

**PLANIFICACIÓN DE LA  
AUDITORÍA DE CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LIMPIEZA DE LOS HOSPITALES INFANTA ELENA (VALDEMORO),  
REY JUAN CARLOS (MÓSTOLES) Y COLLADO VILLALBA  
CM 3/2015-AE (CM-A/SER-40645/2015)**

**-RESULTADOS DE AUDITORÍA-**



**Madrid, 14 de diciembre de 2015**

## OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

## Objetos

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

# METODOLOGÍA CALIDAD OBSERVADA

# Metodología Índice de Calidad: Calidad Técnica

- **Estructura:** análisis de los medios o recursos materiales disponibles tanto en el carro que los limpiadores usan en cada uno de los puestos de trabajo.

**Ilustrativo**

COD:	ESTRUCTURA	MB	B	R	M
	Sistema de productos limpieza-desinfección				
	Carro: Cumple las condiciones de contrato y en perfecto estado de conservación y limpieza				
2.02	Carro: Sistema de fregado plano, con cubetas para mopas limpias y sucias				
2.03	Carro: Sistema de recogida de derrames sólidos y líquidos				
2.04	Carro: Sistema de barrido humedo				
2.05	Carro: Cubetas para bayetas con solución detergente /desinfectante y desechado de balletas usadas				
2.06	Carro: Balletas de colores (adecuadas para el área de limpieza)				
2.07	Carro: Guantes de goma 2 colores (EPI's)				
2.08	Carro: Bolsas para desechos y papeleras				
2.09	Carro: Solución detergente / Desinfectante (No spray, con fecha de apertura inferior a mes)				
2.10	Carro: Bote con solución abrasiva (ácida para baños, etiquetada)				
2.11	Carro: Rasqueta y cuchillas				
2.12	Carro: Planilla de procedimientos de trabajo en la zona asignada				
3.01	Bloque Quirúrgico: Sistema Embell disponible				
3.02	Maquinas fregadoras: Cumple con las condiciones de contrato y en perfecto estado de mantenimiento				
3.03	Control de Enfermería: contenedor higienico				
3.04	Lavadora para procesamiento de bayetas con termodesinfección.				

# Metodología Índice de Calidad: Calidad Técnica

- **Procedimientos:** forma en que los limpiadores realizan las acciones destinadas a cada unidad.

COD:	PROCEDIMIENTOS	MB	B	R	M
4.01	Procedimiento de limpieza húmedo (nunca en seco)				
4.02	Procedimiento de limpieza con recogedor con bolsa y haraganes				
4.03	Procedimiento de fregado, recogida con avión forrado de microfibra tratada humedecida				
4.04	Procedimiento de fregado lento y suave para no movilizar suciedad al ambiente				
4.05	Cierres de bolsas de basura previa a la retirada				
4.06	Limpieza previa de manchas de sangre y materia orgánica con detergente aniónico				
4.07	Preparación de soluciones mediante sistema automatizado				
4.08	Soluciones detergentes / desinfectantes en espumas (no spray)				
4.09	Soluciones de cubetas: Limpias y desechadas en cuanto exista suciedad				
4.10	No se utiliza agua sola sin detergente / desinfectante				
4.11	Fregado plano con mopas de microfibra, según protocolo				
4.12	Señalización de zonas de trabajo con marcas de "mojado"				
4.13	Cambio de bayetas de habitación a baño y entre habitaciones (siguiendo código de colores)				
4.14	Doblado y uso de bayetas siguiendo procedimiento (cambios de plano y de dentro a fuera)				
4.15	Limpieza de superficies horizontales, pasamanos, picaportes, teléfonos, interruptores, puertas				
4.16	Eliminación de bayetas y cambio de guantes según procedimiento de trabajo				
4.17	Limpieza de baños en orden: espejo, mobiliario, lavabo (frente, bajo y tubos), ducha e inodoro				
4.18	Uso de escobilla y desincrustante en inodoro				

**Ilustrativo**

# Metodología Índice de Calidad: Calidad Observada

- **Resultados:** una vez terminada la limpieza de cada unidad se procederá a analizar dicha limpieza.

	COD:	CALIDAD OBSERVADA	MB	B	R	M
ZONA PRIORITARIA	5.01	Habitaciones: Suelos				
	5.02	Habitaciones: Mobiliario				
	5.03	Habitaciones: Papeleras				
	5.04	Habitaciones: Camas / Camillas				
	5.05	Habitaciones: Paredes				
	5.06	Habitaciones: Interruptores				
	5.07	Habitaciones: Lámparas				
	5.08	Habitaciones: Techos				
	5.09	Habitaciones: Rejillas Climatización				
	5.10	Baño Habitaciones: Espejo				
	5.11	Baño Habitaciones: Lavabo (Superficie, parte baja y tuberías descubiertas)				
	5.12	Baño Habitaciones: Ducha (suelo, paredes, grifería, tubo y difusor)				
	5.13	Baño Habitaciones: Inodoro y tabla				
ZONA PERIFÉRICA	6.01	Control de Enfermería: Superficies horizontales				
	6.02	Control de Enfermería: Ordenadores				
	6.03	Control de Enfermería: Teléfonos				
	6.04	Control de Enfermería: Mobiliario				
	6.05	Control de Enfermería: Estanterías				
	6.06	Control de Enfermería: Baño				
	7.01	Lencería: Estanterías				
	7.02	Cuarto Sucio: Encimeras y superficies horizontales				
	7.03	Cuarto Sucio: Estanterías				
	7.04	Cuarto Sucio: Vertedero				
	7.05	Cuarto Sucio: Suelos y Rincones				
	7.06	Cuarto Sucio: Azulejos				
	8.01	Sala Limpia: Suelos y rincones				
	8.02	Sala Limpia: Encimera y superficies horizontales				
	8.03	Sala Limpia: Muebles y estanterías				
	8.04	Sala Limpia: Paredes y Azulejos				
	8.05	Sala Limpia: Tubo Neumático				
	8.06	Sala Limpia: Frigorífico de Medicación				
Z. COMÚN	9.01	Pasillos				
	9.02	Ascensores				
	9.03	Baños: Estado				
	9.04	Baños: Control de Firmas				
	9.05	Baños: Bacteriostático				

# Metodología Índice de Calidad: Calidad Percibida

- Resultados: información suministrada por las encuestas realizadas a personal de enfermería, y/o médicos.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA LIMPIEZA DE PROFESIONALES						
HOSPITAL			FECHA			
CARGO			UNIDAD			
	COD:	CALIDAD OBSERVADA	MB	B	R	M
ZONA PRIORITARIA	1.01	Suelos				
	1.02	Mobiliario				
	1.03	Papeleras				
	1.04	Camas / Camillas				
	1.05	Zonas Áltas				
	1.06	Baño				
	1.07	Rejillas de Ventilación				
Z. PERIF.	2.01	Control de Enfermería				
	2.02	Cuarto Súcio				
	2.03	Sala Limpio				
	2.04	Pasillos de la Unidad				
	2.05	Baños de Personal				
Z. COMÚN	3.01	Pasillos				
	3.02	Ascensores				
	3.03	Baños				
L. GENER.	4.01	Regularidad Correcta				
	4.02	¿Se realiza correctamente?				



## Metodología Índice de Calidad: Puntuaciones

- Las valoraciones se realizarán de la siguiente manera:
  - **Muy Bien:** la situación en la que se encuentra tanto los medios materiales como los resultados así como la manera de limpiar es óptima.
  - **Bien:** situación aceptable pero sin llegar a un estado óptimo.
  - **No Aceptable:** en el caso de que haya pequeños restos de suciedad o polvo.
  - **Deficiente:** con acumulación de suciedad en la que se note que no ha sido limpiada en bastante tiempo.
- La media de cada área se calificará con la media ponderada, para obtener así un Indicador de Calidad Global Integrado.
- Para ello se pondrán notas de 10 para aquellos puntos que sean Perfectos, 7 para los Bien, 4 para los No Aceptables y 0 para los Deficientes.

## Metodología Índice de Calidad : Valoraciones Ponderadas

- Para la realización del cálculo de valoración ponderada se realizado el siguiente procedimiento:
  - **Cuantificación Total del Resultado:** Multiplicando cada punto chequeado por su valoración directa (10, 7, 4 ó 0).
  - **Contabilización Total de los puntos chequeados:** Contando todos los puntos chequeados.
  - **Obtención del Resultado Óptimo:** Utilizando todos los puntos chequeados y multiplicándolos por la valoración óptima (10 de valoración).
  - **Resultado Ponderado:** Comparando el resultado perfecto vs. el resultado total
- Finalmente se obtendrá un porcentaje de valoración ponderado que se valorará con diferentes colores:

COLORES	
VERDE	Mayor 75
AMARILLO	Entre 65 y 74
NARANJA	Entre 55 y 64
ROJO	Menor 55

## Metodología Índice de Calidad : Nota Final

- La media de cada área se calificará con la media ponderada, para obtener así un Indicador de Calidad de cada una de las áreas que será la siguiente:
  - Calidad Percibida → 45%
  - Calidad Técnica → 40%
  - Calidad Observada → 15%
- A su vez, el promedio de todas las calidad Técnica y de la Calidad Observada nos proporcionará un ICe (Índice de Calidad Externo) para cada una de las áreas auditadas y a su vez del total del Hospital / Centro.

**Ilustrativo**

	CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA			CP	ICe
	ESTRUC.	PROCESO	Z. PRIORI.	Z. PERIF.	Z. COMUN		
URGENCIAS	70,0%	65,0%	80,0%	75,0%	40,0%	75,0%	68,7%
RAYOS	75,0%	70,0%	75,0%	60,0%	70,0%	60,0%	67,0%
CMA	70,0%	65,0%	80,0%	75,0%	40,0%	50,0%	61,2%
UCI	70,0%	80,0%	60,0%	80,0%	70,0%	80,0%	74,4%
REANIMACIÓN	70,0%	75,0%	80,0%	75,0%	80,0%	70,0%	74,2%
HOSPITAL DE DIA	78,0%	70,0%	75,0%	60,0%	70,0%	75,0%	71,9%
BLOQUE QUIRÚRGICO	70,0%	65,0%	80,0%	75,0%	70,0%	90,0%	77,4%
<b>TOTAL</b>	60,0%	60,0%	75,0%	60,0%	55,0%	60,0%	61,4%
	70,0%	75,0%	80,0%	75,0%	80,0%	70,0%	74,2%
<b>TOTAL</b>	70,3%	69,4%	76,1%	70,6%	63,9%	70,0%	70,0%

## CALENDARIO DE TRABAJO

# Calendario de Trabajo

- Las 5 visitas acordadas con los Hospitales han sido:

	SEMANA 39					SEMANA 40					SEMANA 41					SEMANA 43				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
HOSPITALES	21-9	22-9	23-9	24-9	25-9	28-9	29-9	30-9	1-10	2-10	5-10	6-10	7-10	8-10	9-10	19-10	20-10	21-10	22-10	23-10
Infanta Elena							X							X					X	
Rey Juan Carlos		RI				X					X					X				
Collado Villalba								X				X						X		
Torrejón				X									X				X			

	SEMANA 44					SEMANA 45					SEMANA 47					SEMANA 48				
	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V	L	M	X	J	V
HOSPITALES	26-10	27-10	28-10	29-10	30-10	2-11	3-11	4-11	5-11	6-11	16-11	17-11	18-11	19-11	20-11	23-11	24-11	25-11	26-11	27-11
Infanta Elena									X		X							AD		
Rey Juan Carlos		AD						X				X								
Collado Villalba	AD					X							X							
Torrejón				AD			X							X						

RI Reunión Inicial  
X Auditorías Operativas  
AD Auditoría Documentales

## RESULTADOS

# HOSPITAL REY JUAN CARLOS

- El Hospital Rey Juan Carlos se encuentra en un estándar de Calidad de Limpieza Bueno con un ICe de 71,5%.

H. REY JUAN CARLOS						
CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA			CP	ICe
ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN		
67,6%	70,7%	73,0%	73,7%	70,6%	75,0%	71,5%

- Todas las partes analizadas, tanto desde el punto de vista de Calidad Técnica como desde la Calidad Observada se encuentran en un estándar Bueno.
- Además, la Calidad Percibida, realizada a través de las encuestas de los profesionales, obtiene un resultado de 75,0% lo que supone un estándar Muy Bueno.

# HOSPITAL REY JUAN CARLOS

- Por áreas, la Calidad Técnica se encuentra en un estándar Bueno, la Calidad Observada dispone de un un estándar Muy Bueno en casi todas las zonas.

	H. REY JUAN CARLOS						CP	ICe
	CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA					
	ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN			
HOSPITALIZACIÓN	67,4%	71,2%	71,2%	72,0%	69,6%	75,0%	70,9%	
PARITORIO	65,0%	65,9%	66,5%	75,0%	70,0%	75,0%	69,2%	
URGENCIAS	68,3%	71,7%	68,9%	72,2%	70,0%	75,0%	70,9%	
RADIOTERAPIA	70,0%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,6%	
MEDICINA NUCLEAR	70,0%	71,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,3%	
CMA	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,0%	
UCI	68,3%	68,3%	75,0%	69,2%	70,0%	75,0%	70,7%	
RADIOLOGÍA	66,7%	68,3%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,3%	
HOSPITAL DE DÍA	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,3%	
BLOQUE QUIRÚRGICO	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	71,4%	75,0%	71,1%	
HEMODINÁMIA	66,7%	67,6%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,1%	
REHABILITACIÓN	68,3%	68,8%	75,0%	72,2%	70,0%	75,0%	71,3%	
ANATOMÍA PATOLÓGICA	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,0%	
CEX	66,7%	70,6%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,7%	
LABORATORIO	66,7%	73,3%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,0%	
FARMACIA	73,3%	73,3%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	73,6%	
BANCO DE SANGRE	66,7%	73,3%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,0%	
ENDOSCÓPIAS	65,0%	71,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	72,3%	
ESTERILIZACIÓN	65,0%	71,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	72,3%	
SALA EXTRACCIONES	70,0%	73,3%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,9%	



# HOSPITAL INFANTA ELENA

- El Hospital Infanta Elena se encuentra en un estándar de Calidad de Limpieza Bueno con un ICe de 71,3%.

H. INFANTA ELENA						
CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA			CP	ICe
ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN		
67,3%	68,5%	73,5%	74,5%	72,0%	74,4%	71,3%

- Todas las partes analizadas, tanto desde el punto de vista de Calidad Técnica como desde la Calidad Observada se encuentran en un estándar Bueno.
- Además, la Calidad Percibida, realizada a través de las encuestas de los profesionales, obtiene un resultado de 74,4% lo que supone un estándar Bueno, muy cerca de un estándar Muy Bueno.

# HOSPITAL INFANTA ELENA

- Por áreas, la Calidad Técnica se encuentra en un estándar Bueno, la Calidad Observada dispone de un un estándar Muy Bueno en casi todas las zonas.

	H. INFANTA ELENA						CP	ICe
	CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA					
	ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN			
HOSPITALIZACIÓN	67,7%	70,4%	71,9%	74,5%	71,9%	75,0%	71,6%	
PARITORIO	67,3%	70,6%	72,9%	69,7%	70,0%	75,0%	70,7%	
URGENCIAS	65,0%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,3%	
CMA	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	
UCI	68,3%	66,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,3%	
RADIOLOGÍA	64,3%	68,3%	69,4%	75,0%	75,0%	68,5%	69,7%	
HOSPITAL DE DÍA	65,0%	66,3%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,3%	
BLOQUE QUIRÚRGICO	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	
HEMODINÁMIA	66,7%	70,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	72,3%	
REHABILITACIÓN	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	64,0%	75,0%	71,4%	
ANATOMÍA PATOLÓGICA	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	
CEX	65,0%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,3%	
LABORATORIO	70,0%	63,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,6%	
FARMACIA	71,7%	70,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,8%	72,8%	
BANCO DE SANGRE	70,0%	63,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,6%	
ENDOSCÓPIAS	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	
ESTERILIZACIÓN	66,7%	66,7%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	
SALA EXTRACCIONES	67,5%	68,2%	71,9%	75,0%	75,0%	75,0%	71,7%	

# HOSPITAL COLLADO VILLALBA

- El Hospital Infanta Elena se encuentra en un estándar de Calidad de Limpieza Bueno con un ICe de 71,9%.

CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA			CP	ICe
ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN		
67,2%	71,3%	74,2%	75,0%	70,5%	75,0%	71,9%

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

# HOSPITAL COLLADO VILLALBA

- Por áreas, la Calidad Técnica se encuentra en un estándar Bueno, la Calidad Observada dispone de un un estándar Muy Bueno en casi todas las zonas.

	H. VILLALBA						CP	ICe
	CAL. TÉCNICA		CAL. OBSERVADA					
	ESTRUC.	PROC.	Z.PRIOR.	Z.PERIF.	Z.COMUN			
HOSPITALIZACIÓN	66,6%	72,2%	72,0%	75,0%	71,4%	75,0%	71,8%	
PARITORIO	67,5%	71,1%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,0%	
URGENCIAS	65,0%	71,7%	72,2%	75,0%	70,0%	75,0%	71,2%	
MEDICINA NUCLEAR	68,3%	68,3%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,6%	
CMA	66,7%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,6%	
UCI	66,1%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,8%	
RADIOLOGÍA	70,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	74,0%	
HOSPITAL DE DÍA	66,7%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,9%	
BLOQUE QUIRÚRGICO	67,8%	69,4%	75,0%	75,0%	70,8%	75,0%	71,8%	
HEMODINÁMIA	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,3%	
REANIMACIÓN	66,7%	70,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	72,3%	
REHABILITACIÓN	66,7%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,6%	
ANATOMÍA PATOLÓGICA	68,3%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,9%	
CEX	66,7%	70,8%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,8%	
LABORATORIO	68,3%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,9%	
FARMACIA	68,3%	73,3%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,6%	
BANCO DE SANGRE	68,3%	70,0%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,9%	
ENDOSCÓPIAS	67,5%	70,8%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	71,9%	
ESTERILIZACIÓN	68,3%	71,7%	75,0%	75,0%	70,0%	75,0%	72,3%	
SALA EXTRACCIONES	65,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	75,0%	73,0%	

## RECOMENDACIONES

- Utilizar guantes desechables en lugar de guantes satinados y eliminarlos una vez terminado el proceso de trabajo.
- Utilizar bayetas desechables, usándose una bayeta por cada zona de la habitación, debe doblar y usar correctamente la bayeta siguiendo el procedimiento, limpiando todas las superficies horizontales, pasamanos, picaportes, teléfonos, interruptores, puertas.
- No utilizar todas las friselinas juntas en el soporte, pues se ensucian las que están debajo. Sustituir la friselina una vez terminada la habitación. Hacer siempre un barrido húmedo antes de fregar.
- Utilizar un haragán en lugar de un cepillo cubierto para recoger. Cambiar asiduamente la calza del cepillo y no barrer nunca sin calza.
- Fregar el suelo con mopas desechables, usándose una mopa por cada zona de la habitación. Realizar correctamente el sistema de doble cubo.
- Cambiar el agua de los cubos en Hospitalización en cada habitación. Hay que tener cuidado para desechar el agua en cuanto exista suciedad.

## RECOMENDACIONES

- Las televisiones de Hospitalización se encuentran sucias por detrás, debería hacerse una limpieza de todas ellas y organizar una programación para su mantenimiento.
- Cumplir la limpieza programada de las rejillas tanto en habitaciones como pasillos, así como en las diferentes Áreas que se tengan programaciones de limpieza, teniendo especial cuidado de las zonas altas del mobiliario.
- Debería utilizarse un líquido antical periódicamente para que no se acumule cal, ni óxido en el Wc.
- Siempre que se friegue una superficie hay que poner una señal de suelo deslizante.
- Hay que tener cuidado de medir correctamente la dosificación a utilizar, incluso colocar el procedimiento junto a cada uno de los pulsadores indicando el modo adecuado.
- Seguir utilizando en Quirófano la toallitas desechables impregnadas en desinfectante y líquido bactericida bajo recomendación de Medicina Preventiva.