

**JORNADA DE RECURSOS HUMANOS DEL SNIS**  
**Agosto 2017**

**OUTSOURCING, FACTORES MOTIVACIONALES  
Y EFICACIA EN GESTION AMBIENTAL HOSPITALARIA**

**Hospital Departamental de Rivera**

**Lic. Miriam Castro, Aux. Alicia Rocha, Dr. Gustavo Ribero**  
**Comité de Infecciones Intrahospitalarias**

# Objetivos del Trabajo

- supervisión técnica del CIH sobre empresas de limpiezas
- optimizar higiene, limpieza y seguridad hospitalaria
- medir cambios comportamentales según factores motivacionales
- personas, foco en la planificación.
- capital humano: capital intelectual x capital emocional
- comunicación, inducción, capacitación, motivación, devolución y eficacia de las personas.



# Metodología

- marcación de sitios críticos
- control de marcas en superficies
- gestión de datos primarios
- Inducir comportamientos
- aplicar factores motivacionales
- indicadores de eficacia de higiene ambiental

- barandas de camas
- mesa de luz
- mesa de comer
- llave de luz
- baranda de baño
- tapa de inodoro
- Inodoro
- barra de bañera
- puerta de placard

# Outsourcing

- Las empresas suplidoras alta especialización y experticia
- concentrar en el “cor business” y el “cor competence”
- generar procesos esbeltos
- eficiencia
- transformar costos fijos en costos variables, delegar a terceros toda actividad no generadora de valor.
- compromiso y alineamiento con los objetivos estratégicos del contratante
- relaciones estratégicas entre ambas empresas estarán fijadas en el largo plazo

# Outsourcing Atípico

- las aptitudes y especializaciones las transfiere y gestiona el principal (optativo)
- variedad singular de “tercerización” , alto riesgo.
- Internalizar la seguridad del paciente, la calidad de servicio
- La salud y seguridad ocupacional
- concientizar en responsabilidad social empresaria, cuidado del medio ambiente, contribución al desarrollo sustentable, compromiso con las generaciones futuras



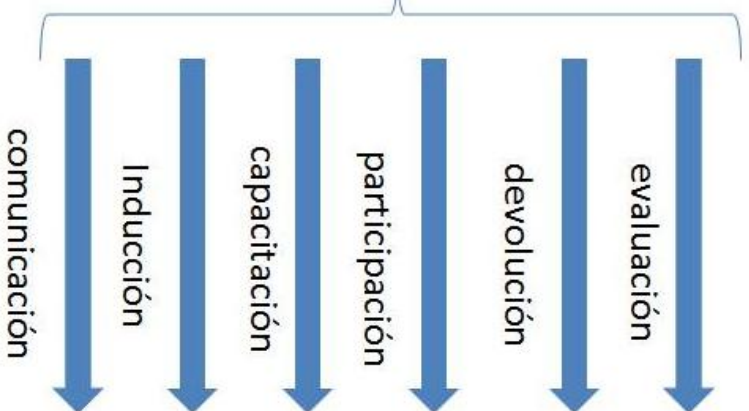
Supervisión administrativa



Supervisión directa



Supervisión técnica



## **Factores Facilitadores**

Supervisión técnica



Inducción



capacitación



participación



devolución

## **Factores Obstaculizadores**

Supervisión directa



Rotación de personal



licencias



Desigualdad en asignación de RRHH



incertidumbre



Débil relación de agencia

# Perfil de Personas

- sin Auxiliares de Servicio
- limpiadoras
- expectativa generar ingresos familiares
- baja instrucción primaria y secundaria
- bajas aptitudes y competencias, mediana vocación de servicio, no selección por competencias.
- salarios en laudos
- encima de la línea de pobreza





# Su Realidad

- personas resilientes, el trabajo los dignifica
- deseos de mejora y crecimiento
- bajo un poder condigno
- no reciben incentivos ni reconocimientos
- los moviliza sus necesidades básicas
- con necesidades insatisfechas
- el trabajo en sí mismo los puede motivar
- mercado laboral no ofrece mejores alternativas

# Control de Sitios Críticos

- sala de Pediatría 144 controles de sitios; servicio de 12 camas con un porcentaje de ocupación del 45%

Control de marcas en baranda de camas con lápiz de bioluminiscencia y control de carga bacteriana. La cama como sitio de riesgo epidemiológico hospitalario.



- sala de Medicina 270 observaciones, 21 camas, porcentaje de ocupación del 75%.

Control de marcas en pomos y pestillos con el lápiz de bioluminiscencia y control de carga bacteriana. Los pestillos y pomos de puertas son sitios frecuentemente en contacto con las manos del personal de salud.



# Supervisión Técnica



# Inducción

- Sigue a la etapa de selección in company. Es presentar la empresa al nuevo socio colaborador para que las necesidades de uno sean satisfechas por las expectativas del otro.
- En un “outsourcing atípico”, la empresa contratada tiene un capital humano sin especialización, formación y sin experiencia para actuar en un régimen de tercerización estratégica.
- La inducción de una empresa en régimen de outsourcing hospitalario es un proceso atípico pero absolutamente necesario.

# Comunicación

- ciclo semestral de jornadas de higiene ambiental, 4 instancias por mes de 2 horas cada uno.
- afiches atractivos y motivadores, título de la jornada, lugar, hora y terminación, tema central, facilitadores, constancias de asistencia, en lugares estratégicos del Hospital para visualización al personal de la empresa (comedor, servicios de Medicina y Pediatría, entrada del Hospital, reloj.).
- La comunicación efectiva con supervisión directa de la empresa, facilitadora y amplificadora de la comunicación.
- e-mailing hacia la empresa y personas. Se comunicó a la empresa los objetivos del CIH en gestión del ambiente hospitalario.
- Se buscó lograr confianza con el CIH, socializar e internalizar riesgos hospitalarios, beneficios del hospital, generar conciencia y sensibilización.

# Capacitación

- factor de motivación
- capacitación programadas en número de 4
- frecuencia mensual, dos veces por día (turno matutino y vespertino) para no afectar la dotación de personas.
- preparación y diseño de presentaciones, infogramas, speachs, videos cortos pre y posttest de “múltiple – choice”.
- El pretest se entregó al inicio de cada jornada y el posttest al terminar guiados por el CIH.
- 90 minutos, 30 personas. Los test 20 preguntas, puntaje ideal 200 puntos. Los resultados se midieron por porcentaje de aciertos, corrección al final del posttest.
- énfasis en la higiene y limpieza hospitalaria, el riesgo de infecciones a gérmenes resistentes, la escasa producción de antibióticos , el perfil de las enfermedades infecciosas, el valor de la higiene de manos y la contribución de la empresa contratada en generar valor.
- énfasis en valores tales como la empatía, solidaridad, responsabilidad y resiliencia.



# Participación

- Se crearon las circunstancias así como los ámbitos favorables y facilitadores para que las personas puedan responder satisfactoriamente a los resultados obtenidos con su esfuerzo y conocimiento siendo fundamental para encontrar factores motivadores.
- El CIH creó las oportunidades para que las personas participen en la mejora de los procesos de limpieza de superficies.
- La gestión participativa generó estímulos y auto-eficacia democratizando los medios y las metas para alcanzar objetivos.

# Devolución

- jornadas de devolución de resultados ante el personal de la empresa,
- resultados de la medición del indicador de eficacia.
- compartir y explicar las gráficas, curvas y oscilaciones de eficacia esperada.
- Se indujo a las personas a buscar ellas mismas los fenómenos que explicaran los cambios del indicador.
- Los beneficios de las devoluciones fueron: la participación colectiva, la búsqueda de los “por qué” de los resultados obtenidos y sus mejoras.
- En esta instancia se ensayó el sistema de los “cinco por qué” de la calidad



# Indicador de Eficacia

*número de sitios marcados sin círculo visible / número de sitios marcados con círculo visible*

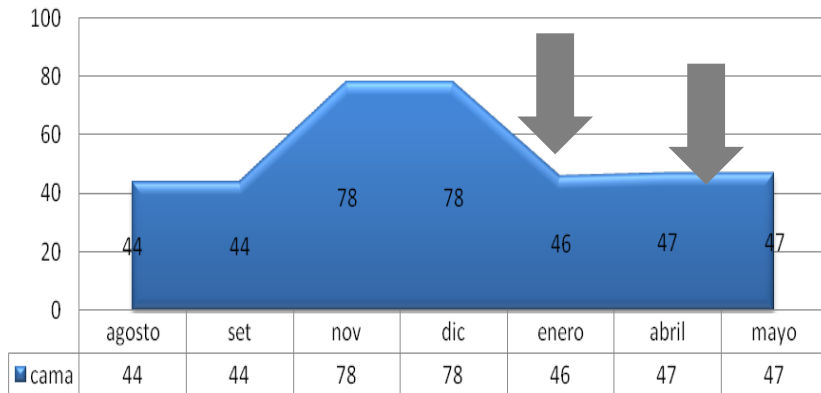
La hoja de ruta:

- indicador de eficacia en limpieza de superficies
- responsable el CIH
- observador fue siempre el mismo utilizando la misma tecnología
- datos del indicador recogidos periódicamente al alta de cada paciente
- medido al finalizar cada mes
- se interpreta como una acción de limpieza eficaz

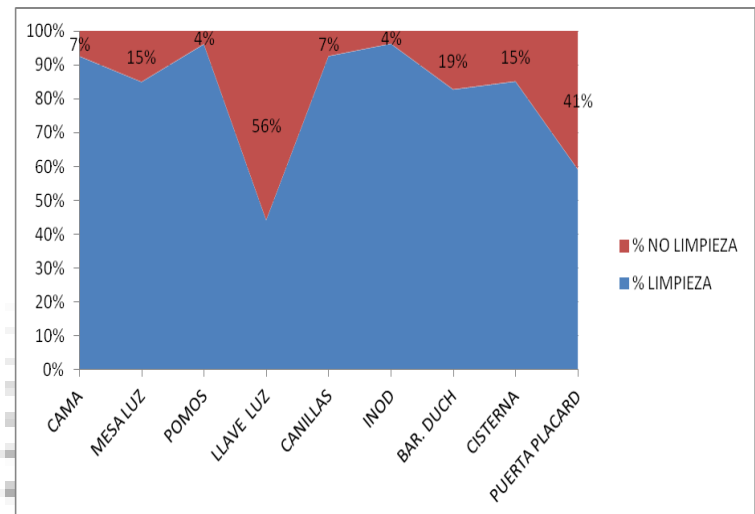
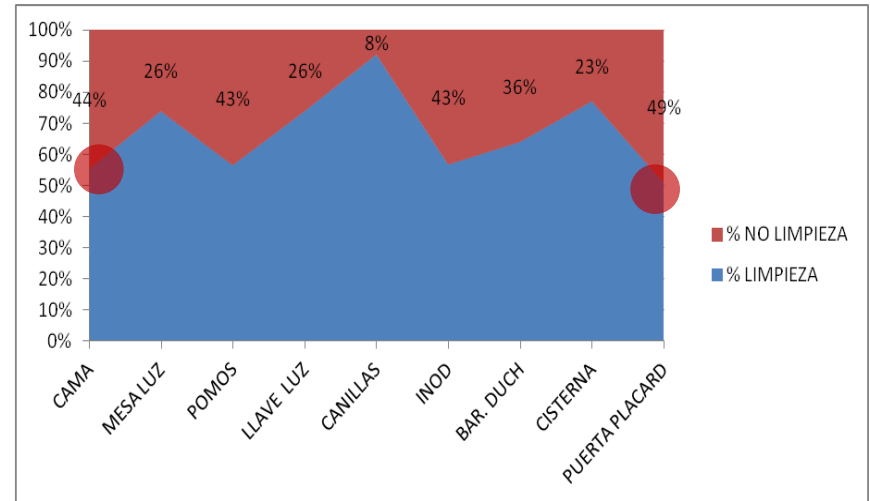


# Indicador de Eficacia

## Indicadores de Eficacia en limpieza de cama de internación



Se mide la eficacia de la limpieza de las camas entre los meses de agosto 2012 a mayo 2013. Luego de instancias de capacitación motivadora en los meses de noviembre y diciembre se ve un aumento de la eficacia, luego una caída en los meses de abril y mayo por efectos empobrecedores y por el aparente cese del contrato de la empresa.



# Resultados

- Mejora de la eficacia luego de capacitación
- Oscilaciones de la eficacia por rotación de personal
- Supervisión directa no alineada con los objetivos del CIH.
- Fecha de finalización del contrato caída de indicadores de eficacia
- Desmotivación.
- Mejora de indicadores al suspender las rotaciones del personal.



muchas gracias

[comitedeinfecciones.rivera@asse.com.uy](mailto:comitedeinfecciones.rivera@asse.com.uy)