

Capítulo 2

PLANIFICACION Y OBJETIVOS

4. PLANIFICACION CORPORATIVA DEL SERVICIO DE ROPA Y LENCERIA

Previamente a este punto se han hecho sendos análisis de las necesidades que tiene que cubrir la ropa hospitalaria y de la importancia de la misma; a continuación figura un esquema conceptual de la estructura y proceso de una eficaz y eficiente planificación corporativa del servicio de ropa y lencería en el hospital.

SERV. ROPA HOSP.	CLIENTE	ENFERMO	INGRESADO
OBJETIVOS	Satisfacción	Curable	Romper Sensación Aislamiento
MEDIOS CONDICIONES	Calidad Coste	Libre Infeccio. Técnicos	Comodidad/Cariño Distrib. Personal

5. CONSIDERACION DEL ENFERMO COMO CLIENTE

“El cliente es el rey, es nuestra razón de ser, es la base sobre la que gira toda la economía”.

Ninguna empresa puede vivir de espaldas a su cliente, como sistemáticamente lo han venido haciendo los servicios de ropa y lencería en la mayoría de los hospitales.

1. Principio tradicional: un “hospital no es un hotel” “El enfermo hará” lo que decidamos que le conviene; ¿quién?
2. Resultados:
 - El enfermo no está a gusto, no está cómodo.
 - En ocasiones, adquirirá durante su estancia una enfermedad diferente a la que ha provocado su ingreso.
 - La imagen del hospital se deteriora, la ropa no está a punto y es incómoda.

3. Tendencias futuras:

- a) Considerar al enfermo como "CLIENTE", buscar su satisfacción.
- b) Hechos

Estados Unidos: competencia creciente entre los hospitales por la captación de "clientes"; se emplea la hostelería como punto de lanzamiento.

Europa: "Derechos del enfermo", política de humanización hospitalaria".

6. CARACTERISTICAS DE NUESTRO CLIENTE

A. Nuestro cliente está enfermo

Nuestro cliente está enfermo: necesidad de que las prestaciones asistenciales que se le den las reciba en el mejor estado anímico posible.

En muchos casos nuestros pacientes se encuentran con pocas defensas ante ataques de ciertas enfermedades.

Especial importancia de la ropa y tejidos que tienen contacto con los enfermos en relación con la propagación de enfermedades, el acumulo de las bacterias resistentes a los antibióticos todavía representa un gran peligro para el paciente.

B. Nuestro cliente está ingresado

Nuestro cliente está ingresado (con independencia de su estado de salud).

Su estado psicológico está afectado por su enfermedad (miedo a la operación, a la evolución de la enfermedad).

Se encuentra en un medio que al menos no le es familiar.

Su zona de estancia suele limitarse a su propia habitación, en la cual se encuentra su cama y en la mayoría de las ocasiones otros enfermos. La fuente de infección de mayor importancia para el paciente es la propia cama.

Además de la exigencia de limpieza y desinfección regular de las mantas y colchones, recientemente se exige un cambio más frecuente de la ropa de cama y del resto de la dotación.

Este cambio acarrea una amplia reorganización de la lavandería.

7. PROPOSITOS Y OBJETIVOS

Todas las organizaciones tienen una finalidad, persiguen ciertos objetivos, pretenden ciertos propósitos. Por ello, el sistema de ropa y lencería debe de dis-

tinguir dos tipos diferentes de objetivos: aquellos objetivos fundamentales no cuantificables pero duraderos en el tiempo y por otra parte los objetivos operativos que admiten su cuantificación y serán variables de acuerdo con las circunstancias de un período determinado.

Denominaremos, en lo que sigue, propósitos a los primeros y objetivos a los segundos.

Los propósitos de cualquier organización vienen a definir la finalidad permanente que se sigue a nivel de actuación física o material, por lo que han de ser amplios y sin cuantificar.

Actualmente consideramos como fundamentales en la organización del servicio de Ropa y Lencería en los hospitales los siguientes propósitos:

- Curar o sanar al enfermo.
- Satisfacer las necesidades fisiológicas.
- Romper sensación de aislamiento.

Estos principios o propósitos dentro de nuestro sistema son trascendentales y tienen una gran influencia en la interacción de aquel con su entorno y con los diferentes subsistemas que pudieran concurrir. Corresponde a los responsables a nivel directivo colaborar en su establecimiento, y llegado el caso, en hacer las modificaciones oportunas.

De otro lado los objetivos propiamente dichos de nuestro sistema de lavandería representan los fines, generalmente variables y cuantificables, perseguidos en cada momento, por ello vienen expresados en términos de evaluación (económica, operativa, social, etc) y estos objetivos por ejercicio económico deben ser consecuentes y acertados: tanto por la dirección del centro como por el servicio de ropa y lencería.

Consecuencia de ello se presenta al Gestor del Hospital un grupo de exigencias, que deben configurarle la garantía y la seguridad del servicio, y que preferentemente se refieren a:

- Instalaciones exclusivamente concebidas para el tratamiento de ropa de hospitales.
- Personal formado y especializado para tal fin.
- Procesos de trabajo y control que garanticen la perfecta higiene y conservación de los textiles.
- Estructuras de funcionamiento y organización que garanticen, no sólo la prestación del servicio; sino también las necesarias informaciones de gestión relacionadas con el mismo.

Es pues un deber del Hospital, asegurar escrupulosamente que el servicio de lavandería disponga de las estructuras necesarias para el correcto cumplimiento del servicio, como asimismo es una obligación de la lavandería, reunir y man-

tener las condiciones necesarias, con el doble fin de, dar primeramente una respuesta válida a las inquietudes sobre la anteriormente citada garantía y seguridad, y en segundo lugar, procurar por medio de un cuidadoso trato al tejido, optimizar la inversión de su compra.

Ambos conceptos, deberes y obligaciones, deben actuar como estímulo que acelere la profesionalización del ramo y a la vez evitar que el aspecto precio sea muchas veces el único criterio de valoración en la toma de decisiones.