

## Resumen Buena Práctica

# MEJORAR EL CONFORT Y DESCANSO DE NUESTROS PACIENTES: HACIA EL RUIDO ZERO



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

18 de enero de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la II Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2018.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados.....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **MEJORAR EL CONFORT Y DESCANSO DE NUESTROS PACIENTES: HACIA EL RUIDO ZERO**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **HOSPITALIZACIÓN, CUIDADOS CRITICOS Y AREAS QUIRURGICAS**

Organización: **HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

Desde la Dirección Gerencia del hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, la mejora de la Intimidad, Confort y Ruido Zero forma parte de la estrategia de Humanización del Hospital.

Para conocer la situación de partida en Octubre de 2016 se encuesta a los pacientes hospitalizados a través de la Escala HUMANIZA-Hospital, diseñada y validada por el hospital. La encuesta contiene entre otros la medición de la percepción del ruido en las unidades y su influencia en el descanso/sueño diurno y nocturno. Se obtienen 347 respuestas. Se crea una comisión específica para analizar los resultados cuantitativos y cualitativos de la misma. De ahí surge la pregunta, cuál es el nivel de ruido en las unidades de cuidados intensivos. Se realiza la medición de los mismos y el resultado es mayor a lo recomendado por la OMS (al menos 50 dB vs a 35 recomendados por OMS).

Se pone en marcha un plan para identificar y analizar las principales fuentes de ruido en Unidades Hospitalización, Observación Urgencias y Unidades de Críticos. Las actuaciones son: señalética y campaña de sensibilización recordatorio de silencio; semáforos de ruido que detecta umbrales de presión acústica y los representa con colores; musicoterapia ambiental; y planes de mejora del descanso en las Unidades que se resumen en 1- Identificar fuentes que potencialmente pueden interrumpir el descanso, especialmente en tramos horarios nocturnos: número de veces que se entra en la habitación; ruidos identificados; temperatura de la habitación o visitas. 2-Promover planes de intervención sobre los niveles de ruido e interrupciones en el descanso de los pacientes causados: agrupación de tareas por parte del personal de Enfermería; consenso con el equipo médico actividades a realizar en otros turnos; asegurar medidas de confort necesarias; reducir a primera hora volumen telefonía e iluminación de las zonas comunes.

Tras la implantación de las diferentes actuaciones del plan de mejora en las unidades, se realiza nuevamente la encuesta HUMANIZA-Hospital en Noviembre de 2018, se observa una mejora de resultados de percepción a los pacientes ingresados en el FACTOR RUIDO, destacar una mejora de un 3% respecto a los resultados pre intervención en el ítem "No

me han despertado durante la noche, sin ser necesario, interrumpiendo mi sueño” ( 92,7%); así mismo hay un incremento de un 4,5% de mejora sobre la percepción del ruido nocturno “El ruido no me molestaba para dormir por la noche” (88,1%).

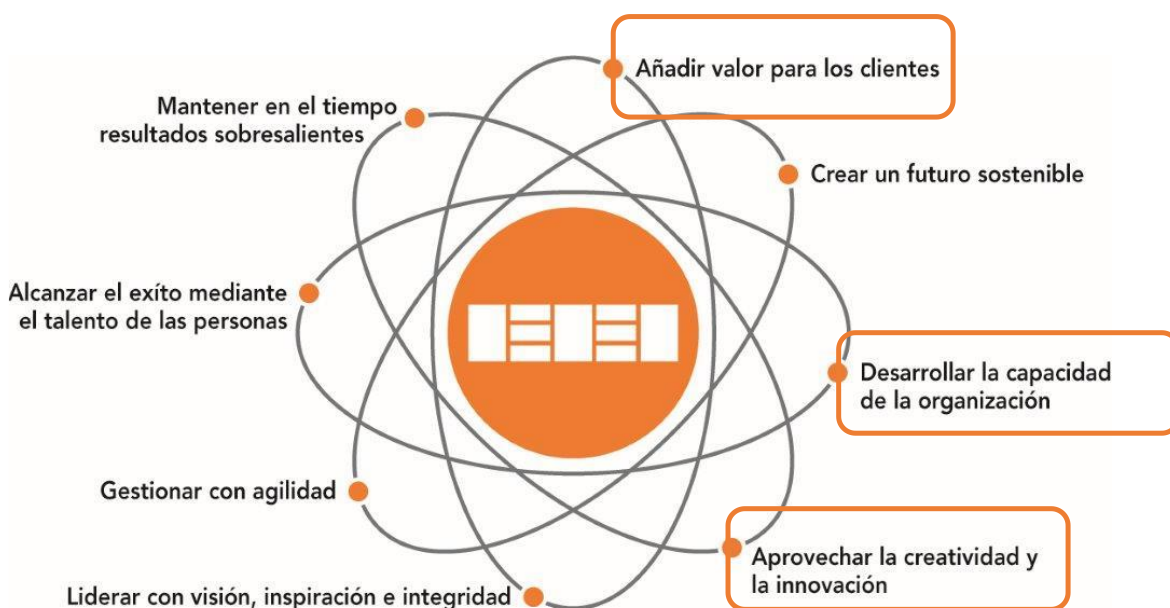
Al mismo tiempo se realizó un encuesta de percepción y participación en el programa a los profesionales (76% respuesta, 321 profesionales). Destacamos algunos datos: el 87,5% instruye a los familiares para que no estén en el pasillo, durante el descanso nocturno, y se le insta a usar la sala de espera de fuera de la unidad. El 83,3% de las enfermeras acondiciona los horarios de la medicación. El 100% de los mandos intermedios consideran que la implantación del plan ha servido para aumentar la calidad del descanso.

La principal lección aprendida es que el ruido en los hospitales es inevitable, pero puede mitigarse cuando colaboran pacientes y profesionales.

El nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones del mismo sector es “ALTO”.

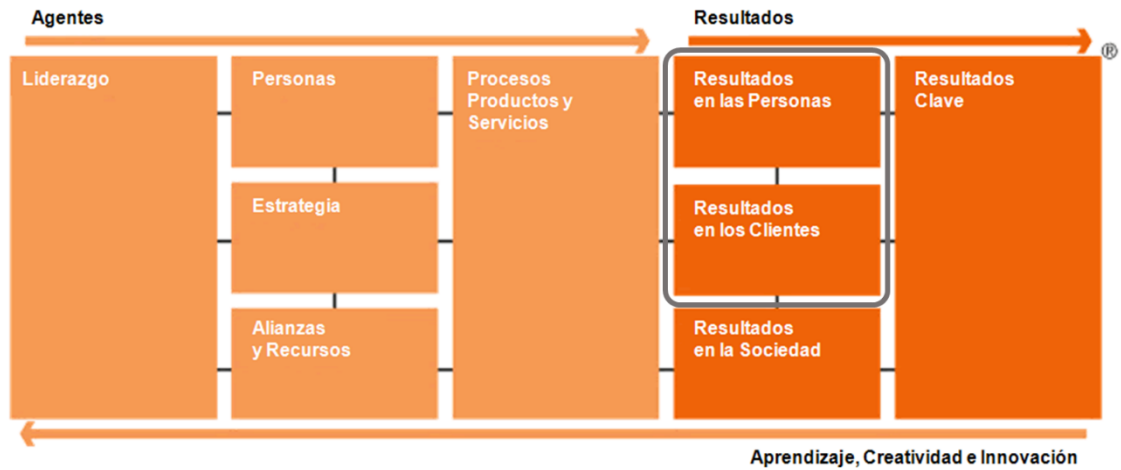
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

