



Título

METODOLOGIA Y DESCRIPCION DEL PROYECTO DE SERVICIO INTEGRADO DE ROPA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO Y UNIVERSITARIO DE ALBACETE.

Clasificación

07 GESTION DE LA LOGISTICA / 21 SERVICIOS GENERALES

Forma de presentación: COMUNICACIÓN

Palabras clave:

Autores

MONTEAGUDO, C. V., CARMONA A. M., BLANCO GOMEZ, A.

Entidad HOSPITAL GENERAL Y UNIVERSITARIO DE ALBACETE

CCAA CASTILLA - LA MANCHA

INTRODUCCION

La hostelería representa un eslabón importante dentro de la estructura organizativa del Hospital y tiene que ser un ejemplo claro de organización dinámica en permanente cambio.-Diversos proyectos, objetivos y actividades se han ido desarrollando durante los últimos años: integraciones de centros, automatización de procesos, informatización, etc.

MATERIAL Y METODOS

Previo a esta fecha, realizamos una reflexión para definir las Características-Valores que debería ser considerados en cualquier proyecto de reforma:

Las relaciones con clientes:

En las que debiera tener una especial consideración la orientación hacia la satisfacción de sus necesidades.

La organización:

Debiera caracterizarse por ser eficaz, eficiente, sencilla, lógica, ágil y que permitiera tener una gran capacidad de adaptación a los cambios que se produjeran en el entorno.

La estructura informática:



Tendría que tener una arquitectura integral para el área, ser segura y adaptable a nuevos retos.- El sistema debiera estar orientado a servir de apoyo al proceso interno para el seguimiento de la producción y la calidad.

La estructura de equipamiento:

Suficiente para la cartera de servicio, de calidad, eficaz, eficiente y coherente con la organización en la que se sitúe.

La estructura física:

Debería permitir el concepto de integralidad, facilitando los procesos que en ella se desarrollen, asegurando adecuadas condiciones de trabajo para los profesionales y permitiendo su adaptación a lo largo del tiempo.

Tras la constitución en nuestro centro de unidad de coordinación del proyecto se establecieron las metas sobre las que centrar el trabajo:

Refuerzo de la orientación del servicio al cliente.

Mejora continua de la calidad.

Elevación de la eficiencia en el procesamiento.

Sistema único e integrado de lavandería-transporte-lencería.

Mejoras en las condiciones de trabajo.

Para conseguir el desarrollo de estas metas se marcaron los siguientes objetivos:

- ▶ Consolidar la centralización de lavandería-lencería en un único espacio físico.
- ▶ Planificar un sistema eficiente de traslado de ropa que asegure la calidad y la rapidez del servicio.
- ▶ Desarrollar una unidad administrativa que gestione de forma unificada la captación de información.
- ▶ Organizar un sistema de distribución de ropa que optimice nuestros recursos.
- ▶ Desarrollar programas informáticos que mejoren los sistemas actuales.
- ▶ Disminuir el personal que manipula la ropa.

Las estrategias que se han seguido para el proceso de cambio se han basado en :

- ▶ Disponer de una unidad unificada y jerarquizada.



- ▶ Estimular la colaboración del personal en la ejecución de las actividades.
- ▶ Conseguir una continua y eficaz coordinación con unidades claves en el proceso de reforma(servicios generales, enfermería, informática, personal, suministros.....)
- ▶ Mantener una relación constante, tanto interna como externa(proveedores) que permitan ir avanzando en la consecución de los metas propuestas.

CONCLUSIONES

En este primer semestre, los resultados han sido los siguientes:

- ▶ Disminución del personal que manipula la ropa, incrementando la calidad de la misma.
- ▶ Concentración de recursos humanos en una única área mejorando la productividad.
- ▶ Creación de un sistema de recogida y distribución de ropa mediante armarios, en horario de tarde optimizando la calidad del servicio.

