

# HOSPITAL INFANTA CRISTINA

## INFORME DE AUDITORÍA

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LENCERÍA



GPM

Parla, 15 de Noviembre de 2018

1

**Objetivos y Trabajos Realizados**

2

Conclusiones Generales

3

Recomendaciones

4

Análisis y Estudios

5

Otros

# OBJETIVOS

---

- › Determinar el nivel de cumplimiento de acuerdo a los indicadores recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y Oferta de la empresa concesionaria, logrando:
  - ❑ Identificar desviaciones o disfuncionalidades del servicio (oportunidades de mejora), a partir del análisis de los procesos y subprocesos de trabajo a nivel de tareas, y proponer las acciones de mejora correspondientes.
  - ❑ Confirmar el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, técnicas, operativas y normativas.
  - ❑ Determinar el impacto de funcionamiento del servicio en el riesgo de disponibilidad del servicio sanitario.
- › Determinar los niveles de merma de lencería, tanto por pérdida como rotura, e identificar el origen de dicha merma en los circuitos logísticos internos del Hospital, así como posibles roturas en la Lavandería.
- › Determinar la idoneidad de los circuitos de lencería, tanto en lo relativo a los volúmenes y frecuencia de los pactos, como a los puntos de entrega de uniformidad (por ejemplo, entrega de uniformidad en hospitalización).
- › Proponer acciones de mejora orientadas a la reducción de los niveles de merma interna de lencería, mediante acciones rápidas (quick wins) y un nuevo modelo de gestión de la lencería, que se debería desarrollar e implantar en una fase posterior.

1

Objetivos y Trabajos Realizados

2

**Conclusiones Generales**

3

Recomendaciones

4

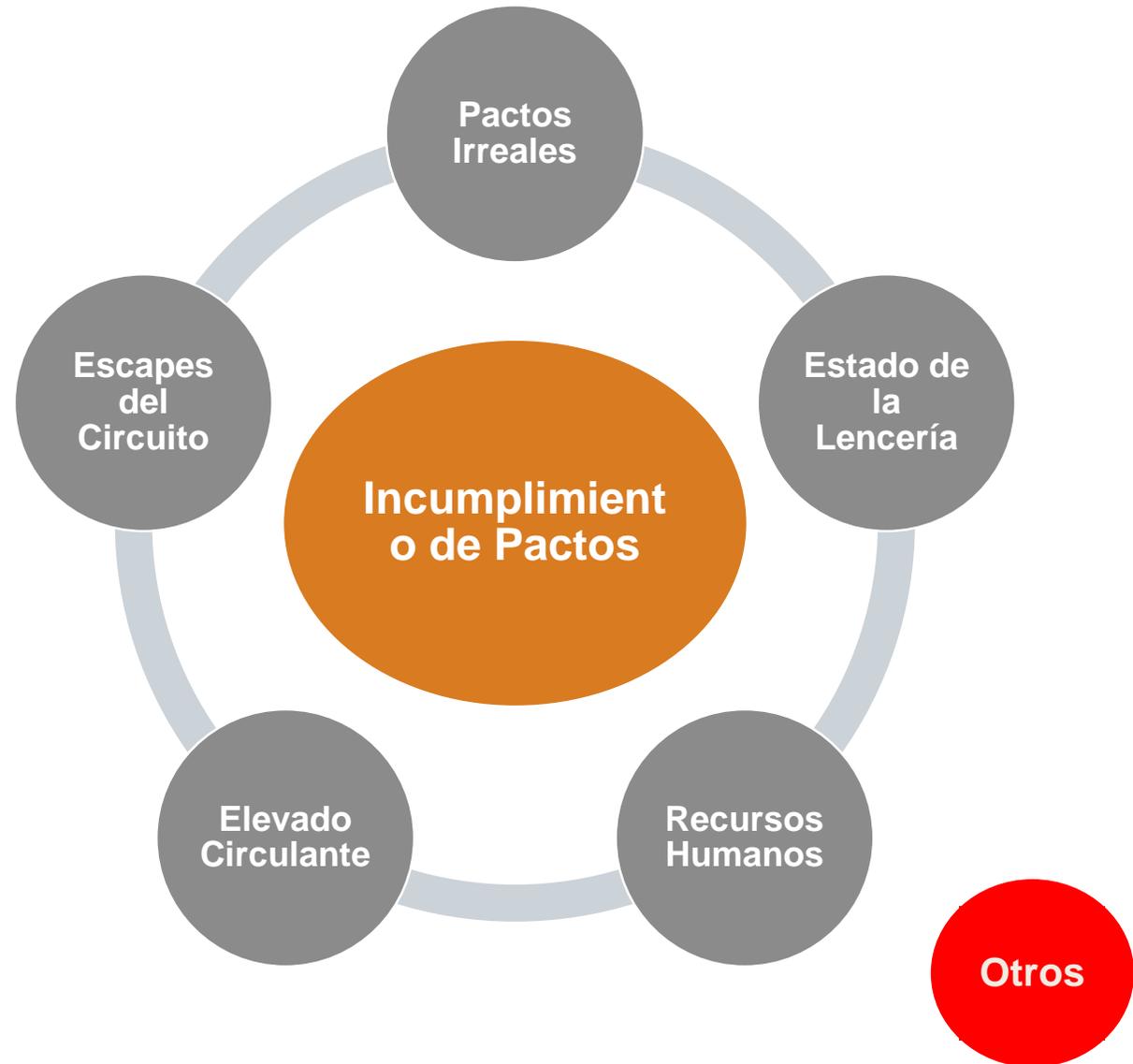
Análisis y Estudios

5

Otros

## SITUACIONES EN LA ENTREGA DE ROPA

- Exceso de stock disponible e incremento de la dotación existente.
- La dotación de ropa limpia en Hospitalizaciones y Urgencias es un 170% superior al pacto establecido.
- Falta de control de la uniformidad entregada.



- › **Los pactos no se basan en necesidades reales:**
  - ▣ La entrega de los pactos se basa en la ropa disponible en las estanterías y no considera la **ropa almacenada en los carritos** fuera del almacén de lencería de cada unidad:
    - Se observan **2,8 dotaciones** en el área de Hospitalización, después de la realización de encamados (12 am) y **3,7 dotaciones** antes de los encamados (18 hrs.)
- › **Los pactos se entregan erróneamente:**
  - Una vez realizado el conteo diario por cada unidad, desde Almacén se reponen más unidades de las faltantes según el pacto.

# CONCLUSIONES GENERALES

Estado  
de la  
Lencería

- › Se observa en relación al **estado de la lencería**:
  - ❑ La ropa sucia se almacena en el interior del almacén de lencería, junto a ropa nueva
  - ❑ La ropa nueva en ocasiones se saca sin desapestar.
  - ❑ 10% de ropa con rechazo por, fundamentalmente:
    - Suciedad
    - Humedad
    - Roturas
    - Manchas.



- › El personal de lencería hace la lectura diaria de la ropa que se encuentra en las estanterías pero **surten a cada unidad una cantidad mayor a la requerida** según el pacto, según su **propio criterio y estimación de consumo** de ropa desde el conteo de la mañana hasta su reposición en la noche.

# CONCLUSIONES GENERALES

Elevado  
Circulante  
-1-

## > Stock defectuoso:

- Actualmente el nivel de rechazo es del 10%, superior al 5% establecido por pliego.
  - El 4 % de la ropa se encuentra con manchas.
  - El 3% con falta de costura.
  - Se observó suciedad en el 1% de la ropa.
  - Este stock defectuoso no siempre se separa como tal; en la mayoría de los casos es enviado directamente al circuito de sucio por el personal de las hospitalizaciones, creándose un circulante continuo que no es aprovechado.

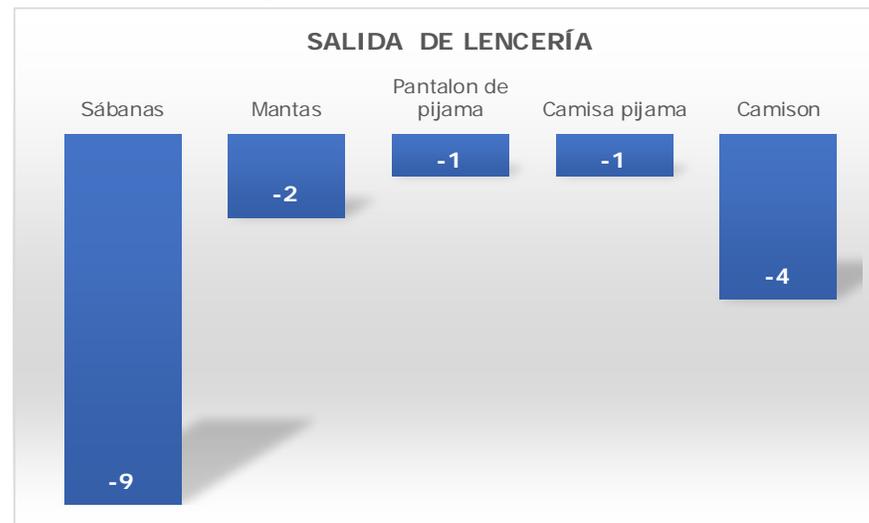


- Hubo clara mejoría general del estado de la ropa durante las auditorías, encontrando mejor calidad al final de la semana → Demuestra claramente el grado de mejora potencial.

- > Stock de ropa limpia:
  - ▣ No se controla la totalidad de la ropa de los almacenes periféricos.
  
- > Stock en proceso:
  - ▣ Sacas sin cerrar → Se encuentran algunas sacas sin cerrar y fuera del carro, saliéndose ropa, dificultando su procesado.
  
- > Stock en uso:
  - ▣ No existe un control real de la ropa entregada de uniformidad, así como la comprobación de la uniformidad sucia que entregan.

# CONCLUSIONES GENERALES

- > Pueden existir **salidas de ropa** por diferentes motivos:
  - Ambulancias → Pacientes que son trasladados en ambulancia y que se llevan el pijama y ropa plana en el traslado.
  - Pacientes
  - Uniformes.
- > Se pueden implementar herramientas tecnológicas para el control de la ropa. **La estimación anual de pérdida de sábanas por ambulancias es de 1.000 sábanas.**



Estudio de supervisión de salida de ropa durante tres días en la Unidad de Urgencias.

# CONCLUSIONES GENERALES

Otros

- › Se mezclan los circuitos de ropa limpia y de sucia: en el almacén de lencería se guardan carros de ropa sucia.
- › Asimismo, en el camión se traslada ropa sucia de otros centros o particulares junto con ropa limpia de HIC.
- › Las jaulas de almohadas llegan sin fundas o plástico que las proteja del medio exterior, al igual que las prendas de uniformidad, que es transportada en perchas.
- › No hay un circuito establecido que separe los dos tipos de ropa, tanto al momento de buscar la ropa sucia en las diferentes unidades como a la hora de entrega de la ropa limpia.



# CONCLUSIONES GENERALES

Otros

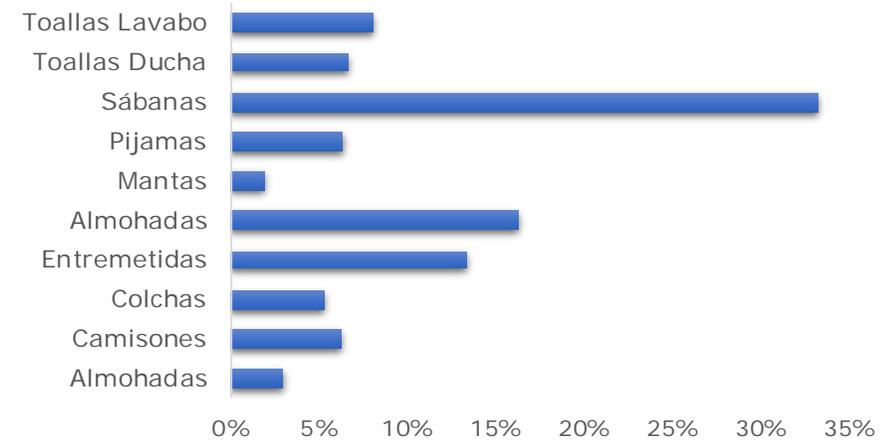
- › La entrega de la ropa limpia que viene de la lavandería se hace en el mismo pasillo donde están los carros con ropa sucia.
- › La ropa no viene clasificada por tallas dentro del paquete y tampoco se indica tipo de ropa ni unidades por paquete.
- › No se adjunta a cada jaula documento indicando el contenido de ésta.
- › El cálculo de la merma se realiza en base a los datos recopilados en un archivo Excel de lo sucio de HIC Vs. lo limpio de Hlogyc.



# CONCLUSIONES GENERALES

- › El stock más grande que hay en circulación es de sábanas, por lo cual la dotación se calcula en base a este tipo de prenda (4.722 sábanas en circulación, el 33% de la ropa total)
- › Se calculó la dotación teórica necesaria en base a la cantidad de sábanas realmente necesarias para cada unidad, más un margen del 10%. Asimismo, se comparó el resultado con lo establecido en los pactos y con la cantidad real entregada.
- › El pacto establecido es un 32% superior a la dotación teórica.
- › La cantidad entregada en cada unidad del hospital es la mitad pacto, y un 66% de la dotación calculada.

TOTAL LENCERÍA EN CIRCULACIÓN

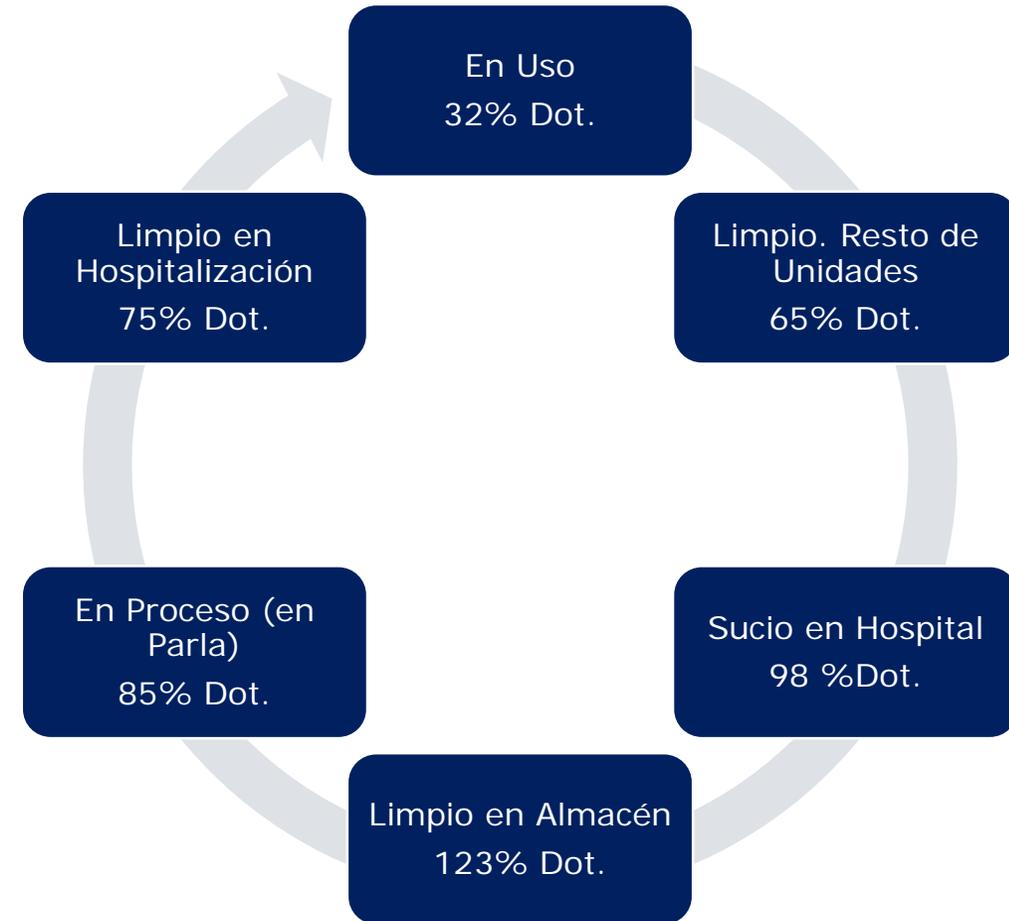


CUADRO RESUMEN

DOTACIÓN CALCULADA	996
PACTO	1314
PACTO Vs. DOTACIÓN	132%
PROMEDIO DE REPOSICIÓN	660
REPOSICIÓN VS. DOTACIÓN	66%
REPOSICIÓN VS. PACTO	50%

## CONCLUSIONES GENERALES

- › La cantidad de sábanas en uso en la unidad de Hospitalización representa el 32% de la dotación teórica de todo el hospital, mientras que en el resto de las unidades representa el 65%.
- › Por otra parte, las sábanas sucias representan el 98% de la dotación calculada.
- › En el Almacén de Lencería actualmente existe 23% de sábanas más que la dotación necesaria para todo el hospital.



Según Inventario a las 16hrs. y estimaciones realizadas, se calculó una dotación en uso de **4,79 dotaciones teóricas** necesarias para todo el Hospital.

1

Objetivos y Trabajos Realizados

2

Conclusiones Generales

3

**Recomendaciones**

4

Análisis y Estudios

5

Otros

## RECOMENDACIONES

---

- › Conteo de todas las prendas de Hospitalización, incluyendo carritos de lencería, que permita conocer las existencias reales de ropa en el Hospital y a su vez una correcta entrega de ropa.
- › Control y métodos en la entrega de la uniformidad.
- › Es necesario que los carros de entrega de ropa limpia y recogida de ropa sucia sean independientes → En el caso de que no se proceda a su desinfección es necesario que estén identificados.
- › Los carros limpios se rellenan con los pactos por la mañana, quedando el almacén de lencería sin disponibilidad de carros limpios para hacer entregas puntuales durante el día.

## RECOMENDACIONES

---

- › Controles periódicos de la ropa recibida mediante la apertura de paquetes que permita evaluar la calidad de ésta.
- › Establecer un pacto real con las necesidades de cada unidad, basados en la dotación requerida para cada una.
- › Realizar el cálculo de la merma en base a datos del pesaje de ropa (sucia y limpia) de HIC.
- › Cumplir los circuitos de limpio y sucio en los recorridos por el Hospital, así como en el almacén de lencería.
- › Utilizar las entremetidas para su fin, en vez de sábanas.

## RECOMENDACIONES

- › Se propone que el tigo realice el conteo en la noche a la misma vez que hace la entrega del pacto, dejando en la Unidad solamente la ropa que necesitan para completar el mismo. El tigo de almacén al liberarse de la tarea de conteo, tendría más disponibilidad para realizar los trabajos exclusivamente de almacén y lencería.
- › Extender la práctica de colocar fundas a las jaulas de almohadas para protegerlas del medio exterior.



1

Objetivos y Trabajos Realizados

2

Conclusiones Generales

3

Recomendaciones

4

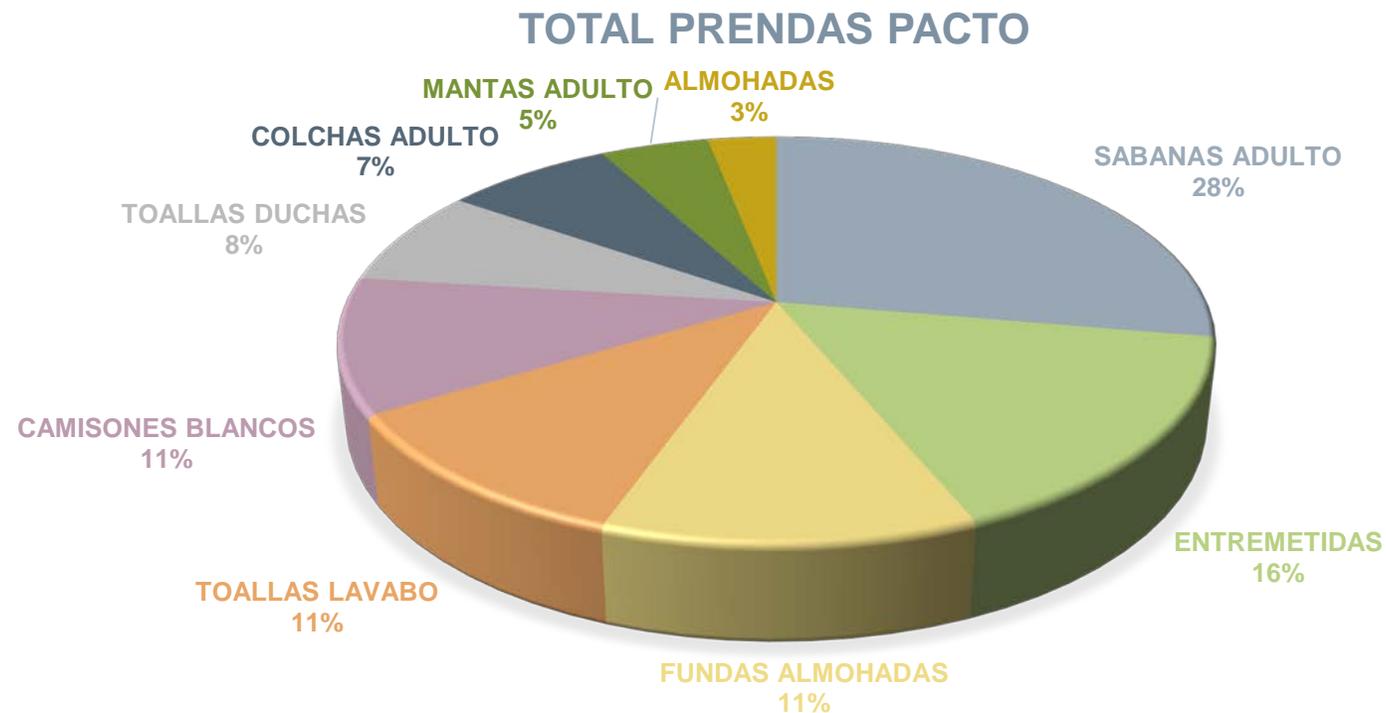
**Análisis y Estudios**

5

Otros

# PACTOS DE ENTREGA

- › Según los pactos debería haber 5.840 prendas en circulación por todo el hospital.
- › 28% de las cuales son Sábanas.
- › Entre las Sabanas, Fundas de Almohadas y Entremetidas suponen el 55% del Total de la ropa entregada diariamente.
- › De ésta ropa, el 38% está en Hospitalización.



# PACTOS DE ENTREGA

- › El 42% de la Ropa se entrega diariamente en Hospitalización, según los pactos.
- › El 9% de la Ropa se entrega diariamente en Urgencias.
- › Es decir, que en Hospitalización y Urgencias la cantidad de ropa asciende al 51%.



## PACTOS DE ENTREGA: ANÁLISIS DE ENTREGA

---

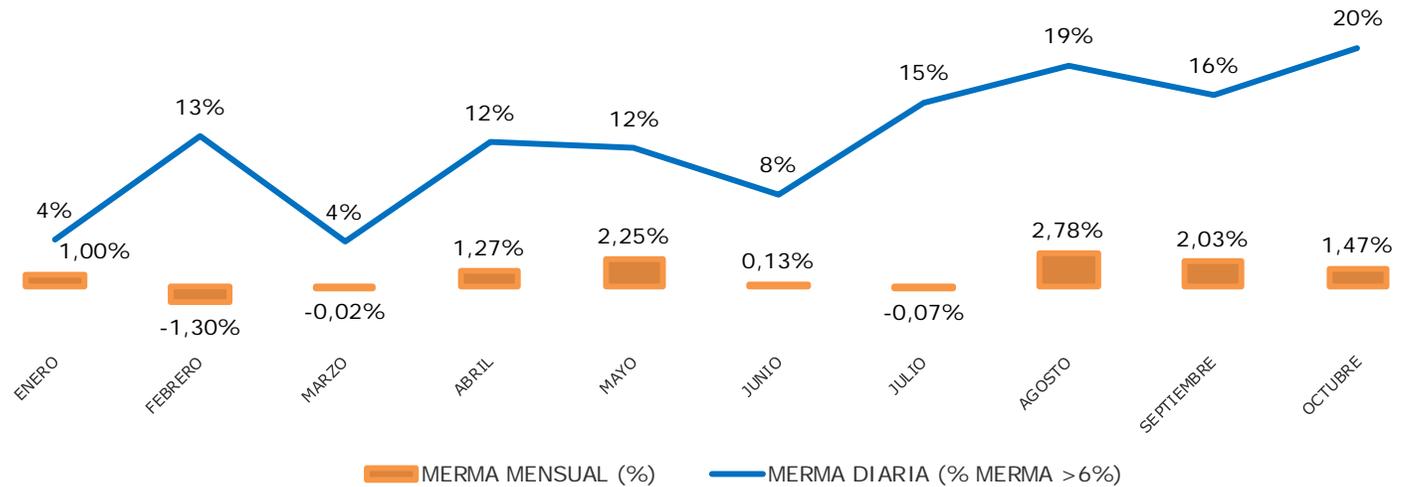
- › Utilizando los recuentos y entrega de ropa diaria , realizados en el mes de Octubre de 2018:
  - ❑ Se observó un sobre stock del **32%** de Sábanas de adulto en las unidades de Hospitalización en comparación con los pactos de entrega.
  - ❑ Para que el servicio fuera óptimo, es aconsejable que al momento de la reposición el stock estuviese ente 0% y 10%, teniendo que reponer del 90% al 100% del mismo.
  - ❑ Actualmente se está reponiendo sólo un 66%, teniendo gran cantidad de ropa sin utilización en los almacenes periféricos.

# ENTREGAS Y RECOGIDAS DE ROPA: MERMAS

› Durante los meses analizados de Enero al 18 Octubre del 2018:

- El promedio de la merma mensual se encuentra en **0,98%**, es decir, por debajo del estándar aceptable del 5%.
- La merma más alta se registró en el mes de Mayo con +2,25%.
- En el **12%** de los días existe una merma superior al 6%.
- En **12 días** de los 247 analizados la merma fue superior al 10%.

Merma Diaria y Mensual (%) hasta 18-Oct. 2018



MES	ROPA LIMPIA	ROPA SUCIA	MERMA MENSUAL (%)	DÍAS >6%	DÍAS MES	MERMA DIARIA (% MERMA >6%)
ENERO	28.632,80	28.923,20	1,00%	1	26	4%
FEBRERO	28.815,20	28.444,20	-1,30%	3	24	13%
MARZO	29.333,40	29.326,80	-0,02%	1	27	4%
ABRIL	29.585,30	29.966,70	1,27%	3	25	12%
MAYO	28.989,20	29.656,40	2,25%	3	26	12%
JUNIO	29.517,60	29.554,80	0,13%	2	26	8%
JULIO	23.873,50	23.855,90	-0,07%	4	26	15%
AGOSTO	22.937,30	23.592,50	2,78%	5	27	19%
SEPTIEMBRE	25.388,30	25.914,10	2,03%	4	25	16%
OCTUBRE	16.784,90	17.035,20	1,47%	3	15	20%
<b>TOTAL</b>	<b>263.857,50</b>	<b>266.269,80</b>	<b>0,91%</b>	<b>29</b>	<b>247</b>	<b>12%</b>

## Inventarios:

# 1er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › Durante 4 sesiones se realizaron Inventarios de ropa de las Hospitalizaciones, 2 sesiones a partir de la 12 am (Post-Encamados) y 2 sesiones a partir de las 18 hrs. (Pre-Encamados).
- › El 1er inventario se realizó a las 18 hrs., es decir antes de realizar los encamados, se llegó a contar el 750% del Pacto de ropa para Fundas de Almohadas y 800% del pacto establecido para Entremetidas.
- › **El stock existente supone en promedio el 110% del Pacto.**

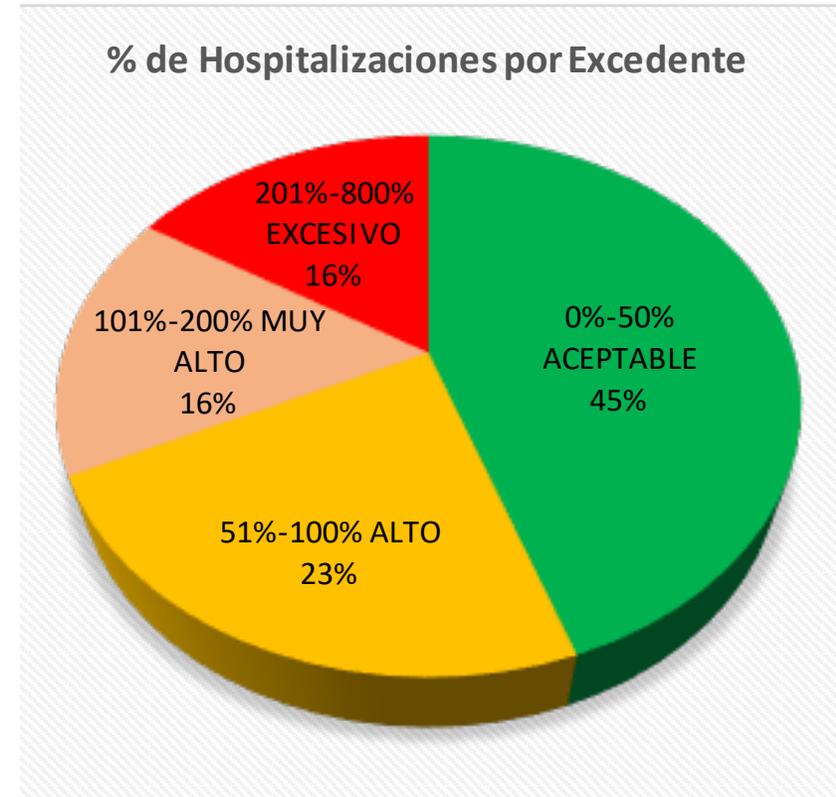
DÍA	UNIDAD	ALMOHADAS	COLCHAS	ENTREMETIDAS	FUNDAS ALMOHADAS	SÁBANAS	TOALLAS DUCHA	TOALLAS LAVABO
1	C2	50%	74%	0%	138%	18%	80%	16%
	UCI	22%	150%	800%	184%	90%	250%	270%
	C1	80%	89%	0%	42%	104%	83%	46%
	B1	80%	69%	0%	82%	49%	23%	64%
	A0	100%	147%	24%	227%	40%	20%	46%
	NEONATOS	0%	0%	0%	0%	0%	67%	250%
	B0	120%	77%	50%	244%	119%	25%	155%
	PSIQUIATRÍA	43%	300%	0%	750%	240%	31%	144%

RANGO DE DISCREPANCIA	
	0%-50% ACEPTABLE
	51%-80% ALTO
	81%-100% MUY ALTO
	101%-800% EXCESIVO

# 1er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

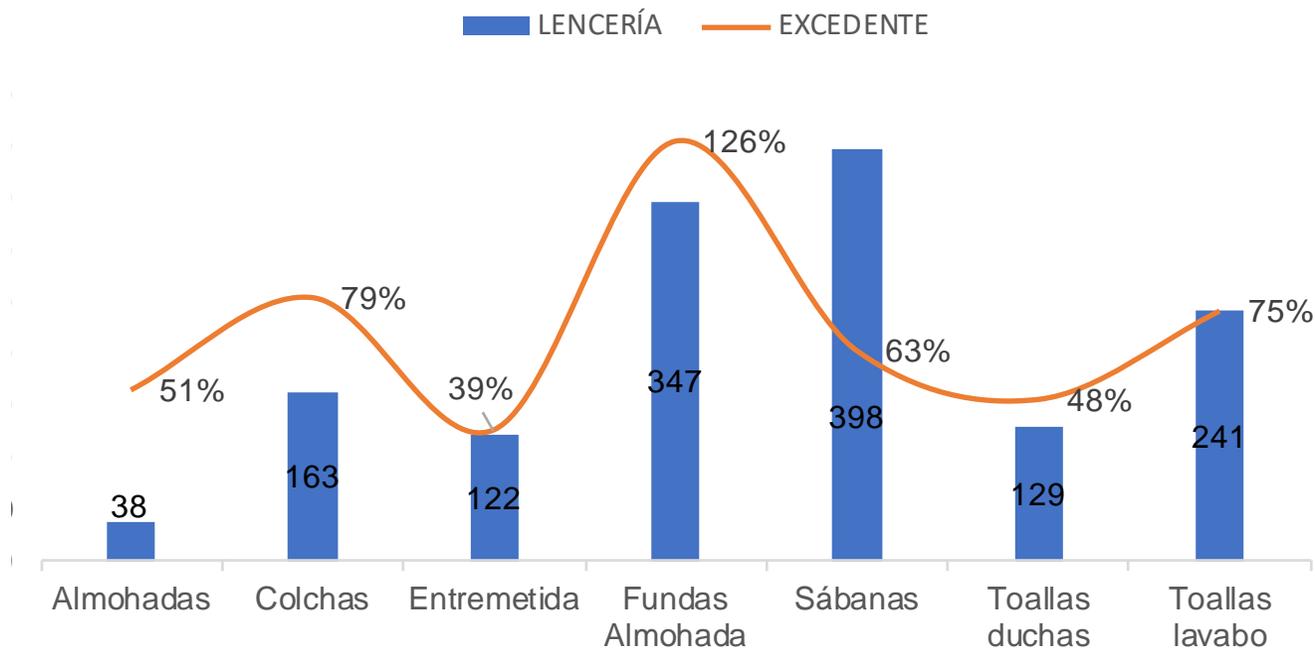
- › En la realización del Inventario, el **55%** de los almacenes periféricos se encontraban con un **stock superior** al 51% del Pacto establecido, es decir niveles muy altos de excedente aún cuando el conteo fue realizado después de los encamados.
- › Sólo el **45%** disponía de un stock **aceptable**, es decir cantidades menores al 50% de lo pactado, tomando en cuenta que **lo óptimo sería entre el 0% y el 10%** de stock por encima del pacto.



# 1er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

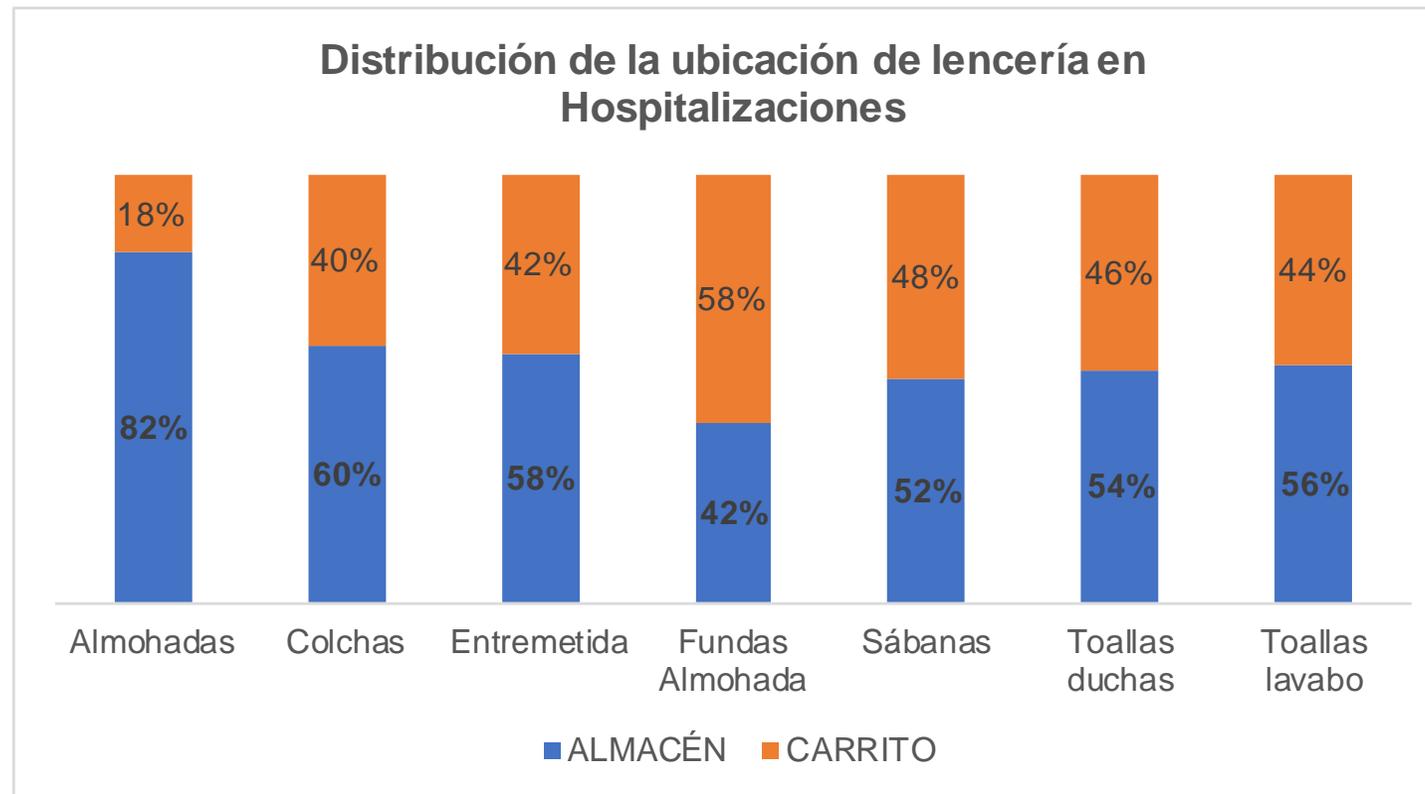
- El excedente depende del tipo de Ropa y se observan **excesos entre el 39% y el 126%** con respecto al pacto.
- ▣ En el caso de las Fundas de Almohadas se dispone de más de una dotación de Stock.

Excedente de Lencería en Hospitalización Vs. Pacto



# 1er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › En promedio, el 58% del stock de las unidades de Hospitalizaciones está en los almacenes de lencería, mientras que el 42% restante se encuentra ubicada en los carritos.



## 2do INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

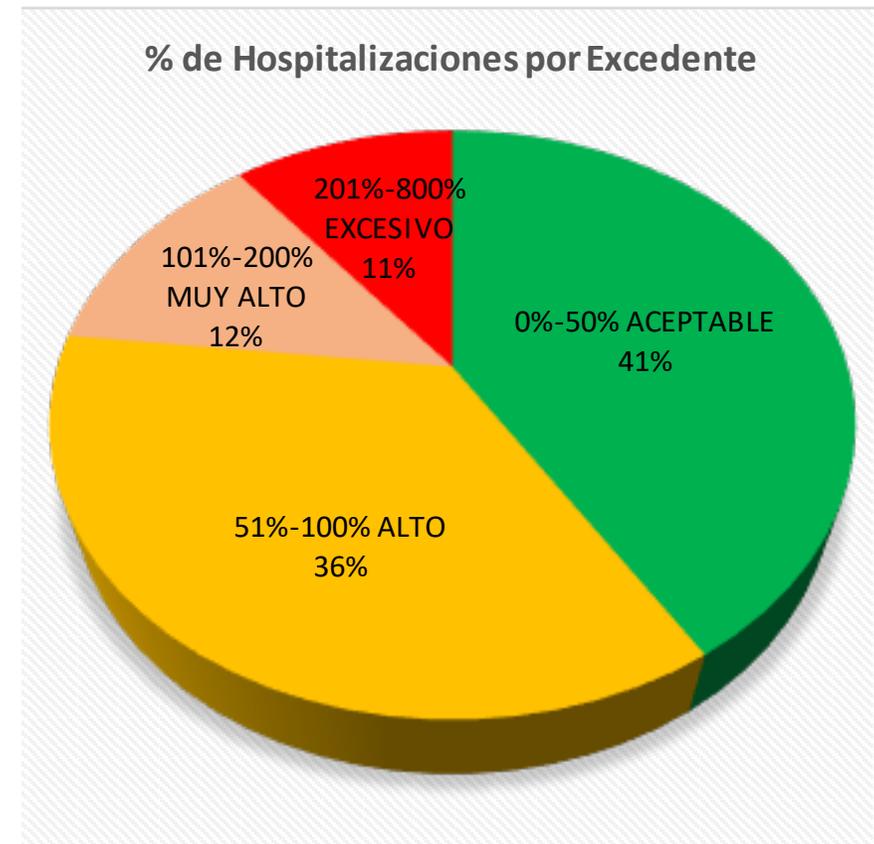
- › La 2ª sesión de Inventario de ropa en las Hospitalizaciones se realizó después de los encamados y/o cambios posturales.
- › En el caso de las Entremetidas en UCI, se contabilizó un stock del 700% del pacto.
- › Otros casos de niveles excedentes de ropa en algunas unidades fueron las Fundas de Almohadas y Toallas de Lavabo.
- › **El stock existente supone en promedio el 99% del Pacto.**

DÍA	UNIDAD	ALMOHADAS	COLCHAS	ENTREMETIDAS	FUNDAS ALMOHADAS	SÁBANAS	TOALLAS DUCHA	TOALLAS LAVABO
2	C2	70%	60%	0%	114%	38%	38%	24%
	UCI	6%	90%	700%	100%	96%	190%	360%
	C1	60%	69%	0%	20%	91%	78%	62%
	B1	120%	60%	0%	82%	68%	45%	74%
	A0	25%	67%	26%	293%	70%	48%	46%
	NEONATOS	0%	0%	0%	0%	0%	47%	230%
	B0	100%	91%	43%	288%	89%	53%	185%
	PSIQUIATRÍA	43%	167%	0%	600%	148%	31%	150%

RANGO DE DISCREPANCIA	
	0%-50% ACEPTABLE
	51%-80% ALTO
	81%-100% MUY ALTO
	101%-800% EXCESIVO

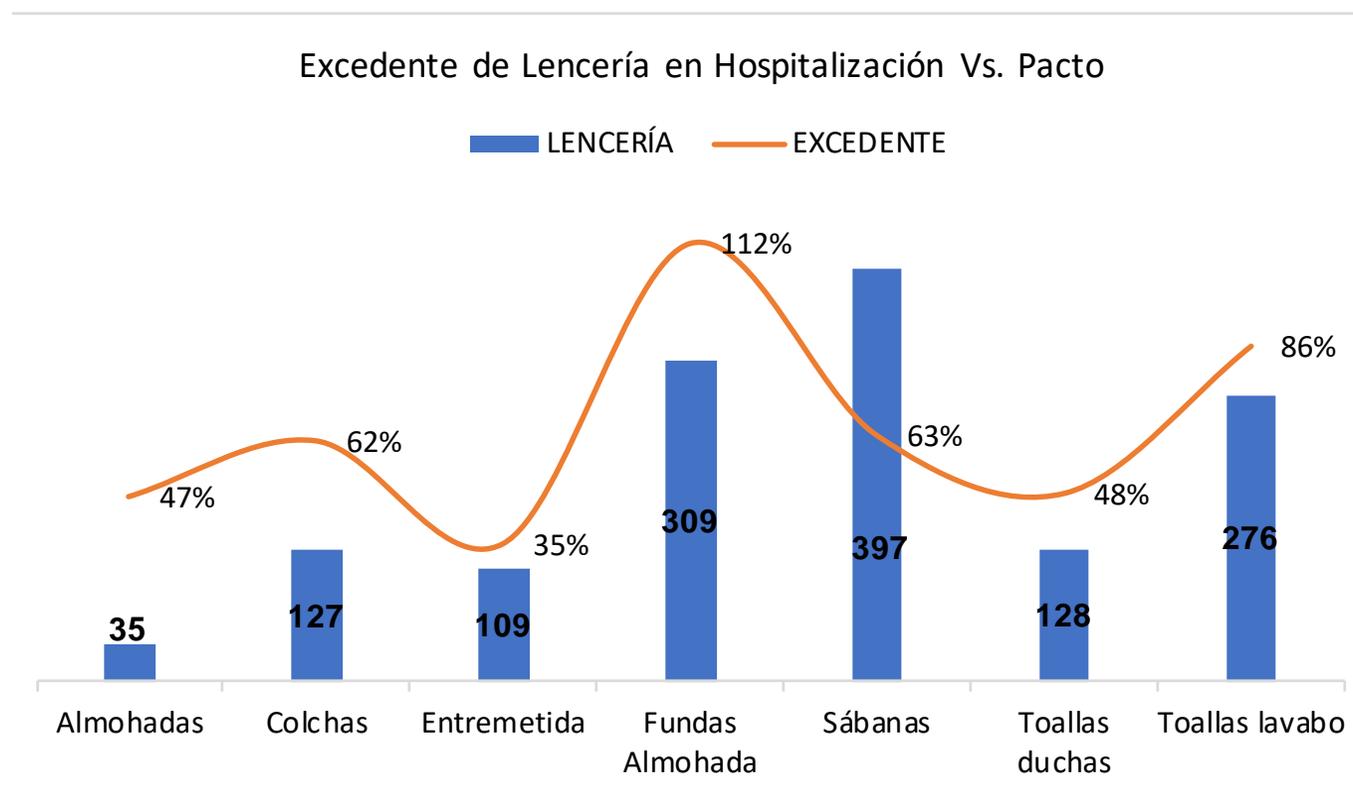
## 2do INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › El **59%** de las Unidades tenían más de 51% de **excedente de Stock** en comparación con el pacto.
- › Tan sólo en el 41% de los casos, el nivel de excedente se considera aceptable.



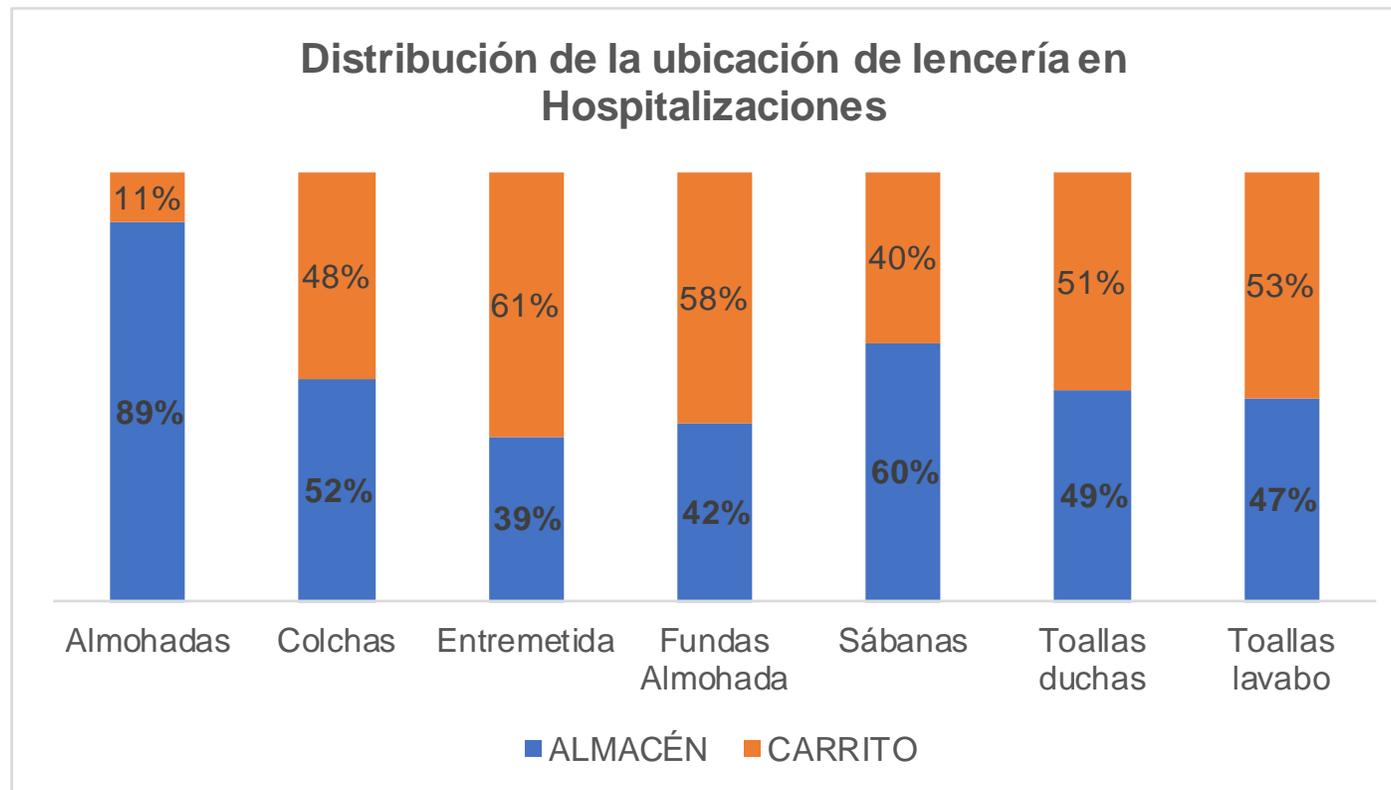
## 2do INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › El stock de Fundas de Almohadas estaba por encima del 100% de la dotación.
- › Los niveles de Almohadas, Entremetidas y Toallas de duchas son aceptables, tomando en cuenta que fue un conteo Post-Encamado.



## 2do INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › En este 2º Inventario se disponía de un **54% de las prendas** colocadas en la **Estanterías**.
  - ▣ Todo esto evidencia que las necesidades reales diarias no se realizan mediante el suministro de prendas del día.



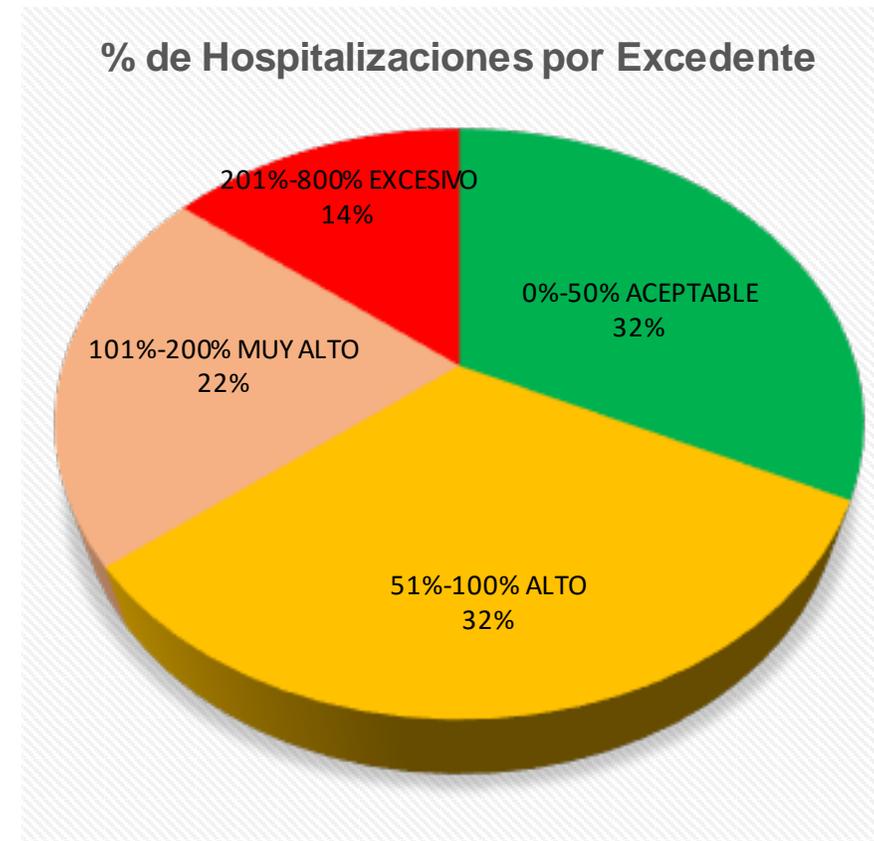
## 3er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- El 3er inventario se realizó a las 18 hrs., es decir antes de los encamados.
- Se contabilizaron niveles excedentes que iban desde 1 dotación hasta 7 dotaciones más de las pactadas.
- **El stock existente supone en promedio el 112% del Pacto.**

DÍA	UNIDAD	ALMOHADAS	COLCHAS	ENTREMETIDAS	FUNDAS ALMOHADAS	SÁBANAS	TOALLAS DUCHA	TOALLAS LAVABO	
3	C2	210%	63%	0%	156%	29%	40%	20%	
	UCI	33%	130%	540%	172%	110%	110%	170%	
	C1	80%	37%	0%	142%	88%	88%	38%	
	B1	80%	80%	0%	94%	79%	83%	98%	
	A0	50%	127%	152%	367%	225%	68%	43%	
	NEONATOS	0%	0%	0%	0%	0%	80%	240%	
	B0	80%	86%	153%	240%	91%	75%	130%	
	PSIQUIATRÍA	57%	283%	0%	710%	124%	25%	81%	
									<b>RANGO DE DISCREPANCIA</b>
									0%-50% ACEPTABLE
									51%-80% ALTO
									81%-100% MUY ALTO
									101%-800% EXCESIVO

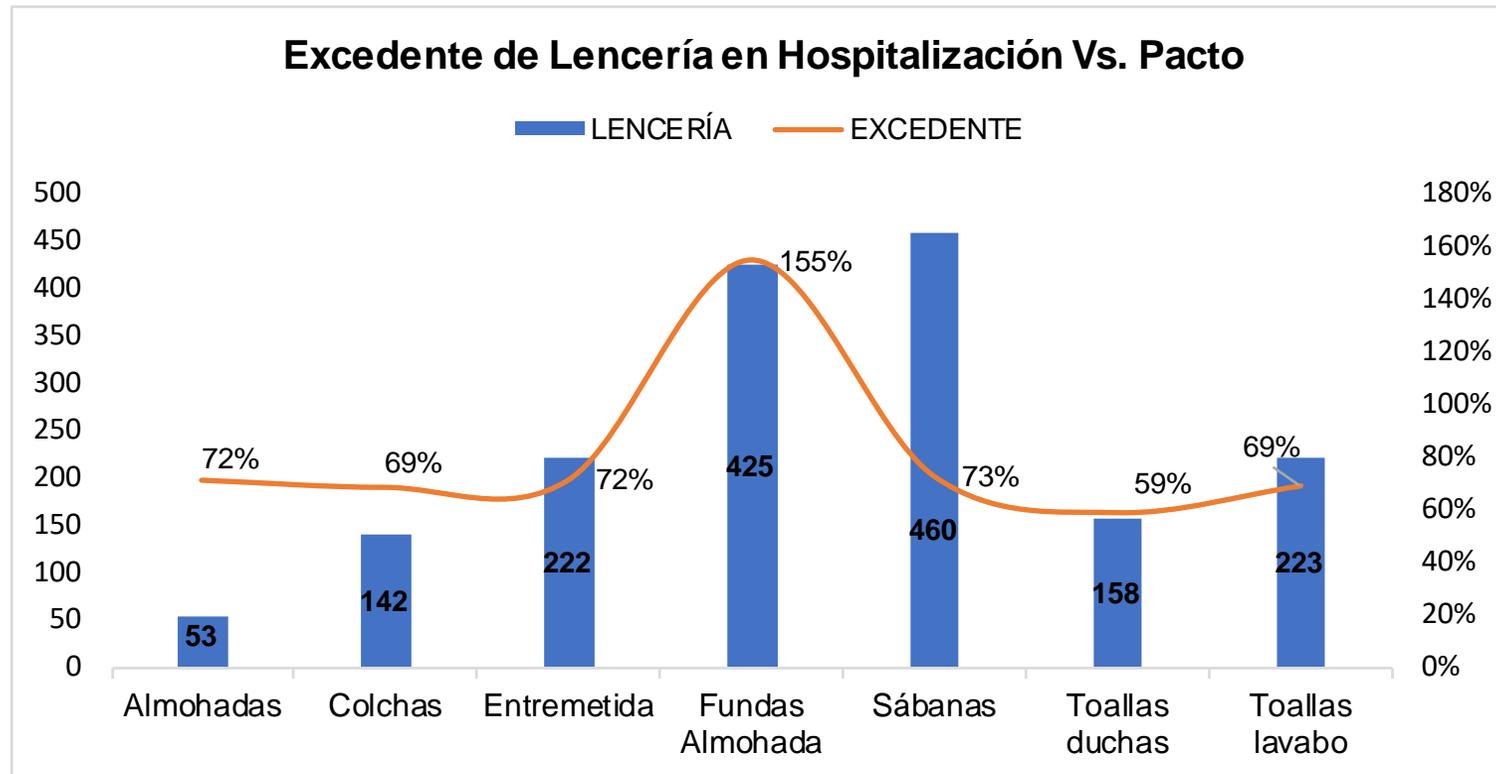
## 3er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › El **68%** de las Unidades tenían más de 51% de **excedente de Stock** en comparación con el pacto, de los cuales el 22% excedían a una dotación según el pacto.
- › Tan sólo en el 32% de los casos, el nivel de excedente se considera aceptable.



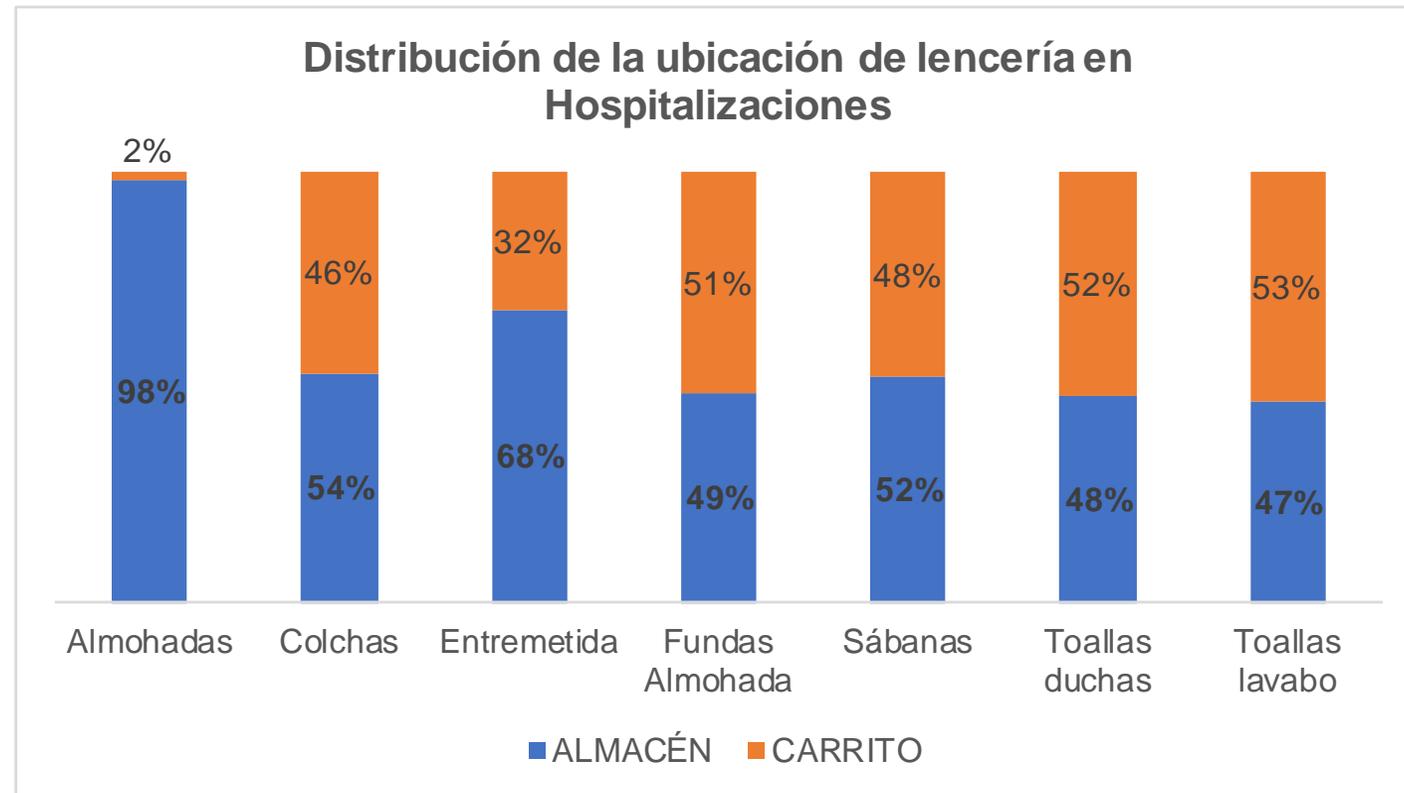
## 3er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › **Todos** los niveles de excedentes en los stocks contabilizados representan más del **50% del pacto**, oscilando entre 59% para las Toallas de Ducha y 155% para las Fundas de Almohadas, niveles excesivos de ropa tomando en cuenta que fue un conteo Post-Encamado.



## 3er INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- En el tercer inventario se observó un balance en la ubicación de la lencería. En promedio, el 59% del stock de las unidades de Hospitalizaciones está en los almacenes de lencería, mientras que el 41% restante se encuentra ubicada en los carritos.



## 4to INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

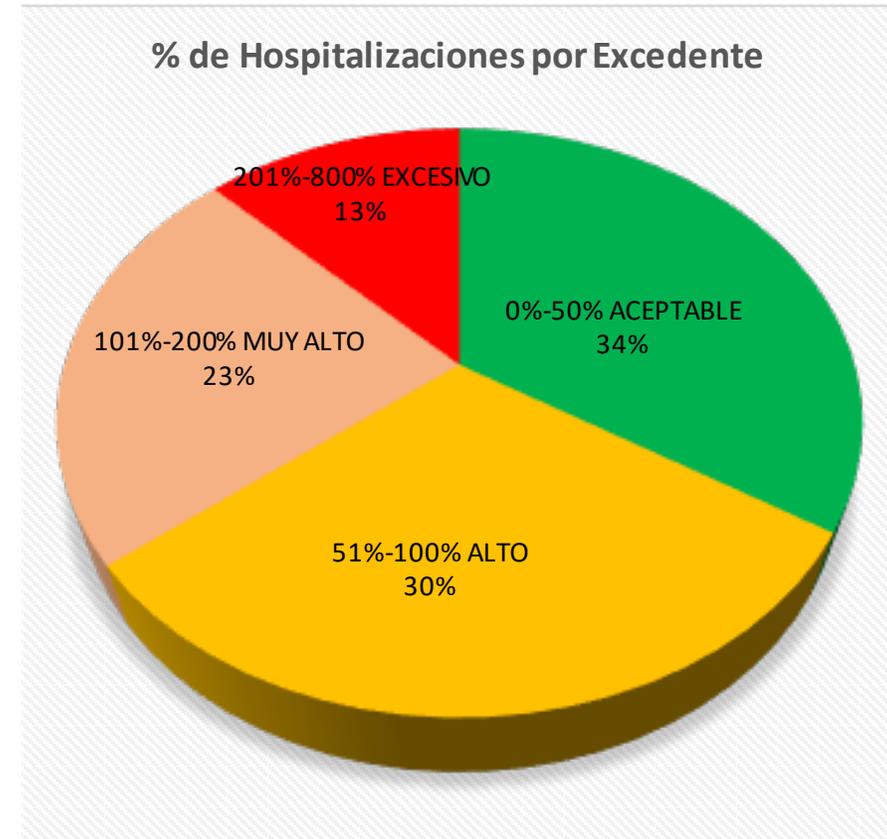
- > La 4ª sesión de Inventario de ropa en las Hospitalizaciones se realizó al mediodía, después de los encamados y/o cambios posturales.
- > En relación al tipo de ropa, las Fundas de almohadas son las que tienen mayor excedente, alcanzando niveles de 750% del pacto en la Unidad de Psiquiatría y más de 200% en UCI, Pediatría y Maternidad.
- > **El stock existente supone en promedio el 109% del Pacto.**

DÍA	UNIDAD	ALMOHADAS	COLCHAS	ENTREMETIDAS	FUNDAS ALMOHADAS	SÁBANAS	TOALLAS DUCHA	TOALLAS LAVABO
4	C2	160%	40%	0%	118%	38%	65%	30%
	UCI	33%	110%	680%	240%	128%	140%	170%
	C1	80%	9%	0%	110%	84%	83%	34%
	B1	60%	54%	0%	62%	74%	95%	72%
	A0	50%	160%	74%	287%	168%	52%	46%
	NEONATOS	0%	0%	0%	0%	0%	40%	225%
	B0	80%	94%	112%	220%	92%	48%	115%
	PSIQUIATRÍA	57%	283%	0%	750%	172%	94%	138%

RANGO DE DISCREPANCIA	
	0%-50% ACEPTABLE
	51%-80% ALTO
	81%-100% MUY ALTO
	101%-800% EXCESIVO

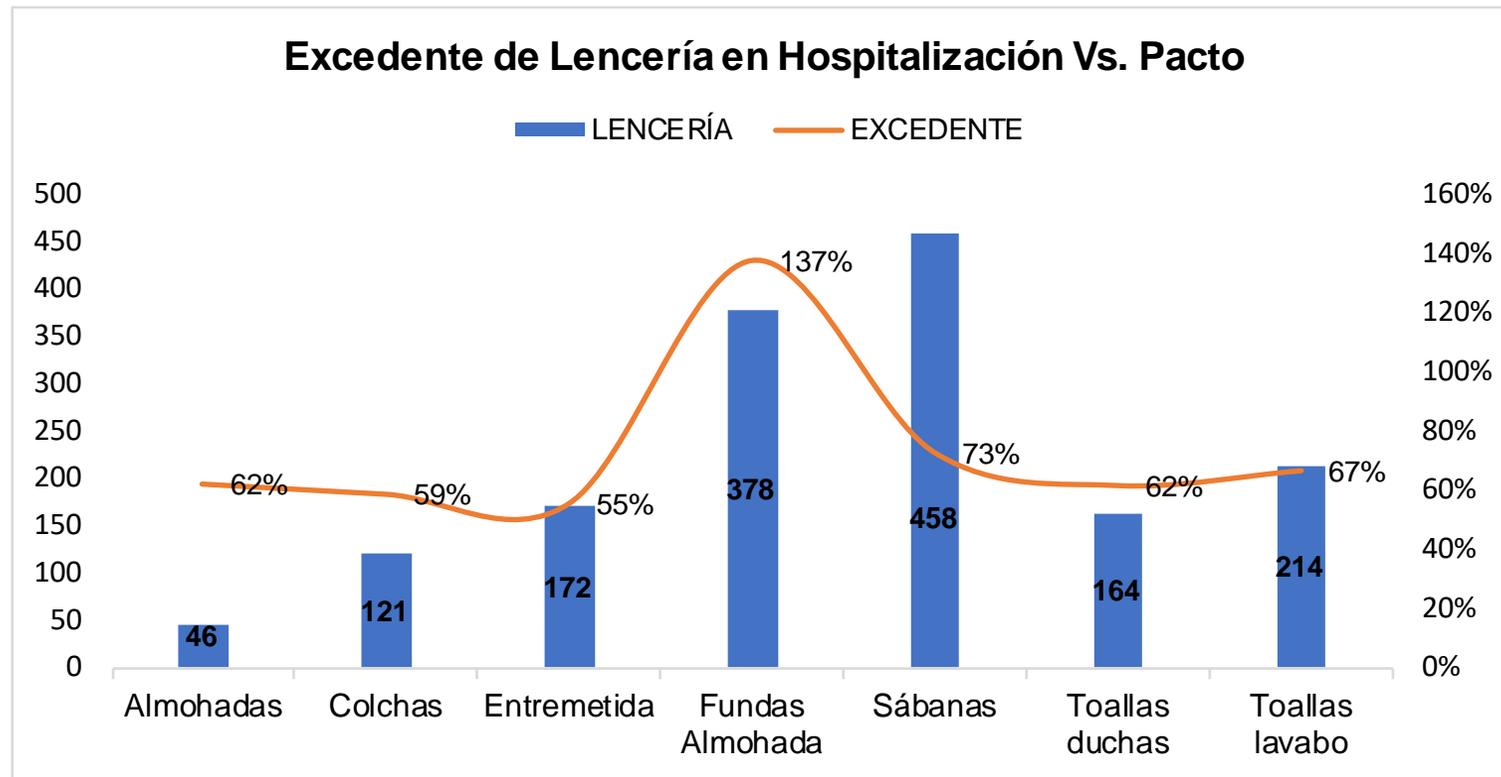
## 4to INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › El **36%** de las Unidades tenían **más de 1 dotación de stock después de hacer los encamados.**
- › En el 34% de los casos el excedente estuvo entre el 0% y el 50%, de los cuales tan sólo el 18% con niveles óptimos del 10% o menos, tomando en consideración que fue un conteo realizado después de los encamados.



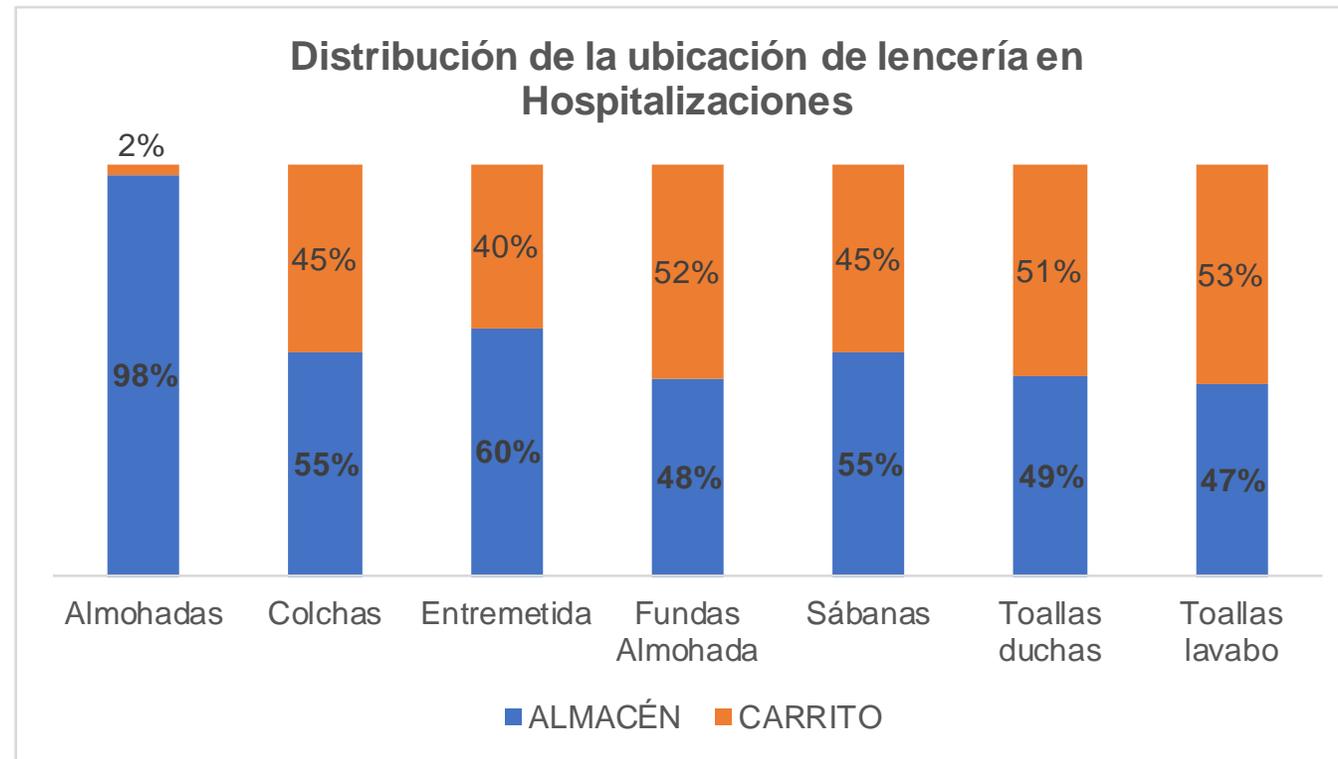
## 4to INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

- › A pesar que el conteo se realizó después de los encamados, en el total de prendas inventariadas se observan niveles de más del 50% del pacto.



## 4to INVENTARIO EN HOSPITALIZACIONES

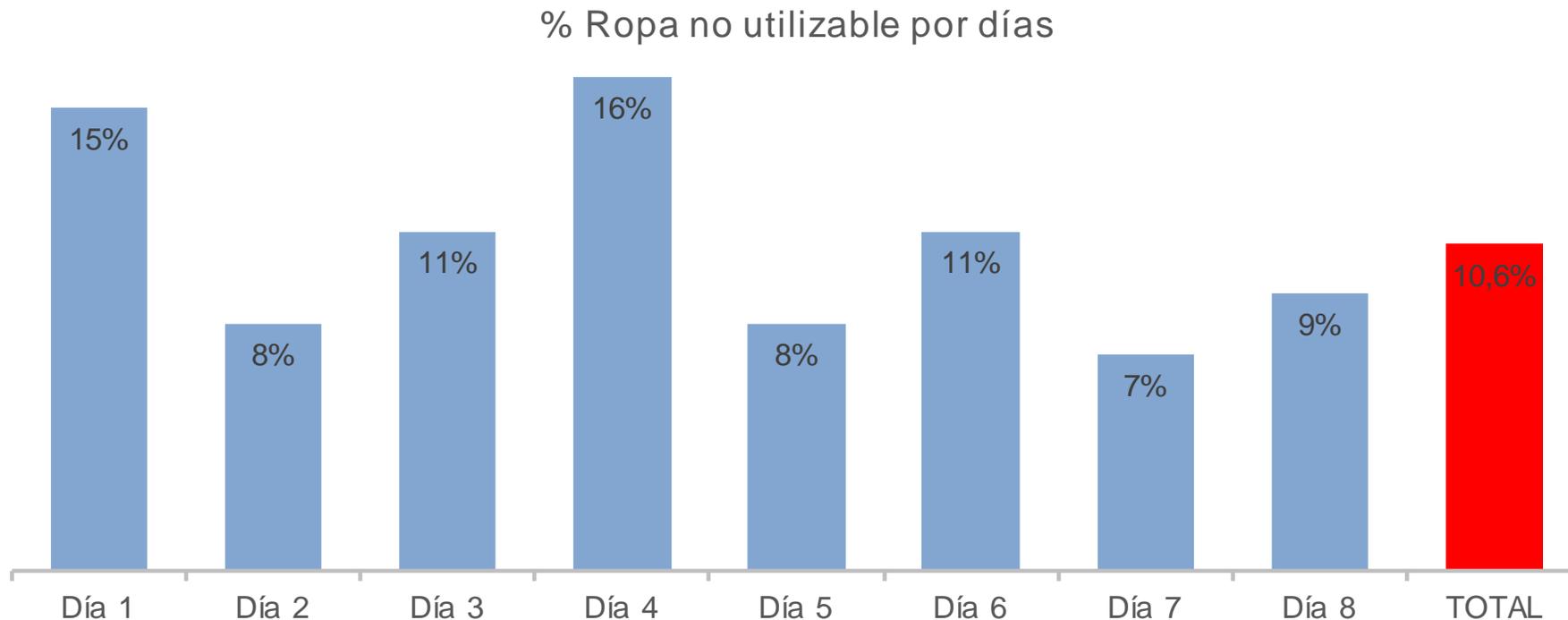
- › En este 4º Inventario, al igual que en los anteriores, se observó un balance en la distribución de la lencería, encontrando un **59%** de las prendas **en los almacenes de lencería** frente a un 41% que se encontraban en los carritos.



## Calidad de la Ropa:

# CALIDAD DE ROPA

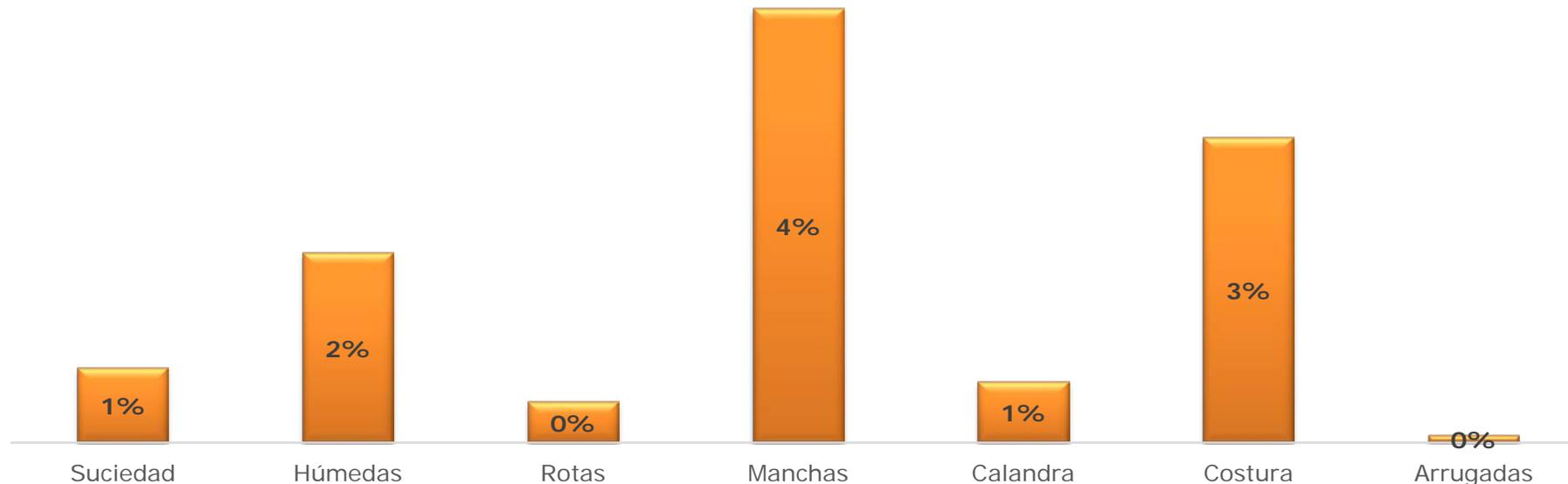
- > Durante 8 días se auditó la Calidad de la Ropa entregada al Hospital.
- > Se auditaron 2 paquetes de 8 Tipos de prendas, → El % de la Ropa no utilizable es del 10,6% después de analizar 1.550 prendas.
- > El día con peores datos fue el día 4 con **un 16% de Ropa no Utilizable** → Teniendo una clara mejoría los días siguientes.



# CALIDAD DE ROPA

- › Para la consideración de Ropa No Utilizable se tuvieron en cuenta 8 parámetros, de los cuales los más significativos fueron: **Manchas con el 4%** y **Falta de Costura con el 3%**.
- › Tan sólo teniendo en cuenta cada uno de esos porcentajes, la calidad de la ropa entregada se encontraría **por debajo del estándar** permitido del 5%.

% de Ropa no utilizable por Tipo de Defecto

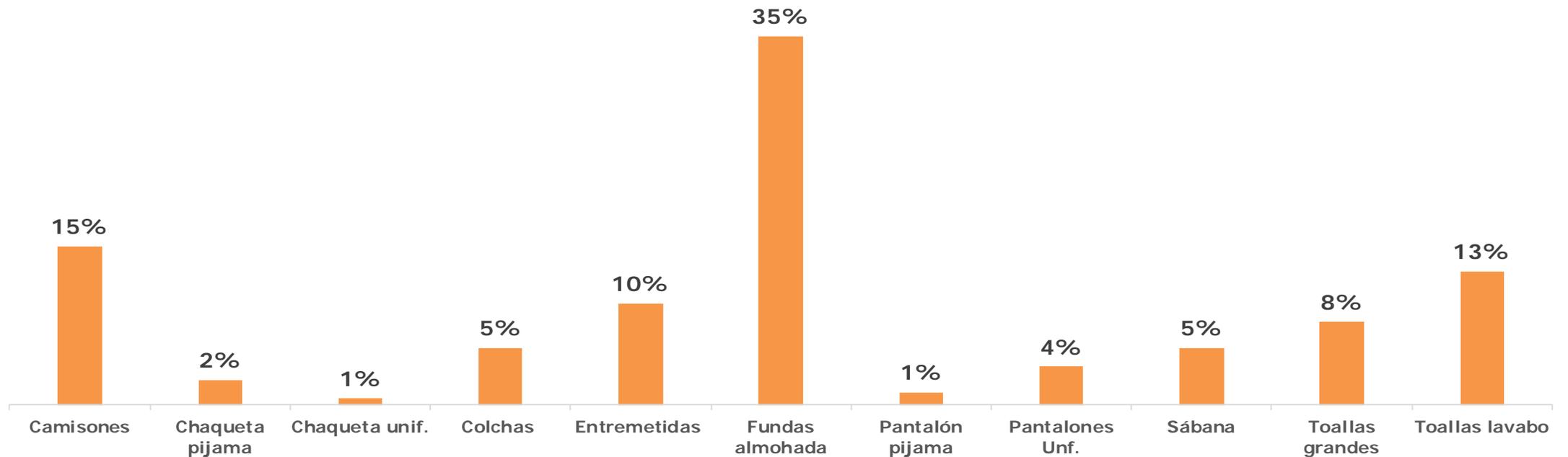


# CALIDAD DE ROPA

## > Teniendo en cuenta el Tipo de Ropa:

- El mayor índice de ropa no utilizable son las fundas de almohadas con un 35% del total de ropa no utilizable.
- Los camisones suponen el 15% con mayores incidencias.

% Ropa no utilizable por tipo de prenda



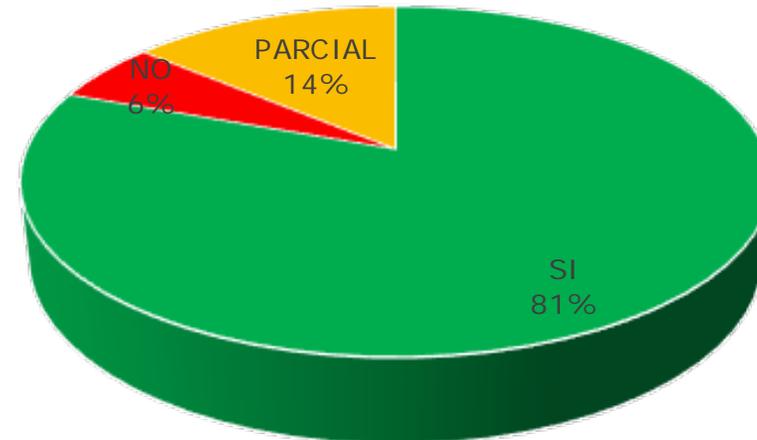
## Conclusiones del PPT

# EVALUACIÓN DEL PPT

- > Se han analizado todos los ítems incluidos en el PPT del Servicio de LENCERÍA para confirmar su cumplimiento, realizando un estudio detallado de cada punto citado.
- > De acuerdo con los objetivos y alcance del estudio se han analizado 36 ítems del PPT del Servicio, resultando que 2 ítems del PPT no se están cumpliendo y 5 de ellos se están cumpliendo parcialmente.

	Items PPT	% Total
SI	29	81%
NO	2	6%
PARCIAL	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Análisis de Items del PPT



# CONCLUSIONES – CUMPLIMIENTO DEL PPT

A continuación se recogen los diferentes ítems del Pliego de Prescripciones Técnicas que no se están prestando (❌) o se realizan parcialmente (⊗).

## Obligaciones Generales

- › La ropa deberá ser entregada en perfectas condiciones, por lo que se harán los trabajos de costura necesarios. 
- › El suministro de ropa limpia se efectuará en el horario y lugar pactado con la Administración Sanitaria, siendo la entrega del material en presencia del personal que tenga asignada la tarea de recepción del mismo. Se efectuará en carros con ruedas, aportados por el adjudicatario y en paquetes cerrados, identificados y con número homogéneo de prendas que faciliten su recuento. La ropa de forma se entregará colgada en perchas y en carros adecuados, facilitados por la Sociedad Concesionaria. Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa. La Sociedad Concesionaria desarrollará una Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio Propuesto. 

## CONCLUSIONES – CUMPLIMIENTO DEL PPT

---

Especificaciones  
Técnicas:  
Condiciones del  
Servicio

- › Entregar la ropa limpia en el lugar especificado, plegada en paquetes cerrados que contendrán siempre el mismo número de unidades, sobre carros con ruedas, excepto la uniformidad que se entregará en perchas y las mantas y edredones que se entregarán empaquetadas individualmente. 
- › Entregar la ropa debidamente repasada, efectuando los trabajos de costura que se precisen. 
- › La ropa limpia deberá ser entregada totalmente seca. 

## CONCLUSIONES – CUMPLIMIENTO DEL PPT

---

Horarios de recogida  
de entrega:  
Transporte

- › El transporte de la ropa se hará empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo simultáneamente. Tampoco se admitirá la introducción de ropa limpia en un compartimento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa.



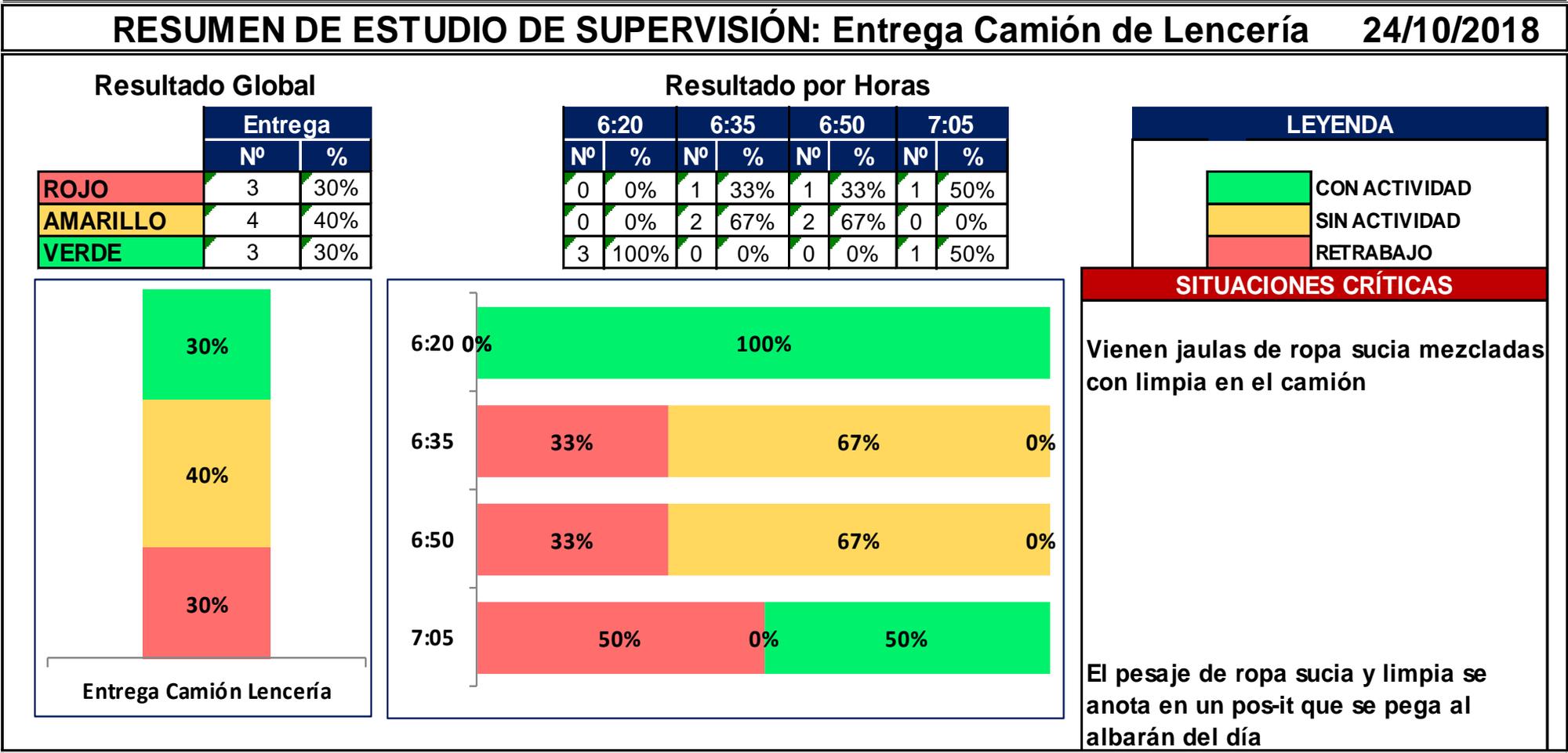
Tratamiento de la  
ropa:  
Costura

- 
- › Se realizarán los trabajos de costura y repasado de ropa necesario para la entrega de ropa en las debidas condiciones.

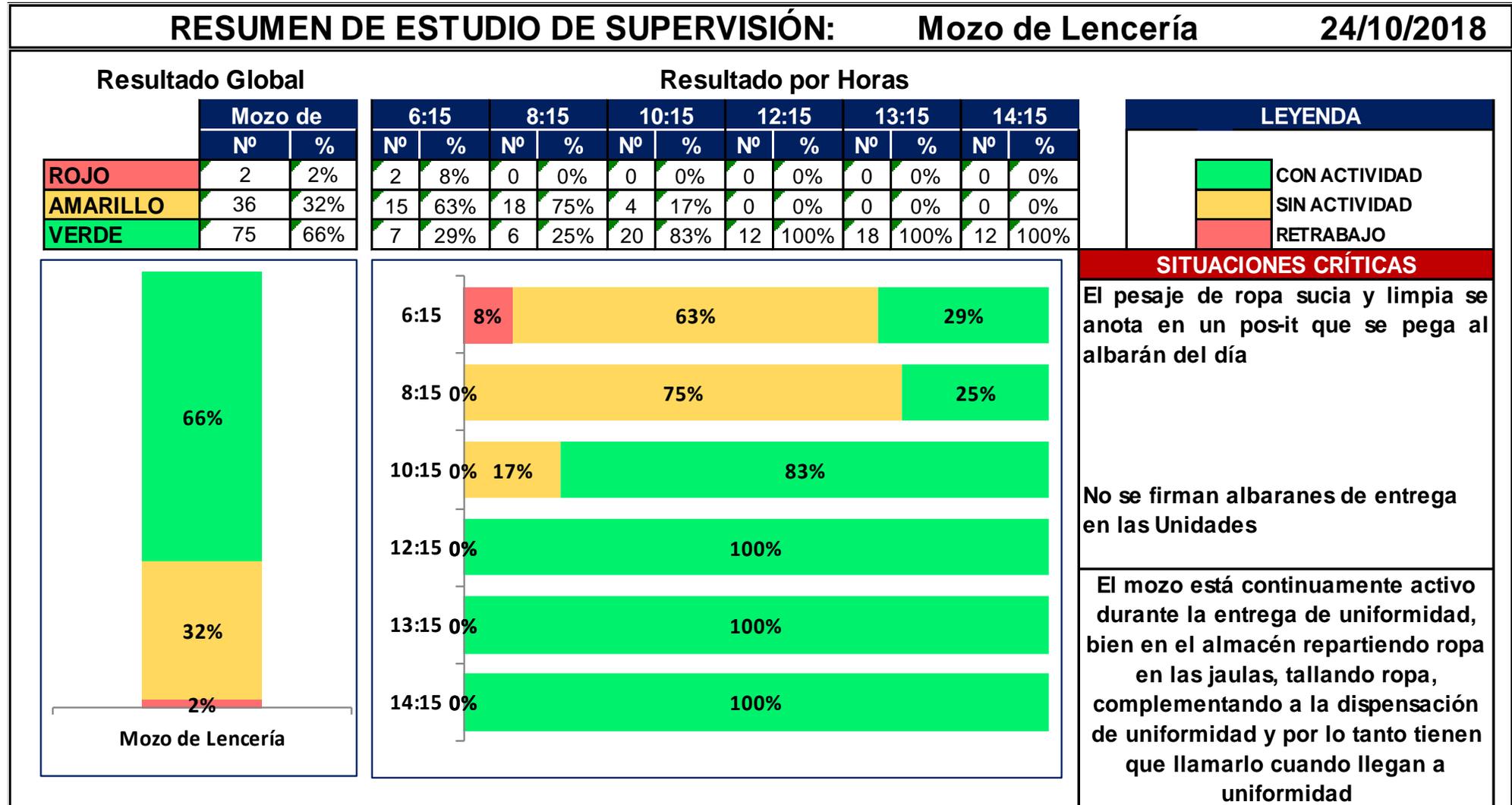


## Resultados de los Estudios de Supervisión

# RESULTADOS – ESTUDIOS DE SUPERVISIÓN



# RESULTADOS – ESTUDIOS DE SUPERVISIÓN



1

Objetivos y Trabajos Realizados

2

Conclusiones Generales

3

Recomendaciones

4

Análisis y Estudios

5

**Otros**

## ANEXO: TRABAJOS REALIZADOS

# DESCARGA CAMIÓN LAVANDERÍA

## *ESTUDIO DE SUPERVISIÓN*

**SERVICIO:** Mozo de Lencería

**FECHA:** 24/10/2018

**DIA DE LA SEMANA:** Miércoles

**HORA DE INICIO:** 6:15

**HORA DE FIN:** 15:30

# ESTUDIO DE SUPERVISIÓN

	Mozo de Lencería	COMENTARIOS
6:15		Espera a que llegue el camión
6:20		Va sacando las jaulas sucias al pasillo junto a la puerta
6:25		Va sacando las jaulas sucias al pasillo junto a la puerta
6:30		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it y las pasa al almacén
6:35		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it y las pasa al almacén
6:40		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it y las pasa al almacén
6:45		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it y las pasa al almacén
6:50		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it y las pasa al almacén
6:55		El mozo de lencería le da el albarán del día anterior firmado y revisado por la Encargada de lencería
7:00		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:05		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:10		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:15		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:20		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:25		Reparte los paquetes de limpio por las estanterías del almacén
7:30		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
7:35		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
7:40		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
7:45		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
7:50		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
7:55		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:00		Clasifica la ropa de uniformidad, pijamas por tallas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:05		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:10		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:15		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:20		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:25		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:30		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad

# ESTUDIO DE SUPERVISIÓN

8:35		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:40		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:45		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:50		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
8:55		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:00		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:05		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:10		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:15		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:20		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:25		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:30		Va preparando los carros de limpio para las Plantas. A la vez va repartiendo la uniformidad
9:35		Va preparando los carros de limpio para las Plantas.
9:40		Lleva los carros de sucio vacíos a las Plantas
9:45		Lleva los carros de sucio vacíos a las Plantas
9:50		Lleva los carros de sucio vacíos a las Plantas
9:55		Lleva los carros de sucio vacíos a las Plantas
10:00		Lleva los carros de sucio vacíos a las Plantas
10:05		DESAYUNO
10:10		DESAYUNO
10:15		DESAYUNO
10:20		DESAYUNO
10:25		DESAYUNO
10:30		DESAYUNO

# ESTUDIO DE SUPERVISIÓN

10:35		Revisa documentación con la Encargada
10:40		Revisa documentación con la Encargada
10:45		Revisa documentación con la Encargada
10:50		Revisa documentación con la Encargada
10:55		Revisa documentación con la Encargada
11:00		Revisa documentación con la Encargada
11:05		Revisa documentación con la Encargada
11:10		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:15		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:20		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:25		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:30		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:35		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:40		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:45		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:50		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
11:55		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:00		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:05		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:10		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:15		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:20		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:25		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:30		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta

# ESTUDIO DE SUPERVISIÓN

12:35		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:40		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:45		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:50		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
12:55		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
13:00		Sube a las Plantas para hacer el recuento de Stock, va anotando en las hojas lo que hay en la Planta
13:05		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:10		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:15		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:20		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:25		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:30		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:35		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:40		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:45		Repone en las jaulas de limpio el pacto
13:50		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
13:55		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:00		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:05		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:10		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:15		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:20		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:25		Pasa los registros de Stock, albarán a un Excel
14:30		Va repartiendo la Uniformidad
14:35		Va repartiendo la Uniformidad
14:40		Va repartiendo la Uniformidad
14:45		Va repartiendo la Uniformidad
14:50		Va repartiendo la Uniformidad
14:55		Va repartiendo la Uniformidad
15:00		Va repartiendo la Uniformidad
15:05		Va repartiendo la Uniformidad
15:10		Va repartiendo la Uniformidad
15:15		Va repartiendo la Uniformidad
15:20		Va repartiendo la Uniformidad
15:25		Va repartiendo la Uniformidad
15:30		Va repartiendo la Uniformidad

# DESCARGA DE CAMIÓN DE LAVANDERÍA

## *ESTUDIO DE SUPERVISIÓN*

**SERVICIO:** Entrega Camión de Lencería

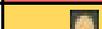
**FECHA:** 24/10/2018

**DIA DE LA SEMANA:** Miércoles

**HORA DE INICIO:** 6:20

**HORA DE FIN:** 7:10

# ESTUDIO DE SUPERVISIÓN

	Entrega Camión Lencería	COMENTARIOS
6:20		Llega el camión a lencería y comienzan a descargar los carros con la ropa limpia. Traen 7 Jaulas.
6:25		El mozo de lencería saca las jaulas sucias al pasillo junto a la puerta
6:30		El mozo de lencería saca las jaulas sucias al pasillo junto a la puerta
6:35		Vacía jaulas sucias que traía dentro del camión
6:40		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it
6:45		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it
6:50		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it
6:55		El mozo pesa de una en una y van anotando el peso de forma manual en un pos-it
7:00		Carga las jaulas que traía de ropa sucia de otro Centro
7:05		Carga las jaulas que traía de ropa sucia de otro Centro
7:10		El mozo de lencería le da el albarán del día anterior firmado y revisado por la Encargada de lencería