

Título

LA GESTIÓN EFICAZ DE LOS RECURSOS MEDIANTE LA IMPLANTACIÓN DE PROCESOS: RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE SILLAS DE RUEDAS EN EL COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE LEÓN

Clasificación

07- Gestión de la logística, aprovisionamiento y suministros

Palabras clave: GESTIÓN, EFICACIA

Autores

MARIA SOLEDAD PARRADO CUESTA, EVA Mª SANTOS FLÓREZ, JUAN LUÍS BURÓN LLAMAZARES,

Entidad

COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN

INTRODUCCION

Las sillas de ruedas han constituido, hasta el momento, un grave problema en los centros sanitarios. Su escasez y, en muchas ocasiones, su ausencia, ha derivado en malestar por parte de nuestros usuarios y, en más ocasiones de las que desearíamos, en reclamaciones formales ante el Servicio de Atención al Paciente. Al objeto de poner freno a esta realidad, se consideró necesario habilitar algún sistema de control que permitiera, por un lado, garantizar la disponibilidad de las sillas de ruedas en todo momento y, por otro, que a su vez supusiera un freno a las mencionadas reclamaciones. En este trabajo, se realiza un análisis y seguimiento del sistema implantado en el Punto de Información del Complejo Asistencial Universitario de León y su posterior implantación en otras unidades hospitalarias. Para ello, se han recogido los datos correspondientes al total de préstamos de sillas de ruedas. Igualmente, se ha analizado la evolución de las “incidencias” surgidas con relación a las sillas de ruedas, toda vez que la implantación del sistema ha derivado en una visión generalizada, dentro del CAULE y tanto por parte de nuestros profesionales como de nuestros usuarios, del Punto de Información como del “lugar donde siempre hay sillas de ruedas”. Si bien en un primer momento se valoró la posibilidad de que los usuarios rechazaran el sistema de control establecido, al tratarse de una hoja en la que debían reflejar sus datos personales y firmar como garantía de devolución, hemos de señalar que, a día de hoy, no se ha registrado ninguna reclamación por este motivo, más bien al contrario, se han recibido felicitaciones y “mucha tranquilidad” por saber que se dispone de un mobiliario necesario para los desplazamientos de algunos pacientes. En resumen, podemos decir que el sistema de control implantado ha conseguido los objetivos iniciales marcados y ha permitido la rentabilidad de la inversión tanto en la eficacia como en la eficiencia del producto, configurándose como un sistema idóneo para ser adaptado a otras unidades hospitalarias.

MATERIAL Y METODOS

Al objeto de solucionar la situación indicada anteriormente, la Dirección de Gestión, a través de la Subdirección de Gestión y SS.GG. del CAULE, elaboró un sistema de control que pretendía: 1. Ejercer un control eficaz y efectivo sobre las sillas de ruedas con el menor coste posible. 2. Sensibilizar a los usuarios de las sillas de ruedas en el “préstamo” responsable. 3. Idear un método que garantizara la devolución de la silla de ruedas. Para ello, de los 3 puntos críticos identificados, se consideró conveniente iniciar la experiencia piloto en uno de ellos: el Punto de Información. Del análisis de su funcionamiento derivarían, en el futuro, otras actuaciones tendentes a suprimir los restantes puntos críticos identificados. A tal efecto, el 1 de octubre de 2010, se puso en funcionamiento el sistema de

control de sillas de ruedas en el Punto de Información, para lo que se contó con los recursos que a continuación se relacionan: 1. Identificación del Proceso: ☐ Se siguió la pauta propia de una Gestión por Procesos: o Identificación del Inicio y Fin del proceso o Diseño de Proceso o Consignación de responsables o Asignación de responsabilidades o Análisis de variabilidades o Establecimiento del sistema de medición 2. Implementación del Proceso: ☒ Habilitación de los espacios de depósito y recursos para la gestión de las sillas de ruedas ☐ Diseño de Impresos de "Hoja de Responsabilidad para la cesión temporal de sillas de ruedas propiedad del CAULE" 3. Recursos Materiales: ☐ Adquisición de 20 sillas de ruedas serigrafiadas en color verde. ☐ Impresión de talonarios de la "Hoja de Responsabilidad" con numeración correlativa ☐ Bloqueo de todas las sillas de ruedas adquiridas para la puesta en funcionamiento del sistema de control. 4. Recursos Humanos: Personal del Punto de Información A finales de 2010, se evalúan los resultados de la gestión implantada, con los siguientes resultados ☐ Para un total de 67 días de evaluación, en los que se han realizado préstamos de sillas de ruedas de lunes a viernes en horario de mañana y tarde (de 8 h. a 22h.), se han realizado un total de 1.551 préstamos de sillas de ruedas ☐ Las 20 sillas siguen siendo las mismas que las puestas en circulación el día 1 de octubre. ☐ Ninguna de las 20 sillas ha sufrido deterioro o cambio alguno. Índice de rotación de las sillas, para el período mencionado, se establece en 77,55. ☐ Tiempo de espera del usuario para disponer de una silla: NO EXISTE ☐ La relación eficacia/eficiencia queda altamente demostrada Partiendo de estos resultados, se decide adaptar el procedimiento implantado a las restantes unidades hospitalarias, para ello, se actúa en 4 líneas básicas de trabajo: 1) Gestión de la Planificación y la Capacidad Partiendo del proceso de "Gestión y Control de Sillas de Ruedas para el Punto de Información", con una dotación de 20 sillas, se registran las incidencias surgidas diariamente, realizando la retroalimentación del proceso. 2) Gestión del MRP (Material Resources Planning) • Se mantienen reuniones con los responsables de enfermería para que faciliten información sobre el número de sillas existente en sus unidades. • Se pacta, con cada unidad de enfermería, la necesidad real. • Se adquiere el compromiso, a medida que se implante el proceso, de garantizar el suministro del número de sillas de ruedas pactado con cada unidad. Paralelamente, cada unidad adquiere el compromiso de cumplir el procedimiento establecido. • Una vez conocidas las necesidades reales, con la información de compras de 2008-2009 y con la explotación de datos del Proceso puesto en funcionamiento en el Punto de Información, se realiza la adquisición del número de sillas necesario para la adecuada cobertura del Complejo Asistencial en base al proceso desarrollado para cada bloque asistencial. 3) Identificación y control de la ayuda técnica Se identifican todas las sillas a adquirir con un doble control: a) Anagrama del hospital según el siguiente código de color: - Verde: Punto de Información - Rojo: Hospitalización - Azul: Ambulancias. b) Número de inventario, correlativo, en cada una de las sillas c) Adscripción de cada silla numerada a un servicio concreto 4) Gestión de la Calidad • Inventario de todo el parque de sillas existentes en el hospital, realizado por la Jefatura de Personal Subalterno, en una fecha prefijada y una vez alcanzados todos los pactos y acuerdos con enfermería señalados en el punto 3. • Se desarrollan los protocolos de: o Gestión de sillas de ruedas en Rehabilitación o Gestión de sillas de ruedas en Radiología o Gestión de sillas de ruedas en las áreas de consultas o Gestión de sillas de ruedas en las áreas de hospitalización o Gestión de sillas de ruedas en el Módulo de la Guardia Civil o Gestión de sillas de ruedas de Ambulancias

CONCLUSIONES

Con la implantación del Proceso de Gestión de Sillas de Ruedas en el Punto de Información, se inició un importante cambio en la mentalidad y comportamiento de usuarios y trabajadores en el Complejo Asistencial de León. La dotación de las 20 unidades para el Punto de Información arrojó unos resultados altamente satisfactorios, realizando un total de: • 2.000 préstamos en 2010, desde el 1 de octubre • 9.800 préstamos en 2011 • 2.432 préstamos en 2012, desde el 1 de enero al 4 de marzo El índice de rotación anual en 2011, para las 20 sillas del Punto de Información, es de 490. El número de



reclamaciones por ausencia de sillas de ruedas es del 0,0%. El tiempo máximo de espera para disponer de una silla de ruedas es de 5 minutos. La extensión y adaptación del sistema a las restantes áreas vino de la mano de la bondad del propio sistema. Las Ambulancias y el Módulo de la Guardia Civil solicitaron que se adaptara el sistema a sus unidades. Las áreas de hospitalización disponen, en su totalidad, del número de sillas propias perfectamente identificadas y controladas, lo que ha posibilitado optimizar los recursos humanos y materiales, dado que el personal celador no se ve obligado a perder un tiempo precioso en localizar una silla de ruedas por el Hospital. El personal celador de cada unidad se responsabiliza de la silla asignada a su unidad. La Jefatura de Personal Subalterno lleva un control diario de la presencia de sillas en cada unidad de hospitalización. Las reclamaciones por ausencia de sillas de ruedas en las unidades de hospitalización es de 0,0%. Desde el 1 de octubre, fecha en la que se inicia el proceso, hasta la actualidad, no ha sido necesaria la adquisición de nuevas sillas de ruedas. Tanto el personal del centro como los usuarios se muestran sensibilizados con la necesidad de ejercer algún tipo de control sobre un aspecto tan importante como son las sillas de ruedas, colaborando para el logro de los objetivos propuestos.