

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

HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA



Madrid, 29 de Mayo de 2019

ÍNDICE:

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

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

METODOLOGÍA DE TRABAJO

- 1. Auditoria Operativa:** según Pliegos Técnicos y Protocolos internos se determina el nivel de cumplimiento del Servicio.
 - 2. Realización de Estudios de Supervisión:** observaciones del desarrollo de la actividad de un área durante una jornada laboral.
 - Urgencias: boxes, observación, andantes (08/04/19 turno mañana y turno tarde).
 - CEX (08/04/19 turno mañana y turno tarde).
 - Rayos (08/04/19 turno mañana y turno tarde).
 - Hospitalización 3B, 3C (09/04/19 turno mañana).
 - Farmacia: (09/04/19 turno mañana).
 - Endoscopia: (09/04/19 turno mañana).
 - Bloque Quirúrgico: Quirófanos y REA (10/04/19 turno mañana).
- A lo largo de la auditoría se contó con el apoyo y colaboración por parte de los responsables y coordinadores de los celadores para entender el funcionamiento y actividades del Servicio.
 - El personal celador fue proactivo, asistiendo a los auditores en la realización de sus actividades.
 - Todo ello nos permitió realizar con total libertad los distintos estudios.

3. **Análisis documental:** protocolos, nivel de recursos y nivel de cualificación del personal.
4. **Puntos Críticos:** Se identifican los puntos críticos (disfuncionalidades) en los procesos y en los Sistemas de Gestión.
 - > La primera fase se llevó a cabo entre el 8 y 10 de abril en el que se realizaron las entrevistas, controles visuales del estado de ejecución de los procesos y la comprobación del estado y uso de los medios y materiales asociados al servicio.
 - > Se identificaron posibles incidencias, considerando los procesos críticos que se verían afectados por dichas incidencias. Dichas incidencias se clasificaron según 3 niveles (crítica, media y leve), según la definición que determina el SERMAS, en cuanto al riesgo que suponga para persona, medio ambiente o servicios.



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



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



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

	Información Analizada	Observaciones
1	Pliegos Técnicos y Pliegos del Administrativos de la Concesión.	Se determina el grado de cumplimiento por parte del servicio de cada uno de uno de los ítems.
2	Protocolos o Procedimientos de servicio aprobados por el Hospital.	En general, el grado de cumplimiento de los procesos de trabajo recogidos en el Manual de Procedimientos por parte del personal de Celadores es alto.
3	Registro de Incidencias del servicio general (Año 2018).	Las incidencias se registran durante el servicio en la propia herramienta de gestión de Celadores en el apartado de observaciones. También se notifican telefónicamente al responsable y/o coordinador. No tienen registro de seguimiento de incidencias.
4	Registro de peticiones de Servicio por procedimiento Digital.	Se registran todas las peticiones en la aplicación informática a excepción de bloque quirúrgico y farmacia. Se detectan peticiones con información insuficiente o mal descrita.
5	Plantilla del servicio: número de FTEs disponibles por puesto, día y turno (noviembre de 2018).	El servicio tiene la plantilla mensual y la diaria y el control de asistencia diario del personal.
6	Cuadrantes de horarios y turnos (inc. fines de semana).	Se comprueba el cuadrante con la planificación mensual de las presencias.
7	Formación, cualificación y titulación del personal (no es necesario nombres y apellidos, basta con un número de empleado indicando su puesto y funciones).	De acuerdo a nuestras observaciones, la organización del servicio actual, facilita la prestación del mismo con unos estándares de formación y experiencia profesional adecuados.
8	Plan de formación año 2018 y seguimiento de la misma.	Se comprueba la formación realizada a 19 celadores en 13 diferentes cursos relacionados con la actividad.
9	Cuadros de Mando Mensual de actividad del Hospital (Año 2018)	Recibimos el cuadro de mando anual de las peticiones de celadores.
10	Encuestas realizadas del Servicio y resultados obtenidos.	Según la última encuesta de satisfacción realizada por el SERMAS en 2017, el hospital está en el grupo de Media complejidad y obtuvo un índice de satisfacción general es de 96,1%. En <u>relación a los celadores, la satisfacción global es del 99,4%; 4,6 p.p por encima de la media.</u> El <u>hospital ha realizado encuestas de satisfacción internas</u> del servicio a 31 familiares o pacientes el 17/12/18, con un índice de satisfacción global bueno.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Servicios prestados:

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

Distribución del personal:

	Lunes a Viernes			Fines de Semana y Festivos		
	TM	TT	TN	TM	TT	TN
Coordinador	1	1				
Hospitalización/Rehabilitación/CEX/Rayos	3*	3		4	2	
Farmacia	1	1		1	1	
Quirófano	3	2				
Urgencias/Rayos	2	2	2*	2	2	
Total	10	9	2	7	5	0

* En hospitalización hay 2 personas de 1/2 jornada

** Para peticiones de todas las áreas

VALORACIÓN DEL SERVICIO

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

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

CUMPLIMIENTO DEL PPT

> A continuación se recoge el cumplimiento de los diferentes Ítems del Pliego de Prescripciones Técnicas clasificados de la siguiente manera: **NO** No cumple **SI** Cumple **Parcial** Cumple parcialmente **N/A** No aplica

SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES Y MATERIALES. OTROS


HITOS	Cumplimiento	Observaciones
La prestación de este Servicio comprenderá las siguientes funciones o tareas:		
Movilización de pacientes y cambios posturales	SI	
Traslado de pacientes fallecidos, obligaciones mortuorias así como las auxiliares de autopsias	SI	
Traslado y circulación de especímenes, muestras y productos relacionados con laboratorios y anatomía patológica	N/A	Lo realiza el personal sanitario
Tareas de entrega, reparto, recogida y devolución a salas, servicios, unidades, instalaciones y áreas del Hospitalización, incluyendo: Ropa, Mobiliario general y equipamiento clínico, Medicamentos, Correo y mensajería, Gases de uso medicinal.	SI	El servicio no realiza el reparto de correo y mensajería ni el reparto de la ropa.
Tareas de servicios generales, incluyendo:		
Actuación en Incendios y en otros procedimientos acaecidos en situaciones de Emergencia y Catástrofes.	SI	
Centralita y otros sistemas de comunicaciones de alarmas internas.	N/A	
Servicio de fotocopias, máquinas de encuadernación y fotografía.	N/A	
Rasurado de pacientes pendientes de intervención quirúrgica.	N/A	Los realiza los auxiliares de enfermería
Cuidado de las dependencias, así como de las personas y enseres.	N/A	
Tareas complementarias que puedan ser solicitadas ocasionalmente.	SI	
La Sociedad concesionaria dispondrá de todos los materiales, uniformes, artículos de consumo y equipamiento requerido para prestar el Servicio y cumplir con los requisitos fijados en este apartado. Esto incluirá, pero no se limitará a las sillas de ruedas, camillas, remolcadores, equipo de movilización y de carga, material y equipos de reprografía, máquinas de franqueo, equipos de comunicaciones etc.	SI	

INCIDENCIAS DETECTADAS

Se detectan las siguientes ineficiencias clasificados por su criticidad:

Crítica  Media  Leve 


Sistema de Gestión



> **No hay KPIs** (indicadores de actividad) ni se han definido tiempos estándares por actividad como herramienta para medir la productividad y calidad del servicio prestado. 

Movilización de pacientes y cambios posturales

> Se ha observado **peticiones de servicio del personal sanitario con información insuficiente o mal descrita**, sobre todo en CEX, no indicando el número de la consulta. 

> Actualmente, la **aplicación de los celadores y los teléfonos wifi en quirófano pierden cobertura**, generando tiempos muertos y dificultades para la comunicación de tareas 







> En Urgencias, se llaman a **pacientes andantes para acudir a rayos por su nombre y apellido**, en vez de utilizar el sistema automático, lo que afecta al anonimato de los pacientes. 

- > **Deficiencias de la infraestructura** que dificultan la movilidad: 
 - Dificultades con algunas puertas, que no se sujetan automáticamente (puerta de urgencias boxes).
 - Juntas de dilatación desgastadas en Quirófano, UCI, Rayos, Endoscopias.
- **Preparación y distribución de productos de Farmacia.**
 - > La entrega de **citostáticos no está coordinada entre Farmacia y Hospital de Día**: se producen continuas idas y venidas del celador. EJ: Farmacia reclama celador cuando se acaba de ir otro porque hay otro envío preparado. 

Resumen de las incidencias detectadas clasificadas por su criticidad:

Crítica  Media  Leve 

H. Villalba

Sistema de Gestión		
KPI'S y estándares de tiempo por actividad		
Movilización de pacientes y cambios posturales		
Errores en la solicitud de las peticiones		
Los teléfonos (wifi) y la aplicación de los celadores pierden constantemente la cobertura		
Llamado de pacientes en urgencias (andantes) para acudir a rayos por nombre y apellido, en vez de utilizar el sistema automático		
Deficiencias en la infraestructura que dificultan la movilidad		
Preparación y distribución de productos de Farmacia		
Falta de coordinación entre farmacia y hospital de día en la entrega de citoestaticos ocasionando continuas idas y venidas		

RECOMENDACIONES DE MEJORA

❑ **Aplicación informática de gestión de celadores**

- > **Notificación de la finalización del traslado** de forma informática en la petición generada al personal sanitario.
- > **Homogenización de los criterios de petición**, junto con formación al personal sanitario. Consideramos que se deberían de incorporar campos obligatorios como:
 - Ubicación actual incluyendo el campo de nº de habitación, nº de consulta.
 - Ubicación final incluyendo el campo de nº de habitación, nº de consulta.
 - Material necesario (cama, silla, balas de oxígeno, etc.).
 - Inclusión del campo de observaciones en la notificación sin tener que entrar en la misma.
- > **Explotación de la información para la planificación y optimización** de recursos por área y actividad estacional, mejorando el balanceo de recursos.
- > **Definir un cuadro de mando** con KPIs como herramienta para medir productividad y/o actividad.
- > **Mejorar cobertura** y con ella la rapidez y eficiencia de conexión de la aplicación de peticiones.

- > **Mejorar la visualización y orden de las peticiones** en la aplicación con el fin de que:
 - Las peticiones urgentes sean las primeras en visualizarse.
 - Las peticiones estén ordenadas por área, con el fin de aprovechar los desplazamientos de vacío.
 - Se disponga de una herramienta de trabajo ordenada, que mejorará la productividad y la proactividad del personal.

- **Bloque Quirúrgico**

- > **Utilizar la App para solicitar las peticiones** de quirófano con el fin de mejorar la comunicación y dejar registro de la actividad realizada.

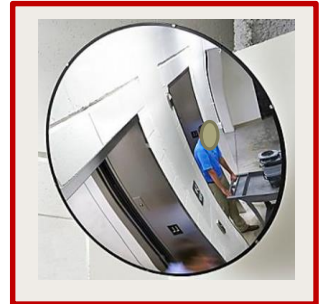
- > Asignar siempre el mismo terminal telefónico a los mismos quirófanos (independientemente que los celadores vayan cambiando de asignación de quirófanos) con el fin de evitar confusión por parte del personal sanitario.

❑ Farmacia

- > Con el fin de medir actividad y ajustarla a la realidad, se sugiere **registrar la actividad** de reparto de unidosis, citostáticos y reparto de pedidos de farmacia en la aplicación de peticiones.
- > **Agrupar la entrega de citostáticos** en la medida que sea posible.
- > **Dar acceso de entrada en Farmacia en horario de 8:00 a 10:00** para evitar tiempos de espera en la apertura de la puerta y necesidad de que el personal de farmacia tenga que desplazarse a abrirle constantemente.

❑ Infraestructura

- > Poner **espejos de seguridad** en los pasillos con intersecciones y dificultad de visualización, para facilitar la movilización del paciente en cama y asegurar la movilización de los pacientes ambulantes.
- > Realizar un **mantenimiento preventivo a las ruedas de las camas** de hospitalización ya que algunas presentan dificultades en el giro.



- > **Instalación de puerta automática entre pasillo de Urgencias y Rayos** para facilitar la movilización de pacientes entre esas áreas.
 - > **Mantenimiento de las juntas de dilatación desgastadas** en Quirófano, UCI, Rayos y Endoscopias, evitando así los baches por los cuales pasan camas, camillas y sillas.
- **Organización**
- > **Coordinación de los desayunos del personal** con el fin de que no coincidan varios celadores a la vez, interfiriendo en la prestación del servicio.

INDICADORES DE ACTIVIDAD

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

La metodología utilizada en cada indicador es la siguiente:

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

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

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

INDICADORES BLOQUE QUIRÚRGICO

1. Intervenciones diarias por celador bloque quirúrgico turno mañana

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

Intervenciones diarias por Celador BQ Turno Mañana

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

2. Intervenciones diarias por celador bloque quirúrgico turno tarde

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

Intervenciones diarias por Celador BQ Turno Tarde

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

INDICADORES URGENCIAS

1. Urgencias diarias por celador turno mañana

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

Urgencias diarias por Celador Turno Mañana

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
24,5	25,9	25,5	25,1	26,0	26,3	25,8	24,6	25,1	25,6	25,6	27,4	25,6

Cump. Medio	32,4	32,5	31,1	31,2	32,0	32,3	29,5	26,9	30,7	32,4	32,1	33,9	31,4
--------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Desviación	-7,9	-6,6	-5,6	-6,1	-6,0	-6,1	-3,7	-2,3	-5,6	-6,8	-6,5	-6,5	-5,8
-------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

2. Urgencias diarias por celador turno tarde

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

Urgencias diarias por Celador Turno Tarde

enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
28,4	30,1	29,6	29,2	30,2	30,5	30,0	28,6	29,1	29,8	29,7	31,9	29,8

Cump. Medio	38,5	38,7	36,9	37,1	38,0	38,3	35,0	32,0	36,5	38,6	38,2	40,3	37,3
--------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Desviación	-10,1	-8,5	-7,3	-7,9	-7,9	-7,8	-5,1	-3,4	-7,4	-8,8	-8,5	-8,4	-7,6
-------------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

3. Urgencias diarias por celador turno noche

- **Método de cálculo:** total urgencias diarias turno noche / n° celadores urgencias TN.
- **Cumplimiento Medio:** Media urgencias diarias por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

Urgencias diarias por Celador Turno Noche

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	26,4	28,0	27,6	27,1	28,1	28,4	27,9	26,6	27,1	27,7	27,7	29,6	27,7
Cump. Medio	22,5	22,8	21,9	21,9	22,5	22,7	21,0	19,3	21,6	22,7	22,5	23,7	22,1
Desviación	3,9	5,2	5,7	5,3	5,6	5,7	6,9	7,4	5,5	5,0	5,2	5,9	5,6

INDICADORES CAMAS FUNCIONANTES

1. Camas funcionantes por celador turno mañana

- **Método de cálculo:** total camas funcionantes/ n° celadores hospitalización TM.
- **Cumplimiento Medio:** Media camas funcionantes por celador del total de los cuatro hospitales.
- **Nivel de Cumplimiento:** Los resultados en color rojo indican que los celadores asumen más carga que la media, verde que asumen menos carga que la media y blanco los rangos entre -1, 0 y 1, representando estos poca variabilidad sobre la media.

Camas Funcionantes por celador Turno Mañana

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	68,3	67,3	67,3	64,7	67,7	67,7	65,0	66,3	66,7	68,7	67,7	67,3	67,1
Cump. Medio	53,4	51,3	51,9	50,5	50,9	49,8	48,8	44,6	47,1	51,6	50,5	50,8	50,1
Desviación	15,0	16,0	15,5	14,2	16,8	17,9	16,2	21,7	19,6	17,1	17,2	16,5	17,0

2. Camas funcionantes por celador turno tarde

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

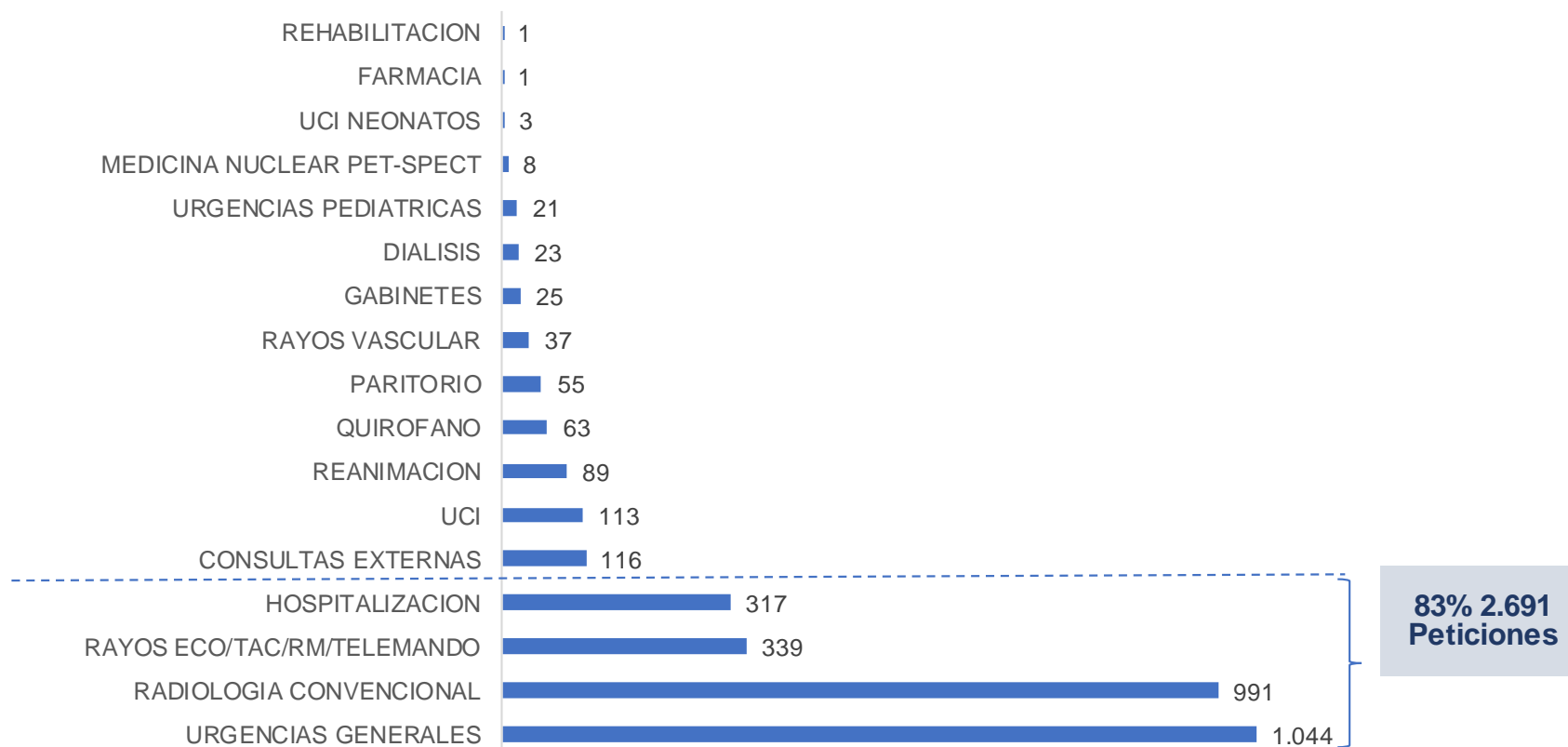
Camas Funcionantes por celador Turno Tarde

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL 2018
	68,3	67,3	67,3	64,7	67,7	67,7	65,0	66,3	66,7	68,7	67,7	67,3	67,1
Cump. Medio	57,5	55,3	56,0	54,5	54,9	53,5	52,5	48,0	50,5	55,6	54,4	54,7	53,9
Desviación	10,9	12,0	11,4	10,1	12,8	14,1	12,5	18,4	16,1	13,1	13,3	12,7	13,1

ANÁLISIS NUMÉRICOS

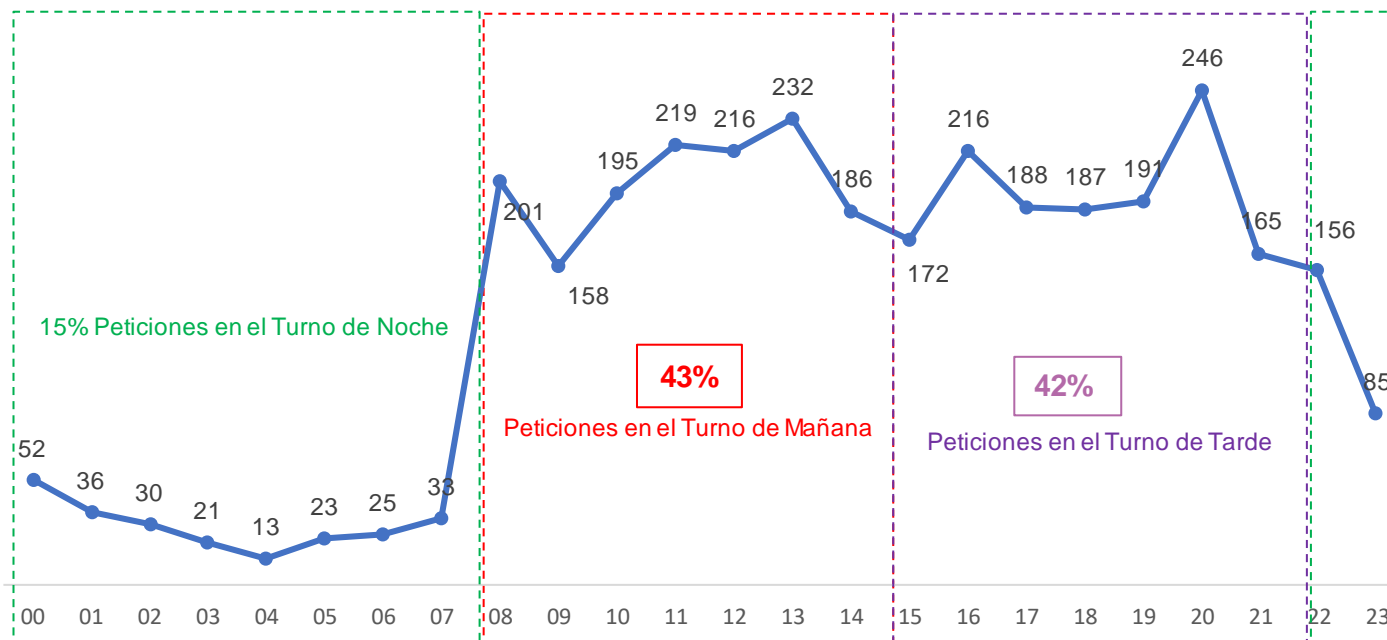
A continuación se analizan las peticiones realizadas por las diferentes áreas del personal entre los días 08 al 14 de abril de 2019, según los datos de la aplicación informática proporcionados por el hospital.

Cantidad de Peticiones por Área (08 al 14 de Abril 2019)



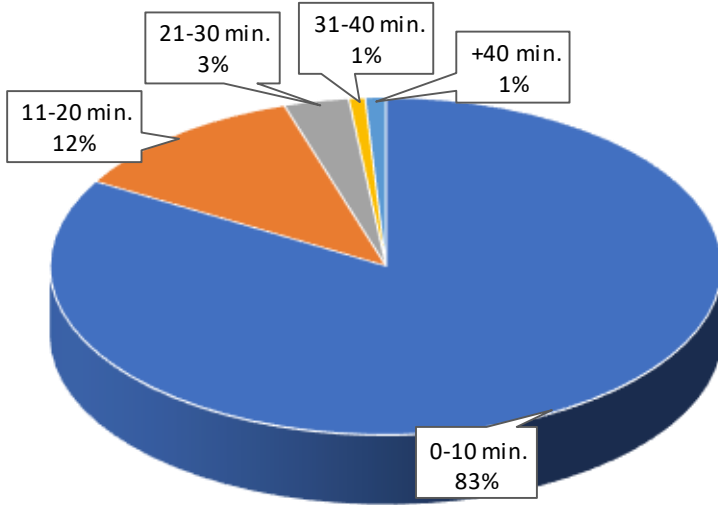
De las 3.246 peticiones totales, el 83% se originaron en 4 áreas: Urgencias Generales (32%), Radiología Convencional (31%), Rayos Eco/Tac/RM/Telemando (10%) y Hospitalización (10%).

Cantidad de Peticiones por Franja Horaria del 08 al 14 de Abril 2019

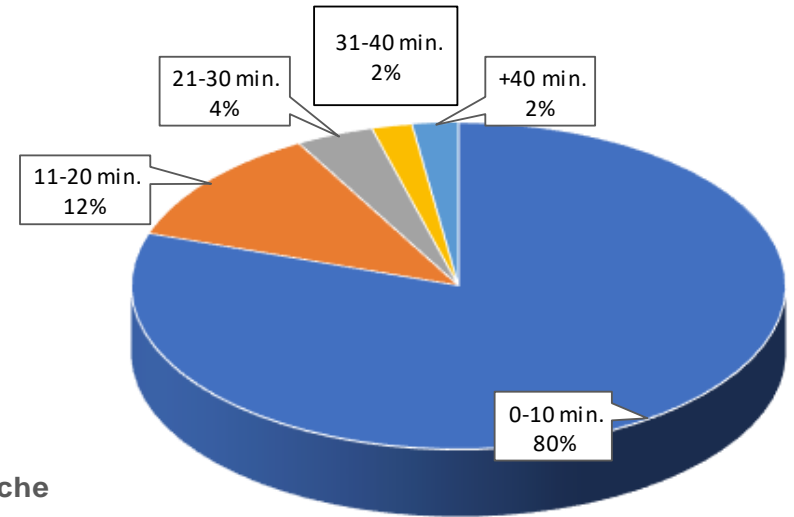


- > La cantidad de peticiones en el turno de mañana (43% del total) es prácticamente igual a las de turno de tarde (42%). Asimismo, la cantidad de celadores de ambos turnos es equitativa (10 en la mañana y 9 en la tarde).
- > El 15% de las peticiones se generaron en el turno de noche, las cuales son gestionadas por sólo 2 Celadores.
- > Sin considerar el absentismo, como media, **los celadores del turno de mañana gestionan 141 peticiones cada uno, el turno de tarde 152 y el turno de la noche 237 peticiones cada celador.**
- > Los picos de actividad se concentran entre las 08:00 y las 13:00 y de 16:00 a 20:00 hrs.

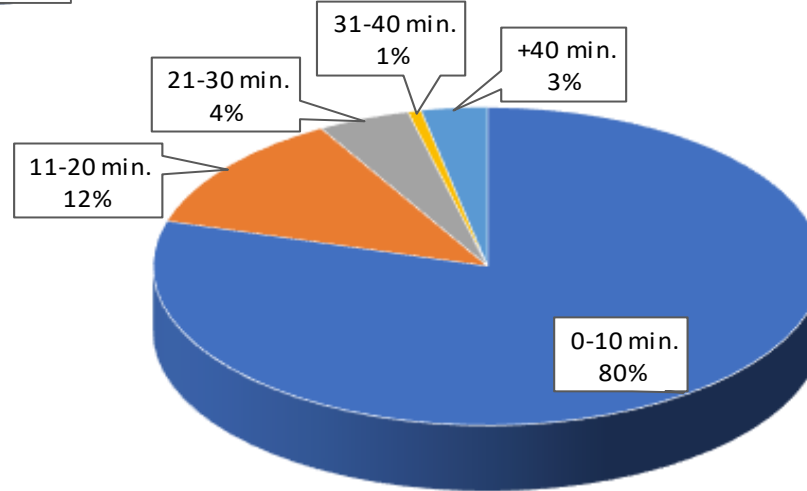
Turno de Mañana



Turno de Tarde

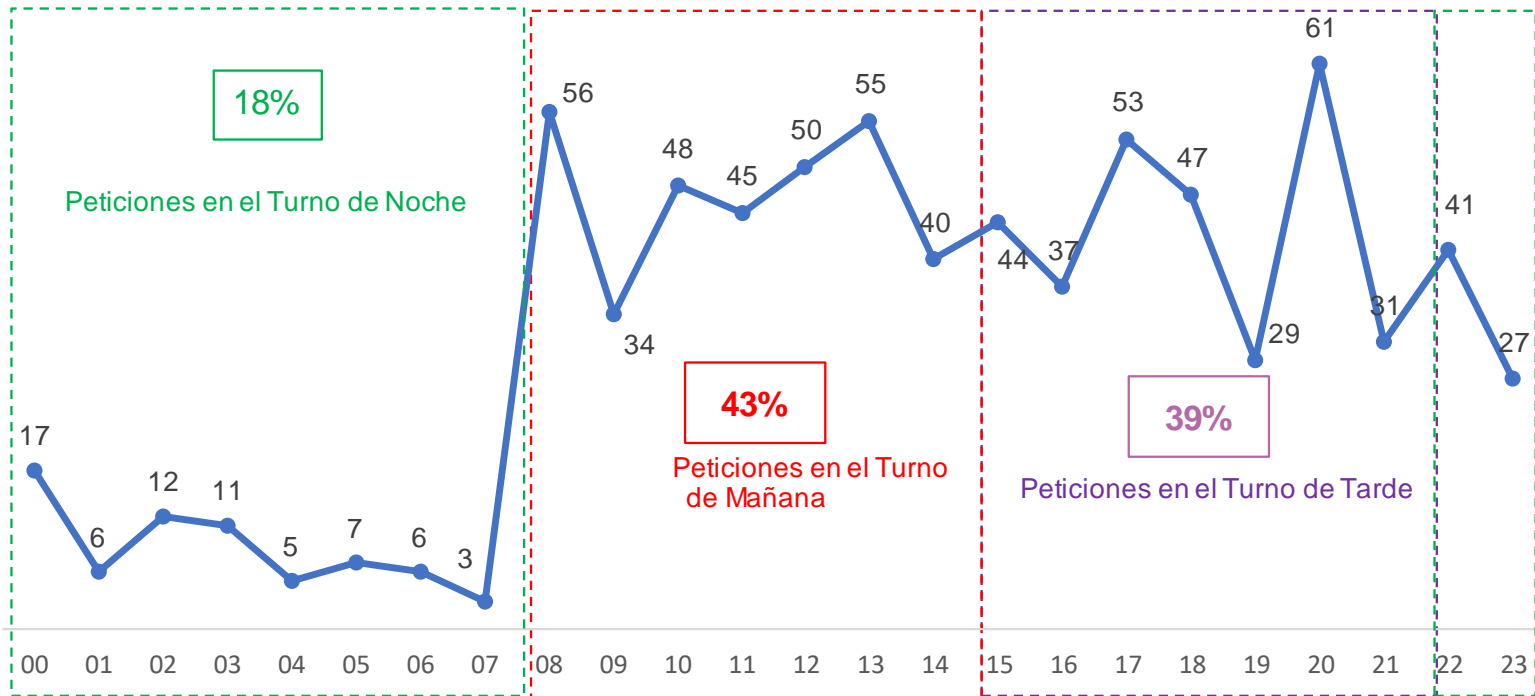


Turno de Noche

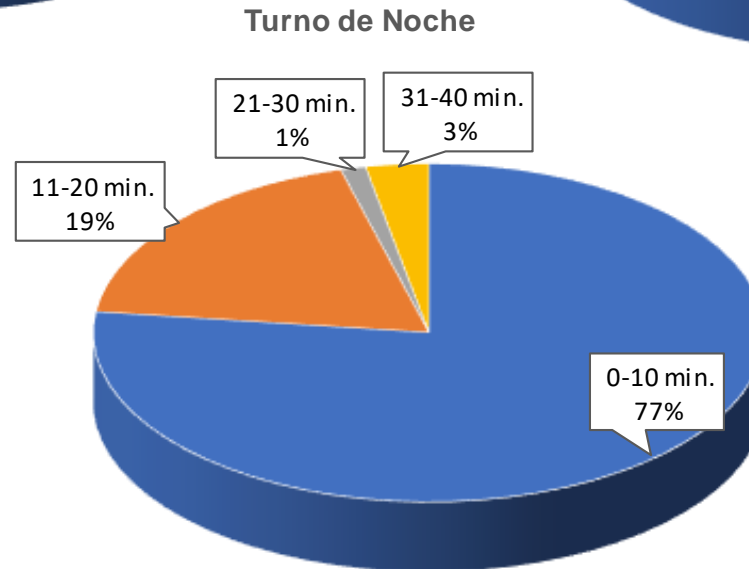
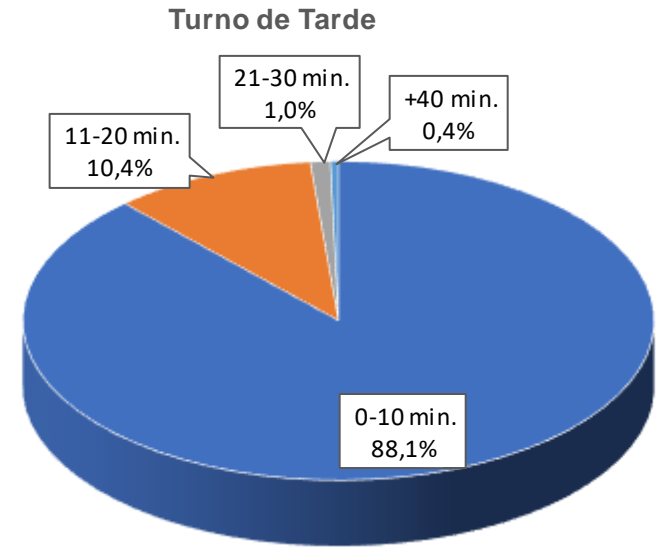
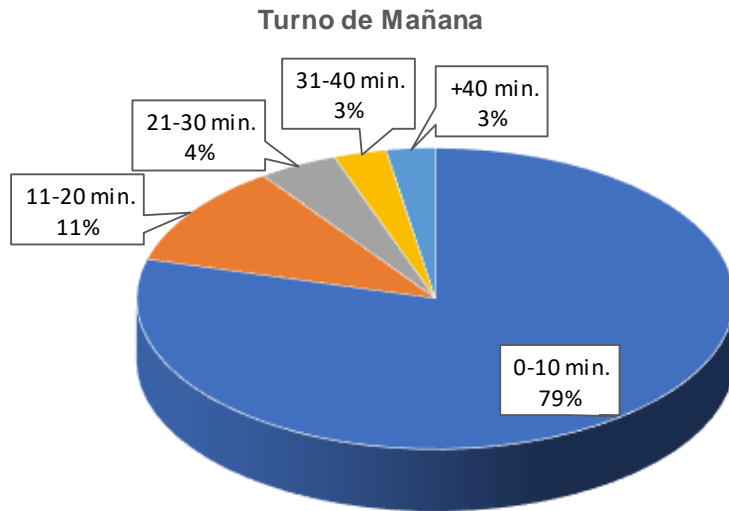


> Se considera como tiempo de respuesta desde el momento en el que el celador toma la petición en la aplicación (en progreso).

Cantidad de Peticiones por Franja Horaria - Fines de Semana

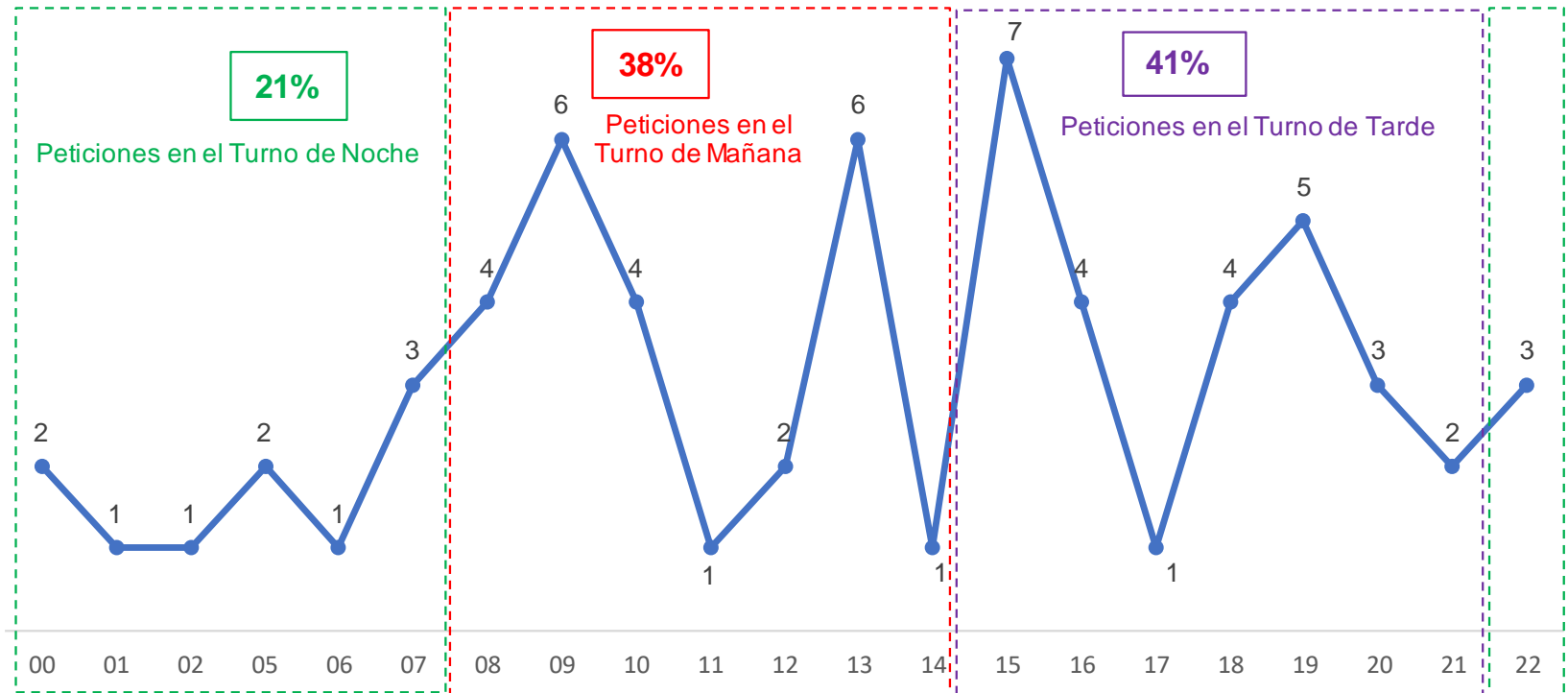


- > La cantidad de peticiones de los fines de semana en el turno de mañana es ligeramente mayor que en el turno de tarde, 43% del total vs 39%. Sin embargo, las del turno de noche representan un 18% del total y sólo cuentan con 2 Celadores.
- > Los picos de actividad de los fines de semana se concentran entre las 08:00 y las 13:00, a las 17:00 y 20:00 hrs.



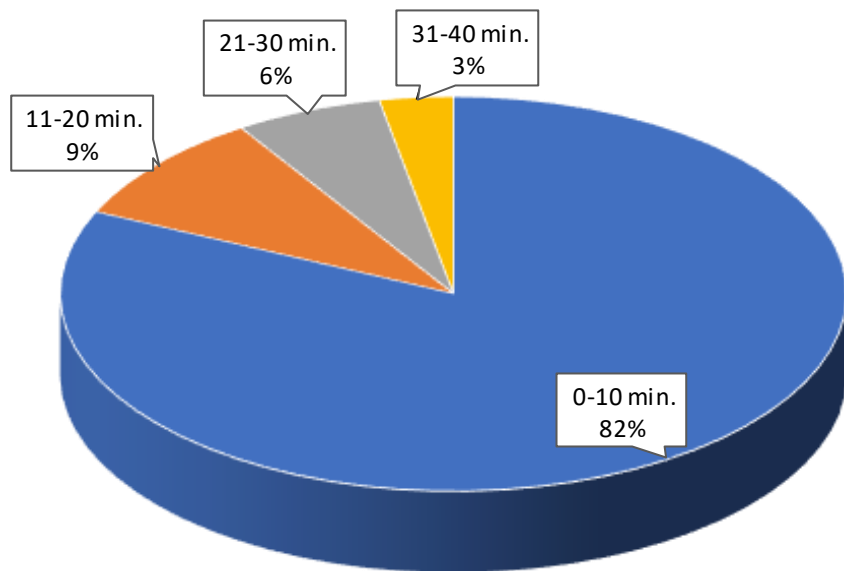
> Se considera como tiempo de respuesta desde el momento en el que el celador toma la petición en la aplicación.

Cantidad de Peticiones de Quirófano por Franja Horaria del 08 al 14 de abril 2019

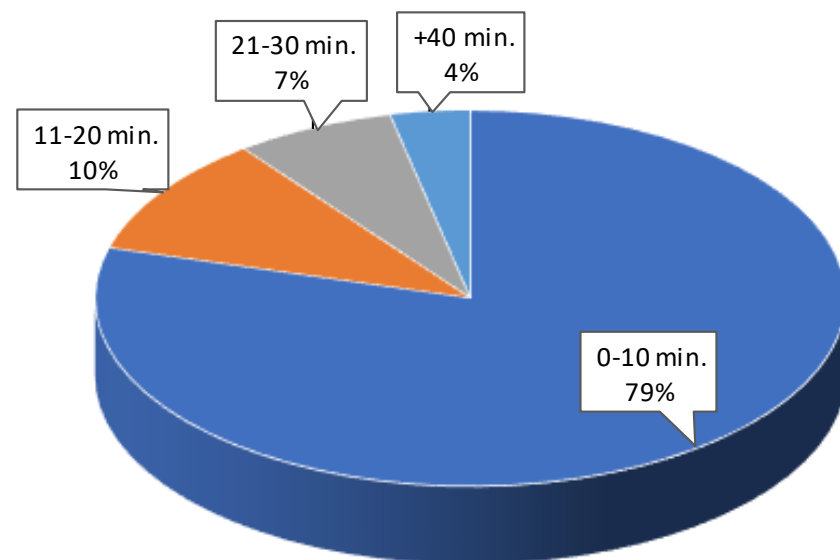


- > La cantidad de peticiones en el turno de mañana representa un 38% y por la tarde un 41%. A pesar de ello, en el turno de mañana hay 3 celadores asignados y 2 en el turno de tarde.

Turno de Mañana



Turno de tarde






- > El 82% de las peticiones de quirófano del turno de la mañana, tienen un tiempo de respuesta entre 0 y 10 minutos, mientras que para el turno de tarde esto supone el 79% de las peticiones.

ANEXOS DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

□ Notas y reglas en las observaciones.

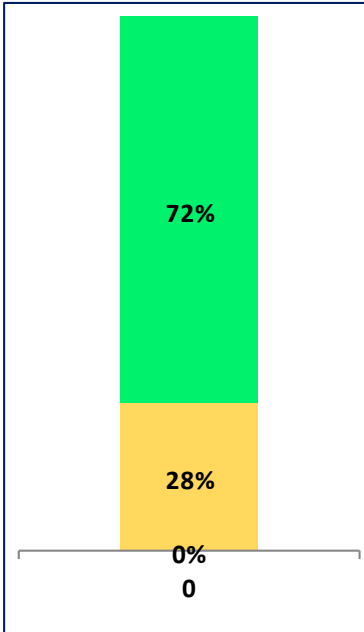
- > Descripción general de la actividad realizada en lapsos de cinco minutos.
- > Categorizar la actividad según la siguiente simbología:

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

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: URGENCIAS - Consultor 1 Fecha:08/04/2019

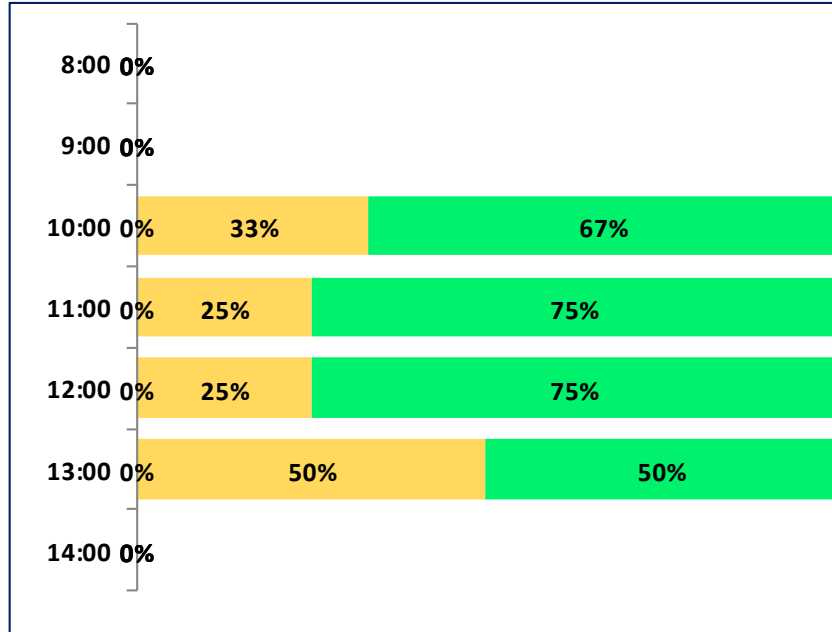
Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	8	28%
VERDE	21	72%



Resultado por Horas

		8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ROJO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
AMARILLO	0	0%	0	0%	1	33%	3	25%	3	25%	1	50%	0	0%	0	0%
VERDE	0	0%	0	0%	2	67%	9	75%	9	75%	1	50%	0	0%	0	0%



LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS

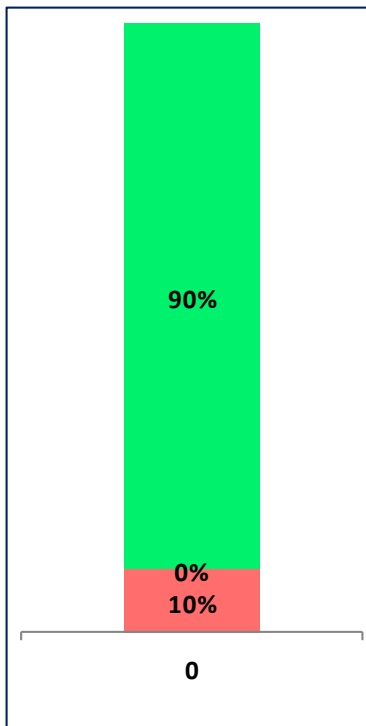
Cobertura muy débil, lo cuál impide la fluidéz en visualización de información en las peticiones pendientes y en curso

		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
10:45	■	Traslado pax	De Rx a Urgencias (sala de espera)
10:50	■	Traslado pax	De Urgencias (sala de espera) a RX
10:55	■	Espera	Sin peticiones pendientes
11:00	■	Traslado pax	De Rx a Urgencias (sala de espera)
11:05	■	Traslado pax	De Box 16 a Rx
11:10	■	Espera	Espera finalización RX
11:15	■	Traslado pax	De Rx a Box 16
11:20	■	Otro	Apoyo recepción de ambulancia
11:25	■	Traslado pax	Traslado 2 pacientes andantes de sala de espera de urgencias pediátricas a RX
11:30	■	Traslado pax	De Rx a Urgencias (sala de espera)
11:35	■	Espera	Espera finalización RX
11:40	■	Traslado pax	De box 27 a Endoscopia
11:45	■	Traslado pax	Dejando a paciente en Endoscopia
11:50	■	Otro	Solicitar pegatinas en Admisión
11:55	■	Espera	Esperar paciente que está en el baño
12:00	■	Traslado pax	De Habitación A310 a Rea
12:05	■	Traslado pax	Dejando a paciente del box 12 de Rea
12:10	■	Otro	Traslado a Urgencias
12:15	■	Espera	Sin peticiones pendientes
12:20	■	Traslado pax	Traslado de paciente desde Ecografía a hematología 9
12:25	■	Espera	Sin peticiones pendientes
12:30	■	Traslado pax	De Box 9 a Rx
12:35	■	Espera	Espera de Finalización de Rx
12:40	■	Traslado pax	De Rx a Box 9
12:45	■	Traslado pax	Traslado a sala de espera C12 a buscar un pax
12:50	■	Traslado pax	Desde sala de espera C12 a Urgencias
12:55	■	Otro	Solicitar en admisión triar al paciente que viene de consulta y será ingresada
13:00	■	Espera	Espera preparación de equipo que va a ser trasladado
13:05	■	Traslado material	Torre de anestesia de Endoscopia a Hemodinámica

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Urgencias-Consultor 2 Fecha:08/04/19

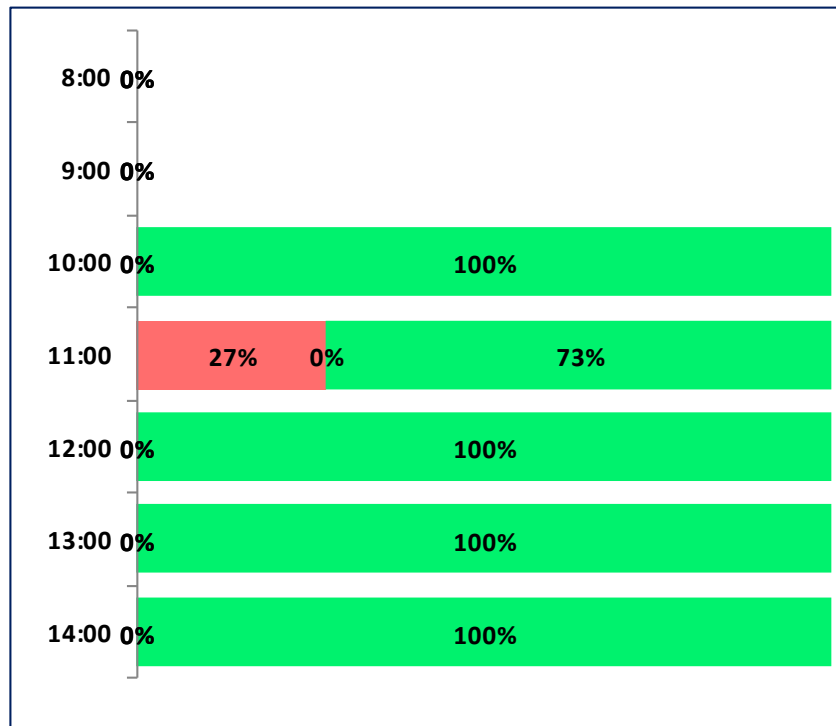
Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	3	10%
AMARILLO	0	0%
VERDE	26	90%



Resultado por Horas

		8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00		
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ROJO	0	0%	0	0%	0	0%	3	27%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
AMARILLO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
VERDE	0	0%	0	0%	3	100%	8	73%	7	100%	4	100%	4	100%		



LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS

Constantemente la aplicación se cierra por pérdida de conectividad

En las peticiones de CEX no siempre ponen el número de la consultas por lo que deben de buscar en varias consultas para saber donde dejarle.

Juntas de dilatación deterioradas en los pasillos de endoscopia, rayos.

Indicar en la petición de sala de espera de urgencias en que sala está ubicado si interior o exterior

		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
10:45	●	Traslado material	Ecografo de rehabilitation a hospital de dia
10:50	●	Traslado pax	Box 25 UCI
10:55	●	Traslado pax	
11:00	●	Traslado pax	
11:05	●	Traslado pax	
11:10	●	Traslado pax	Box 20 a Rayos
11:15	●	Traslado pax	Traslado pax a CEX el pax no estaba donde estaba en la petición
11:20	●	Traslado pax	
11:25	●	Traslado pax	Traslado pax a CEX Otorrinolaringologías no incluye el número de consulta
11:30	●	Traslado pax	
11:35	●	Traslado pax	Traslado de pax a eco pero no indican ubicación de la eco
11:40	●	Traslado pax	No encuentra al pax
11:45	●	Traslado pax	El celador se equivoca en buscar al pax no le busca en hematologia
11:50	●	Traslado pax	De urg a CEX. Oftalmo
12:25	●	Traslado pax	Urgencias A rayos
12:30	●	Traslado pax	Pedía a rayos
12:35	●	Traslado pax	
12:40	●	Traslado pax	
12:45	●	Traslado pax	
12:50	●	Traslado pax	
12:55	●	Traslado pax	
13:00	●	Traslado pax	Hemodinamica
13:05	●	Traslado pax	Box 17 a rayos
13:10	●	Traslado pax	Hay 3 celadores esperando en rayos para devolver pax
13:15	●	Traslado pax	Ayuda a pasar a pax a camilla y deja a pax en box
15:00	●	Otro	Cambio de turno
15:05	●	Traslado pax	pax andante a rayos
15:10	●	Traslado pax	pax andante a rayos
15:15	●	Traslado pax	Devolver pax de rayos

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Rehabilitación - Turno Tarde Fecha:08/04/2019

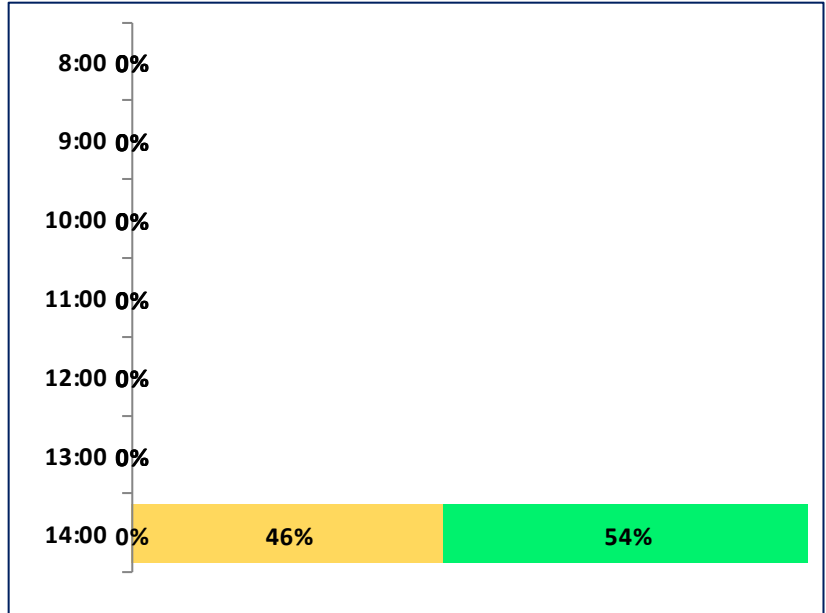
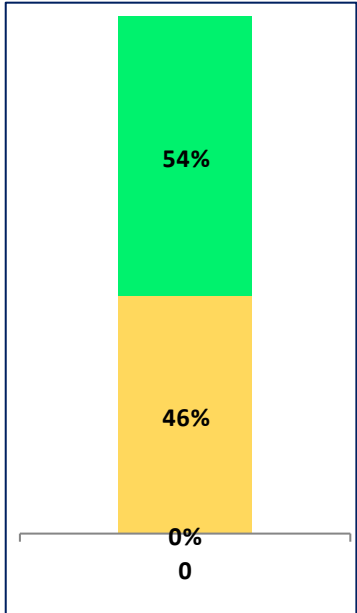
Resultado Global













Resultado por Horas

	0		8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ROJO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
AMARILLO	6	46%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	46%
VERDE	7	54%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	54%

LEYENDA	
■	CON ACTIVIDAD
■	SIN ACTIVIDAD
■	RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS	



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
15:00		Otro	Cambio turno
15:05		Otro	Traslado a planta 3 . Bloque C
15:10		Otro	Búsqueda de paciente en planta 3. torre C
15:15		Traslado pax	Desde habitación C363 a Rehabilitación
15:20		Espera	Sin peticiones pendientes
15:25		Espera	Sin peticiones pendientes
15:30		Espera	Sin peticiones pendientes
15:35		Espera	Sin peticiones pendientes
15:40		Traslado pax	Desde habitación C360 a Endoscopia
15:45		Otro	Búsqueda de paciente en rehabilitación
15:50		Traslado pax	Desde rehabilitación hasta habitación C363
15:55		Espera	Sin peticiones pendientes
16:00		Espera	Sin peticiones pendientes

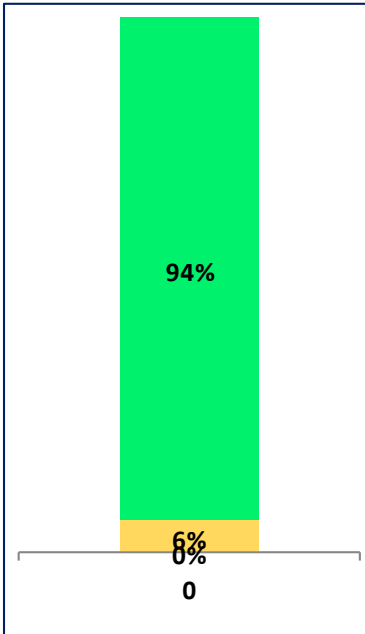
RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN:

Hospitalización - 3B

Fecha:09/04/2019

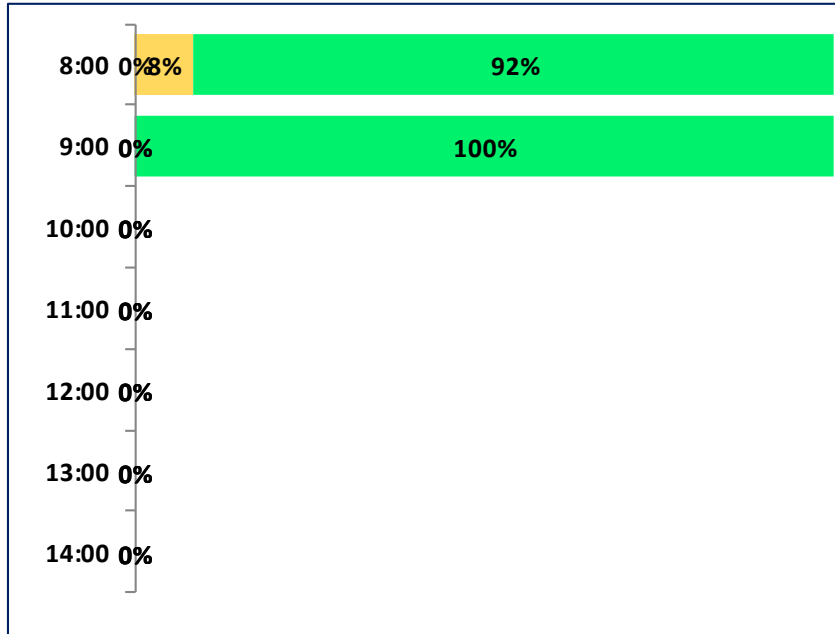
Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	1	6%
VERDE	16	94%



Resultado por Horas

8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
11	92%	5	###	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%




















LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS

--

		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
8:00		Fuera del área	Cambio de turno. Traslado a planta 4, torre C
8:05		Cambios posturales	Pasar de cama a silla a paciente de habitación
8:10		Traslado pax	De habitación C467 a Rayos
8:15		Traslado pax	De Rayos a habitación C467
8:20		Otro	Traslado a planta 3 para el inicio de aseos
8:25		Otro	Inicio aseos. Habitación B323
8:30		Otro	Aseo Habitación B323
8:35		Otro	Aseo Habitación B323
8:40		Otro	Aseo Habitación B323
8:45		Otro	Aseo Habitación B324
8:50		Otro	Aseo Habitación B324
8:55		Otro	Aseo Habitación B324
9:00		Otro	Aseo Habitación B324
9:05		Otro	Aseo Habitación B325
9:10		Otro	Aseo Habitación B325
9:15		Otro	Aseo Habitación B325
9:20		Otro	Aseo Habitación B325

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: **Rehabilitación - Turno de Mañana**

Fecha:09/04/2019

Resultado Global

Resultado por Horas

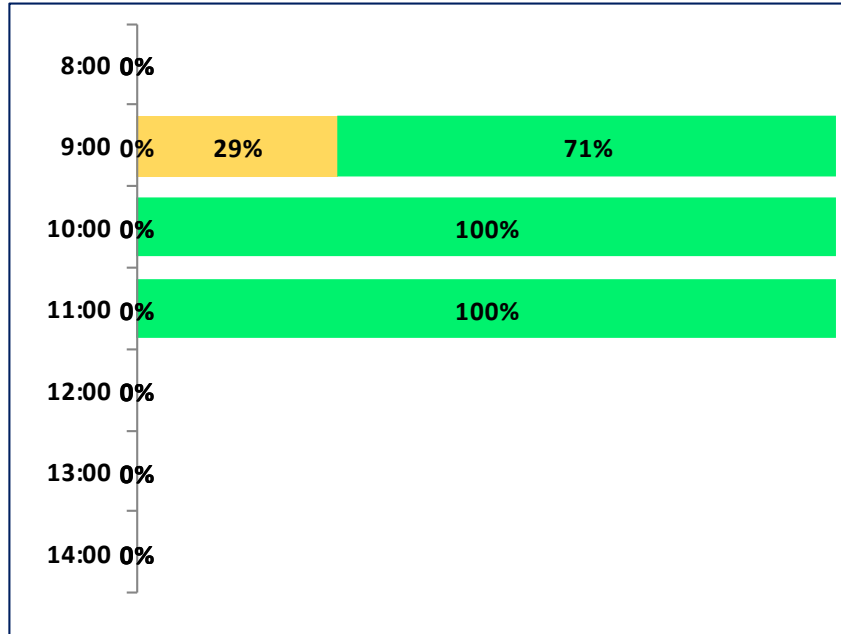
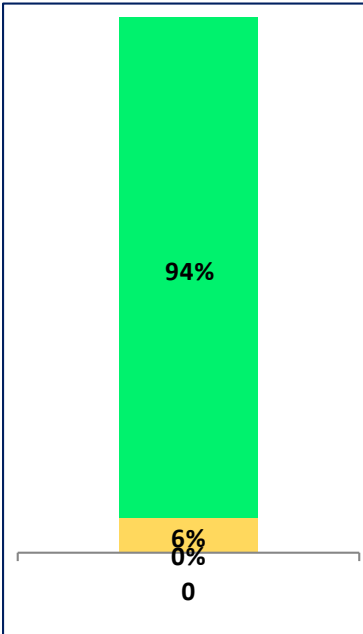
	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	2	6%
VERDE	29	94%

8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0	0%	2	29%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0	0%	5	71%	12	100%	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%

LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
9:25	■	Espera	Sin actividad
9:30	■	Otro	Traslado a Urgencias
9:35	■	Traslado pax	De urgencias, box 18 a Rayos
9:40	■	Espera	Sin actividad
9:45	■	Otro	Traslado a planta 3, búsqueda de primer paciente para rehabilitación
9:50	■	Otro	Apoyo a equipo sanitario a preparar paciente. No estaba listo (habitación
9:55	■	Traslado pax	De habitación B336 a Rehabilitación
10:00	■	Otro	Traslado a planta 3 a buscar otro paciente
10:05	■	Cambios posturales	Ayuda a movilizar paciente a silla de ruedas
10:10	■	Traslado pax	De habitación B349 a Rehabilitación
10:15	■	Otro	Traslado a planta 3 a buscar otro paciente
10:20	■	Traslado pax	De habitación B343 a Rehabilitación
10:25	■	Otro	Traslado a planta 3 a buscar otro paciente
10:30	■	Traslado pax	De habitación B343 a Rehabilitación
10:35	■	Traslado pax	De Rehabilitación a habitación B336
10:40	■	Cambios posturales	Ayuda a acostar al paciente de la habitación B336 en la cama
10:45	■	Cambios posturales	Ayuda a acostar al paciente de la habitación B336 en la cama
10:50	■	Traslado pax	De habitación B331 a Rehabilitación
10:55	■	Traslado pax	Dejando a paciente de la B331 en Rehabilitación

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN:

Plantas - Consultor 2

Fecha:09/04/19

Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	21	42%
VERDE	29	58%

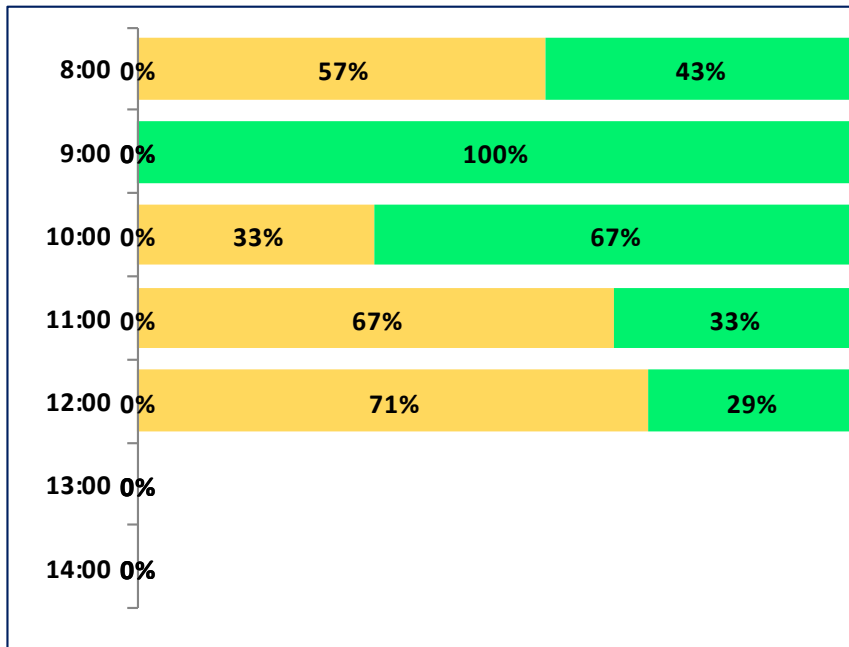
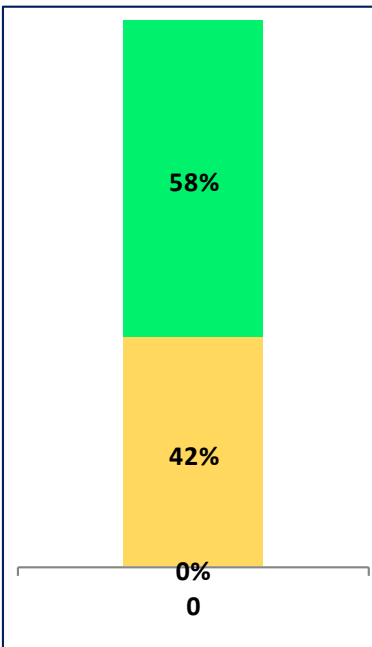
Resultado por Horas

8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	57%	0	0%	4	33%	8	67%	5	71%	0	0%	0	0%
3	43%	12	###	8	67%	4	33%	2	29%	0	0%	0	0%

LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS



		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
8:00	■	Espera	
8:05	■	Espera	
8:10	■	Espera	
8:15	■	Espera	
8:45	■	Otro	Aseos planta 3C
8:50	■	Otro	Aseos
8:55	■	Otro	Preparar pedido farmacia
9:00	■		
9:05	■		
9:10	■	Traslado material	Reparto unidosis
9:15	■		
9:20	■		
9:25	■	Traslado material	Finaliza unidosis
9:30	■	Otro	Prepara pedido de farmacia para las plantas
9:35	■	Otro	
9:40	■	Otro	
9:45	■	Traslado material	Citos
9:50	■	Traslado material	
9:55	■	Traslado material	Citos. En planta no habían ni cogido las citos que llevo antes
10:00	■	Traslado material	
10:05	■	Espera	No puede repartir pedido xq debe de esperar a finalizar las químicos
10:10	■	Espera	
10:15	■	Traslado material	Reparte pedido de paritorio
10:20	■	Traslado material	
10:25	■	Traslado material	

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Quirófano - Consultor 1 Fecha:10/04/2019

Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	10	32%
VERDE	21	68%

Resultado por Horas

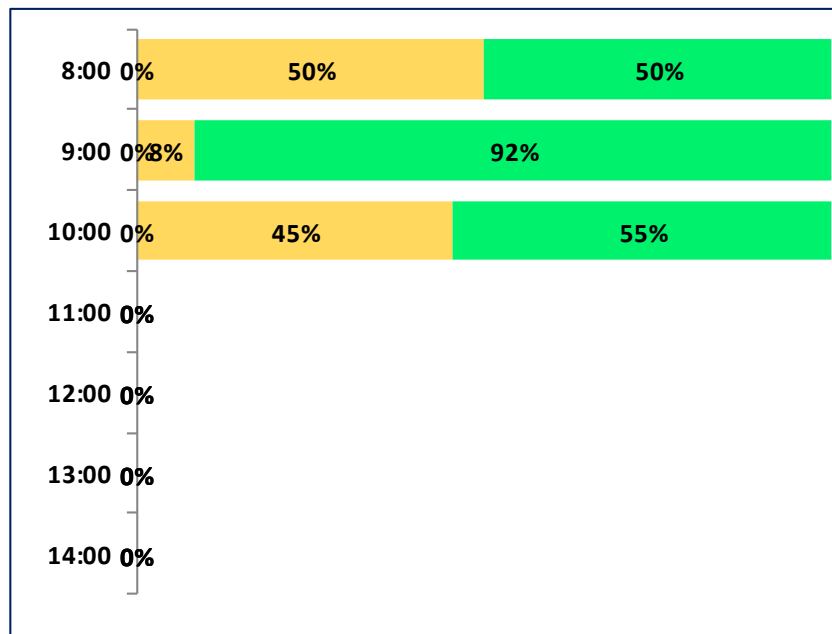
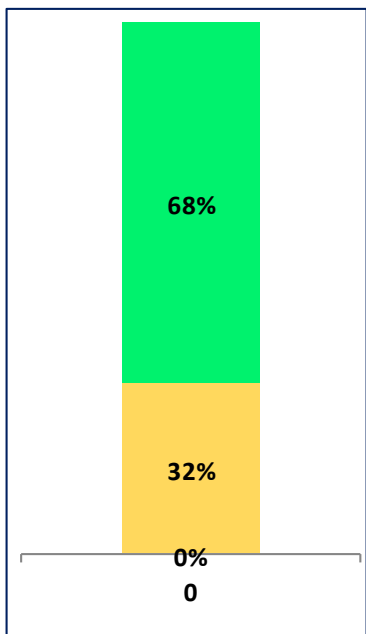
8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	50%	1	8%	5	45%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4	50%	11	92%	6	55%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS

Diferente asignación diaria de números de teléfonos a los quirófanos correspondientes

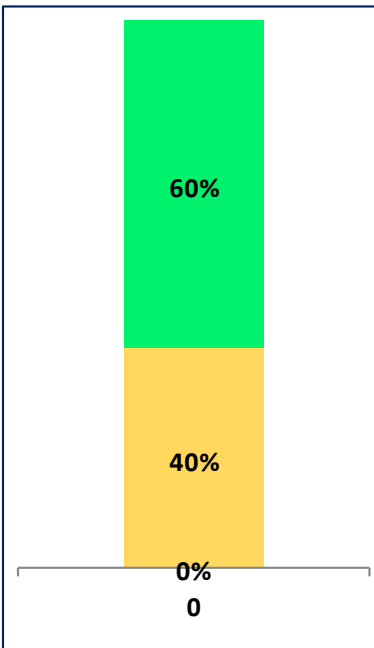


		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
8:20	■	Traslado pax	De Rea a quirófano 4
8:25	■	Cambios posturales	Ayuda movilización paciente de cama a camilla en Qx 4
8:30	■	Espera	Espera de indicaciones del personal sanitario
8:35	■	Espera	Espera de indicaciones del personal sanitario
8:40	■	Espera	Espera de indicaciones del personal sanitario
8:45	■	Traslado material	Fuente de luz del quirófano 3 al quirófano 4
8:50	■	Espera	Espera de indicaciones del personal sanitario
8:55	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 4
9:00	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 4
9:05	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 4
9:10	■	Traslado pax	De Qx 6 a Box 5
9:15	■	Traslado pax	De box 12 a Qx 6
9:20	■	Traslado material	Ecógrafo de pasillo limpio a pasillo despacho
9:25	■	Otro	Apoyo en quirófano 6
9:30	■	Otro	Apoyo en quirófano 6
9:35	■	Espera	Espera de indicaciones del personal sanitario
9:40	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 6
9:45	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 6
9:50	■	Cambios posturales	Ayuda colocación paciente en quirófano 6
9:55	■	Otro	Apoyo en quirófano 4
10:00	■	Fuera del área	Descaso
10:05	■	Fuera del área	Descanso
10:10	■	Fuera del área	Descanso
10:15	■	Fuera del área	Descanso
10:20	■	Fuera del área	Descanso
10:25	■	Otro	Recogida de cartones
10:30	■	Traslado material	Búsqueda cubo cartones
10:35	■	Otro	Plegar cajas de cartón de almacén
10:40	■	Traslado material	Cubo de almacén a almacén de residuos
10:45	■	Cambios posturales	Ayuda en la colocación de paciente en quirófano 6
10:50	■	Cambios posturales	Ayuda en la colocación de paciente en quirófano 5

RESUMEN DE ESTUDIO DE SUPERVISIÓN: Quirófano-Consultor 2 Fecha:10/04/19

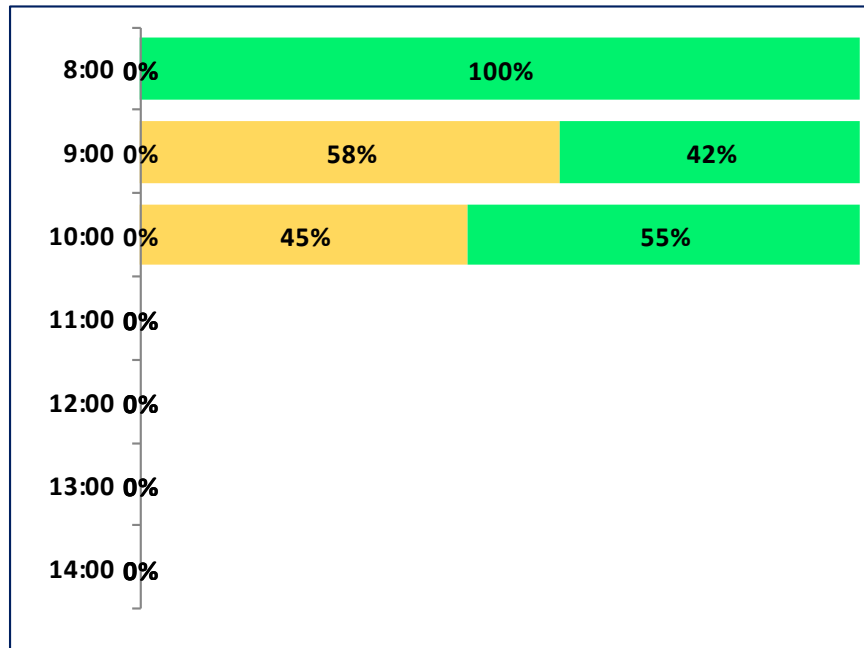
Resultado Global

	0	
	Nº	%
ROJO	0	0%
AMARILLO	12	40%
VERDE	18	60%



Resultado por Horas

		8:00		9:00		10:00		11:00		12:00		13:00		14:00	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ROJO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
AMARILLO	0	0%	7	58%	5	45%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
VERDE	7	###	5	42%	6	55%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	



LEYENDA

- CON ACTIVIDAD
- SIN ACTIVIDAD
- RETRABAJO

SITUACIONES CRÍTICAS

		ACTIVIDAD	COMENTARIOS
8:25	■	Traslado pax	Box 8 a Qx 8
8:30	■	Espera	
8:35	■	Espera	
8:40	■	Espera	
8:45	■	Traslado pax	Box 5 a Qx6
8:50	■	Cambios posturales	Qx 8
8:55	■	Traslado pax	
9:00	■	Cambios posturales	
9:05	■	Cambios posturales	
9:10	■	Espera	
9:15	■	Espera	
9:20	■	Espera	
9:25	■	Cambios posturales	
9:30	■	Espera	
9:35	■	Otro	Recoge ropa sucia de REA
9:40	■	Cambios posturales	Qx 6
9:45	■	Espera	
9:50	■	Espera	
9:55	■	Espera	
10:00	■	Espera	
10:05	■	Espera	
10:10	■	Espera	
10:15	■	Espera	
10:20	■	Espera	
10:25	■	Traslado pax	Qx 9 a REA