

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 proveedoras alta especialización y experticia
- concentrar en el “core business” y el “core 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



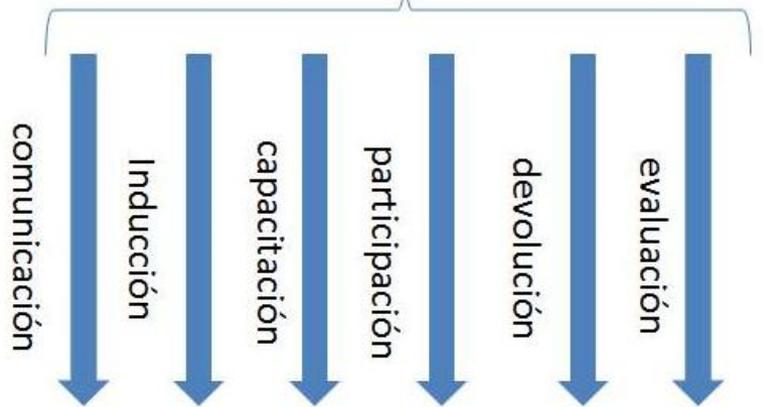
Supervisión administrativa



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

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



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 postest de “múltiple – choice”.
- El pretest se entregó al inicio de cada jornada y el postest 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 postest.
- 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

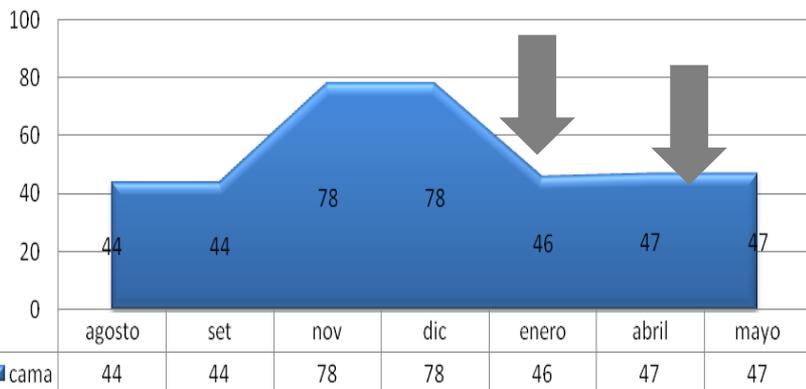
La hoja de ruta:

- 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

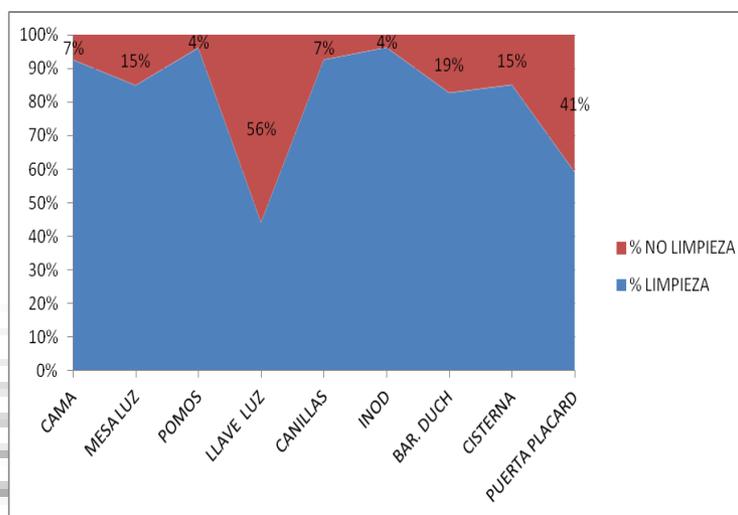
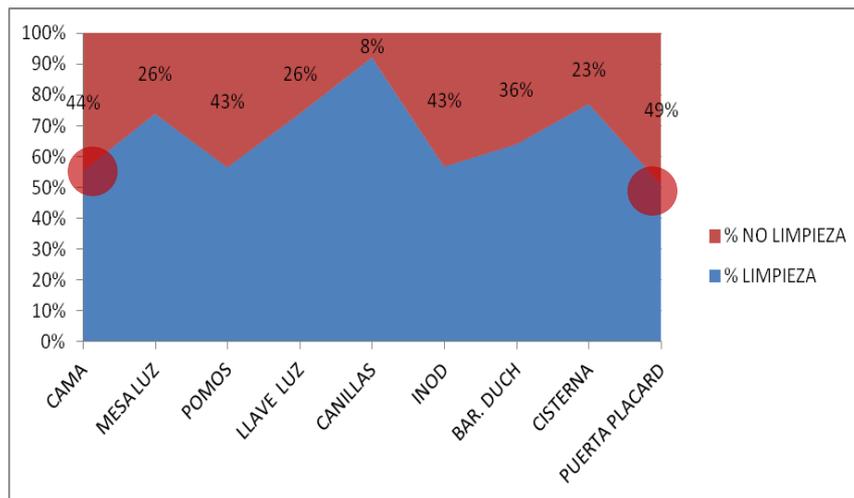


Indicador de Eficacia

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

