutos invertido en el total de llamadas
- Obtención de la cita (consecución del objetivo después de todas las llamadas realizadas)

INSPECCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESULTADOS

El Hospital dispone de una centralita telefónica que permite saber en tiempo real, cuál es el estado de cada operador y cuál es el estado de cada llamada. Los usuarios llaman al teléfono, y las llamadas van entrando en las diferentes colas, según la opción que elijan (citaciones, operadora, recursos humanos, administración y compras, gestión de citas).

Los resultados obtenidos indican que en las **8 inspecciones se ha contactado con el operador en la primera llamada para solicitar una modificación de citas. La espera para ser atendidos ha sido de entre 1 y 2 minutos.**

CONCLUSIONES

Los resultados indican que en las 8 llamadas realizadas se ha conseguido el objetivo inicial (contactar con citaciones), en la primera llamada, tras una espera de entre 1 y 2 minutos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL MARZO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES

BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES

Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aportan plan trimestral de mantenimiento de viales y jardines pero sin fecha de realización, aunque se comprueba en los partes de trabajo

MANTENIMIENTO DE JARDINES

Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Sólo época estival	N/A	

OBSERVACIONES

Se aportan órdenes de trabajo de viales y jardines (3 días a la semana)

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: el control de calidad incluido es un control interno, realizado por el servicio de medicina preventiva del hospital, conforme para sala de empaquetado y almacén de productos estériles. Según el PPTe los controles de calidad externos deben ser realizados <u>por un laboratorio externo autorizado</u> . En el correo de envío del informe mensual se indica que se están realizando las gestiones para la contratación de los análisis con el Laboratorio externo grupo BIO-ACCALI, por lo que se espera tenerlo para el próximo mes.	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	
INFORMACIÓN ADICIONAL	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (254,22 kg/cama)
RBE	Se aporta (25,08 kg/cama)
RC	Se aporta (1,22 kg/cama)
RQ	Se aporta (5,14kg/cama)

SERVICIO DE LIMPIEZA

BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

INFORMACION ADICIONAL

Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA

BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	3
Observaciones:	
En 3 de las 10 sábanas analizadas se detecta un grado de humedad superior al 2% establecido en el PPTe como valor máximo admitido, aunque en ningún caso superan el 3%.	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, sólo 1 presenta una no conformidad en alguno de los ítems evaluados (humedad).	
Nº de no conformidades	1
Acciones correctoras	Cambian instrucciones de trabajo y reducen velocidad de la calandra

SERVICIO DE RESTAURACIÓN	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Adjuntan registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes y análisis físico-químico y microbiológico del agua de red.
Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 5 de marzo de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 18 de marzo.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA

BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
5.037	70	1,31%

Observaciones:

No se especifica a qué extensión corresponden los datos facilitados, por lo que se asume que los datos son la suma de todas las extensiones existentes en el hospital.

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones:	Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones:	Se aportan gráficas de control de consumos diario de agua, gas y electricidad de marzo 2015, pero siguen sin compararlas con las de los meses previos.
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de marzo, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. Los controles de calidad del servicio de **esterilización** presentados siguen siendo los realizados por el servicio de medicina preventiva del propio hospital, y deben ser realizados por laboratorio externo autorizado. No obstante, se tiene constancia de que se está en el proceso de contratación de un laboratorio externo para tal fin.
3. El grado de humedad aportado en el control de **lavandería** en 3 de las 10 sábanas evaluadas es superior al 2% establecido como valor máximo admisible, aunque se indica que se han tomado medidas para mejorarlo.
4. En el informe de **mantenimiento**, se debería aportar una gráfica con la evolución de los consumos a lo largo de los meses estudiados.

AREAS DE MEJORA

Servicio de esterilización	<ul style="list-style-type: none">• Presentar los resultados de los Controles Externos de Calidad realizados por laboratorio externo autorizado
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">• Presentar gráficas de evolución de consumo de los diferentes suministros energéticos
Servicio de Apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Especificar extensiones incluidas en los datos aportados en el informe de llamadas perdidas.

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 4: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA	Fecha: 14/04/2015
ruta 4: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO	

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES				
1. ENTRADA PRINCIPAL DEL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	El suelo está libre de grava, tierra, basura	x		
2	Los paneles identificativos exteriores están limpios	x		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	x		
4	La entrada principal está libre de coches mal aparcados	x		
5	Se respetan las plazas de minusválidos de la entrada principal	x		
6	Las rutas de acceso están debidamente señalizadas	x		
7	Las rutas de acceso no presentan obstáculos	x		
2. EXTERIORES DEL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	Los suelos de parterres y caminos están libres de basura, colillas		x	
2	Los jardines están bien cuidados, libres de malas hierbas	x		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	N/A	N/A	N/A
4	Los paneles identificativos y señales se encuentran en buen estado	x		
5	Las vías de evacuación del hospital están libres	x		
6	No existen elementos que obstaculicen a los vehículos de emergencia el acceso a las instalaciones del centro y fachadas de los edificios	x		
3. ENTRADA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	El suelo está libre de grava, tierra, basura	x		
2	Los paneles identificativos exteriores están limpios	x		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	x		
4	La entrada de urgencias está libre de coches mal aparcados	x		
5	Se respetan las plazas de minusválidos de la entrada de urgencias	x		
6	Las rutas de acceso están debidamente señalizadas	x		
7	Las rutas de acceso no presentan obstáculos	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA Fecha: 14/04/2015
ruta 4: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO				
ZONAS GENERALES				
1. HALL PRINCIPAL				
		SÍ	MÍN	NO
ZONA ENTRADA AL HOSPITAL				
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	x		
2	Los felpudos están limpios	x		
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	x		
4	Las esquinas están limpias	x		
5	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
6	Los rodapiés están limpios	x		
7	Los estores están limpios			
8	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
9	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	x		
10	El mobiliario se encuentra limpio	x		
11	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
12	Las luminarias están limpias	x		
13	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
PASILLOS				
14	El suelo está limpio	x		
15	Las esquinas están limpias	x		
16	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
17	Los rodapiés están limpios	x		
18	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
19	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	x		
20	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A HALL PRINCIPAL				
21	El suelo del baño está limpio	x		
22	Las paredes están limpias	x		
23	La puerta está limpia	x		
24	El inodoro está limpio	x		
25	El lavabo está limpio	x		
26	El espejo está limpio	x		
27	Hay jabón	x		
28	Hay papel higiénico			x
29	Hay dispositivo secamanos/papel	x		
30	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
31	Hay control de firmas	x		
32	No se perciben olores desagradables	x		
33	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
ASCENSORES				
34	El suelo está limpio	x		
35	Las esquinas están limpias	x		
36	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
37	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	x		
38	Los cristales están limpios	x		
39	El espejo está limpio	x		
40	Las luminarias están limpias	x		
41	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA	Fecha: 14/04/2015
ruta 4: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO	

3. URGENCIAS				
ZONA ENTRADA A URGENCIAS		SI	MIN	NO
78	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	x		
79	Los felpudos están limpios	x		
80	El suelo está libre de grava, tierra, basura	x		
81	Las esquinas están limpias	x		
SALA DE ESPERA		SI	MIN	NO
82	El suelo está limpio	x		
83	Las esquinas están limpias	x		
84	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
85	Los rodapiés están limpios	x		
86	Los estores están limpios			
87	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
88	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	x		
89	El mobiliario se encuentra limpio	x		
90	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
91	Las luminarias están limpias	x		
92	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA		SI	MIN	NO
93	El suelo del baño está limpio	x		
94	Las paredes están limpias	x		
95	La puerta está limpia	x		
96	El inodoro está limpio	x		
97	El lavabo está limpio	x		
98	El espejo está limpio	x		
99	Hay jabón	x		
100	Hay papel higiénico	x		
101	Hay dispositivo secamanos/papel	x		
102	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
103	Hay control de firmas	x		
104	No se perciben olores desagradables	x		
105	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO			
MOSTRADOR DE CITACIÓN		Medición 1	Medición 2
		14/04/2015 12:05 hrs	14/04/2015 13:44 hrs
1	Disponibilidad de Turn_O_Matic	si	si
2	Nº de personas en el mostrador de citación	4	11
3	Tº en minutos en ser atendido el último usuario	6	20
4	Nº de administrativas/ servidores de atención	4	4
5	Disponibilidad de asientos libres	si	si

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA	Fecha: 14/04/2015
RUTA 4: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO	

ATENCIÓN TELEFÓNICA			
DÍA 1: 14/04/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA		12 hrs	17 hrs
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	3	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 2: 20/04/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA		12 hrs	16 hrs
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	2
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 3: 22/04/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA		10 hrs	17 hrs
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	2	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 4: 23/04/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA		10 hrs	17 hrs
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUCIÓN: MAYO 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de abril de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital DE COLLADO VILLALBA
PERIODO:	MAYO/15 - 12 de mayo de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	UNIDAD HOSPITALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	<p>La inspección se realiza en la Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª bloque C.</p> <p>Esta planta consta de un total de 30 habitaciones individuales, 2 de ellas preparadas como habitación de aislamiento.</p>
Áreas seleccionadas en la Inspección	Habitación de paciente (habitación y aseo)
	Pasillo de la unidad y Control de Enfermería
	Zona de sucio
	Sala de estar de acompañantes y aseo de familiares
	Materiales y equipos de limpieza
	Otros (uniformidad e identificación)
	Área intermedia de residuos
	Almacén periférico de materiales
	Almacén periférico de lencería
	Carro de comidas
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Almacén
	Servicio de Lencería
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Restauración

EVALUACIÓN DE HABITACIONES Y ASEO DE PACIENTES	
MUESTREO ALEATORIO:	Habitación hospitalización 371
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

El estado de limpieza de este espacio se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, cama, mesilla... presentan un adecuado estado de limpieza. La habitación que se inspeccionó era una habitación sin ocupar.

Al respecto del Aseo de la habitación, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

PASILLO DE LA UNIDAD Y CONTROL DE ENFERMERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

PASILLO DE LA UNIDAD

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (pasamanos, suelo, paredes, puertas, etc). Asimismo los cristales se encuentran en excelente nivel de limpieza.

CONTROL DE ENFERMERÍA

El nivel de limpieza del control es adecuado. La totalidad de los ítems evaluados presentan un adecuado estado de limpieza.

Se trata de un hospital sin papeles, por lo que se pudo observar que en el control de enfermería no existía ningún documento impreso en ningún lugar. La Historia Clínica está informatizada y los carros de dispensación de la medicación disponen de un ordenador portátil donde el personal va introduciendo todos los datos relativos a la asistencia del paciente en cuestión.

Asimismo los Consentimientos informados se realizan digitalmente y se inserta en la Historia Clínica del paciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

Al respecto del Servicio de Residuos en esta zona, se observan distintos contenedores, todos ellos en buen estado, así mismo, se objetiva que se realiza una buena segregación.

- Papel confidencial. En el momento de la inspección se observa que existe capacidad libre para continuar depositándolo.
- Papel
- Envases
- Orgánico
- RBE clase III

En este espacio no hay contenedor para vidrio ni para pilas.

Referido a las pilas, la responsable explica que si existe residuo de este tipo, el personal sanitario avisa y es recogido. En cuanto al vidrio, existe un contenedor de punzantes grande en el que se va depositando ya que se está a la espera de instalar los contenedores de vidrio en los controles. Cuando este contenedor está lleno, la limpiadora lo lleva al cuarto de depósito intermedio de residuos y lo deposita en el contenedor correspondiente.

ZONA DE SUCIO	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La zona de sucio se encuentra dentro de la unidad, cercana al control de enfermería. El estado de limpieza es adecuado, y está libre de malos olores. Tanto el vertedero como el resto de ítems evaluados están limpios y bien conservados.

Cabe destacar que esta zona dispone de cubos de fregar y fregona, para ser utilizados si hay un paciente con patología infecciosa, con el fin de desecharse tras su uso (en el caso de la fregona).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE Y ASEO DE FAMILIARES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTES

Esta sala se sitúa al final del pasillo de hospitalización. La sala dispone de asientos para disfrutar de los refrescos, cafés, o snacks que se pueden adquirir en las máquinas. El servicio de vending está subcontratado.

La sala se encuentra limpia y ordenada.

CUARTOS DE BAÑO DE FAMILIARES

Situados dentro de la sala de espera, la cual dispone de tres aseos: uno femenino, uno masculino y otro adaptado. Todos los ítems evaluados (sanitarios, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los elementos instalados se encuentran en perfecto estado de mantenimiento en el momento de la inspección. **El dispositivo secamanos que se observó en la inspección del mes de marzo que no disponía de enchufe ya está instalado y operativo.**

Servicio de Gestión de Residuos

En este espacio hay disponibles papeleras y su estado de limpieza y conservación es adecuado.

MATERIALES Y EQUIPOS DE LIMPIEZA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza

Inspección del Servicio de Limpieza

El carro de limpieza inspeccionado se encuentra en uso por parte de la limpiadora encargada de la limpieza de la unidad en cuestión. El carro está limpio y ordenado, y dispone de los materiales necesarios para la prestación del servicio: bayetas distintas para cada tipo de superficie (roja y amarilla para aseos, azul para puertas y pomos, y verde para mobiliario). La responsable de limpieza explica que la técnica de limpieza utilizada en todo el hospital es la de doble cubo.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección de la zona están disponibles en el carro, y están convenientemente etiquetados (detergente con lejía y limpiador general Saniwash®)

Asimismo hay disponibles guantes para realizar la limpieza, bolsas de basura, y papel higiénico para realizar la reposición.

Respecto a la reposición de papel y jabón, se informa que todas las mañanas las limpiadoras surten los carros con estos materiales, para poder realizar las reposiciones correspondientes.

Se dispone de señalizadores de suelos húmedos.

ALMACÉN INTERMEDIO DE RESIDUOS	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén Intermedio de residuos presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Residuos

El área de hospitalización presenta un espacio destinado a almacén intermedio de residuos. La zona se encuentra limpia, bien conservada, ordenada, y libre de malos olores. Todos los contenedores están limpios, **excepto el correspondiente al papel, que se observa que presenta un estado de limpieza mejorable, tanto en el exterior como en su interior.** La gobernanta indica que se todos se limpian semanalmente, los fines de semana.

Los contenedores disponibles en esta zona son:

- Contenedores de residuos no peligrosos: orgánicos, papel y cartón, plásticos y vidrio.
- Contenedores de residuos peligrosos: disponibles para los distintos tipos de residuos (clase III, y clase IV), es decir, contenedores amarillos, negros y azules.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE MATERIALES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Almacén

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén periférico presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Almacén

Situado en un lateral de la unidad de hospitalización, se encuentra limpio y ordenado. La reposición se realiza mediante el sistema de Doble Cajetín. Cada cajetín dispone de dos compartimentos, de tal manera que el personal sanitario elige si se repone un compartimento, o se reponen los dos, en función del stock disponible. Cada compartimento tiene asignada una tarjeta con un número de localización. Dicha tarjeta se pasa por el lector digital una vez se ha vaciado el cajetín correspondiente, y queda registrada en una pantalla disponible en el mismo almacén.

Durante la inspección no se observan materiales caducados, y todos los productos están en sus compartimentos.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE LENCERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque C
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Lencería

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén está limpio y las estanterías están ordenadas. No hay elementos situados en el suelo, lo que facilita la limpieza de la zona y previene de posibles incidentes que pudieran ocasionarse.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Lencería

El almacén de lencería también se sitúa en uno de los laterales del control. Se observa que hay stock disponible de ropa lisa, de forma, y felpa.

CONTROL DE CALIDAD DE LENCERÍA (Ver tabla en Anexo)

Se realiza un control de calidad final aleatorio de la ropa disponible, sobre las siguientes prendas: 1 sábana de adulto, 1 toalla grande, 1 toalla pequeña, 1 funda de almohada, 1 colcha, 1 pijama de adulto y un camisón. Se abren las prendas y se observa que todos los elementos se encuentran en perfecto estado de limpieza, doblado, planchado, y repaso y costura. No se observa por tanto ninguna mancha o rotura.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza inspección del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completas: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Una de las bandejas contiene vichysoisse y trucha, la primera se presenta en bol con tapadera. La segunda tiene pasta con salsa boloñesa y ragout de ternera, ambos sin tapadera. Las cantidades son adecuadas.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 4 platos. La crema de puerros alcanza una temperatura de **66°C**, y el pescado de **77**, sin embargo, la carne y la pasta de la segunda bandeja tienen una temperatura de **50°C** y **55°C** respectivamente, por lo que 2 de los 4 platos inspeccionados no alcanzan los 65°C, **temperatura marcada por el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas"**.

Ambas mediciones de temperatura se han realizado con un termómetro de sonda calibrado.

INFORMACION ADICIONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Todos los espacios inspeccionados presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las áreas intermedias destinadas a **residuos, almacén de materiales y almacén de lencería** presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Así mismo, tanto las observaciones realizadas durante la inspección como la información facilitada por la responsable de limpieza parecen indicar que los servicios de residuos, lencería y almacén de esas zonas funcionan correctamente, no detectándose ninguna incidencia en el momento de la inspección, a excepción de la ya mencionada respecto a la limpieza de los contenedores de papel.
3. Respecto al **carro de comida**, todos los ítems evaluados presentan valores positivos durante la inspección, a excepción de la temperatura de 2 de los 4 platos calientes inspeccionados.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Incidir en la mejora de la temperatura de los platos servidos calientes
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Lencería	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Gestión de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Incidir en limpieza de contenedores de residuos en cuarto intermedio

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL ABRIL/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Según época estival	conforme	
OBSERVACIONES			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: el control de calidad incluido es un control interno, realizado por el servicio de medicina preventiva del hospital, conforme para sala de empaquetado y almacén de productos estériles. No obstante, se adjunta el contrato que se ha firmado con laboratorio externo (Gestión y Auditoría Medioambiental SL) para comenzar a realizar los controles externos.	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	
INFORMACION ADICIONAL	
Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 17/04 en cocina y zonas de riesgo	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS	
Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (330,82kg/cama)
RBE	Se aporta (26,50 kg/cama)
RC	Se aporta (0,87 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,43 kg/cama)

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede
OBSERVACIONES	
Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista	

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	
Se ha corregido el margen de mejora que presentaban algunas sábanas en los meses anteriores respecto al grado de humedad	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, no hay ninguna que presente no conformidad en alguno de los ítems evaluados.	
Nº de no conformidades	0
Acciones correctoras	N/P

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores	
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente	

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Adjuntan registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes e indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina.
Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 17 de abril de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 10 de abril.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA	
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
6.942	297	3,5%
Observaciones:		

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de enero, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. En el servicio de **viales y jardines** no se especifican fechas de realización de mantenimiento general de viales.
3. Los controles de calidad del servicio de **esterilización** presentados son realizados por el servicio de medicina preventiva del propio hospital, y deben ser realizados por laboratorio externo autorizado. Se aporta contrato con empresa externa que los realizará a partir del mes de mayo.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Viales y Jardines	<ul style="list-style-type: none">• Especificar fechas de mantenimiento general de viales del mes de marzo en adelante
Servicio de esterilización	<ul style="list-style-type: none">• Realizar controles externos de calidad por laboratorio externo autorizado

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 1: HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 12/05/2015

RUTA 1: UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

1. HABITACIONES DE PACIENTES

HABITACIONES		SI	MIN	NO
1	El suelo está limpio	X		
2	Las esquinas están limpias	X		
3	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
4	Los rodapiés están limpios	X		
5	Los estores están limpios	X		
6	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
7	La mesilla está limpia	X		
8	La cama está limpia	X		
9	Las ruedas están limpias	X		
10	El sillón de la habitación está limpio	X		
11	El cabecero está limpio	X		
12	Los interruptores están limpios	X		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
14	Las luminarias están limpias	X		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO DE PACIENTES		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes del baño están limpias	X		
18	La puerta del baño está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón en el baño	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Los grifos y las duchas están limpias	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	No se perciben olores desagradables	X		
27	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 12/05/2015		
2. EVALUACIÓN DEL PASILLO Y CONTROL DE ENFERMERÍA				
PASILLO DE LA UNIDAD		SI	MIN	NO
28	El suelo del pasillo está limpio	x		
29	Las paredes y techos están limpios	x		
30	Las barandillas están limpias	x		
31	Los carteles informativos están libres de polvo	x		
32	Las luminarias están limpias	x		
33	Los cristales están limpios	x		
CONTROL DE ENFERMERÍA		SI	MIN	NO
34	El suelo está limpio	x		
35	Los cristales de las ventanas están limpios	x		
36	El mostrador está limpio	x		
37	El lavabo está limpio	x		
38	Las estanterías están limpias	x		
39	Los teléfonos están limpios	x		
40	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
41	Los ordenadores están limpios	x		
42	Las patas y ruedas de los muebles están limpios	x		
43	Las paredes están limpias	x		
44	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
45	Hay jabón	x		
46	Hay papel secamanos	x		
47	El frigorífico de medicación está limpio	x		
48	El tubo neumático está limpio	x		
49	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

4. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE SUCIO		SI	MIN	NO
50	El suelo está limpio	x		
51	Las superficies horizontales están limpias	x		
52	Las paredes y el techo están limpios	x		
53	Las esquinas están limpias	x		
54	El lavabo está limpio	x		
55	El vertedero está limpio	x		
56	La pila está limpia	x		
57	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
58	No se perciben olores desagradables	x		
59	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 12/05/2015		
3. SALA DE ESPERA VENDING		SI	MIN	NO
60	El suelo está limpio	X		
61	Las superficies horizontales están limpias	X		
62	El mobiliario está limpio	X		
63	Las paredes y el techo están limpios	X		
64	Las esquinas están limpias	X		
65	Las puertas están limpias (y pomos)	X		
66	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO FAMILIARES		SI	MIN	NO
67	Control de firmas	X		
68	El suelo del baño está limpio	X		
69	Las paredes del baño están limpias	X		
70	La puerta del baño está limpia	X		
71	El inodoro está limpio	X		
72	El lavabo está limpio	X		
73	El espejo está limpio	X		
74	Hay jabón en el baño	X		
75	Hay papel higiénico	X		
76	Los grifos y las duchas están limpias	X		
77	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
78	No se perciben olores desagradables	X		
79	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

5. MATERIALES Y EQUIPOS		SI	NO
1	Utilizan doble cubo o Sistema de microfibra	X	
2	Utilizan agua con desinfectante	X	
3	Los productos están etiquetados	X	
4	Tienen mopas para recoger el polvo del suelo	x	
5	No emplean escobas o sistemas que levanten polvo	x	
6	Tiene bayetas diferenciadas por colores para las superficies (azul-mobiliario, amarillo-sanitarios, verde-office de planta)	x	
7	Tiene cubeta para desechar bayetas usadas	x	
8	El carro está limpio	x	
9	Utilizan la señal de suelos húmedos	x	
10	Hay guantes disponibles	x	
11	Hay papel higiénico y jabón disponible	x	
12	Tienen bolsas de basura	x	

6. OTROS		SI	NO
1	El personal del servicio está perfectamente uniformado	x	
2	El personal del servicio está perfectamente identificado	x	

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 12/05/2015		
SERVICIO DE RESIDUOS				
ALMACÉN DE RESIDUOS		SI	MIN	NO
1	Las zonas destinadas a almacén están correctamente señalizadas	x		
2	Las zonas destinadas a almacén están limpias	x		
3	La segregación de Residuos se realiza de manera correcta	x		
4	La recogida de residuos se realiza en base a la normativa vigente	x		
5	Los residuos se recogen en la periodicidad establecida	x		
6	No se perciben olores desagradables	x		
7	Hay contenedores de RSU disponibles y no exceden de su capacidad	x		
8	No se observan contenedores de residuos biológicos... apilados	x		
9	Hay contenedores disponibles para depositar objetos punzantes	x		
10	Hay contenedores disponibles para depositar RBE	x		
11	Hay contenedores disponibles para depositar vidrio	x		
12	Hay contenedores disponibles para depositar papel	x		
13	Hay contenedores disponibles para depositar envases plástico	x		
14	Hay contenedores disponibles para depositar pilas	x	avisan y se recogen	

SERVICIO DE ALMACÉN				
ALMACÉN PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están limpias	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Los elementos almacenados no se depositan directamente en el suelo	x		
5	Los productos están ordenados en las estanterías por fecha de caducidad (FIFO)	x		
6	El almacén dispone de las medidas de prevención de incendios	x		
7	El almacén está bien ventilado	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 12/05/2015

SERVICIO DE RESTAURACIÓN				
INSPECCIÓN CARRO DE COMIDA		SI	MIN	NO
1	Los carros llegan a la planta en el horario pactado	x		
2	Suben todas las dietas que se han pedido	x		
3	Correspondencia entre dieta solicitada y suministrada	x		
4	Las bandejas están completas	x		
5	Temperatura de la comida caliente servida. -valor referencial ->=65°C-			X
6	Conformidad del paciente con la temperatura (°C) de la comida (caliente) servida	x		
7	La presentación es adecuada	x		
8	Alimentos en buenas condiciones organolépticas	x		
9	El carro está limpio	x		
10	Las bandejas están limpias	x		

Mediciones de Temperatura			
	Primer plato	66	77
	Segundo plato	50	55

SERVICIO DE LENCERÍA				
INSTALACIONES ALMACÉN LENCERÍA PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están ordenadas	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Hay stock de todos los productos (sábanas, toallas, camisones, pijamas...)	x		

RESULTADO DEL CONTROL DE CALIDAD		SI	MIN	NO
1	Lenjería en condiciones adecuadas (sin roturas, sin manchas, sin arrugas, sin humedad)	x		

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUCIÓN: JUNIO 2015

INDICE DE CONTENIDOS

1. ANTECEDENTES
2. INSPECCIONES FÍSICAS
3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL
4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de mayo de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES FÍSICAS

INSPECCIONES FÍSICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	JUNIO/15. 9 de junio de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	ZONAS GENERALES/UNIDAD HOSPITALIACIÓN PEDIÁTRICA
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspecciona el estado de limpieza y conservación de zonas generales y sus anexos , en varias áreas del hospital: Entrada principal, Consultas externas, Urgencias y cafetería de público.
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada del hospital – Hall principal
	Aseos junto a sala espera citaciones (femenino, masculino y adaptado)-
	Pasillo principal
	Ascensor admisión/citaciones
	Sala de espera de admisión/citaciones (planta baja)
	Pasillo de consultas
	Ascensor de consultas externas (nº 11 y 12)
	Escalera mecánica cercana a consultas externas
	Sala de espera de urgencias adultos
	Aseos de sala de espera de urgencias (femenino, masculino y adaptado)
	Pasillo de urgencias
	Sala de espera urgencias pediatría
	Aseos de sala de espera de urgencias pediatría (femenino, masculino)
	Aseos cercanos a cafetería (femenino. masculino)
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de restauración

EVALUACIÓN DE ENTRADA DEL HOSPITAL

MUESTREO ALEATORIO:	Entrada del hospital – Hall principal Pasillo principal Escaleras mecánicas de hall principal
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

HALL Y ESCALERAS MECÁNICAS:

El estado de limpieza de la zona de entrada se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, felpudos, luminarias, etc, presentan un adecuado estado de limpieza.

El estado de limpieza de las dos escaleras mecánicas que se encuentran en el mismo es también adecuado, a excepción del poyete exterior en la base de la escalera, que presenta en todo su recorrido una discreta cantidad de polvo y suciedad. Se comenta con la limpiadora que está ese momento en el hall y procede a su limpieza.

PASILLO PRINCIPAL:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes, techos, luminarias, rejillas, rodapiés, y suelo están libres de polvo y manchas.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado de conservación.

ZONA DE CITACIONES/ADMISIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de citaciones/admisión (Planta baja) Cuartos de baño de sala de espera (femenino, masculino y adaptado) Pasillo de admisión Ascensores de admisión nº 11 y 12
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en buen estado de limpieza. También las máquinas expendedoras de tickets presentan un buen nivel de limpieza. La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO FEMENINO, MASCULINO Y ADAPTADO:

Al respecto de los 3 aseos inspeccionados, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Se realiza la inspección justo después de llevar a cabo la limpieza de los mismos. Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un excelente estado de limpieza. No se perciben olores desagradables.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección. También se observa que se ha procedido a instalar un cerrojo en todos los dispensadores de papel higiénico para evitar su continua sustracción.

PASILLO DE ADMISIÓN:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes, techos, luminarias, rejillas, y suelo están libres de polvo y manchas.

ASCENSORES ADMISIÓN Nº 11 y 12:

Todos los ítems evaluados en los ascensores número 11 y 12 presentan un adecuado estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

ZONA DE URGENCIAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de urgencias Cuartos de baño de sala de espera (femenino, masculino y adaptado) Pasillo de urgencias Sala de espera de urgencias pediátricas Cuartos de baño sala de espera urgencias pediátricas (femenino y masculino)
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS ADULTOS:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en adecuado estado de limpieza.

La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera y presenta jabón. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

PASILLO DE URGENCIAS:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes presentan alguna rozadura aislada en el tercio inferior. El resto de elementos, techos, luminarias, rejillas y suelo están libres de polvo y manchas.

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS PEDIATRÍA:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en adecuado estado de limpieza.

La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera y presenta jabón. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

ZONA DE CAFETERÍA DE PÚBLICO	
MUESTREO ALEATORIO:	Cuartos de baño cercano a cafetería (femenino y masculino) Ascensores
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

CUARTOS DE BAÑO CERCANOS A CAFETERIA (femenino y masculino):

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitario, lavabo, espejo) presentan un excelente estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños disponibles en el momento de la inspección.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

ASCENSORES:

Todos los ítems evaluados en los ascensores presentan un adecuado estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, se observó que en el aseo femenino el grifo no se mantenía abierto y había un halógeno fundido.

Así mismo, en el aseo masculino se observó que faltaba uno de los halógenos del techo. La gobernanta comenta que tienen problemas de robos continuos de los citados halógenos.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza control del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completas: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Una de las bandejas contiene crema de puerros y trucha, ambas se presentan en recipientes tapados. La segunda tiene pasta con salsa boloñesa y ragout de ternera, ambos sin tapadera. Las cantidades son adecuadas.

También se realizó la medición de un plato frío, que era gazpacho.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 5 platos. La crema de puerros alcanza una temperatura de **70°C**, y el pescado de **72 °C**, la carne estofada **70 °C** y la pasta de **63 °C**. Así mismo, el gazpacho estaba a **4,1 °C**

Las mediciones de temperatura se han realizado con un termómetro de sonda calibrado. En el caso del plato frío, se ha utilizado un termómetro láser.

La temperatura que deben alcanzar los alimentos es de **65°C en el caso de alimentos calientes y no más de 8º en el caso de los alimentos fríos, para evitar la proliferación microbiana, según marca el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas"**. En la Inspección realizada, solo una de las mediciones no cumple con el RD.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIÓN VISUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. El Hall y las Salas de Espera inspeccionadas presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las escaleras mecánicas del hall presentaban un buen estado de limpieza, pero hay que incidir en la limpieza del poyete exterior en su base, de más difícil acceso.
3. Los cuartos de baño inspeccionados también presentan un **alto nivel de limpieza y orden**. Todos disponían de jabón, papel higiénico y secamanos funcionando en el momento de la inspección. En cuanto a su **conservación**, ya se han comentado la falta de halógenos en 2 de los aseos.
4. Los pasillos presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación.
5. En cuanto a la temperatura de las comidas servidas en planta, 4 de los 5 platos evaluados alcanzaban la temperatura establecida en el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas", y el único que no la alcanzaba estaba a 63 °C, con una diferencia mínima respecto al límite establecido.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reponer halógenos fundidos en sendos aseos de público • Arreglar temporizador del grifo del aseo femenino
Servicio de restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir monitorizando temperaturas de comidas calientes servidas en planta

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	JUNIO/15. 9 de junio de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo, evaluación puntual del mostrador de citación y la atención telefónica.
ÁREAS SELECCIONADAS DE INSPECCIÓN	Mostrador de Citación
	Atención Telefónica
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo

EVALUACIÓN DEL MOSTRADOR DE CITACIÓN

MUESTREO ALEATORIO:	Mostrador de Citación situado en la Planta Baja
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Inspección del Mostrador de Citaciones

PROCEDIMIENTO

Para realizar la inspección se ha escogido el mostrador de Consultas Externas bajo la premisa de ser aquel que tuviera mayor actividad asistencial. Todas las mediciones se han realizado siempre sobre el mismo mostrador.

Durante el periodo evaluado se realizaron 2 inspecciones **independientes y puntuales**, en las que se valoraron los siguientes parámetros:

- Número de personas en la fila del mostrador esperando a ser atendidas por la administrativa
- Tiempo en ser atendido por la administrativa el último usuario que llega a la fila del mostrador
- Disponibilidad de asientos libres

1. NÚMERO DE PERSONAS EN LA FILA DEL MOSTRADOR

Se realizan 2 mediciones en el mostrador seleccionado.

Se ha registrado el número de personas que se encontraban a la espera para ser atendidas en la fila del mostrador. En este Hospital hay disponibilidad de obtención de número mediante los tótems instalados, tal variable se considera a priori un elemento positivo dentro del servicio. Para obtener el número de personas que se encuentran en espera, se procede a restar los números existentes previo al obtenido del dispensador en el momento de la inspección.

2. TIEMPO EN SER ATENDIDO EL ÚLTIMO USUARIO

Se registra en **tiempo en minutos** de espera realizada desde que se recoge el turno hasta que es atendida. Este es el parámetro clave de la inspección que se realiza.

El tiempo considerado como “*óptimo*” en atención en mostradores es de 10 minutos, y se considera “*admisible*” en la franja de 10 a 15 minutos de espera. Más de 15 minutos de espera, se considera por debajo de los estándares de calidad recomendados.

INSPECCIÓN Y RESULTADOS

El mostrador seleccionado se encuentra situado en la planta baja, al a derecha de la entrada principal. Asimismo, dicho espacio dispone de bancadas de asientos en número suficiente. Durante

la inspección siempre se observen asientos disponibles.

Existen 5 puestos de atención que se regulan en función de las necesidades. En el día de la inspección hay 4 puestos de atención abiertos.

Respecto a la organización de la atención, la sala dispone de 2 tótems situados en los extremos de la sala, donde el usuario debe elegir la solicitud que desea hacer: citación, petición cierre ambulancia, rayos urgentes... Dependiendo de la opción que se elija, el sistema dará una prioridad de atención al usuario.

Una vez seleccionada la opción en el tótem por el usuario, éste permanecerá a la espera hasta que el número de su ticket aparezca reflejado en la pantalla que indica el orden de atención, y el puesto al que debe dirigirse.

Los resultados son los siguientes:

- En la primera inspección había 5 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 5 minutos.
- En la segunda inspección había 6 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 6 minutos.

CONCLUSIONES

En las 2 mediciones realizadas el tiempo de espera que se ha observado ha sido el óptimo.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

MUESTREO ALEATORIO:	Llamadas telefónicas a través de centralita
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Atención Telefónica

PROCEDIMIENTO

Se realizan **8 inspecciones puntuales** mediante la realización de llamadas a la Centralita, siendo el objetivo la posibilidad de la obtención de cita telefónica en una de las agendas.

En cada una de las 8 inspecciones se puede conseguir el objetivo (la posibilidad de obtención de cita) con una sola llamada o mediante la realización de llamadas consecutivas. El resultado óptimo es la consecución del objetivo con la primera llamada, en el supuesto de que fuera necesario repetir llamadas consecutivas, se registran los datos obtenidos en lo denominado "llamada fallida". (Ver Anexo).

Los parámetros evaluados con la primera llamada son los siguientes:

- Comunicación con el hospital en el primer intento
- Nº de derivaciones realizadas
- Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (posibilidad de obtener la cita)
- Duración en minutos de la llamada hasta la consecución del objetivo (tiempo invertido hasta la obtención de la cita en la primera llamada)

Solo en el supuesto de no lograr el objetivo con la primera llamada telefónica, se realizan nuevas llamadas de forma consecutiva y se registran dentro del parámetro "*atención telefónica fallida*" (Ver Anexo), las siguientes variables:

- Número de llamadas realizadas (la suma de todas las llamadas)
- Tiempo en minutos invertido en el total de llamadas
- Obtención de la cita (consecución del objetivo después de todas las llamadas realizadas)

INSPECCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESULTADOS

El Hospital dispone de una centralita telefónica que permite saber en tiempo real, cuál es el estado de cada operador y cuál es el estado de cada llamada. Los usuarios llaman al teléfono, y las llamadas van entrando en las diferentes colas, según la opción que elijan (citaciones, operadora, recursos humanos, administración y compras, gestión de citas).

Los resultados obtenidos indican que en las **8 inspecciones se ha contactado con el operador en la primera llamada para solicitar una modificación de citas. La espera para ser atendidos ha sido de entre 1 y 2 minutos.**

CONCLUSIONES

Los resultados indican que en las 8 llamadas realizadas se ha conseguido el objetivo inicial (contactar con citaciones), en la primera llamada, tras una espera de entre 1 y 2 minutos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL MAYO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES

BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES

Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas

MANTENIMIENTO DE JARDINES

Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Sólo época estival	N/A	

OBSERVACIONES

Se aportan órdenes de trabajo de viales y jardines

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROLES QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: se adjuntan controles de calidad del aire ambiental realizados por laboratorio externo el día 5/05/2015	

SERVICIO DE DD

BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN

Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 13/05 en cocina, cafetería y zonas de riesgo

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS	
Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (327,14kg/cama)
RBE	Se aporta (35,10 kg/cama)
RC	Se aporta (1,12 kg/cama)
RQ	Se aporta (5,42 kg/cama)

Observaciones:

Se observa un incremento en la producción de RBE de un 34% respecto a los meses de febrero, marzo y abril. El resto de la producción de mantiene estable.

SERVICIO DE LIMPIEZA

BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	
Ropa plana, de felpa y de forma: 10 sábanas, 5 toallas y 5 pijamas de enfermo	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; éste se realiza sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, 1 presenta una no conformidad por mal aclarado.	
Nº de no conformidades	1
Acciones correctoras	El resultado en los controles de calidad de "mal aclarado", se retira la prenda, y se vuelve a lavar, pasando nuevamente por todo el proceso de calidad.

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores	

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente	

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente	

CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Adjuntan registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes e indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina.
Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 13 de mayo de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Se aporta albarán de retirada de aceite del día 14 de mayo de 2015
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA

BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
4.569	683	2,97%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 5 primeros meses de 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de enero, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. Convendría vigilar la producción de RBE por si sigue incrementándose el mismo en los próximos meses.

4 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 2: ZONAS GENERALES

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA Fecha: 09/06/15
ruta 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO				
1. HALL PRINCIPAL				
ZONA ENTRADA AL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
2	Los felpudos están limpios	X		
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
4	Las esquinas están limpias	X		
5	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
6	Los rodapiés están limpios	X		
7	Los estores están limpios	N/A		
8	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
9	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
10	El mobiliario se encuentra limpio	X		
11	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
12	Las luminarias están limpias	X		
13	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
ESCALERAS MECÁNICAS				
		SI	MIN	NO
14	Los peldaños no presentan suciedad	X		
15	Los rodapiés están limpios	X		
16	Las plataformas están limpias		X	
17	Los laterales de las escaleras están limpios	X		
2. CONSULTAS EXTERNAS/ADMISIÓN/CITACIONES				
SALA DE ESPERA				
		SI	MIN	NO
31	El suelo está limpio	X		
32	Las esquinas están limpias	X		
33	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
34	Los rodapiés están limpios	X		
35	Los estores están limpios	N/A		
36	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
37	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
38	El mobiliario se encuentra limpio	X		
39	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
40	Las luminarias están limpias	X		
41	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 09/06/15		
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)		SI	MIN	NO
42	El suelo del baño está limpio	X		
43	Las paredes están limpias	X		
44	La puerta está limpia	X		
45	El inodoro está limpio	X		
46	El lavabo está limpio	X		
47	El espejo está limpio	X		
48	Hay jabón	X		
49	Hay papel higiénico	X		
50	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
51	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
52	Hay control de firmas	X		
53	No se perciben olores desagradables	X		
54	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FEM)		SI	MIN	NO
18	El suelo del baño está limpio	X		
19	Las paredes están limpias	X		
20	La puerta está limpia	X		
21	El inodoro está limpio	X		
22	El lavabo está limpio	X		
23	El espejo está limpio	X		
24	Hay jabón	X		
25	Hay papel higiénico	X		
26	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
27	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
28	Hay control de firmas	X		
29	No se perciben olores desagradables	X		
30	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (ADAPTADO)		SI	MIN	NO
18	El suelo del baño está limpio	X		
19	Las paredes están limpias	X		
20	La puerta está limpia	X		
21	El inodoro está limpio	X		
22	El lavabo está limpio	X		
23	El espejo está limpio	X		
24	Hay jabón	X		
25	Hay papel higiénico	X		
26	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
27	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
28	Hay control de firmas	X		
29	No se perciben olores desagradables	X		
30	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 09/06/15		
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
ASCENSORES		SI	MIN	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
3. URGENCIAS				
SALA DE ESPERA ADULTOS		SI	MIN	NO
55	El suelo está limpio	X		
56	Las esquinas están limpias	X		
57	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
58	Los rodapiés están limpios	X		
59	Los estores están limpios	N/A		
60	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
61	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
62	El mobiliario se encuentra limpio	X		
63	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
64	Las luminarias están limpias	X		
65	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FEM)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 09/06/15		
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (ADAPTADO)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
SALA DE ESPERA PEDIATRÍA		SI	MIN	NO
55	El suelo está limpio	X		
56	Las esquinas están limpias	X		
57	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
58	Los rodapiés están limpios	X		
59	Los estores están limpios	N/A		
60	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
61	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
62	El mobiliario se encuentra limpio	X		
63	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
64	Las luminarias están limpias	X		
65	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 09/06/15		
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FEM)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 09/06/15		
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
4. CAFETERÍA				
CUARTO DE BAÑO CERCANO A CAFETERÍA (FEM)		SI	MIN.	NO
88	El suelo del baño está limpio	X		
89	Las paredes están limpias	X		
90	La puerta está limpia	X		
91	El inodoro está limpio	X		
92	El lavabo está limpio	X		
93	El espejo está limpio	X		
94	Hay jabón	X		
95	Hay papel higiénico	X		
96	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
97	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
98	Hay control de firmas	X		
99	No se perciben olores desagradables	X		
100	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
CUARTO DE BAÑO CERCANO A CAFETERÍA (MASC)		SI	MIN.	NO
88	El suelo del baño está limpio	X		
89	Las paredes están limpias	X		
90	La puerta está limpia	X		
91	El inodoro está limpio	X		
92	El lavabo está limpio	X		
93	El espejo está limpio	X		
94	Hay jabón	X		
95	Hay papel higiénico	X		
96	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
97	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
98	Hay control de firmas	X		
99	No se perciben olores desagradables	X		
100	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
ASCENSORES		SI	MIN.	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN.	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA Fecha: 09/06/15			
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO			
SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO			
MOSTRADOR DE CITACIÓN		Medición 1	Medición 2
Fecha y hora de inspección		09/06 11:50	09/06 12:15
1	Disponibilidad de Turn_O_Matic	SÍ	SÍ
2	Nº de personas en el mostrador de citación	3	7
3	Tº en minutos en ser atendido el último usuario	3	13
4	Nº de administrativas/ servidores de atención	2	2
5	Disponibilidad de asientos libres	SÍ	SÍ
ATENCIÓN TELEFÓNICA			
DÍA 1: 9/06/15		9:30	11:45
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	sí	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones (minutos)	1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 2: 11/06/15		9:22	13:00
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 3: 18/06/15		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA		12:30	16:00
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA Fecha: 09/06/15			
RUTA 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO			
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
	DÍA 4: 26/06/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	11:20	16:30
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: JULIO 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de junio de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital DE COLLADO VILLALBA
PERIODO:	JULIO/15 - 13 de JULIO de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	UNIDAD HOSPITALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	<p>La inspección se realiza en la Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª bloque A.</p> <p>Esta planta consta de un total de 30 habitaciones individuales, 2 de ellas preparadas como habitación de aislamiento.</p>
Áreas seleccionadas en la Inspección	Habitación de paciente (habitación y aseo)
	Pasillo de la unidad y Control de Enfermería
	Zona de sucio
	Sala de estar de acompañantes y aseo de familiares
	Materiales y equipos de limpieza
	Otros (uniformidad e identificación)
	Área intermedia de residuos
	Almacén periférico de materiales
	Almacén periférico de lencería
	Carro de comidas
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Almacén
	Servicio de Lencería
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Restauración

EVALUACIÓN DE HABITACIONES Y ASEO DE PACIENTES	
MUESTREO ALEATORIO:	Habitación hospitalización 410
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

El estado de limpieza de este espacio se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados, a excepción de las superficies horizontales del cabecero y de la mesilla, en donde se observó la presencia de polvo. El suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, cama, mesilla... presentan un adecuado estado de limpieza. La habitación que se inspeccionó era una habitación sin ocupar.

Al respecto del Aseo de la habitación, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

PASILLO DE LA UNIDAD Y CONTROL DE ENFERMERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

PASILLO DE LA UNIDAD

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, puertas, etc). Sólo los pasamanos del pasillo presentaban una discreta cantidad de polvo. Asimismo los cristales se encuentran en excelente nivel de limpieza.

CONTROL DE ENFERMERÍA

El nivel de limpieza del control es adecuado. La totalidad de los ítems evaluados presentan un adecuado estado de limpieza.

Se trata de un hospital sin papeles, por lo que se pudo observar que en el control de enfermería no existía ningún documento impreso en ningún lugar. La Historia Clínica está informatizada y los carros de dispensación de la medicación disponen de un ordenador portátil donde el personal va introduciendo todos los datos relativos a la asistencia del paciente en cuestión.

Asimismo los Consentimientos informados se realizan digitalmente y se inserta en la Historia Clínica del paciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

Al respecto del Servicio de Residuos en esta zona, se observan distintos contenedores, todos ellos en buen estado, así mismo, se objetiva que se realiza una buena segregación.

- Papel confidencial. En el momento de la **inspección se observa que no existe capacidad libre para continuar depositándolo.**
- Papel
- Envases
- Orgánico

- RBE clase III

En este espacio no hay contenedor para vidrio ni para pilas.

Referido a las pilas, la responsable explica que si existe residuo de este tipo, el personal sanitario avisa y es recogido. En cuanto al vidrio, existe un contenedor de punzantes grande en el que se va depositando ya que se está a la espera de instalar los contenedores de vidrio en los controles. Cuando este contenedor está lleno, la limpiadora lo lleva al cuarto de depósito intermedio de residuos y lo deposita en el contenedor correspondiente.

ZONA DE SUCIO	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La zona de sucio se encuentra dentro de la unidad, cercana al control de enfermería. El estado de limpieza es adecuado, y está libre de malos olores. Tanto el vertedero como el resto de ítems evaluados están limpios y bien conservados.

Cabe destacar que esta zona dispone de cubos de fregar y fregona, para ser utilizados si hay un paciente con patología infecciosa, con el fin de desecharse tras su uso (en el caso de la fregona).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE Y ASEO DE FAMILIARES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTES

Esta sala se sitúa al final del pasillo de hospitalización. La sala dispone de asientos. No dispone de máquinas de vending.

La sala se encuentra limpia y ordenada. Tan sólo se observaron insectos muertos en el poyete interior de la ventana.

CUARTOS DE BAÑO DE FAMILIARES

Situados dentro de la sala de espera, la cual dispone de tres aseos: uno femenino, uno masculino y otro adaptado. Todos los ítems evaluados (sanitarios, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los elementos instalados se encuentran en perfecto estado de mantenimiento en el momento de la inspección.

Servicio de Gestión de Residuos

En este espacio hay disponibles papeleras y su estado de limpieza y conservación es adecuado.

MATERIALES Y EQUIPOS DE LIMPIEZA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza

Inspección del Servicio de Limpieza

El carro de limpieza inspeccionado se encuentra en uso por parte de la limpiadora encargada de la limpieza de la unidad en cuestión. El carro está limpio y ordenado, y dispone de los materiales necesarios para la prestación del servicio: bayetas distintas para cada tipo de superficie (roja y amarilla para aseos, azul para puertas y pomos, y verde para mobiliario). La responsable de limpieza explica que la técnica de limpieza utilizada en todo el hospital es la de doble cubo.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección de la zona están disponibles en el carro, y están convenientemente etiquetados (detergente con lejía y limpiador general Saniwash®)

Asimismo hay disponibles guantes para realizar la limpieza, bolsas de basura, y papel higiénico para realizar la reposición.

Respecto a la reposición de papel y jabón, se informa que todas las mañanas las limpiadoras surten los carros con estos materiales, para poder realizar las reposiciones correspondientes.

Se dispone de señalizadores de suelos húmedos.

ALMACÉN INTERMEDIO DE RESIDUOS	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza
El almacén Intermedio de residuos presenta un estado adecuado de Limpieza
Servicio de Mantenimiento y Conservación
Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado
Servicio de Gestión de Residuos
<p>El área de hospitalización presenta un espacio destinado a almacén intermedio de residuos. La zona se encuentra limpia, bien conservada, ordenada, y libre de malos olores. Todos los contenedores están limpios, incluido el correspondiente al papel, que se observó que presentaba un estado de limpieza mejorable, tanto en el exterior como en su interior, en la anterior inspección realizada en el mes de mayo. La gobernanta indica que se todos se limpian semanalmente, los fines de semana.</p> <p>Los contenedores disponibles en esta zona son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenedores de residuos no peligrosos: orgánicos, papel y cartón, plásticos y vidrio. - Contenedores de residuos peligrosos: disponibles para los distintos tipos de residuos (clase III, y clase IV), es decir, contenedores amarillos, negros y azules.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE MATERIALES	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Almacén

Inspección del Servicio de Limpieza
El almacén periférico presenta un estado adecuado de Limpieza
Servicio de Mantenimiento y Conservación
Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado
Servicio de Gestión de Almacén
<p>Situado en un lateral de la unidad de hospitalización, se encuentra limpio y ordenado. La reposición se realiza mediante el sistema de Doble Cajetín. Cada cajetín dispone de dos compartimentos, de tal manera que el personal sanitario elige si se repone un compartimento, o se reponen los dos, en función del stock disponible. Cada compartimento tiene asignada una tarjeta con un número de localización. Dicha tarjeta se pasa por el lector digital una vez se ha vaciado el cajetín correspondiente, y queda registrada en una pantalla disponible en el mismo almacén.</p> <p>Durante la inspección no se observan materiales caducados, y todos los productos están en sus compartimentos, a excepción de algunas cajas de suero que se almacenan en el suelo.</p>

ALMACÉN PERIFÉRICO DE LENCERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Lencería

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén está limpio y las estanterías están ordenadas. No hay elementos situados en el suelo, lo que facilita la limpieza de la zona y previene de posibles incidentes que pudieran ocasionarse.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Lencería

El almacén de lencería también se sitúa en uno de los laterales del control. Se observa que hay stock disponible de ropa lisa, de forma, y felpa.

CONTROL DE CALIDAD DE LENCERÍA (Ver tabla en Anexo)

Se realiza un control de calidad final aleatorio de la ropa disponible, sobre las siguientes prendas: 1 sábana de adulto, 1 toalla grande, 1 toalla pequeña, 1 funda de almohada, 1 colcha, 1 pijama de adulto y un camisón. Se abren las prendas y se observa que todos los elementos se encuentran en perfecto estado de limpieza, doblado, planchado, y repaso y costura. Sólo se detectó una **toalla de baño con una mancha amarilla de tamaño significativo**, que se retira del circuito y se envía a la lavandería.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza control del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completas: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Una de las bandejas contiene ensalada de alubias y escalope de ternera, ambas se presentan en platos con tapadera. La segunda tiene gazpacho y pescado, ambos con tapadera también. Las cantidades son adecuadas. Se mide también un puré de una tercera bandeja.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 5 platos. De los platos calientes, el puré alcanza una temperatura de **65°C**, el escalope (**71°C con termómetro láser y 55 °C con la sonda**) y el pescado de **64**. De los platos fríos, la ensalada está a una temperatura de **11 °C (láser) y 10 °C (sonda)** y el gazpacho a **4,1 °C** con el láser. Por tanto, **sólo uno de los platos inspeccionados (la ensalada fría) no obtiene la temperatura marcada por el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas"**.

Ambas mediciones de temperatura se han realizado con termómetros de sonda y de láser calibrados.

INFORMACION ADICIONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Todos los espacios inspeccionados presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**. Conviene incidir en la limpieza de las superficies horizontales de habitaciones, pasillo, etc.
2. Las áreas intermedias destinadas a **residuos, almacén de materiales y almacén de lencería** presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Así mismo, tanto las observaciones realizadas durante la inspección como la información facilitada por la responsable de limpieza parecen indicar que los servicios de residuos, lencería y almacén de esas zonas funcionan correctamente, no detectándose ninguna incidencia en el momento de la inspección.
3. Respecto al **carro de comida**, todos los ítems evaluados presentan valores positivos durante la inspección, a excepción de la temperatura de 1 de los 5 platos inspeccionados.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Restauración	<ul style="list-style-type: none"> • Incidir en la mejora de la temperatura de los platos servidos calientes y fríos
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Incidir en la limpieza de las superficies horizontales y de la mesilla de habitación.
Servicio de Lencería	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar control final de la lencería con el fin de detectar prendas con deficiencias en lavado/secado/planchado/costura.
Servicio de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá evitarse el depósito de las cajas de sueros directamente en el suelo
Servicio de Gestión de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Vaciar contenedores de papel confidencial cuando estén llenos

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL JUNIO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Según época estival	conforme	
OBSERVACIONES			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: se adjuntan controles de calidad del aire ambiental realizados por laboratorio externo el día 5/06/2015	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	
INFORMACION ADICIONAL	
Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 19/06 en cocina y zonas de riesgo	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	cambiar el encabezado de la tabla de acciones relevantes que sigue poniendo mes de enero

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS	
Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (268,17 kg/cama)
RBE	Se aporta (34,52 kg/cama)
RC	Se aporta (1,07 kg/cama)
RQ	Se aporta (4,13 kg/cama)

Observaciones:

Se mantiene un incremento de un 30% en la producción de RBE que ya se observó en el mes de mayo, respecto a los meses de enero, febrero, marzo y abril. También incrementan ligeramente los RC y RQ, aunque en mucha menor medida.

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede
OBSERVACIONES	
Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista	

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, no hay ninguna que presente no conformidad en alguno de los ítems evaluados.	
Nº de no conformidades	0
Acciones correctoras	N/P

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores.		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Adjuntan registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes e indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina. Adjuntan también análisis del agua de red.
Plan de Mantenimiento	conforme	Se ha producido 1 parte de trabajo correspondientes a averías durante el mes, un aviso de fontanería tras inspección de DD.
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 19 de junio).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 16 de junio.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA		
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas	
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS	
GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
6.942	297	4,19%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes al primer semestre de 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL**CONSIDERACIONES GENERALES**

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de enero, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. En general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada
2. En el servicio de personal administrativo, el porcentaje de llamadas perdidas es superior al establecido como aceptable.

AREAS DE MEJORA

Servicio de personal administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar porcentaje de llamadas perdidas
Servicio de Seguridad y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none">• Modificar el encabezado el Informe Mensual de Seguridad ya que sigue poniendo el mes de enero

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 1: HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 13/07/2015

RUTA 1: UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN				
SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO				
1. HABITACIONES DE PACIENTES				
	HABITACIONES	SI	MIN	NO
1	El suelo está limpio	x		
2	Las esquinas están limpias	x		
3	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
4	Los rodapiés están limpios	x		
5	Los estores están limpios	x		
6	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
7	La mesilla está limpia		x	
8	La cama está limpia	x		
9	Las ruedas están limpias	x		
10	El sillón de la habitación está limpio	x		
11	El cabecero está limpio		x	
12	Los interruptores están limpios	x		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
14	Las luminarias están limpias	x		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
	CUARTO DE BAÑO DE PACIENTES	SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	x		
17	Las paredes del baño están limpias	x		
18	La puerta del baño está limpia	x		
19	El inodoro está limpio	x		
20	El lavabo está limpio	x		
21	El espejo está limpio	x		
22	Hay jabón en el baño	x		
23	Hay papel higiénico	x		
24	Los grifos y las duchas están limpias	x		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
26	No se perciben olores desagradables	x		
27	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 13/07/2015		
2. EVALUACIÓN DEL PASILLO Y CONTROL DE ENFERMERÍA				
PASILLO DE LA UNIDAD		SI	MIN	NO
28	El suelo del pasillo está limpio	x		
29	Las paredes y techos están limpios	x		
30	Las barandillas están limpias		x	
31	Los carteles informativos están libres de polvo	x		
32	Las luminarias están limpias	x		
33	Los cristales están limpios	x		
CONTROL DE ENFERMERÍA		SI	MIN	NO
34	El suelo está limpio	x		
35	Los cristales de las ventanas están limpios	x		
36	El mostrador está limpio	x		
37	El lavabo está limpio	x		
38	Las estanterías están limpias	x		
39	Los teléfonos están limpios	x		
40	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
41	Los ordenadores están limpios	x		
42	Las patas y ruedas de los muebles están limpios	x		
43	Las paredes están limpias	x		
44	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
45	Hay jabón	x		
46	Hay papel secamanos	x		
47	El frigorífico de medicación está limpio	x		
48	El tubo neumático está limpio	x		
49	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

4. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE SUCIO		SI	MIN	NO
50	El suelo está limpio	x		
51	Las superficies horizontales están limpias	x		
52	Las paredes y el techo están limpios	x		
53	Las esquinas están limpias	x		
54	El lavabo está limpio	x		
55	El vertedero está limpio	x		
56	La pila está limpia	x		
57	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
58	No se perciben olores desagradables	x		
59	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 13/07/2015		
3. SALA DE ESPERA VENDING		SI	MIN	NO
60	El suelo está limpio	X		
61	Las superficies horizontales están limpias		X	
62	El mobiliario está limpio	X		
63	Las paredes y el techo están limpios	X		
64	Las esquinas están limpias	X		
65	Las puertas están limpias (y pomos)	X		
66	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
	CUARTO DE BAÑO FAMILIARES	SI	MIN	NO
67	Control de firmas	X		
68	El suelo del baño está limpio	X		
69	Las paredes del baño están limpias	X		
70	La puerta del baño está limpia	X		
71	El inodoro está limpio	X		
72	El lavabo está limpio	X		
73	El espejo está limpio	X		
74	Hay jabón en el baño	X		
75	Hay papel higiénico	X		
76	Los grifos y las duchas están limpias	X		
77	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
78	No se perciben olores desagradables	X		
79	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

5. MATERIALES Y EQUIPOS		SI	NO
1	Utilizan doble cubo o Sistema de microfibra	X	
2	Utilizan agua con desinfectante	X	
3	Los productos están etiquetados	X	
4	Tienen mopas para recoger el polvo del suelo	x	
5	No emplean escobas o sistemas que levanten polvo	x	
6	Tiene bayetas diferenciadas por colores para las superficies (azul-mobiliario, amarillo-sanitarios, verde-office de planta)	x	
7	Tiene cubeta para desechar bayetas usadas	x	
8	El carro está limpio	x	
9	Utilizan la señal de suelos húmedos	x	
10	Hay guantes disponibles	x	
11	Hay papel higiénico y jabón disponible	x	
12	Tienen bolsas de basura	x	

6. OTROS		SI	NO
1	El personal del servicio está perfectamente uniformado	x	
2	El personal del servicio está perfectamente identificado	x	

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 13/07/2015		
SERVICIO DE RESIDUOS				
ALMACÉN DE RESIDUOS		SI	MIN	NO
1	Las zonas destinadas a almacén están correctamente señalizadas	x		
2	Las zonas destinadas a almacén están limpias	x		
3	La segregación de Residuos se realiza de manera correcta	x		
4	La recogida de residuos se realiza en base a la normativa vigente	x		
5	Los residuos se recogen en la periodicidad establecida	x		
6	No se perciben olores desagradables	x		
7	Hay contenedores de RSU disponibles y no exceden de su capacidad	x		
8	No se observan contenedores de residuos biológicos... apilados	x		
9	Hay contenedores disponibles para depositar objetos punzantes	x		
10	Hay contenedores disponibles para depositar RBE	x		
11	Hay contenedores disponibles para depositar vidrio	x		
12	Hay contenedores disponibles para depositar papel	x		
13	Hay contenedores disponibles para depositar envases plástico	x		
14	Hay contenedores disponibles para depositar pilas	x		avisan y se recogen

SERVICIO DE ALMACÉN				
ALMACÉN PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están limpias	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza			X
4	Los elementos almacenados no se depositan directamente en el suelo			X
5	Los productos están ordenados en las estanterías por fecha de caducidad (FIFO)	x		
6	El almacén dispone de las medidas de prevención de incendios	x		
7	El almacén está bien ventilado	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 13/07/2015

SERVICIO DE RESTAURACIÓN				
INSPECCIÓN CARRO DE COMIDA		SI	MIN	NO
1	Los carros llegan a la planta en el horario pactado	x		
2	Suben todas las dietas que se han pedido	x		
3	Correspondencia entre dieta solicitada y suministrada	x		
4	Las bandejas están completas	x		
5	Temperatura de la comida caliente servida. -valor referencial ->=65°C-	x		
6	Temperatura de la comida fría servida. -valor referencial ->=8°C-			X
7	Conformidad del paciente con la temperatura (°C) de la comida (caliente) servida	x		
8	La presentación es adecuada	x		
9	Alimentos en buenas condiciones organolépticas	x		
10	El carro está limpio	x		
11	Las bandejas están limpias	x		

Mediciones de Temperatura				
1	Comidas Calientes	71	65	64
2	Comidas Frías	10	4	

SERVICIO DE LENCERÍA				
INSTALACIONES ALMACÉN LENCERÍA PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están ordenadas	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Hay stock de todos los productos (sábanas, toallas, camisones, pijamas...)	x		

RESULTADO DEL CONTROL DE CALIDAD				
		SI	MIN	NO
1	Lencería en condiciones adecuadas (sin roturas, sin manchas, sin arrugas, sin humedad)		x	



CONTROL DE CALIDAD DE LAS PRENDAS LENCERÍA PROCESADAS

FECHA: 13/07/2015
HOSPITAL: Hospital General de Villalba

TIPO DE PRENDA	ROPA LISA				ROPA FORMA			ROPA FELPA	
	SABANA	FUNDA ALM	ENTREM	COLCHA	CAMISA PTE	PANTAL PTE	CAMISÓN	TOALLA P	TOALLA G
TAMAÑO MUESTRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAL PLANCHADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAL DOBLADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXCESO DE HUMEDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS AMARILLAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MANCHAS DE SANGRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS METÁLICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRAS MANCHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESTOS PEGAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS RESTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROTURAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFECTOS COSTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFECTOS DISEÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% DE RECHAZO	11,11%								

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: AGOSTO 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de julio de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	AGOSTO/15 - 25 de agosto de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	ZONAS GENERALES
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspecciona el estado de limpieza y conservación de zonas generales y sus anexos , en varias áreas del hospital: Entrada principal y Urgencias generales y pediátricas
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada del hospital – Hall principal
	Cuartos de baño junto al hall principal (femenino, masculino y adaptado)
	Pasillo principal
	Entrada de urgencias
	Sala de espera de urgencias adultos
	Cuartos de baño sala de espera de urgencias adultos (femenino, masculino y adaptado)
	Sala espera de urgencias pediatría
	Cuartos de baño sala de espera urgencias pediatría (femenino y masculino)
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Residuos

EVALUACIÓN DE LA ENTRADA PRINCIPAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Hall principal Aseos de públicos hall principal
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

HALL:

La puerta de entrada presenta un estado de limpieza adecuado en todos los ítems. Los cristales están limpios tanto en su cara externa como interna y no se observan marcas o dedos. También cabe destacar el estado de limpieza de los rieles, que no presentan restos de tierra ni gravilla, o suciedad.

La escalera mecánica situada en frente de la cafetería presenta también un adecuado estado de limpieza.

El resto de ítems evaluados también presentan un adecuado estado de limpieza: felpudos, suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, mobiliario...

CUARTOS DE BAÑO (FEMENINO, MASCULINO Y ADAPTADO):

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza. El olor es muy agradable.

Consumibles:

La jabonera metálica no presenta óxido, y se encuentra limpia. Se comprueba la existencia de jabón en su interior. El secamanos funciona adecuadamente en el aseo femenino y adaptado, pero no en el masculino. También se comprueba la existencia de papel higiénico en los todos inodoros disponibles.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado, a excepción de los halógenos de los baños masculino y femenino, donde se observa que en ambos han sido sustraídos y no han sido repuestos en el momento de la inspección. Es de destacar que esta misma incidencia en estos mismos aseos ya se detectó en las inspecciones realizadas en esta zona en el mes de junio.

ZONA DE URGENCIAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada de urgencias Sala de espera de urgencias adultos Cuartos de baño de sala de espera adultos (femenino, masculino y adaptado) Sala de espera de urgencias pediatría Cuartos de baño sala de espera urgencias (pediatría)
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

ENTRADA DE URGENCIAS:

La entrada de urgencias presenta un adecuado estado de limpieza, las puertas, los rieles y el resto de ítems evaluados se encuentran limpios en el momento de la inspección. Solo el felpudo presenta un aspecto de limpieza mejorable, con presencia de pelusas visibles y algún chicle.

SALAS DE ESPERA DE URGENCIAS (ADULTOS y PEDIATRÍA):

La sala de espera presenta un adecuado estado de limpieza. El suelo, paredes, techos, esquinas, luminarias, rejillas, rodapiés están libres de polvo o suciedad. Los cristales se encuentran limpios en su cara interna y externa.

Las máquinas de vending situadas en esta sala de espera de adultos presentan cierta cantidad de polvo en sus superficies superiores horizontales.

Las papeleras disponibles se encuentran por debajo del 85% de su capacidad.

CUARTOS DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA ADULTOS (FEMENINO, MASCULINO Y ADAPTADO):

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo) presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera metálica, y presenta jabón.

El secamanos funciona adecuadamente. Respecto al papel higiénico, todos los aseos disponen de papel.

La hoja de control de firmas ha sido correctamente cumplimentada por la limpiadora.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIONES VISUALES

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Las entradas (principal y urgencias) presentan en general un **nivel de limpieza, orden y conservación** muy aceptable.
2. La sala de espera también presenta un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
3. Los cuartos de baño inspeccionados presentan un **nivel de limpieza, orden y conservación** muy aceptable.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Incidir en la limpieza de las máquinas de vending de la sala de espera de urgencias de adultos • Mejorar la limpieza de los felpudos de la entrada de urgencias
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reponer halógenos fundidos en aseos público femenino y masculino del hall. • Arreglar el secamanos del aseo masculino

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	AGOSTO/15 - 25 de agosto de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	Exteriores del hospital
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Accesos de Entrada principal, y de Urgencias. Viales y jardines. Exteriores generales del Hospital.
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada principal
	Entrada urgencias
	Exteriores del Hospital
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Viales y Jardines- Mantenimiento
	Servicio de Seguridad

EXTERIORES DEL HOSPITAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada principal: exteriores Entrada de urgencias: exteriores Viales y Jardines
Servicios Evaluados:	Seguridad
	Mantenimiento y Conservación
	Viales y Jardines

Servicio de Seguridad

ENTRADA PRINCIPAL:

Respecto a los **accesos** de la entrada principal, éstos se encuentran libres, y permiten el paso de ambulancias u otros vehículos autorizados.

No hay plazas de minusválidos en estas entradas, porque están situadas en el parking.

ENTRADA URGENCIAS:

Respecto a los **accesos** de la entrada de urgencias, éstos se encuentran libres, y permiten el paso de ambulancias u otros vehículos autorizados.

Las **plazas de minusválidos** se sitúan en uno de los laterales de la entrada. Los coches estacionados en el momento de la inspección tienen el distintivo apropiado colocado.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran bien conservados y mantenidos, tanto en el acceso principal como en el acceso de urgencias.

Servicio de Viales y Jardines

ENTRADAS PRINCIPALES

Situadas en el nivel 0 del hospital. En general, el estado de limpieza de las 2 entradas principales es adecuado. El suelo se encuentra libre de basura. El margen de la acera también está libre de tierra, gravilla o suciedad. Los carteles identificativos están limpios. Se observa que se ha procedido a la colocación de papeleras en la zona de la entrada principal, lo que ha contribuido a mejorar su limpieza también.

Respecto a la **señalética** vertical no se observan elementos deteriorados.

ENTRADA DE URGENCIAS:

Se sitúa en el nivel 0 del Hospital. En general, el estado de limpieza es adecuado. El suelo se encuentra libre de basura, tierra, gravilla o suciedad. El margen de la acera también está libre de tierra, gravilla o suciedad. Los carteles identificativos se encuentran limpios. Respecto a la **señalética** vertical no se observan elementos deteriorados.

Respecto a los **jardines**, en general tanto los de urgencias como de la entrada principal, presentan buen aspecto, sin matorrales secos. En cuanto a su limpieza, los situados en la entrada de urgencias presentan un estado deficiente con una cantidad bastante considerable de basura, colillas, etc.

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIONES VISUALES

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Los exteriores de la entrada principal en general presentan un adecuado **nivel de limpieza, conservación, mantenimiento de viales y de jardines**. Sin embargo, en los exteriores de la zona de urgencias es necesario mejorar la limpieza de los jardines.
2. Se presta especial atención al **aparcamiento** en zonas donde está prohibido aparcar (viales y jardines- seguridad)
3. Se respetan **las plazas de minusválidos**.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar aplicando medidas ley anti- tabaco
Servicio de Mantenimiento	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Viales y	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la limpieza de los jardines de urgencias

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	AGOSTO/15- 25 de agosto de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo, evaluación puntual del mostrador de citación y la atención telefónica.
ÁREAS SELECCIONADAS DE INSPECCIÓN	Mostrador de Citación
	Atención Telefónica
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo

EVALUACIÓN DEL MOSTRADOR DE CITACIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Mostrador de Citación situado en la Planta Baja- Pasillo Consultas externas
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Inspección del Mostrador de Citaciones

PROCEDIMIENTO

Para realizar la inspección se ha escogido el mostrador de citaciones situado en la planta cero. Todas las mediciones se han realizado siempre sobre el mismo mostrador.

Durante el periodo evaluado se realizaron 2 inspecciones **independientes y puntuales**, en las que se valoraron los siguientes parámetros:

- Número de personas en la fila del mostrador esperando a ser atendidas por la administrativa
- Tiempo en ser atendido por la administrativa el último usuario que llega a la fila del mostrador
- Disponibilidad de asientos libres

1. NÚMERO DE PERSONAS EN LA FILA DEL MOSTRADOR

Se realizan 2 mediciones en el mostrador seleccionado.

Se ha registrado el número de personas que se encontraban a la espera para ser atendidas en la fila del mostrador. En este Hospital hay disponibilidad de obtención de número mediante un tótem instalado, tal variable se considera a priori un elemento positivo dentro del servicio. Para obtener el número de personas que se encuentran en espera, se procede a restar los números existentes previo al obtenido del dispensador en el momento de la inspección.

2. TIEMPO EN SER ATENDIDO EL ÚLTIMO USUARIO

Se registra en **tiempo en minutos** de espera realizada desde que se recoge el turno hasta que es atendida. Este es el parámetro clave de la inspección que se realiza.

El tiempo considerado como "*óptimo*" en atención en mostradores es de 10 minutos, y se considera "*admisible*" en la franja de 10 a 15 minutos de espera. Más de 15 minutos de espera, se considera por debajo de los estándares de calidad recomendados.

INSPECCIÓN Y RESULTADOS

El mostrador seleccionado se encuentra situado en la planta baja, en el área de Admisión. Asimismo, dicho espacio dispone de bancadas de asientos en número suficiente. Durante la inspección siempre se observen asientos disponibles.

Existen 5 puestos de atención que se regulan en función de las necesidades. El día de la inspección hay 4 puestos de atención abiertos.

Respecto a la organización de la atención, la sala dispone de 2 tótem situados a ambos lados del mostrador, donde el usuario debe elegir la solicitud que desea hacer. En este caso se ha elegido la opción citación.

Una vez seleccionada la opción citación en el tótem por el usuario, éste permanecerá a la espera hasta que el número de su ticket aparezca reflejado en la pantalla que indica el orden de atención, y el puesto al que debe dirigirse.

Se realiza la inspección el día 25 de agosto de 2015.

Los resultados son los siguientes:

- En la primera inspección había 7 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 10 minutos.
- En la segunda inspección había 5 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de 9 minutos.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos indican que los tiempos de espera en los mostradores se mantienen muy aceptables.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
MUESTREO ALEATORIO:	Llamadas telefónicas a través de centralita
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Atención Telefónica

PROCEDIMIENTO

Se realizan 8 **inspecciones puntuales** mediante la realización de llamadas a la Centralita, siendo el objetivo la posibilidad de la obtención de cita telefónica en una de las agendas.

En cada una de las 8 inspecciones se puede conseguir el objetivo (la posibilidad de obtención de cita) con una sola llamada o mediante la realización de llamadas consecutivas. El resultado óptimo es la consecución del objetivo con la primera llamada, en el supuesto de que fuera necesario repetir llamadas consecutivas, se registran los datos obtenidos en lo denominado "llamada fallida". (Ver Anexo).

Los parámetros evaluados con la primera llamada son los siguientes:

- Comunicación con el hospital en el primer intento
- Nº de derivaciones realizadas
- Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (posibilidad de obtener la cita)
- Duración en minutos de la llamada hasta la consecución del objetivo (tiempo invertido hasta la obtención de la cita en la primera llamada)

Solo en el supuesto de no lograr el objetivo con la primera llamada telefónica, se realizan nuevas llamadas de forma consecutiva y se registran dentro del parámetro "*atención telefónica fallida*" (Ver Anexo), las siguientes variables:

- Número de llamadas realizadas (la suma de todas las llamadas)
- Tiempo en minutos invertido en el total de llamadas
- Obtención de la cita (consecución del objetivo después de todas las llamadas realizadas)

INSPECCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESULTADOS

El Hospital dispone de una centralita telefónica que permite saber en tiempo real, cuál es el estado de cada operador y cuál es el estado de cada llamada. Los usuarios llaman al teléfono, y las llamadas van entrando en las diferentes colas, según la opción que elijan (citaciones, operadora, recursos humanos, administración y compras, gestión de citas).

Los resultados obtenidos indican que en las **8 inspecciones se ha contactado con el operador en la primera llamada para solicitar una modificación de citas. La espera para ser atendidos ha sido de entre 1 y 2 minutos.**

CONCLUSIONES

Los resultados indican que en las 8 llamadas realizadas se ha conseguido el objetivo inicial (contactar con citaciones), en la primera llamada, tras una espera de entre 1 y 2 minutos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL JULIO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	3 veces/semana	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Todos los días	N/A	
OBSERVACIONES			
Se aportan órdenes de trabajo de viales y jardines (3 días a la semana)			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	1
Fecha de la Incorrección	28/07/2015
Observaciones: esterilizador de gas-plasma. Se repitió el proceso	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: se observa una evolución en aumento de las ufc/m3 de las muestras analizadas en los 3 meses consecutivos. Aún así, la validación ambiental del aire de inmisión sigue siendo conforme.	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	En los certificados de tratamiento en zonas de riesgo y en cafetería se indica que deben colocarse burletes en las puertas de acceso desde el exterior.

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	
INFORMACIÓN ADICIONAL	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (364,69 kg/cama)
RBE	Se aporta (36,47 kg/cama)
RC	Se aporta (1,22 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,99 kg/cama)

Observaciones:

Se mantiene el incremento en la producción de RBE que ya se observó en los meses de mayo y junio, respecto a los meses de enero, febrero, marzo y abril. También incrementan los RSU. Según informan, el hospital se encuentra ya a pleno rendimiento, por lo que es un incremento lógico derivado de la propia actividad del hospital.

SERVICIO DE LIMPIEZA

BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

INFORMACION ADICIONAL

Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA

BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo: camisón, toalla de manos y sábana	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	

INSPECCION FINAL

(Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)

Observaciones:

Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.

El resultado es que de 235 prendas evaluadas, sólo 1 presenta una no conformidad en alguno de los ítems evaluados (mancha amarilla en sábana).

Nº de no conformidades	1
Acciones correctoras	Se retira del circuito y se envía a reprocesar

SERVICIO DE RESTAURACIÓN	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indican que los registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes y análisis físico-químico y microbiológico del agua de red están disponibles para ser verificados
Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 17 de julio de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 17 de julio.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA

BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
8.646	125	1,3%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 7 meses de 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de julio, se concluye que en general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada.

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 4: ZONAS GENERALES

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA	Fecha: 25/08/2015
RUTA 8: VIALES Y JARDINES_ZONAS GENERALES_PERSONAL ADMINISTRATIVO	

SERVICIO DE VIALES Y JARDINES_SERVICIO DE SEGURIDAD				
1. ENTRADA PRINCIPAL DEL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
2	Los paneles identificativos exteriores están limpios	X		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	X		
4	La entrada principal está libre de coches mal aparcados	X		
5	Se respetan las plazas de minusválidos de la entrada principal	N/A		
6	Las rutas de acceso están debidamente señalizadas	X		
7	Las rutas de acceso no presentan obstáculos	X		
2. EXTERIORES DEL HOSPITAL				
ENTRADA PRINCIPAL				
		SI	MIN	NO
1	Los suelos de parterres y caminos están libres de basura, colillas		X	
2	Los jardines están bien cuidados, libres de malas hierbas	X		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	X		
4	Los paneles identificativos y señales se encuentran en buen estado	X		
5	Las vías de evacuación del hospital están libres	X		
6	No existen elementos que obstaculicen a los vehículos de emergencia el acceso a las instalaciones del centro y fachadas de los edificios	X		
ENTRADA URGENCIAS				
		SI	MIN	NO
1	Los suelos de parterres y caminos están libres de basura, colillas			X
2	Los jardines están bien cuidados, libres de malas hierbas	X		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	X		
4	Los paneles identificativos y señales se encuentran en buen estado	X		
5	Las vías de evacuación del hospital están libres	X		
6	No existen elementos que obstaculicen a los vehículos de emergencia el acceso a las instalaciones del centro y fachadas de los edificios	X		
3. ENTRADA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL				
		SI	MIN	NO
1	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
2	Los paneles identificativos exteriores están limpios	X		
3	Las papeleras se encuentran por debajo de su capacidad	X		
4	La entrada de urgencias está libre de coches mal aparcados	X		
5	Se respetan las plazas de minusválidos de la entrada de urgencias	X		
6	Las rutas de acceso están debidamente señalizadas	X		
7	Las rutas de acceso no presentan obstáculos	X		

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO				
ZONAS GENERALES				
1. HALL PRINCIPAL				
ZONA ENTRADA AL HOSPITAL		SI	MIN	NO
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
2	Los felpudos están limpios	X		
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
4	Las esquinas están limpias	X		
5	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
6	Los rodapiés están limpios	X		
7	Los estores están limpios			
8	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
9	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
10	El mobiliario se encuentra limpio	X		
11	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
12	Las luminarias están limpias	X		
13	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
14	El suelo está limpio	X		
15	Las esquinas están limpias	X		
16	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
17	Los rodapiés están limpios	X		
18	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera			
19	Las repisas no presentan polvo ni suciedad			
20	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO MASCULINO JUNTO A HALL PRINCIPAL		SI	MIN	NO
21	El suelo del baño está limpio	X		
22	Las paredes están limpias	X		
23	La puerta está limpia	X		
24	El inodoro está limpio	X		
25	El lavabo está limpio	X		
26	El espejo está limpio	X		
27	Hay jabón	X		
28	Hay papel higiénico	X		
29	Hay dispositivo secamanos/papel			X
30	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
31	Hay control de firmas	X		
32	No se perciben olores desagradables	X		
33	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
CUARTO DE BAÑO FEMENINO JUNTO A HALL PRINCIPAL		SI	MIN	NO
21	El suelo del baño está limpio	X		
22	Las paredes están limpias	X		
23	La puerta está limpia	X		
24	El inodoro está limpio	X		
25	El lavabo está limpio	X		
26	El espejo está limpio	X		
27	Hay jabón	X		
28	Hay papel higiénico	X		
29	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
30	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
31	Hay control de firmas	X		
32	No se perciben olores desagradables	X		
33	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	

CUARTO DE BAÑO ADAPTADO JUNTO A HALL PRINCIPAL		SI	MIN	NO
21	El suelo del baño está limpio	X		
22	Las paredes están limpias	X		
23	La puerta está limpia	X		
24	El inodoro está limpio	X		
25	El lavabo está limpio	X		
26	El espejo está limpio	X		
27	Hay jabón	X		
28	Hay papel higiénico	X		
29	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
30	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
31	Hay control de firmas	X		
32	No se perciben olores desagradables	X		
33	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
3. URGENCIAS				
ZONA ENTRADA A URGENCIAS		SI	MIN	NO
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
2	Los felpudos están limpios		X	
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X		
4	Las esquinas están limpias	X		
SALA DE ESPERA ADULTOS		SI	MIN	NO
5	El suelo está limpio	X		
6	Las esquinas están limpias	X		
7	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
8	Los rodapiés están limpios	X		
9	Los estores están limpios			
10	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
11	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
12	El mobiliario se encuentra limpio		X	
13	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
14	Las luminarias están limpias	X		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO FEMENINO JUNTO A SALA DE ESPERA ADULTOS		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes están limpias	X		
18	La puerta está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	Hay control de firmas	X		
27	No se perciben olores desagradables	X		
28	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO MASCULINO JUNTO A SALA DE ESPERA ADULTOS		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes están limpias	X		
18	La puerta está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	Hay control de firmas	X		
27	No se perciben olores desagradables	X		
28	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

	SALA DE ESPERA PEDIATRÍA	SI	MIN	NO
5	El suelo está limpio	X		
6	Las esquinas están limpias	X		
7	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
8	Los rodapiés están limpios	X		
9	Los estores están limpios			
10	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
11	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
12	El mobiliario se encuentra limpio	X		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
14	Las luminarias están limpias	X		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
	CUARTO DE BAÑO FEMENINO JUNTO A SALA DE ESPERA PEDIATRÍA	SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes están limpias	X		
18	La puerta está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	Hay control de firmas	X		
27	No se perciben olores desagradables	X		
28	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
	CUARTO DE BAÑO MASCULINO JUNTO A SALA DE ESPERA PEDIATRÍA	SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	X		
17	Las paredes están limpias	X		
18	La puerta está limpia	X		
19	El inodoro está limpio	X		
20	El lavabo está limpio	X		
21	El espejo está limpio	X		
22	Hay jabón	X		
23	Hay papel higiénico	X		
24	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
26	Hay control de firmas	X		
27	No se perciben olores desagradables	X		
28	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO			
MOSTRADOR DE CITACIÓN		Medición 1	Medición 2
		12 hrs	13 hrs
1	Disponibilidad de Turn_O_Matic	si	si
2	Nº de personas en el mostrador de citación	7	5
3	Tº en minutos en ser atendido el último usuario	10	9
4	Nº de administrativas/ servidores de atención	4	3
5	Disponibilidad de asientos libres	si	si

ATENCIÓN TELEFÓNICA			
	DÍA 1: 18/08/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	10:15	13:30
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	Sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	Sí	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
	DÍA 2: 20/08/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	9:30	13:10
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	SI	SI
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	SI	SI
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
	DÍA 3: 28/08/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	10:15	14:05
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
	DÍA 4: 31/08/2015	Llamada 1	Llamada 2
	RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA	10:05	12:20
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	si	si
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	si	si
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	2
	ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos)		
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tº invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: SEPTIEMBRE 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de agosto de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital General Villalba.
PERIODO:	SEPTIEMBRE/15- 22 de septiembre de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	CAFETERÍAS Y COCINA DE PÚBLICO Y PERSONAL
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspeccionan las instalaciones de cocina y cafeterías de público y personal al objeto de comprobar su funcionamiento y los procedimientos de trabajo , las prácticas de fabricación e higiene , y el estado de las instalaciones
Áreas seleccionadas en la Inspección	Zona de recepción
	Almacén de productos no perecederos
	Cámaras frigoríficas de refrigeración y congelación
	Zona de elaboración
	Zona de autoservicio
	Zona de lavado de vajilla y menaje (plonge)
	Zona de basuras
	Aseos y vestuarios
	Plan APPCC
	Autoservicio y Cafeterías

INFORME

Inspección de las cocinas y cafeterías del Hospital de Collado Villalba

El pasado día 22 de septiembre se realizó una visita de inspección a las instalaciones de las cafeterías del Hospital de Collado Villalba, al objeto de comprobar su funcionamiento y los procedimientos de trabajo, las prácticas de fabricación e higiene y el estado de las instalaciones.

La visita fue realizada por dos personas de la Unidad Técnica de Control del SERMAS, Tamara Suquet y Miguel Ángel Herrera, acompañados, en todo momento, por Laura Alfaro, Responsable de Calidad del Hospital, Manuel Campoy, Director de Hostelería y José Muñoz, Jefe de cocina y José Miguel Rábano Jefe de cafeterías de la empresa Bepers, empresa de servicios del grupo IDC-Salud, responsable de la gestión del centro.

Como documento inicial de trabajo y para abarcar todas las zonas y actividades que se desarrollan en las cafeterías, se diseñó un check-list incluyendo las siguientes áreas:

- Zona de recepción
- Almacenes de productos no perecederos
- Cámaras frigoríficas de refrigeración y congelación
- Zona de elaboración
- Zona de autoservicio
- Zona de lavado de vajilla y menaje (plonge)
- Zona de basuras
- Aseos y vestuarios
- Plan APPCC
- Autoservicio y cafeterías

En todas ellas se trataba de comprobar el funcionamiento correcto de las instalaciones y de los procedimientos de trabajo, junto con las posibles deficiencias que puedan tener reflejo en las comidas que se sirven a los usuarios y a los trabajadores del hospital que acuden a ellas, al objeto de tomar las oportunas acciones correctoras que mejoren el servicio y eviten posibles problemas potenciales de índole alimentaria. Se indican especialmente aquellas cuestiones que se consideran críticas y que deberían ser subsanadas de inmediato ya que *"el operador de empresa alimentaria es el principal responsable de la seguridad alimentaria"*, como indica el Reglamento CE 852/2004 en su Artículo 1.

Existen dos cafeterías con una cocina común para ambas. Según los datos aportados por la empresa que explota el servicio, se elaboran alrededor de 90-120 comidas al día, además de desayunos, meriendas y otras consumiciones. El horario de apertura es de 7:30 a 22:00 horas para el personal de guardia y cierra a las 22:00 para el público en general. La cafetería se encarga también de proporcionar unas 12-15 comidas y cenas al personal de guardia del hospital.

La plantilla de la cafetería está formada por 14 personas.

UNIDAD TECNICA DE CONTROL

El sistema de producción que se utiliza en la cocina de las cafeterías es el de elaboración tradicional en caliente, con trabajo en dos turnos los siete días de la semana.

Conviene resaltar que todo lo recogido a continuación contempla lo comprobado el día de la visita, junto con los comentarios y explicaciones de los responsables de la instalación a preguntas de la UTC. Ello no quiere decir que, en otro momento, puedan darse éstas u otras circunstancias que influyan en la calidad y seguridad de los procesos.

1) Zona de recepción

Esta zona está limpia y ordenada. La entrada de mercancías es exclusiva para proveedores de alimentos. Las entregas de productos están programadas aunque procuran no almacenar excesivas cantidades ya que el suministro es fácil debido a la localización del hospital y que existe una zona de descarga específica.



La compra está centralizada, al igual que los proveedores homologados por la empresa.

En la recepción se hace un control visual y de temperatura en aquellos casos que sea necesario, además de reflejar los datos en el registro del sistema APPCC, en cumplimiento del R.D. 3484/2000. No hay lavamanos en esta zona. En el momento de la visita no hay ningún proveedor entregando mercancía.

Algunos envases y embalajes de los proveedores pasan directamente al almacén de productos no perecederos y a las cámaras frigoríficas de conservación y no son transferidos a contenedores limpios de la cocina, como indica el Reglamento CE 852/2004.



2) Almacén de productos no perecederos

No existe un sistema claro para garantizar la trazabilidad hacia delante (hasta que los alimentos se sirven a los consumidores). Se fía al conocimiento de la persona que realiza la estiba pero no hay un procedimiento para tal control. Durante la visita no se evidencia que exista un sistema para garantiza el cumplimiento del sistema FIFO y la adecuada rotación de productos, como indica el Codex Alimentarius (CAC/RCP 39-1993).

Se almacena teniendo en cuenta las posibles contaminaciones con alérgenos de aquellos productos especiales para personas que puedan presentar intolerancias o alergias (por ejemplo, productos son gluten), de acuerdo con lo establecido en el R.D. 126/2015.

Se hallan algunos embalajes de cartón lo que supone un incumplimiento del Reglamento (CE) 852/2004.

3) Cámaras frigoríficas de refrigeración y congelación

Las cámaras son insuficientes; en la misma cámara coexisten alimentos crudos y elaborados que vuelven hacia atrás lo que puede provocar la posibilidad de contaminación cruzada, incumpliendo lo establecido por el R.D. 3484/2000. Incluso ensaladas ya preparadas en el mismo lugar que cajas de verdura que pasan directamente del proveedor a la cámara, con el consiguiente riesgo de contaminación.



Las cámaras tienen termómetros que muestran visiblemente las temperaturas; éstas se registran informáticamente en una central de datos, como parte del sistema APPCC, cumpliendo lo estipulado en el R.D. 3484/2000.

El Reglamento (CE) 852/2004 en su Anexo II, capítulo XI, DISPOSICIONES APLICABLES A LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, indica que

“Las empresas del sector alimentario que elaboren, manipulen y envasen productos alimenticios transformados deberán disponer de salas adecuadas con suficiente capacidad para almacenar las materias primas separadas de los productos transformados y de una capacidad suficiente de almacenamiento refrigerado separado”.

Se constata la presencia de gran cantidad de productos congelados que corresponden a excedentes de productos frescos que no se han utilizado en su día. No existe un abatidor de temperatura para el enfriamiento rápido de los alimentos que no se vayan a consumir de inmediato (en contra de lo recomendado por el R.D. 3483/2000) por lo que la congelación se hace directamente en la cámara de conservación de productos congelados, procedimiento que no es el adecuado y que no cumple lo recomendado por el Codex Alimentarius (CAC/RCP 39-1993). A los productos congelados así se les da una caducidad de un mes.



Se comprueba que las temperaturas de las cámaras son correctas conforme a la legislación vigente, cumpliendo lo establecido por el Reglamento (CE) 852/2004 en su Artº 3 c) "Los operadores de empresa alimentaria adoptarán, en la medida en que proceda, las siguientes medidas de higiene específicas:

c. cumplimiento de los requisitos relativos al control de la temperatura de los productos alimenticios

d. mantenimiento de la cadena del frío"

4) Zona de preparaciones (cuartos fríos)

No existe una zona como tal sino que se realizan estas labores en el mismo área que la cocción aunque usando tablas y cuchillos de colores distintos para evitar contaminaciones cruzadas



Se evidencia la limpieza de pescado a temperatura ambiente junto a instrumentos limpios (batidoras) lo que conforme al Reglamento (CE) 852/2004 puede representar un riesgo de contaminación.

Los cuchillos limpios no están protegidos de la contaminación como indica el Reglamento (CE) 852/2004 y recomienda el Codex Alimentarius.



Las uniones entre la pared y el suelo no están redondeadas, lo que dificulta su higienización. Esto es así en toda la instalación. Los desagües son correctos y permiten su limpieza adecuada



5) Zona de cocción

Consta de un bloque de cocción central y un horno de convección. La limpieza debajo de los equipos de cocina es complicada por el difícil acceso a esa zona.

En esta misma zona se elaboran bocadillos y sándwiches al momento en que son solicitados en las cafeterías



La campana está dotada de filtros que se encuentran limpios en el momento de la visita.

6) Zona de lavado

No hay una plonge como tal, ya que toda la vajilla, cubertería, cristalería y menaje se lava en la misma zona, que está separada físicamente de la zona de cocción. Hay un lavavajillas de capota. El menaje se lava a mano. Esta zona tiene extracción de vahos y por el estado del techo se puede comprobar que funciona convenientemente y no se aprecian humedades.



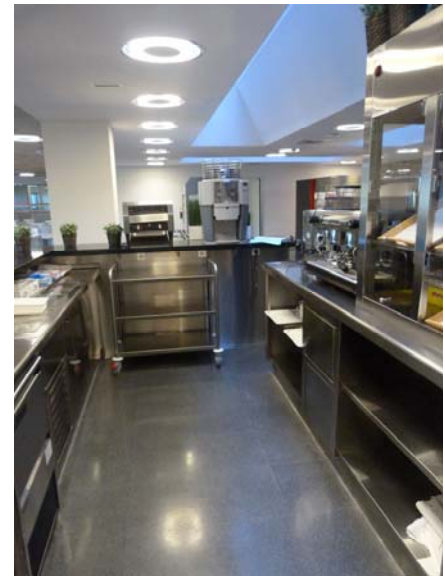
Los contenedores de residuos no están provistos de tapa y su accionamiento es manual incumpliendo lo estipulado en el Reglamento (CE) 852/2004.

El planning de limpieza y desinfección sólo está físicamente visible en esta zona y no en el resto de la cocina.

Existen lavamanos equipados en la propia área, cerca de los puestos de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) 852/2004 en su Capítulo I, apartado 4 *“Deberá haber un número suficiente de lavabos, situados convenientemente y destinados a la limpieza de las manos. Los lavabos para la limpieza de las manos deberán disponer de agua corriente caliente y fría, así como de material de limpieza y secado higiénico de aquellas. En caso necesario, las instalaciones destinadas al lavado de los productos alimenticios deberán estar separadas de las destinadas a lavarse las manos.*

7) Autoservicio

Debido a la baja tasa de ocupación, de las dos líneas de autoservicio existente, actualmente sólo funciona una, aunque está separada físicamente la zona de mesas del personal del hospital de la del público



Las temperaturas de los platos fríos son correctas. En el momento de la visita no estaba funcionando la zona para el mantenimiento de los platos calientes

8) Zona de basuras

Los residuos se almacenan en una cámara separada refrigerada. Muchos de los cubos para residuos no presentan tapa ni accionamiento no manual.

Se constató la presencia de vajilla limpia junto a la puerta de la cámara de basuras, con el consiguiente riesgo de contaminación.



1.8.- Aseos y vestuarios

Son exclusivos para el personal de cafetería; el personal del servicio de limpieza se encarga de su higienización

El Reglamento (CE) 852/2004 en su Capítulo I reza que *“Cuando sea necesario, el personal deberá disponer de vestuarios adecuados”*.

1.9.- Plan APPCC

Existe y es respetado, realizando los controles oportunos: de recepción, plan DDD, control de aceites de fritura, elaboración de platos, formación del personal. etc

Conclusiones

Después de revisar todas las instalaciones y para garantizar, por un lado, la higiene y la seguridad alimentaria y, por otro, mejorar el servicio que se presta a los usuarios de las cafeterías, las conclusiones finales son las siguientes:

1ª) Como aspectos positivos cabe señalar la implicación del personal y su trabajo en equipo y el grado de implantación y el control de los registros del sistema APPCC (exigido por el R.D. 3484/2000). La poca antigüedad de la instalación y la buena calidad de los materiales empleados en la construcción de los equipos e instalaciones también ayudan a que el mantenimiento sea bueno

2ª) En cuanto a los incumplimientos detectados, queremos hacer hincapié en aquellos que consideramos **CRITICOS**, que deben ser corregidos inmediatamente, ya que pueden presentar un importante impedimento para garantizar la inocuidad de los alimentos procesados y que son los siguientes:

- a) Los productos que vayan a ser refrigerados o congelados deberán hacerlo utilizando para ello un abatidor de temperatura u otro método que garantice un enfriamiento rápido, como indica el Codex Alimentarius (CAC/RCP 39-1993) y no introducirlos directamente en las cámaras de conservación, ya que corren el riesgo de permanecer demasiado tiempo a temperaturas peligrosas.
- b) Los productos elaborados no deben ser almacenados en la misma cámara junto con otras materias primas. Esto incumple lo establecido en el Codex Alimentarius (CAC/RCP 39-1993), así como el principio de marcha hacia delante que establecen muchas guías de buenas prácticas que existen el sector de la Restauración colectiva. Si esto no fuese posible, al menos, tienen que separar físicamente en las estanterías productos crudos de los elaborados, impidiendo que estos últimos se contaminen con productos crudos que se hallen en la parte superior de la estantería e identificando adecuadamente los productos elaborados.
- c) El menaje y utensilios de cocina limpios deberán almacenarse protegidos de cualquier posible contaminación y, sobre todo, deben separarse del menaje sucio como establece el R.D. 3484/2000.

Otros incumplimientos, DE MENOR CRITICIDAD, que también deben corregirse a corto o medio plazo son los siguientes:

- d) Deben evitar, la presencia de envases y embalajes procedentes del exterior (proveedores) en las cámaras y almacenes.
- e) Se debe buscar un sistema que garantice la trazabilidad hacia delante en los productos que se consuman en las cafeterías (hasta que los alimentos se sirven a los consumidores), de conformidad con lo recogido en el Reglamento (CE) 178/2002 en su Artículo 18 y en la Ley 17/2011 de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición.

- f) Los contenedores para residuos deberán estar tapados y ser accionados de manera no manual, segregando los residuos en función de su naturaleza

- g) Dadas las pequeñas dimensiones de las cámaras y demás instalaciones de la cocina de la cafetería, sería recomendable poder utilizar las instalaciones de la cocina de pacientes que tienen unas condiciones mucho mejores para elaborar un número de comidas importante; aunque también deberán revisar el circuito para el transporte de los alimentos elaborados desde esta cocina hasta la cafetería.

Madrid, 29 de Septiembre de 2015
UNIDAD TECNICA de CONTROL

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIÓN VISUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes **conclusiones**:

1. La implicación y el trabajo en equipo del personal.
2. Buen control y registros de APPCC
3. Temperaturas correctas de las cámaras de refrigeración, congelación
4. La poca antigüedad de las instalaciones y buenas calidades de los materiales

INCUMPLIMIENTOS CRÍTICOS: - PLAZO INMEDIATO

- Riesgo de contaminación cruzada de alimentos- actualmente se encuentran materias primas y productos elaborados en la misma cámara
- Productos que se congelan directamente en la cámara de congelación
- Menaje y utensilios de cocina que se almacenan al aire libre con riesgo de contaminación

INCUMPLIMIENTOS DE MENOR CRITICIDAD: - PLAZO 3 MESES

- Almacenaje de productos en embalajes de cartón
- Definir un sistema claro de trazabilidad hacia delante
- Contenedores de residuos tapados y accionados de manera no manual

OTRAS ÁREAS DE MEJORA

- Planning de limpieza visible en todas las instalaciones
- Establecer un sistema que garantice el consumo de productos según el orden FIFO y su adecuada rotación

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL AGOSTO/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	3 veces/semana	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Todos los días	N/A	
OBSERVACIONES			
Se aportan órdenes de trabajo de viales y jardines (3 días a la semana)			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	
Observaciones: No procede	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	1
Fecha de la Incorrección	31/08/2015
Observaciones: Autoclave de vapor. Se repitió el proceso	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones:	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	No procede

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (255,82 kg/cama)
RBE	Se aporta (34,51 kg/cama)
RC	Se aporta (0,77 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,99 kg/cama)

Observaciones:
Se observa que se mantiene estabilidad en la producción de RBE respecto a los 4 meses anteriores. Importante disminución de los RSU y de los RC respecto al mes anterior,.

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede
INFORMACION ADICIONAL	
Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista	

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo: sábana de quirófano, toalla de manos y sábana	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones: Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital. El resultado es que de 235 prendas evaluadas, ninguna prenda ha presentado incidencias durante el mes.	
Nº de no conformidades	0
Acciones correctoras	No proceden

SERVICIO DE RESTAURACIÓN	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indican que los registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes y análisis físico-químico y microbiológico del agua de red están disponibles para ser verificados

Plan de Mantenimiento	No procede	No se han producido partes de trabajo correspondientes a averías durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 11 de agosto de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 4 de agosto.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA

BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
7.877	83	1%

***Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 8 meses de 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de agosto, se concluye que en general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: OCTUBRE 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de septiembre de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital DE COLLADO VILLALBA
PERIODO:	OCTUBRE/15 - 27 de Octubre de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	UNIDAD HOSPITALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	<p>La inspección se realiza en la Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª bloque B.</p> <p>Esta planta consta de un total de 22 habitaciones individuales, 2 de ellas preparadas como habitación de aislamiento.</p>
Áreas seleccionadas en la Inspección	Habitación de paciente (habitación y aseo)
	Pasillo de la unidad y Control de Enfermería
	Zona de sucio
	Sala de estar de acompañantes y aseo de familiares
	Materiales y equipos de limpieza
	Otros (uniformidad e identificación)
	Área intermedia de residuos
	Almacén periférico de materiales
	Almacén periférico de lencería
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Carro de comidas
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Almacén
	Servicio de Lencería
	Servicio de Gestión de Residuos
Servicio de Restauración	

EVALUACIÓN DE HABITACIONES Y ASEO DE PACIENTES	
MUESTREO ALEATORIO:	Habitación hospitalización 435
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

El estado de limpieza de este espacio se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, cama, mesilla... presentan un adecuado estado de limpieza. La habitación que se inspeccionó era una habitación sin ocupar.

Al respecto del Aseo de la habitación, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

PASILLO DE LA UNIDAD Y CONTROL DE ENFERMERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

PASILLO DE LA UNIDAD

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, puertas, etc). Asimismo los cristales se encuentran en excelente nivel de limpieza.

CONTROL DE ENFERMERÍA

El nivel de limpieza del control es adecuado. La totalidad de los ítems evaluados presentan un adecuado estado de limpieza.

Se trata de un hospital sin papeles, por lo que se pudo observar que en el control de enfermería no existía ningún documento impreso en ningún lugar. La Historia Clínica está informatizada y los carros de dispensación de la medicación disponen de un ordenador portátil donde el personal va introduciendo todos los datos relativos a la asistencia del paciente en cuestión. Asimismo los Consentimientos informados se realizan digitalmente y se inserta en la Historia Clínica del paciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

Al respecto del Servicio de Residuos en esta zona, se observan distintos contenedores, todos ellos en buen estado, así mismo, se objetiva que se realiza una buena segregación.

- Papel confidencial.
- Papel
- Envases
- Orgánico
- RBE clase III

En este espacio no hay contenedor para vidrio ni para pilas. Referido a las pilas, la responsable explica que si existe residuo de este tipo, el personal sanitario avisa y es recogido. En cuanto al vidrio, existe un contenedor de punzantes grande en el que se va depositando ya que se está a la espera de instalar los contenedores de vidrio en los controles. Cuando este contenedor está lleno, la limpiadora lo lleva al cuarto de depósito intermedio de residuos y lo deposita en el contenedor correspondiente.

ZONA DE SUCIO

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La zona de sucio se encuentra dentro de la unidad, cercana al control de enfermería. El estado de limpieza es adecuado, y está libre de malos olores. Tanto el vertedero como el resto de ítems evaluados están limpios y bien conservados.

Cabe destacar que esta zona dispone de cubos de fregar y fregona, para ser utilizados si hay un paciente con patología infecciosa, con el fin de desecharse tras su uso (en el caso de la fregona).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE Y ASEO DE FAMILIARES

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTES

Esta sala se sitúa al final del pasillo de hospitalización. La sala dispone de asientos. No dispone de máquinas de vending.

La sala se encuentra limpia y ordenada. Todos los ítems evaluados se encuentran en óptimo estado de limpieza (asientos, suelo, paredes, ect)

CUARTOS DE BAÑO DE FAMILIARES

Situados dentro de la sala de espera, la cual dispone de tres aseos: uno femenino, uno masculino y otro adaptado. Todos los ítems evaluados (sanitarios, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza. En el aseo femenino se observa que han sustraído el papel higiénico y han roto la cerradura del dispensador.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los elementos instalados se encuentran en perfecto estado de mantenimiento en el momento de la inspección, a excepción del aseo masculino de familiares en el que la cisterna no funciona bien. La responsable de limpieza informa que ya han procedido a dar el parte a mantenimiento correspondiente.

Servicio de Gestión de Residuos

En este espacio hay disponibles papeleras y su estado de limpieza y conservación es adecuado.

MATERIALES Y EQUIPOS DE LIMPIEZA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza

Inspección del Servicio de Limpieza

El carro de limpieza inspeccionado se encuentra en uso por parte de la limpiadora encargada de la limpieza de la unidad en cuestión. El carro está limpio y ordenado, y dispone de los materiales necesarios para la prestación del servicio: bayetas distintas para cada tipo de superficie (roja y amarilla para aseos, azul para puertas y pomos, y verde para mobiliario). La responsable de limpieza explica que la técnica de limpieza utilizada en todo el hospital es la de doble cubo.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección de la zona están disponibles en el carro, y están convenientemente etiquetados (detergente con lejía y limpiador general Saniwash®)

Asimismo hay disponibles guantes para realizar la limpieza, bolsas de basura, y papel higiénico para realizar la reposición.

Respecto a la reposición de papel y jabón, se informa que todas las mañanas las limpiadoras surten los carros con estos materiales, para poder realizar las reposiciones correspondientes.

Se dispone de señalizadores de suelos húmedos.

ALMACÉN INTERMEDIO DE RESIDUOS	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén Intermedio de residuos presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

El área de hospitalización presenta un espacio destinado a almacén intermedio de residuos. La zona se encuentra limpia, bien conservada, ordenada, y libre de malos olores. Todos los contenedores están limpios. La gobernanta indica que se todos se limpian semanalmente, los fines de semana.

Los contenedores disponibles en esta zona son:

- Contenedores de residuos no peligrosos: orgánicos, papel y cartón, plásticos y vidrio.
- Contenedores de residuos peligrosos: disponibles para los distintos tipos de residuos (clase III, y clase IV), es decir, contenedores amarillos, negros y azules.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE MATERIALES

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Almacén

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén periférico presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Almacén

Situado en un lateral de la unidad de hospitalización, se encuentra limpio y ordenado. La reposición se realiza mediante el sistema de Doble Cajetín. Cada cajetín dispone de dos compartimentos, de tal manera que el personal sanitario elije si se repone un compartimento, o se reponen los dos, en función del stock disponible. Cada compartimento tiene asignada una tarjeta con un número de localización. Dicha tarjeta se pasa por el lector digital una vez se ha vaciado el cajetín correspondiente, y queda registrada en una pantalla disponible en el mismo almacén.

Durante la inspección no se observan materiales caducados, y todos los productos están en sus compartimentos. No se observan cajas en el suelo como en anteriores inspecciones.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE LENCERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Lencería

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén está limpio y las estanterías están ordenadas. No hay elementos situados en el suelo, lo que facilita la limpieza de la zona y previene de posibles incidentes que pudieran ocasionarse.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Lencería

El almacén de lencería también se sitúa en uno de los laterales del control. Se observa que hay stock disponible de ropa lisa, de forma, y felpa.

CONTROL DE CALIDAD DE LENCERÍA (Ver tabla en Anexo)

Se realiza un control de calidad final aleatorio de la ropa disponible, sobre las siguientes prendas: 1 sábana de adulto, 1 toalla grande, 1 toalla pequeña, 1 funda de almohada, 1 colcha, 1 manta, 1 pijama de adulto y un camión. Se abren las prendas y se observa que todos los elementos se encuentran en perfecto estado de limpieza, doblado, planchado, y repaso y costura. Sólo se detectó una toalla de manos con un roto de tamaño significativo, que se retira del circuito.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza control del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completas: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Una de las bandejas contiene macarrones boloñesa y pescado, ambas se presentan en platos con tapadera. La segunda tiene puré de puerros y ragout de ternera, ambos con tapadera también. Las cantidades son adecuadas.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 4 platos. De los platos calientes, el puré alcanza una temperatura de 67°C, con termómetro sonda. El ragout 51°C con termómetro láser y 50 con el de sonda. La pasta 63 con el termómetro sonda, y el pescado 65, con la sonda también. Por tanto, sólo dos de los platos inspeccionados (el ragout y la pasta) no obtienen la temperatura marcada por el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas". Se realizó comprobación de las temperaturas tomadas, midiendo los mismos platos en otra unidad diferente (3B), y se observó que el resultado de las mediciones variaba hasta en 10 grados menos en cuanto al pescado y la pasta, pero no en cuanto al ragout.

Se comenta que convendría calibrar los termómetros ya que van a hacer un año de funcionamiento.

INFORMACION ADICIONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Todos los espacios inspeccionados presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las áreas intermedias destinadas a **residuos, almacén de materiales y almacén de lencería** presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Así mismo, tanto las observaciones realizadas durante la inspección como la información facilitada por la responsable de limpieza parecen indicar que los servicios de residuos, lencería y almacén de esas zonas funcionan correctamente, no detectándose ninguna incidencia en el momento de la inspección.
3. Respecto al **carro de comida**, todos los ítems evaluados presentan valores positivos durante la inspección, a excepción de la temperatura de 2 de los 4 platos inspeccionados.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Restauración	Incidir en la mejora de la temperatura de los platos servidos calientes
Servicio de Mantenimiento	No se han detectado áreas de mejora, a excepción de la reparación pendiente de la cisterna del aseo masculino de familiares en la sala de espera de la 4ª planta
Servicio de Limpieza	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Lencería	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Almacén	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Gestión de Residuos	No se han detectado áreas de mejora

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Todos los días	conforme	
OBSERVACIONES			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	1
Fecha de la Incorrección	20-09-2015
Observaciones: Autoclave de plasma. Se repite el proceso	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: se adjuntan controles de calidad del aire ambiental realizados por laboratorio externo el día 09/09/2015.	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	
INFORMACION ADICIONAL	
Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 07/09 en cocina y zonas de riesgo	

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (287,51 kg/cama)
RBE	Se aporta (31,92 kg/cama)
RC	Se aporta (1,32 kg/cama)
RQ	Se aporta (1,32 kg/cama)

Observaciones:

Se observa que se mantiene estabilidad en la producción de RBE respecto a los 5 meses anteriores. Ligeramente aumento de los RSU, RQ y de los RC respecto al mes anterior.

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES

Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

OBSERVACIONES

Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, hay una que presenta no conformidad respecto a la humedad.	
Nº de no conformidades	1
Acciones correctoras	Se reenvía para repetir proceso de secado

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores.	

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina. Adjuntan también análisis del agua de red.
Plan de Mantenimiento	conforme	Indican que no se han producido avisos durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizados los días 7 y 29 de septiembre).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 30 de septiembre.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA		
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas	
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS	
GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
10.154	169	1,66%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 9 meses del año 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de septiembre, se concluye que en general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada.

3 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 1: HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 27/10/2015

RUTA 1: UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

1. HABITACIONES DE PACIENTES

HABITACIONES		SI	MIN	NO
1	El suelo está limpio	x		
2	Las esquinas están limpias	x		
3	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
4	Los rodapiés están limpios	x		
5	Los estores están limpios	x		
6	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
7	La mesilla está limpia	x		
8	La cama está limpia	x		
9	Las ruedas están limpias	x		
10	El sillón de la habitación está limpio	x		
11	El cabecero está limpio	x		
12	Los interruptores están limpios	x		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
14	Las luminarias están limpias	x		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO DE PACIENTES		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	x		
17	Las paredes del baño están limpias	x		
18	La puerta del baño está limpia	x		
19	El inodoro está limpio	x		
20	El lavabo está limpio	x		
21	El espejo está limpio	x		
22	Hay jabón en el baño	x		
23	Hay papel higiénico	x		
24	Los grifos y las duchas están limpias	x		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
26	No se perciben olores desagradables	x		
27	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 27/10/2015		
2. EVALUACIÓN DEL PASILLO Y CONTROL DE ENFERMERÍA				
PASILLO DE LA UNIDAD		SI	MIN	NO
28	El suelo del pasillo está limpio	x		
29	Las paredes y techos están limpios	x		
30	Las barandillas están limpias	x		
31	Los carteles informativos están libres de polvo	x		
32	Las luminarias están limpias	x		
33	Los cristales están limpios	x		
CONTROL DE ENFERMERÍA		SI	MIN	NO
34	El suelo está limpio	x		
35	Los cristales de las ventanas están limpios	x		
36	El mostrador está limpio	x		
37	El lavabo está limpio	x		
38	Las estanterías están limpias	x		
39	Los teléfonos están limpios	x		
40	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
41	Los ordenadores están limpios	x		
42	Las patas y ruedas de los muebles están limpios	x		
43	Las paredes están limpias	x		
44	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
45	Hay jabón	x		
46	Hay papel secamanos	x		
47	El frigorífico de medicación está limpio	x		
48	El tubo neumático está limpio	x		
49	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

4. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE SUCIO		SI	MIN	NO
50	El suelo está limpio	x		
51	Las superficies horizontales están limpias	x		
52	Las paredes y el techo están limpios	x		
53	Las esquinas están limpias	x		
54	El lavabo está limpio	x		
55	El vertedero está limpio	x		
56	La pila está limpia	x		
57	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
58	No se perciben olores desagradables	x		
59	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 27/10/2015		
3. SALA DE ESPERA VENDING		SI	MIN	NO
60	El suelo está limpio	X		
61	Las superficies horizontales están limpias	X		
62	El mobiliario está limpio	X		
63	Las paredes y el techo están limpios	X		
64	Las esquinas están limpias	X		
65	Las puertas están limpias (y pomos)	X		
66	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO FAMILIARES		SI	MIN	NO
67	Control de firmas	X		
68	El suelo del baño está limpio	X		
69	Las paredes del baño están limpias	X		
70	La puerta del baño está limpia	X		
71	El inodoro está limpio	X		
72	El lavabo está limpio	X		
73	El espejo está limpio	X		
74	Hay jabón en el baño	X		
75	Hay papel higiénico	X		
76	Los grifos y las duchas están limpias	X		
77	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
78	No se perciben olores desagradables	X		
79	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	

cistern

5. MATERIALES Y EQUIPOS		SI	NO
1	Utilizan doble cubo o Sistema de microfibra	X	
2	Utilizan agua con desinfectante	X	
3	Los productos están etiquetados	X	
4	Tienen mopas para recoger el polvo del suelo	x	
5	No emplean escobas o sistemas que levanten polvo	x	
6	Tiene bayetas diferenciadas por colores para las superficies (azul-mobiliario, amarillo-sanitarios, verde-office de planta)	x	
7	Tiene cubeta para desechar bayetas usadas	x	
8	El carro está limpio	x	
9	Utilizan la señal de suelos húmedos	x	
10	Hay guantes disponibles	x	
11	Hay papel higiénico y jabón disponible	x	
12	Tienen bolsas de basura	x	

6. OTROS		SI	NO
1	El personal del servicio está perfectamente uniformado	x	
2	El personal del servicio está perfectamente identificado	x	

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 27/10/2015		
SERVICIO DE RESIDUOS				
ALMACÉN DE RESIDUOS		SI	MIN	NO
1	Las zonas destinadas a almacén están correctamente señalizadas	x		
2	Las zonas destinadas a almacén están limpias	x		
3	La segregación de Residuos se realiza de manera correcta	x		
4	La recogida de residuos se realiza en base a la normativa vigente	x		
5	Los residuos se recogen en la periodicidad establecida	x		
6	No se perciben olores desagradables	x		
7	Hay contenedores de RSU disponibles y no exceden de su capacidad	x		
8	No se observan contenedores de residuos biológicos... apilados	x		
9	Hay contenedores disponibles para depositar objetos punzantes	x		
10	Hay contenedores disponibles para depositar RBE	x		
11	Hay contenedores disponibles para depositar vidrio	x		
12	Hay contenedores disponibles para depositar papel	x		
13	Hay contenedores disponibles para depositar envases plástico	x		
14	Hay contenedores disponibles para depositar pilas	x	avisan y se recogen	

SERVICIO DE ALMACÉN				
ALMACÉN PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están limpias	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Los elementos almacenados no se depositan directamente en el suelo	x		
5	Los productos están ordenados en las estanterías por fecha de caducidad (FIFO)	x		
6	El almacén dispone de las medidas de prevención de incendios	x		
7	El almacén está bien ventilado	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 27/10/2015

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

INSPECCIÓN CARRO DE COMIDA		SI	MIN	NO
1	Los carros llegan a la planta en el horario pactado	x		
2	Suben todas las dietas que se han pedido	x		
3	Correspondencia entre dieta solicitada y suministrada	x		
4	Las bandejas están completas	x		
5	Temperatura de la comida caliente servida. -valor referencial ->=65°C-	x		
6	Temperatura de la comida fría servida. -valor referencial ->=8°C-			
7	Conformidad del paciente con la temperatura (°C) de la comida (caliente) servida	x		
8	La presentación es adecuada	x		
9	Alimentos en buenas condiciones organolépticas	x		
10	El carro está limpio	x		
11	Las bandejas están limpias	x		

Mediciones de Temperatura	67	65	63	51
----------------------------------	----	----	----	----

SERVICIO DE LENCERÍA

INSTALACIONES ALMACÉN LENCERÍA PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están ordenadas	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Hay stock de todos los productos (sábanas, toallas, camisones, pijamas...)	x		

RESULTADO DEL CONTROL DE CALIDAD

	SI	MIN	NO
1 Lencería en condiciones adecuadas (sin roturas, sin manchas, sin arrugas, sin humedad)		x	

CONTROL DE CALIDAD DE LAS PRENDAS LENCERÍA PROCESADAS

FECHA: 27/10/2015
HOSPITAL: Hospital General de Villalba

TIPO DE PRENDA	ROPA LISA					ROPA FORMA			ROPA FELPA	
	SABANA	FUNDA ALM	ENTREM	COLCHA	MANTA	CAMISA PTE	PANTAL PTE	CAMISÓN	TOALLA P	TOALLA G
TAMAÑO MUESTRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAL PLANCHADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAL DOBLADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXCESO DE HUMEDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS AMARILLAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MANCHAS DE SANGRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS METÁLICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRAS MANCHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESTOS PEGAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS RESTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROTURAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DEFECTOS COSTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFECTOS DISEÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% DE RECHAZO	10,00%									

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: NOVIEMBRE 2015

INDICE DE CONTENIDOS

1. ANTECEDENTES
2. INSPECCIONES FÍSICAS
3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL
4. DEDUCCIONES AL CANON MENSUAL
5. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de octubre de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP una vez haya finalizado el periodo de carencia y pueda llevarse a efecto el mecanismo de deducciones.

2 INSPECCIONES FÍSICAS

INSPECCIONES FÍSICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	NOVIEMBRE/15. 23 de noviembre de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	ZONAS GENERALES/UNIDAD HOSPITALIACIÓN PEDIÁTRICA
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Se inspecciona el estado de limpieza y conservación de zonas generales y sus anexos , en varias áreas del hospital: Entrada principal, Consultas externas, Urgencias y cafetería de público.
Áreas seleccionadas en la Inspección	Entrada del hospital – Hall principal
	Aseos junto a sala espera citaciones (femenino, masculino y adaptado)-
	Pasillo principal
	Ascensor admisión/citaciones
	Sala de espera de admisión/citaciones (planta baja)
	Pasillo de consultas
	Ascensores de citaciones (nº 5 y 6)
	Escalera mecánica cercana a consultas externas
	Sala de espera de urgencias adultos
	Aseos de sala de espera de urgencias (femenino, masculino y adaptado)
	Pasillo de urgencias
	Sala de espera urgencias pediatría
	Aseos de sala de espera de urgencias pediatría (femenino, masculino)
	Aseos cercanos a cafetería (femenino. masculino)
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de restauración

EVALUACIÓN DE ENTRADA DEL HOSPITAL	
MUESTREO ALEATORIO:	Entrada del hospital – Hall principal Pasillo principal Escaleras mecánicas de hall principal
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

HALL Y ESCALERAS MECÁNICAS:

El estado de limpieza de la zona de entrada se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, felpudos, luminarias, etc, presentan un adecuado estado de limpieza.

El estado de limpieza de las dos escaleras mecánicas que se encuentran en el mismo es también adecuado.

PASILLO PRINCIPAL:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes, techos, luminarias, rejillas, rodapiés, y suelo están libres de polvo y manchas.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado de conservación.

INDICADORES ASOCIADOS CON FALLO	DESCRIPCIÓN
No se detectan	

ZONA DE CITACIONES/ADMISIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de citaciones/admisión (Planta baja) Cuartos de baño de sala de espera (femenino, masculino y adaptado) Pasillo de admisión Ascensores de admisión nº 5 y 6
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en buen estado de limpieza. También las máquinas expendedoras de tickets presentan un buen nivel de limpieza. La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO FEMENINO, MASCULINO Y ADAPTADO:

Al respecto de los 3 aseos inspeccionados, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza. Se realiza la inspección justo después de llevar a cabo la limpieza de los mismos. Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un excelente estado de limpieza. No se perciben olores desagradables.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección. También se observa que se ha procedido a instalar un cerrojo en todos los dispensadores de papel higiénico para evitar su continua sustracción.

PASILLO DE ADMISIÓN:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza (paredes, techos, rejillas, suelo), a excepción de las luminarias de la zona de entrada a los ascensores, en las que se puede apreciar la presencia de suciedad e insectos en su parte interior. La responsable de limpieza comenta que se coordinarán con el servicio de mantenimiento para proceder a su desmontaje y limpieza.

ASCENSORES ADMISIÓN Nº 5 y 6:

Todos los ítems evaluados en los ascensores número 5 y 6 presentan un adecuado estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado, a excepción del suelo del ascensor nº 5, que se encuentra deteriorado. La responsable de limpieza comenta que ya se está en contacto con el proveedor de los ascensores y que se va a proceder a su sustitución.

INDICADORES ASOCIADOS CON FALLO	DESCRIPCIÓN
Limpieza: Incumplimientos respecto a la limpieza de las zonas de acceso al público (FC1)_ <i>luminarias acceso ascensores</i>	NO APLICA- se solicitan medidas correctoras
Mantenimiento: Incumplimientos o cumplimientos defectuosos relacionados con instalaciones (FD o FC)_ <i>suelo del ascensor</i>	NO APLICA- se solicitan medidas correctoras

ZONA DE URGENCIAS	
MUESTREO ALEATORIO:	Sala de espera de urgencias Cuartos de baño de sala de espera (femenino, masculino y adaptado) Pasillo de urgencias Sala de espera de urgencias pediátricas Cuartos de baño sala de espera urgencias pediátricas (femenino y masculino)
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS ADULTOS:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Asimismo las máquinas de vending situadas en la sala se encuentran en adecuado estado de limpieza.

La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera y presenta jabón. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

PASILLO DE URGENCIAS:

El pasillo presenta un adecuado estado de limpieza. Las paredes presentan alguna rozadura aislada en el tercio inferior. El resto de elementos, techos, luminarias, rejillas y suelo están libres de polvo y manchas.

SALA DE ESPERA DE URGENCIAS PEDIATRÍA:

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, sillas, etc). Se observa que una planta de las situadas en esta sala presenta una cierta cantidad de polvo en sus hojas.

La sala de espera dispone de asientos libres.

CUARTOS DE BAÑO JUNTO A LA SALA DE ESPERA:

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitarios, lavabos, espejo), presentan un adecuado estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jabonera y presenta jabón. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños en el momento de la inspección.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

INDICADORES ASOCIADOS CON FALLO	DESCRIPCIÓN
No se detectan	

ZONA DE CAFETERÍA DE PÚBLICO	
MUESTREO ALEATORIO:	Cuartos de baño cercano a cafetería (femenino y masculino) Ascensores
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

CUARTOS DE BAÑO CERCANOS A CAFETERIA (femenino y masculino):

Los elementos evaluados (suelo, paredes, techos, sanitario, lavabo, espejo) presentan un excelente estado de limpieza.

Consumibles:

Se dispone de jaboneras y hay jabón disponible. El secamanos funciona perfectamente. Se observa papel higiénico en los baños disponibles en el momento de la inspección.

ASCENSORES:

Todos los ítems evaluados en los ascensores presentan un adecuado estado de limpieza.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, se observó que en el aseo femenino el grifo estaba suelto y había un halógeno fundido. Así mismo, en el aseo masculino se observó que faltaba uno de los halógenos del techo y el otro no funcionaba.

INDICADORES ASOCIADOS CON FALLO	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento: Incumplimientos o cumplimientos defectuosos relacionados con instalaciones (FD o FC)_ <i>halógenos en ambos aseos de público</i>	NO APLICA- se solicitan medidas correctoras

INFORMACION ADICIONAL_INSPECCIÓN VISUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. El Hall y las Salas de Espera inspeccionadas presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las escaleras mecánicas del hall presentaban un buen estado de limpieza, a excepción de la mancha de aceite que se observa en la pared posterior de la más cercana a la cafetería.
3. Los cuartos de baño inspeccionados también presentan un **alto nivel de limpieza y orden**. Todos disponían de jabón, papel higiénico y secamanos funcionando en el momento de la inspección. En cuanto a su **conservación**, ya se han comentado la falta de halógenos en 2 de los aseos.
4. Los pasillos presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación, si bien debe procederse a la limpieza de las luminarias de la zona de entrada de los ascensores del área de citaciones y de cafetería.
5. Los ascensores presentan un buen estado de limpieza y conservación, a excepción del suelo deteriorado del ascensor nº 5, que está pendiente de su sustitución por parte de la empresa correspondiente.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la limpieza de las luminarias en zonas de ascensores
Servicio de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reponer halógenos fundidos en sendos aseos de público • Sustitución del suelo del ascensor nº 5 • Sellar grifo del aseo femenino cafetería

INSPECCIONES FÍSICAS	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	NOVIEMBRE/15. 23 de noviembre de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo, evaluación puntual del mostrador de citación y la atención telefónica.
ÁREAS SELECCIONADAS DE INSPECCIÓN	Mostrador de Citación
	Atención Telefónica
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Servicio de Personal Administrativo

EVALUACIÓN DEL MOSTRADOR DE CITACIÓN	
MUESTREO ALEATORIO:	Mostrador de Citación situado en la Planta Baja
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Inspección del Mostrador de Citaciones

PROCEDIMIENTO

Para realizar la inspección se ha escogido el mostrador de Consultas Externas bajo la premisa de ser aquel que tuviera mayor actividad asistencial. Todas las mediciones se han realizado siempre sobre el mismo mostrador.

Durante el periodo evaluado se realizaron 2 inspecciones **independientes y puntuales**, en las que se valoraron los siguientes parámetros:

- Número de personas en la fila del mostrador esperando a ser atendidas por la administrativa
- Tiempo en ser atendido por la administrativa el último usuario que llega a la fila del mostrador
- Disponibilidad de asientos libres

1. NÚMERO DE PERSONAS EN LA FILA DEL MOSTRADOR

Se realizan 2 mediciones en el mostrador seleccionado.

Se ha registrado el número de personas que se encontraban a la espera para ser atendidas en la fila del mostrador. En este Hospital hay disponibilidad de obtención de número mediante los tótems instalados, tal variable se considera a priori un elemento positivo dentro del servicio. Para obtener el número de personas que se encuentran en espera, se procede a restar los números existentes previo al obtenido del dispensador en el momento de la inspección.

2. TIEMPO EN SER ATENDIDO EL ÚLTIMO USUARIO

Se registra en **tiempo en minutos** de espera realizada desde que se recoge el turno hasta que es atendida. Este es el parámetro clave de la inspección que se realiza.

El tiempo considerado como “*óptimo*” en atención en mostradores es de 10 minutos, y se considera “*admisible*” en la franja de 10 a 15 minutos de espera. Más de 15 minutos de espera, se considera por debajo de los estándares de calidad recomendados.

INSPECCIÓN Y RESULTADOS

El mostrador seleccionado se encuentra situado en la planta baja, al a derecha de la entrada principal. Asimismo, dicho espacio dispone de bancadas de asientos en número suficiente. Durante la inspección siempre se observen asientos disponibles.

Existen 5 puestos de atención que se regulan en función de las necesidades. En el día de la inspección hay 4 puestos de atención abiertos.

Respecto a la organización de la atención, la sala dispone de 2 tótems situados en los extremos de la sala, donde el usuario debe elegir la solicitud que desea hacer: citación, petición cierre ambulancia, rayos urgentes... Dependiendo de la opción que se elija, el sistema dará una prioridad de atención al usuario.

Una vez seleccionada la opción en el tótem por el usuario, éste permanecerá a la espera hasta que el número de su ticket aparezca reflejado en la pantalla que indica el orden de atención, y el puesto al que debe dirigirse.

Los resultados son los siguientes:

- En la primera inspección había 2 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de **1 minuto**.
- En la segunda inspección había 3 personas esperando a ser atendidas, y el tiempo de espera del último usuario fue de **4 minutos**.

CONCLUSIONES

En las 2 mediciones realizadas el tiempo de espera que se ha observado ha sido el óptimo.

EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
MUESTREO ALEATORIO:	Llamadas telefónicas a través de centralita
Servicios Evaluado	Personal Administrativo

Atención Telefónica

PROCEDIMIENTO

Se realizan **8 inspecciones puntuales** mediante la realización de llamadas a la Centralita, siendo el objetivo la posibilidad de la obtención de cita telefónica en una de las agendas.

En cada una de las 8 inspecciones se puede conseguir el objetivo (la posibilidad de obtención de cita) con una sola llamada o mediante la realización de llamadas consecutivas. El resultado óptimo es la consecución del objetivo con la primera llamada, en el supuesto de que fuera necesario repetir llamadas consecutivas, se registran los datos obtenidos en lo denominado "llamada fallida". (Ver Anexo).

Los parámetros evaluados con la primera llamada son los siguientes:

- Comunicación con el hospital en el primer intento
- Nº de derivaciones realizadas
- Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (posibilidad de obtener la cita)
- Duración en minutos de la llamada hasta la consecución del objetivo (tiempo invertido hasta la obtención de la cita en la primera llamada)

Solo en el supuesto de no lograr el objetivo con la primera llamada telefónica, se realizan nuevas llamadas de forma consecutiva y se registran dentro del parámetro "*atención telefónica fallida*" (Ver Anexo), las siguientes variables:

- Número de llamadas realizadas (la suma de todas las llamadas)
- Tiempo en minutos invertido en el total de llamadas
- Obtención de la cita (consecución del objetivo después de todas las llamadas realizadas)

INSPECCIÓN DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RESULTADOS

El Hospital dispone de una centralita telefónica que permite saber en tiempo real, cuál es el estado de cada operador y cuál es el estado de cada llamada. Los usuarios llaman al teléfono, y las llamadas van entrando en las diferentes colas, según la opción que elijan (citaciones, operadora, recursos humanos, administración y compras, gestión de citas).

Los resultados obtenidos indican que en las **8 inspecciones se ha contactado con el operador en la primera llamada para solicitar una modificación de citas. La espera para ser atendidos ha sido de entre 1 y 2 minutos.**

CONCLUSIONES

Los resultados indican que en las 8 llamadas realizadas se ha conseguido el objetivo inicial (contactar con citaciones), en la primera llamada, tras una espera de entre 1 y 2 minutos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL OCTUBRE/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	No se aportan fechas de realización	Aunque se aportan partes de trabajo de jardinería y se entiende que son las mismas
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Sólo época estival	N/A	
OBSERVACIONES			
Se aportan órdenes de trabajo de viales y jardines			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	3

Fecha de la Incorrección	08/10/2015; 05/10/2015; 29/10/2015	
Observaciones: autoclave de vapor : aviso al técnico. Autoclave de plasma: repetir proceso		
PRUEBA DE BOWIE-DICK		
Nº de Pruebas incorrectas	1	
Fecha de la Incorrección	29/10/2015	
Observaciones: se avisó al técnico		
CONTROLES QUÍMICOS		
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja		
CONTROLES BIOLÓGICOS		
Nº de Pruebas incorrectas	0	
Fecha de la Incorrección	-	
Observaciones:		
CONTROLES AMBIENTALES		
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".		Si
Observaciones: se adjuntan controles de calidad del aire ambiental realizados por laboratorio externo el día 8/10/2015		

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna
Observaciones	Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 13/10 en cocina, cafetería y zonas de riesgo. En el parte de actuaciones de la zona de cafetería se sigue insistiendo en la necesidad de la colocación de burletes en las puertas con acceso al exterior, que ya se había indicado en los partes del mes de septiembre.

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

RATIOS DE GENERACION DE RESIDUOS	
Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (321,09 kg/cama)
RBE	Se aporta (37,47 kg/cama)
RC	Se aporta (1,19 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,84 kg/cama)

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo, realizados a paño de quirófano, toalla de baño y sabanilla	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	
Ropa plana, de felpa y de forma: 10 sábanas, 5 toallas y 5 camisones de enfermo	
INSPECCION FINAL	
(Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones:	
Se aporta control de calidad final quincenal; éste se realiza sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital.	
El resultado es que de 235 prendas evaluadas, no hay ninguna que presente alguna disconformidad.	

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Adjuntan registros de temperatura, pH y cloro libre en aljibes e indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina.
Plan de Mantenimiento	No procede	Aportan 4 partes de trabajo correspondientes a diferentes reparaciones durante el mes
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 13 de octubre de 2015).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Se aporta albarán de retirada de aceite del día 22 de octubre de 2015
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menú de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA	
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS

GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
10.303	146	1,35%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	
CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 10 primeros meses de 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Tras la revisión del Informe Mensual del mes de septiembre, se concluye que en general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada.



4 DEDUCIONES AL CANON MENSUAL

DEDUCCIONES AL PAGO MENSUAL EN BASE A LA EVALUACIÓN DEL NIVEL EFECTIVO DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

UTC

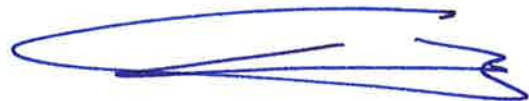
UNIDAD TECNICA DE CONTROL

Nº 1
 Fecha: noviembre-15
 Aplicación: Factura mes Noviembre 2015

DATOS ECONÓMICOS DEL CANON			DEDUCCIÓN X DESCUENTOS		
NUM	SERVICIO	TASMENSUAL (€)	DED(%)	DED(€)	CRM(€)
1	RESTAURACION	220.752,14	0,00%	0,00	220.752,14
2	MANTENIMIENTO	206.088,42	0,00%	0,00	206.088,42
3	LIMPIEZA	182.294,72	0,00%	0,00	182.294,72
4	LENCERIA Y LAVANDERIA	57.703,58	0,00%	0,00	57.703,58
5	SEGURIDAD Y VIGILANCIA	47.936,52	0,00%	0,00	47.936,52
6	SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS	21.378,81	0,00%	0,00	21.378,81
7	CONSERVACION DE VIALES Y JARDINES	35.230,74	0,00%	0,00	35.230,74
8	ESTERILIZACION	13.517,98	0,00%	0,00	13.517,98
9	SERVICIO DE DESINSECTACION Y DESRATIZACION	1.804,63	0,00%	0,00	1.804,63
10	SERVICIO DE GESTION DE ALMACENES Y DISTRIBUCION. LOGISTICA	59.238,58	0,00%	0,00	59.238,58
11	APOYO ADMINISTRATIVO	278.299,27	0,00%	0,00	278.299,27
12	SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES Y MATERIALES. OTROS	154.164,81	0,00%	0,00	154.164,81
TOTAL S/IVA		1.278.410,20	0,0000%	0,00	1.278.410,20

La deducción al pago mensual asciende a **0,00 €**
 Dando como resultado un canon de explotación de **1.278.410,20 €**

El Director de Gestión Económico-Financiera y de
 infraestructuras Sanitarias



D. José Ramón Menéndez Aquino



5 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 2: ZONAS GENERALES

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA Fecha: 23/11/15
ruta 2: ZONAS GENERALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO			
1. HALL PRINCIPAL			
ZONA ENTRADA-AL HOSPITAL			
	SI	MIN	NO
1	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X	
2	Los felpudos están limpios	X	
3	El suelo está libre de grava, tierra, basura	X	
4	Las esquinas están limpias	X	
5	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X	
6	Los rodapiés están limpios	X	
7	Los estores están limpios	N/A	
8	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X	
9	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X	
10	El mobiliario se encuentra limpio	X	
11	Las papeleras están por debajo del 75%	X	
12	Las luminarias están limpias		X
13	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X	
ESCALERAS MECÁNICAS			
	SI	MIN	NO
14	Los peldaños no presentan suciedad	X	
15	Los rodapiés están limpios	X	
16	Las plataformas están limpias	X	
17	Los laterales de las escaleras están limpios	X	
2. CONSULTAS EXTERNAS/ADMISIÓN/CITACIONES			
SALA DE ESPERA			
	SI	MIN	NO
31	El suelo está limpio	X	
32	Las esquinas están limpias	X	
33	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X	
34	Los rodapiés están limpios	X	
35	Los estores están limpios	N/A	
36	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X	
37	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X	
38	El mobiliario se encuentra limpio	X	
39	Las papeleras están por debajo del 75%	X	
40	Las luminarias están limpias		X
41	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X	
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)			
	SI	MIN	NO
42	El suelo del baño está limpio	X	
43	Las paredes están limpias	X	
44	La puerta está limpia	X	
45	El inodoro está limpio	X	
46	El lavabo está limpio	X	
47	El espejo está limpio	X	
48	Hay jabón	X	
49	Hay papel higiénico	X	
50	Hay dispositivo secamanos/papel	X	
51	Las papeleras están por debajo del 75%	X	
52	Hay control de firmas	X	
53	No se perciben olores desagradables	X	
54	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X	
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FEM)			
	SI	MIN	NO
18	El suelo del baño está limpio	X	
19	Las paredes están limpias	X	
20	La puerta está limpia	X	
21	El inodoro está limpio	X	
22	El lavabo está limpio	X	
23	El espejo está limpio	X	
24	Hay jabón	X	
25	Hay papel higiénico	X	
26	Hay dispositivo secamanos/papel	X	
27	Las papeleras están por debajo del 75%	X	
28	Hay control de firmas	X	
29	No se perciben olores desagradables	X	
30	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X	
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (ADAPTADO)			
	SI	MIN	NO
18	El suelo del baño está limpio	X	
19	Las paredes están limpias	X	
20	La puerta está limpia	X	
21	El inodoro está limpio	X	
22	El lavabo está limpio	X	
23	El espejo está limpio	X	
24	Hay jabón	X	
25	Hay papel higiénico	X	
26	Hay dispositivo secamanos/papel	X	
27	Las papeleras están por debajo del 75%	X	
28	Hay control de firmas	X	
29	No se perciben olores desagradables	X	
30	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X	

ASCENSORES 5 y 6		SI	MIN	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
3. URGENCIAS				
SALA DE ESPERA ABULTOS		SI	MIN	NO
55	El suelo está limpio	X		
56	Las esquinas están limpias	X		
57	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
58	Los rodapiés están limpios	X		
59	Los estores están limpios	N/A		
60	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
61	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
62	El mobiliario se encuentra limpio	X		
63	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
64	Las luminarias están limpias	X		
65	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FÉM)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (ADAPTADO)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

SALA DE ESPERA PEDIATRÍA		SI	MIN	NO
55	El suelo está limpio	X		
56	Las esquinas están limpias	X		
57	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
58	Los rodapiés están limpios	X		
59	Los estores están limpios	N/A		
60	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
61	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
62	El mobiliario se encuentra limpio	X		
63	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
64	Las luminarias están limpias	X		
65	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (FEM)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
CUARTO DE BAÑO JUNTO A SALA DE ESPERA (MASC)		SI	MIN	NO
66	El suelo del baño está limpio	X		
67	Las paredes están limpias	X		
68	La puerta está limpia	X		
69	El inodoro está limpio	X		
70	El lavabo está limpio	X		
71	El espejo está limpio	X		
72	Hay jabón	X		
73	Hay papel higiénico	X		
74	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
75	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
76	Hay control de firmas	X		
77	No se perciben olores desagradables	X		
78	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
4. CAFETERÍA				
CUARTO DE BAÑO CERCA A CAFETERÍA (FEM)		SI	MIN	NO
88	El suelo del baño está limpio	X		
89	Las paredes están limpias	X		
90	La puerta está limpia	X		
91	El inodoro está limpio	X		
92	El lavabo está limpio	X		
93	El espejo está limpio	X		
94	Hay jabón	X		
95	Hay papel higiénico	X		
96	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
97	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
98	Hay control de firmas	X		
99	No se perciben olores desagradables	X		
100	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
CUARTO DE BAÑO CERCA A CAFETERÍA (MASC)		SI	MIN	NO
88	El suelo del baño está limpio	X		
89	Las paredes están limpias	X		
90	La puerta está limpia	X		
91	El inodoro está limpio	X		
92	El lavabo está limpio	X		
93	El espejo está limpio	X		
94	Hay jabón	X		
95	Hay papel higiénico	X		
96	Hay dispositivo secamanos/papel	X		
97	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
98	Hay control de firmas	X		
99	No se perciben olores desagradables	X		
100	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados		X	
ASCENSORES		SI	MIN	NO
107	El suelo está limpio	X		
108	Las esquinas están limpias	X		
109	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
110	Los rieles de las puertas están libres de grava y escombros	X		
111	Los cristales están limpios	X		
112	El espejo está limpio	X		
113	Las luminarias están limpias	X		
114	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		
PASILLOS		SI	MIN	NO
100	El suelo está limpio	X		
101	Las esquinas están limpias	X		
102	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	X		
103	Los rodapiés están limpios	X		
104	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	X		
105	Las repisas no presentan polvo ni suciedad	X		
106	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

SERVICIO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

MOSTRADOR DE CITACIÓN		Medición 1	Medición 2
Fecha y Hora de Inspección		23/11 11:30	23/11 12:45
1	Disponibilidad de Turn_O_Matic	SÍ	SÍ
2	Nº de personas en el mostrador de citación	2	3
3	Tª en minutos en ser atendido el último usuario	1	3
4	Nº de administrativas/ servidores de atención	5	4
5	Disponibilidad de asientos libres	SÍ	SÍ

ATENCIÓN TELEFÓNICA			
DÍA 1: 19/11/15		11:30	16:45
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	sí	sí
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones (minutos)	1	1
- ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos) -			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tª invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 2: 23/11/2015		9:30	17:30
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	sí	sí
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
- ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos) -			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tª invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 3: 26/11/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	sí	sí
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
- ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos) -			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tª invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		
DÍA 4: 30/11/2015		Llamada 1	Llamada 2
RESULTADOS DE INSPECCIÓN DE LA PRIMERA LLAMADA			
1	Comunicación telefónica con el hospital al primer intento	sí	sí
2	Nº de derivaciones de la llamada telefónica	1	1
3	Cumplimiento del objetivo inicial de la llamada telefónica (contacto con citaciones)	sí	sí
4	Duración de la llamada hasta contactar con citaciones	1	1
- ATENCIÓN TELEFÓNICA FALLIDA (Hasta un máximo de 15 minutos) -			
5	Nº de llamadas totales realizadas		
6	Tª invertido en el total de las llamadas realizadas		
7	Obtención de la cita tras las llamadas realizadas		

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS NO SANITARIOS

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL



PERIODO DE EVALUACIÓN: DICIEMBRE 2015

1. ANTECEDENTES

2. INSPECCIONES FÍSICAS

3. ANÁLISIS INFORME MENSUAL

4. DEDUCCIONES AL CANON MENSUAL

5. ANEXOS

1 ANTECEDENTES

En relación a los Servicios No Sanitarios, el Pliego de Prescripciones Técnicas, señala en su punto 3.2. Obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, que *“con carácter de mínimas, serán obligaciones específicas de cada servicio no asistencial, las previstas en el Anexo VI de este Pliego, así como todas aquellas incluidas en los protocolos que se aprueben por la Administración”*

Así mismo en su punto 3.3 Disponibilidad de Medios se especifica que: *“La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios, que dan soporte a los sanitarios, de tal forma que no se produzca un incumplimiento o cumplimiento parcial o defectuoso que imposibilite o afecte a la prestación principal objeto del contrato, ni deje fuera de uso áreas funcionales del Centro/s.”*

Uno de los métodos de Supervisión y Evaluación definido en el Anexo XIV del PCAP como sistema de evaluación mensual, es la Inspección física. Así en su punto 2 establece: *“El sistema de evaluación, mensual, se basa en la utilización de diferentes métodos de Supervisión que se relacionan:*

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditoria
- **Inspecciones físicas**
- Estudio de reclamaciones
- Otros”

De este modo, la Unidad Técnica de Control (en adelante UTC), en cumplimiento de esta Obligación realiza Rondas de Inspección por los distintos espacios del Hospital.

Estas rondas son realizadas **mensualmente**, de forma independiente por la UTC o de forma conjunta con la Sociedad Concesionaria, tanto de **espacios comunes y zonas de tránsito**, como en **Hospitalización y Unidades Especiales**, evaluando transversalmente los servicios no sanitarios proporcionados en dicho espacio o bien realizando una inspección específica de un servicio determinado, evaluando puntualmente el servicio final.

Asimismo se procede en el presente informe a analizar la documentación recibida al respecto de los servicios no sanitarios, correspondiente al **mes de noviembre de 2015**.

Del análisis, revisión y evaluación tanto de la **Inspección Física** realizada como de la **Inspección Documental** (a través del Informe Mensual) se efectuará una evaluación de los niveles efectivos disponibilidad y calidad de los servicios conforme a la metodología descrita en el ANEXO XIV del PCAP.

2 INSPECCIONES

INSPECCIONES FISICAS	
HOSPITAL:	Hospital DE COLLADO VILLALBA
PERIODO:	DICIEMBRE/15 - 22 de Diciembre de 2015
ZONA A INSPECCIONAR	UNIDAD HOSPITALIZACIÓN
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA A INSPECCIONAR	<p>La inspección se realiza en la Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª bloque B.</p> <p>Esta planta consta de un total de 22 habitaciones individuales, 2 de ellas preparadas como habitación de aislamiento.</p>
Áreas seleccionadas en la Inspección	Habitación de paciente (habitación y aseo)
	Pasillo de la unidad y Control de Enfermería
	Zona de sucio
	Sala de estar de acompañantes y aseo de familiares
	Materiales y equipos de limpieza
	Otros (uniformidad e identificación)
	Área intermedia de residuos
	Almacén periférico de materiales
	Almacén periférico de lencería
SERVICIOS A INSPECCIONAR	Carro de comidas
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento
	Servicio de Almacén
	Servicio de Lencería
	Servicio de Gestión de Residuos
Servicio de Restauración	

EVALUACIÓN DE HABITACIONES Y ASEO DE PACIENTES	
MUESTREO ALEATORIO:	Habitación hospitalización 324
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

El estado de limpieza de este espacio se ha valorado positivamente en todos los ítems evaluados. El suelo, paredes, techos, luminarias, rejillas, cama, mesilla... presentan un adecuado estado de limpieza. La habitación que se inspeccionó era una habitación sin ocupar.

Al respecto del Aseo de la habitación, el estado de limpieza es adecuado. Todos los ítems evaluados (sanitario, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

PASILLO DE LA UNIDAD Y CONTROL DE ENFERMERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

PASILLO DE LA UNIDAD

Los elementos evaluados presentan un adecuado estado de limpieza (suelo, paredes, puertas, etc). Asimismo los cristales se encuentran en excelente nivel de limpieza.

CONTROL DE ENFERMERÍA

El nivel de limpieza del control es adecuado. La totalidad de los ítems evaluados presentan un adecuado estado de limpieza.

Se trata de un hospital sin papeles, por lo que se pudo observar que en el control de enfermería no existía ningún documento impreso en ningún lugar. La Historia Clínica está informatizada y los carros de dispensación de la medicación disponen de un ordenador portátil donde el personal va introduciendo todos los datos relativos a la asistencia del paciente en cuestión. Asimismo los Consentimientos informados se realizan digitalmente y se inserta en la Historia Clínica del paciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

Al respecto del Servicio de Residuos en esta zona, se observan distintos contenedores, todos ellos en buen estado, así mismo, se objetiva que se realiza una buena segregación.

- Papel confidencial (en el momento de la inspección está lleno)
- Papel
- Envases
- Orgánico
- RBE clase III

En este espacio no hay contenedor para vidrio ni para pilas. Referido a las pilas, la responsable explica que si existe residuo de este tipo, el personal sanitario avisa y es recogido. En cuanto al vidrio, existe un contenedor de punzantes grande en el que se va depositando ya que se está a la espera de instalar los contenedores de vidrio en los controles. Cuando este contenedor está lleno, la limpiadora lo lleva al cuarto de depósito intermedio de residuos y lo deposita en el contenedor correspondiente.

ZONA DE SUCIO

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 4ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación

Inspección del Servicio de Limpieza

La zona de sucio se encuentra dentro de la unidad, cercana al control de enfermería. El estado de limpieza es adecuado, y está libre de malos olores. Tanto el vertedero como el resto de ítems

evaluados están limpios y bien conservados.

Cabe destacar que esta zona dispone de cubos de fregar y fregona, para ser utilizados si hay un paciente con patología infecciosa, con el fin de desecharse tras su uso (en el caso de la fregona).

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTE Y ASEO DE FAMILIARES

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

SALA DE ESTAR DE ACOMPAÑANTES

Esta sala se sitúa al final del pasillo de hospitalización. La sala dispone de asientos. Las máquinas de vending están en buen estado de limpieza también. No se observan productos caducados.

La sala se encuentra limpia y ordenada. Todos los ítems evaluados se encuentran en óptimo estado de limpieza (asientos, suelo, paredes, ect)

CUARTOS DE BAÑO DE FAMILIARES

Situados dentro de la sala de espera, la cual dispone de tres aseos: uno femenino, uno masculino y otro adaptado. Todos los ítems evaluados (sanitarios, espejo, lavabo, suelo, paredes...) presentan un excelente estado de limpieza.

En todos se comprueba la existencia de jabón, papel higiénico y secamanos funcionando.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

En cuanto a la conservación, todos los elementos instalados se encuentran en perfecto estado de mantenimiento en el momento de la inspección.

Servicio de Gestión de Residuos

En este espacio hay disponibles papeleras y su estado de limpieza y conservación es adecuado.

MATERIALES Y EQUIPOS DE LIMPIEZA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza

Inspección del Servicio de Limpieza

El carro de limpieza inspeccionado se encuentra en uso por parte de la limpiadora encargada de la limpieza de la unidad en cuestión. El carro está limpio y ordenado, y dispone de los materiales necesarios para la prestación del servicio: bayetas distintas para cada tipo de superficie (roja y amarilla para aseos, azul para puertas y pomos, y verde para mobiliario). La responsable de limpieza explica que la técnica de limpieza utilizada en todo el hospital es la de doble cubo.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección de la zona están disponibles en el carro, y están convenientemente etiquetados (detergente con lejía y limpiador general Saniwash®)

Asimismo hay disponibles guantes para realizar la limpieza, bolsas de basura, y papel higiénico para realizar la reposición.

Respecto a la reposición de papel y jabón, se informa que todas las mañanas las limpiadoras surten los carros con estos materiales, para poder realizar las reposiciones correspondientes.

Se dispone de señalizadores de suelos húmedos.

La limpiadora va uniformada pero no identificada. Comenta que ha perdido su identificación y está a la espera de que le faciliten otra.

ALMACÉN INTERMEDIO DE RESIDUOS	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de residuos

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén Intermedio de residuos presenta un estado adecuado de Limpieza, a excepción del suelo que muestra restos de algún vertido reciente.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado.

Servicio de Gestión de Residuos

El área de hospitalización presenta un espacio destinado a almacén intermedio de residuos. La zona se encuentra limpia, bien conservada, ordenada, y libre de malos olores. Todos los contenedores están limpios. La gobernanta indica que se todos se limpian semanalmente, los fines de semana.

Los contenedores disponibles en esta zona son:

- Contenedores de residuos no peligrosos: orgánicos, papel y cartón, plásticos y vidrio.
- Contenedores de residuos peligrosos: disponibles para los distintos tipos de residuos (clase III, y clase IV), es decir, contenedores amarillos, negros y azules.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE MATERIALES

MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Almacén

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén periférico presenta un estado adecuado de Limpieza

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Almacén

Situado en un lateral de la unidad de hospitalización, se encuentra limpio y ordenado. La reposición se realiza mediante el sistema de Doble Cajetín. Cada cajetín dispone de dos compartimentos, de tal manera que el personal sanitario elije si se repone un compartimento, o se reponen los dos, en función del stock disponible. Cada compartimento tiene asignada una tarjeta con un número de localización. Dicha tarjeta se pasa por el lector digital una vez se ha vaciado el cajetín correspondiente, y queda registrada en una pantalla disponible en el mismo almacén.

Durante la inspección no se observan materiales caducados, y todos los productos están en sus compartimentos, a excepción de algunas cajas en el suelo, de sueros lavadores y de material de papelería (folios). Se habla con la supervisora de la unidad y nos comenta que están procediendo a la reposición en ese momento desde el almacén principal y por eso se han dejado ahí temporalmente hasta que los coloquen.

ALMACÉN PERIFÉRICO DE LENCERÍA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización polivalente, situada en la planta 3ª, bloque B
Servicios Evaluados:	Limpieza
	Mantenimiento y Conservación
	Gestión de Lencería

Inspección del Servicio de Limpieza

El almacén está limpio y las estanterías están ordenadas. No hay elementos situados en el suelo, lo que facilita la limpieza de la zona y previene de posibles incidentes que pudieran ocasionarse.

Servicio de Mantenimiento y Conservación

Respecto al estado de conservación y mantenimiento, todos los elementos observados se encuentran en perfecto estado

Servicio de Gestión de Lencería

El almacén de lencería también se sitúa en uno de los laterales del control. Se observa que hay stock disponible de ropa lisa, de forma, y felpa.

CONTROL DE CALIDAD DE LENCERÍA (Ver tabla en Anexo)

Se realiza un control de calidad final aleatorio de la ropa disponible, sobre las siguientes prendas: 1 sábana de adulto, 1 toalla grande, 1 toalla pequeña, 1 funda de almohada, 1 colcha, 1 manta, 1 pijama de adulto y un camisón. Se abren las prendas y se observa que todos los elementos se encuentran en perfecto estado de limpieza, doblado, planchado, y repaso y costura. Sólo se detectó un pantalón de pijama con una mancha, que se retira del circuito.

CARRO DE COMIDA	
MUESTREO ALEATORIO:	Unidad de Hospitalización pediátrica, situada en la planta 3ª, bloque A
Servicios Evaluados:	Restauración

Inspección del Servicio de Restauración

Se realiza control del carro de comida que contiene las dietas de los pacientes ingresados. Nuestra llegada a planta a las 13:00 horas coincide con la llegada del carro a la unidad. El carro está limpio y ordenado, las bandejas también presentan un adecuado estado de limpieza. No se observan quejas o reclamaciones acerca de las dietas recibidas.

Se inspeccionan concretamente 2 dietas completas: las bandejas se encuentran en perfecto estado de limpieza, la presentación de los menús es adecuada y así mismo al destapar las bandejas no se perciben mezclas de olores.

Una de las bandejas contiene macarrones boloñesa y pescado, ambas se presentan en platos de loza con tapadera. La segunda tiene puré de puerros y ragout de ternera, ambos en vajilla de loza (boles) con tapadera también. Las cantidades son adecuadas.

Se realizan las mediciones de temperatura de los 4 platos. De los platos calientes, el puré alcanza una temperatura de 80°C. El ragout 77,7°C. La pasta 75, y el pescado 70. Todas las mediciones se realizan con un termómetro sonda calibrado recién adquirido por la SC. Por tanto, todos los platos inspeccionados obtienen la temperatura marcada por el RD 3484/2000 "Normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas".

INFORMACION ADICIONAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión de las instalaciones, se tienen en consideración las siguientes conclusiones:

1. Todos los espacios inspeccionados presentan en general un **alto nivel de limpieza, orden y conservación**.
2. Las áreas intermedias destinadas a **residuos, almacén de materiales y almacén de lencería** presentan un adecuado nivel de limpieza y conservación. Así mismo, tanto las observaciones realizadas durante la inspección como la información facilitada por la responsable de limpieza parecen indicar que los servicios de residuos, lencería y almacén de esas zonas funcionan correctamente, no detectándose ninguna incidencia en el momento de la inspección, a excepción de las indicadas anteriormente (almacén_cajas en el suelo; residuos_contenedor papel confidencial lleno)
3. Respecto al **carro de comida**, todos los ítems evaluados presentan valores positivos durante la inspección, habiéndose observado una mejoría tanto en la temperatura como en la presentación de los platos al haber introducido nueva vajilla de loza.

AREAS DE MEJORA

Servicio de Restauración	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Mantenimiento	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Limpieza	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Lencería	No se han detectado áreas de mejora
Servicio de Almacén	No se han detectado áreas de mejora, si bien conviene seguir incidiendo en la prohibición de depositar cajas en el suelo que dificultan la limpieza del mismo.
Servicio de Gestión de Residuos	No se han detectado áreas de mejora, si bien conviene seguir insistiendo en la necesidad de vaciar los contenedores de papel confidencial cuando estén llenos.

3 ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES

ANALISIS DE LOS INFORMES MENSUALES	
HOSPITAL:	Hospital General de Villalba
PERIODO:	INFORME MENSUAL NOVIEMBRE/15
ZONA DE CONTROL	SERVICIOS NO SANITARIOS
DESCRIPCIÓN DE LA ZONA CONTROL	Se analiza documentación e información mensual de cada uno de los Servicios No Sanitarios del Centro Hospitalario y su cumplimiento con los parámetros a controlar en la Documentación Contractual y Normativa de Aplicación
SERVICIOS OBJETO DE ANALISIS	Servicio de Conservación de Viales y Jardines
	Servicio de Esterilización
	Servicio de Apoyo Administrativo
	Servicio de Lavandería y Lencería
	Servicio de Limpieza
	Servicio de Mantenimiento y Conservación
	Servicio de Gestión de Residuos
	Servicio de Seguridad y Vigilancia
	Servicio de Restauración
	Servicio de DD

SERVICIO DE CONSERVACIÓN DE VIALES Y JARDINES	
BASE DOCUMENTAL	PLANNING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

MANTENIMIENTO DE ACCESOS Y VIALES			
Zonas	Frecuentación según PPTe	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
todas	trimestral	Mismas fechas que jardinería	se aportan partes de trabajo de jardinería
MANTENIMIENTO DE JARDINES			
Zonas	Frecuentación según Planning establecido	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Revisión general	semanal	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Limpieza residuos	Mensual	Conforme	Fechas de realización coincide con planificación
Tratamiento Fitosanitario	A demanda	N/A	
Podas	A demanda	N/A	
Riegos	Todos los días	conforme	
OBSERVACIONES			

SERVICIO DE ESTERILIZACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DEL ESTERILIZADOR)
	PRUEBA DE BOWIE-DICK
	CONTROL QUÍMICOS
	CONTROL BIOLÓGICO
	CONTROLES AMBIENTALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

CONTROLES FÍSICOS (FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTERILIZADORES)	
Nº de Pruebas incorrectas	2
Fecha de la Incorrección	24-11-2015
Observaciones: Autoclave de plasma. 1º se repite el proceso y después se avisa al técnico	
PRUEBA DE BOWIE-DICK	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones: No procede	
CONTROL QUÍMICOS	
Observaciones: indican que tanto los externos como los internos se comprueban en quirófano a la apertura de la caja	
CONTROLES BIOLÓGICOS	
Nº de Pruebas incorrectas	0
Fecha de la Incorrección	-
Observaciones:	
CONTROLES AMBIENTALES	
Los valores están dentro de los rangos de normalidad de bioseguridad ambiental según la norma UNE 1711330-4 "Validación y Evaluación de salas de ambiente controlado en Hospitales".	Si
Observaciones: se adjuntan controles de calidad del aire ambiental realizados por laboratorio externo el día 05/11/2015.	
INFORMACION ADICIONAL	

SERVICIO DE DD	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS Y ACTUACIONES PUNTUALES
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING Y ACTUACIONES CORRECTIVAS

ACCIONES PLANIFICADAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
ACCIONES CORRECTIVAS DE DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN	
Fecha	ninguna

Observaciones	Se adjuntan partes de trabajo planificado el día 13/11 en cocina, cafetería y zonas de riesgo. En el parte de actuaciones de la zona de cafetería se sigue insistiendo en la necesidad de la colocación de burletes en las puertas con acceso al exterior, que ya se había indicado en los partes del mes de septiembre y octubre. Pero ya se indicó en el informe de acciones correctivas de dicho mes (fechado el 4 de diciembre) que ya estaban colocadas.
----------------------	---

SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD

ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD	Acciones Relevantes: Se aporta información
	Se consideran Acciones relevantes: Agresión, contención psiquiatría, contención urgencias, desalojo, intervención exterior hospital, intervención interior hospital, intervención urgencias, intervención en hospitalización, intervención en psiquiatría, llamada policía municipal, llamada policía nacional, intrusión
Observaciones:	

SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS	
BASE DOCUMENTAL	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO
	RATIOS DE GENERACIÓN DE RESIDUOS
OBJETO DE ANALISIS	ANALISIS DE LA ACTIVIDAD Y RATIOS DE ACTIVIDAD

Tipo de Residuo	Kg residuos / cama funcionante
RSU/RBAU	Se aporta (266,07 kg/cama)
RBE	Se aporta (34,51 kg/cama)
RC	Se aporta (1,65 kg/cama)
RQ	Se aporta (3,08 kg/cama)

SERVICIO DE LIMPIEZA	
BASE DOCUMENTAL	PLANING DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLANNING

ACCIONES PLANIFICADA SERVICIO DE LIMPIEZA DE ZONAS CRITICAS, SEMICRITICAS, ZONAS GENERALES	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones correctoras	No procede
OBSERVACIONES	
Las fechas aportadas coinciden con la planificación prevista	

SERVICIO DE LENCERIA Y LAVANDERÍA	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES BACTERIOLÓGICOS REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO
	CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

Nº DE PRENDAS CON CONTROL BACTERIOLÓGICOS: 3

CONTROL BACTERIOLÓGICOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones:	
Se aporta soporte documental justificativo-sábana, toalla de lavabo y sábana de qno	

Nº CONTROLES DE HUMEDAD: 20

CONTROL HUMEDAD	
Nº de Incumplimientos	0
Observaciones:	

INSPECCION FINAL (Nivel de limpieza, Grado de blanco visual, Rotura, Olor, Restos de Detergentes)	
Observaciones: Se aporta control de calidad final quincenal; El control de calidad final se hace sobre un total de 235 prendas y se evalúan 16 ítems: uniformidad paquete, planchado, doblado, humedad, manchas amarillas, manchas metálicas, restos sangre, manchas vaselina, mal aclarado, otras manchas, pelusa, pelos, pegamento, otros restos, roturas y de otro hospital. El resultado es que de 235 prendas evaluadas, ninguna ha presentado incidencias en el mes de noviembre	
Nº de no conformidades	0
Acciones correctoras	N/A

SERVICIO DE RESTAURACION	
BASE DOCUMENTAL	CONTROLES REALIZADOS POR LABORATORIO EXTERNO AUTORIZADO CONTROLES DE CALIDAD
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CONTROLES

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: Reglamento 2073/2005 y posteriores.		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE MANIPULADORES		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE UTENSILIOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Acciones Correctoras	No procede	
Reglamento de Aplicación: critérios de evaluación o conformidad acordados con el cliente		
CONTROL DEL APPCC		
Sistema APPCC	Verificación y Cumplimiento	Observaciones
Plan de Control del Agua	Conforme	Indican que los registros diarios de control Cloro y PH están disponibles en cocina.

RESULTADOS CONTROL MICROBIOLÓGICO DE LOS ALIMENTOS		
Nº de Incumplimientos	0	
Plan de Mantenimiento	conforme	Indican que los partes de trabajo están disponibles en cocina
Plan de Control de Plagas	Conforme	Se aporta soporte documental justificativo (realizado el día 13 de noviembre).
Plan de Trazabilidad	Conforme	Indican que los registros de entrada de materias primas están disponibles para ser verificados
Plan de Desperdicios	Conforme	Adjuntan albarán de retirada de aceite de freidora del día 18 de noviembre.
BPF/BPM	Conforme	Indican que el registro de recepción de mercancías perecederas, el registro de temperatura de cuarto de frío y el registro de temperaturas de menús de emplatado están disponibles en cocina para ser verificados.
Plan de Limpieza	Conforme	Disponible en cocina para ser verificado.

SERVICIO DE GESTIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE RECEPCIÓN/INFORMACIÓN Y DE CENTRALITA TELEFÓNICA		
BASE DOCUMENTAL	Informe de la gestión de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas	
OBJETO DE ANALISIS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RATIOS	
GESTIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Número de llamadas atendidas	Número de llamadas perdidas*	Porcentaje de llamadas perdidas
11.054	241	2,05%

*Se considera llamada perdida a aquella llamada no atendida con más de 60 segundos de espera sin respuesta.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO	
BASE DOCUMENTAL	MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL
OBJETO DE ANALISIS	ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD
	CONTROL DE CONSUMOS
	CONTROL DE REPOSICIONES
ACCIONES RELEVANTES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO	Se consideran Acciones llevadas a cabo: Acciones de mantenimiento preventivo, correctivo, y técnico- legal de climatización, electricidad media y baja tensión, fontanería y saneamiento, protección contra incendios, instalación de gases medicinales, comunicaciones, instalaciones de seguridad e intrusismo, tratamiento de legionella, instalaciones de gestión de residuos, ascensores, mobiliario, equipamiento no sanitario y sanitario.
Observaciones: Se aporta resumen de acciones llevadas a cabo por familia.	

CONTROL DE CONSUMOS	
Nº de Incumplimientos	0
Acciones Correctoras	No procede
Observaciones: se aportan consumos de O2, agua, gas y electricidad	
GRÁFICAS DE CONSUMOS	
Observaciones: Se aportan gráficas de control de consumos correspondientes a los 11 meses del año 2015	
CONTROL REPOSICIONES	
Acciones llevadas a cabo	ninguna

INFORMACION ADICIONAL_INFORME MENSUAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Tras la revisión del Informe Mensual del mes de septiembre, se concluye que en general **toda la información** aportada **se corresponde** con la información solicitada.

4 DEDUCCIONES AL CANON MENSUAL

DEDUCCIONES AL PAGO MENSUAL EN BASE A LA EVALUACIÓN DEL NIVEL EFECTIVO DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

UTC

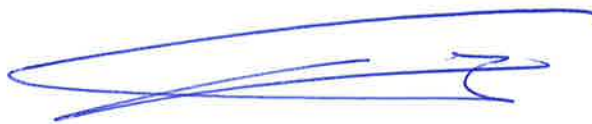
UNIDAD TECNICA DE CONTROL

Nº 2
 Fecha diciembre-15
 Aplicación Factura mes Diciembre 2015

DATOS ECONÓMICOS DEL CANON			DEDUCCIÓN X DESCUENTOS		
NUM	SERVICIO	TASMENSUAL (€)	DED(%)	DED(€)	CRM(€)
1	RESTAURACION	220.752,14	0,00%	0,00	220.752,14
2	MANTENIMIENTO	206.088,42	0,00%	0,00	206.088,42
3	LIMPIEZA	182.294,72	0,00%	0,00	182.294,72
4	LENCERIA Y LAVANDERIA	57.703,58	0,00%	0,00	57.703,58
5	SEGURIDAD Y VIGILANCIA	47.936,52	0,00%	0,00	47.936,52
6	SERVICIO DE RESIDUOS URBANOS Y SANITARIOS	21.378,81	0,00%	0,00	21.378,81
7	CONSERVACION DE VIALES Y JARDINES	35.230,74	0,00%	0,00	35.230,74
8	ESTERILIZACION	13.517,98	0,00%	0,00	13.517,98
9	SERVICIO DE DESINSECTACION Y DESRATIZACION	1.804,63	0,00%	0,00	1.804,63
10	SERVICIO DE GESTION DE ALMACENES Y DISTRIBUCION. LOGISTICA	59.238,58	0,00%	0,00	59.238,58
11	APOYO ADMINISTRATIVO	278.299,27	0,00%	0,00	278.299,27
12	SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES Y MATERIALES. OTROS	154.164,81	0,00%	0,00	154.164,81
TOTAL S/IVA		1.278.410,20	0,0000%	0,00	1.278.410,20

La deducción al pago mensual asciende a **0,00 €**
 Dando como resultado un canon de explotación de **1.278.410,20 €**

El Director de Gestión Económico-Financiera y de infraestructuras Sanitarias



D. José Ramón Menéndez Aquino

5 ANEXOS

FORMULARIO DE CONTROL INSPECCIÓN RUTA 1: HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 22/12/2015

RUTA 1: UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

1. HABITACIONES DE PACIENTES

HABITACIONES		SI	MIN	NO
1	El suelo está limpio	x		
2	Las esquinas están limpias	x		
3	Las paredes y el techo están libres de marcas y telarañas	x		
4	Los rodapiés están limpios	x		
5	Los estores están limpios	x		
6	Los cristales de las ventanas están limpios por dentro y por fuera	x		
7	La mesilla está limpia	x		
8	La cama está limpia	x		
9	Las ruedas están limpias	x		
10	El sillón de la habitación está limpio	x		
11	El cabecero está limpio	x		
12	Los interruptores están limpios	x		
13	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
14	Las luminarias están limpias	x		
15	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO DE PACIENTES		SI	MIN	NO
16	El suelo del baño está limpio	x		
17	Las paredes del baño están limpias	x		
18	La puerta del baño está limpia	x		
19	El inodoro está limpio	x		
20	El lavabo está limpio	x		
21	El espejo está limpio	x		
22	Hay jabón en el baño	x		
23	Hay papel higiénico	x		
24	Los grifos y las duchas están limpias	x		
25	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
26	No se perciben olores desagradables	x		
27	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 22/12/2015		
2. EVALUACIÓN DEL PASILLO Y CONTROL DE ENFERMERÍA				
PASILLO DE LA UNIDAD		SI	MIN	NO
28	El suelo del pasillo está limpio	x		
29	Las paredes y techos están limpios	x		
30	Las barandillas están limpias	x		
31	Los carteles informativos están libres de polvo	x		
32	Las luminarias están limpias	x		
33	Los cristales están limpios	x		
CONTROL DE ENFERMERÍA		SI	MIN	NO
34	El suelo está limpio	x		
35	Los cristales de las ventanas están limpios	x		
36	El mostrador está limpio	x		
37	El lavabo está limpio	x		
38	Las estanterías están limpias	x		
39	Los teléfonos están limpios	x		
40	Las papeleras están por debajo del 75%	x		
41	Los ordenadores están limpios	x		
42	Las patas y ruedas de los muebles están limpios	x		
43	Las paredes están limpias	x		
44	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
45	Hay jabón	x		
46	Hay papel secamanos	x		
47	El frigorífico de medicación está limpio	x		
48	El tubo neumático está limpio	x		
49	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

4. EVALUACIÓN DE LA ZONA DE SUCIO				
		SI	MIN	NO
50	El suelo está limpio	x		
51	Las superficies horizontales están limpias	x		
52	Las paredes y el techo están limpios	x		
53	Las esquinas están limpias	x		
54	El lavabo está limpio	x		
55	El vertedero está limpio	x		
56	La pila está limpia	x		
57	Las puertas están limpias (y pomos)	x		
58	No se perciben olores desagradables	x		
59	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 22/12/2015		
3. SALA DE ESPERA VENDING		SI	MIN	NO
60	El suelo está limpio	X		
61	Las superficies horizontales están limpias	X		
62	El mobiliario está limpio	X		
63	Las paredes y el techo están limpios	X		
64	Las esquinas están limpias	X		
65	Las puertas están limpias (y pomos)	X		
66	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	x		
CUARTO DE BAÑO FAMILIARES		SI	MIN	NO
67	Control de firmas	X		
68	El suelo del baño está limpio	X		
69	Las paredes del baño están limpias	X		
70	La puerta del baño está limpia	X		
71	El inodoro está limpio	X		
72	El lavabo está limpio	X		
73	El espejo está limpio	X		
74	Hay jabón en el baño	X		
75	Hay papel higiénico	X		
76	Los grifos y las duchas están limpias	X		
77	Las papeleras están por debajo del 75%	X		
78	No se perciben olores desagradables	X		
79	CONSERVACION: No hay elementos rotos o deteriorados	X		

5. MATERIALES Y EQUIPOS		SI	NO
1	Utilizan doble cubo o Sistema de microfibra	X	
2	Utilizan agua con desinfectante	X	
3	Los productos están etiquetados	X	
4	Tienen mopas para recoger el polvo del suelo	x	
5	No emplean escobas o sistemas que levanten polvo	x	
6	Tiene bayetas diferenciadas por colores para las superficies (azul-mobiliario, amarillo-sanitarios, verde-office de planta)	x	
7	Tiene cubeta para desechar bayetas usadas	x	
8	El carro está limpio	x	
9	Utilizan la señal de suelos húmedos	x	
10	Hay guantes disponibles	x	
11	Hay papel higiénico y jabón disponible	x	
12	Tienen bolsas de basura	x	

6. OTROS		SI	NO
1	El personal del servicio está perfectamente uniformado	x	
2	El personal del servicio está perfectamente identificado		X

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA		Fecha: 22/12/2015		
SERVICIO DE RESIDUOS				
ALMACÉN DE RESIDUOS		SI	MIN	NO
1	Las zonas destinadas a almacén están correctamente señalizadas	x		
2	Las zonas destinadas a almacén están limpias		X	
3	La segregación de Residuos se realiza de manera correcta	x		
4	La recogida de residuos se realiza en base a la normativa vigente	x		
5	Los residuos se recogen en la periodicidad establecida	x		
6	No se perciben olores desagradables	x		
7	Hay contenedores de RSU disponibles y no exceden de su capacidad	x		
8	No se observan contenedores de residuos biológicos... apilados	x		
9	Hay contenedores disponibles para depositar objetos punzantes	x		
10	Hay contenedores disponibles para depositar RBE	x		
11	Hay contenedores disponibles para depositar vidrio	x		
12	Hay contenedores disponibles para depositar papel	x		
13	Hay contenedores disponibles para depositar envases plástico	x		
14	Hay contenedores disponibles para depositar pilas	x	avisan y se recogen	

SERVICIO DE ALMACÉN				
ALMACÉN PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están limpias	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza			X
4	Los elementos almacenados no se depositan directamente en el suelo	x		
5	Los productos están ordenados en las estanterías por fecha de caducidad (FIFO)	x		
6	El almacén dispone de las medidas de prevención de incendios	x		
7	El almacén está bien ventilado	x		

UNIDAD TÉCNICA DE CONTROL

HOSPITAL DE COLLADO VILLALBA

Fecha: 22/12/2015

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

INSPECCIÓN CARRO DE COMIDA		SI	MIN	NO
1	Los carros llegan a la planta en el horario pactado	x		
2	Suben todas las dietas que se han pedido	x		
3	Correspondencia entre dieta solicitada y suministrada	x		
4	Las bandejas están completas	x		
5	Temperatura de la comida caliente servida. -valor referencial ->=65°C-	x		
6	Temperatura de la comida fría servida. -valor referencial ->=8°C-			
7	Conformidad del paciente con la temperatura (°C) de la comida (caliente) servida	x		
8	La presentación es adecuada	x		
9	Alimentos en buenas condiciones organolépticas	x		
10	El carro está limpio	x		
11	Las bandejas están limpias	x		

Mediciones de Temperatura	80	77	75	80
----------------------------------	----	----	----	----

SERVICIO DE LENCERÍA

INSTALACIONES ALMACÉN LENCERÍA PERIFÉRICO		SI	MIN	NO
1	Las instalaciones están limpias	x		
2	Las estanterías están ordenadas	x		
3	No hay elementos en el suelo que dificulten la limpieza	x		
4	Hay stock de todos los productos (sábanas, toallas, camisones, pijamas...)	x		

RESULTADO DEL CONTROL DE CALIDAD

	SI	MIN	NO
1 Lencería en condiciones adecuadas (sin roturas, sin manchas, sin arrugas, sin humedad)		x	

CONTROL DE CALIDAD DE LAS PRENDAS LENCERÍA PROCESADAS

FECHA: 22/12/2015
HOSPITAL: Hospital General de Villalba

TIPO DE PRENDA	ROPA LISA					ROPA FORMA			ROPA FELPA	
	SABANA	FUNDA ALM	ENTREM	COLCHA	MANTA	CAMISA PTE	PANTAL PTE	CAMISÓN	TOALLA P	TOALLA G
TAMAÑO MUESTRA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAL PLANCHADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAL DOBLADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXCESO DE HUMEDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS AMARILLAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MANCHAS DE SANGRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MANCHAS METÁLICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRAS MANCHAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
RESTOS PEGAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS RESTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ROTURAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFECTOS COSTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFECTOS DISEÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% DE RECHAZO	10,00%									