



PRODUCENTI
consultoria organizacion



**São Francisco
de Paula**
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

LEAN HEALTHCARE





PRODUCENTE
consultoria organizacional

Autores

Dr. Franklin Correa Barcelos

M^a. Larissa Ribeiro

Me. Rubilar Toniazzo

Centro de Referência em Nefrologia

HOSPITAL SÃO FRANCISCO DE PAULA

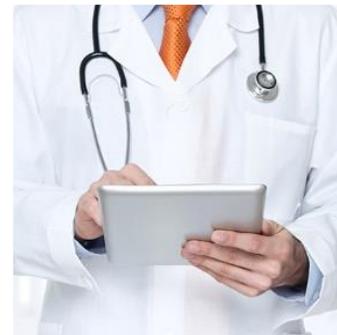
Palestrante – Me. Rubilar Toniazzo

Mercado



São 60.965 empresas de saúde no RS, que são responsáveis por 302 mil empregos diretos.

O RS representa o terceiro maior índice de leitos a cada mil habitantes do Brasil



O estado é o quarto com mais médicos do país, contando com 2,37 profissionais para cada mil habitantes.

Mercado

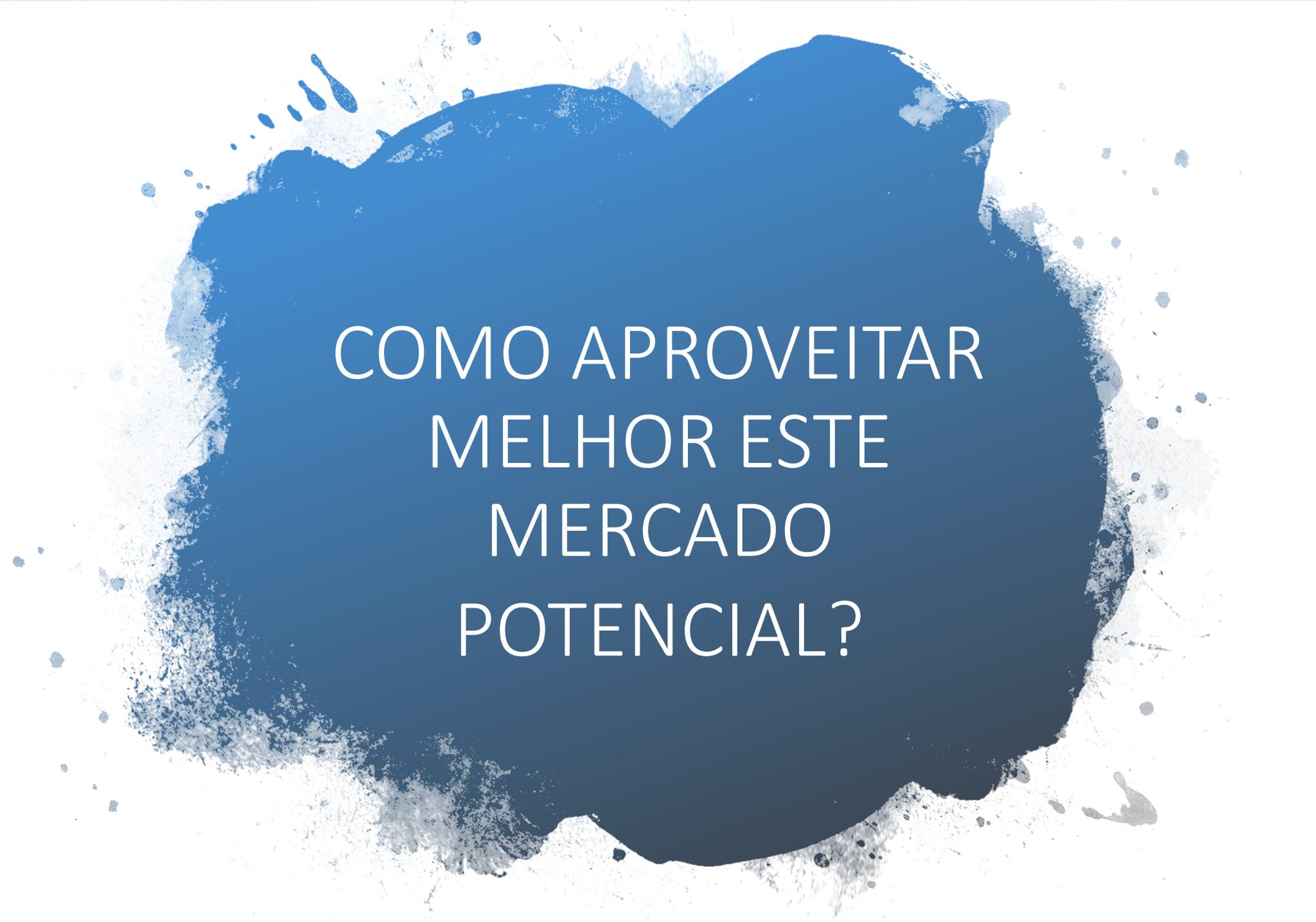


O Brasil representa o 6º maior mercado mundial, segundo o Ministério da Saúde.

São 6.761 hospitais no país, sendo 21% municipais, 8% estaduais, 1% federais e 70% privados.



As empresas de saúde empregam 10% dos trabalhadores qualificados do país, com 4,3 milhões de empregados diretos.



COMO APROVEITAR
MELHOR ESTE
MERCADO
POTENCIAL?



LEAN HEALTHCARE

Lean Healthcare

Será que podemos
aplicar na área da
saúde?

Cada paciente é
único

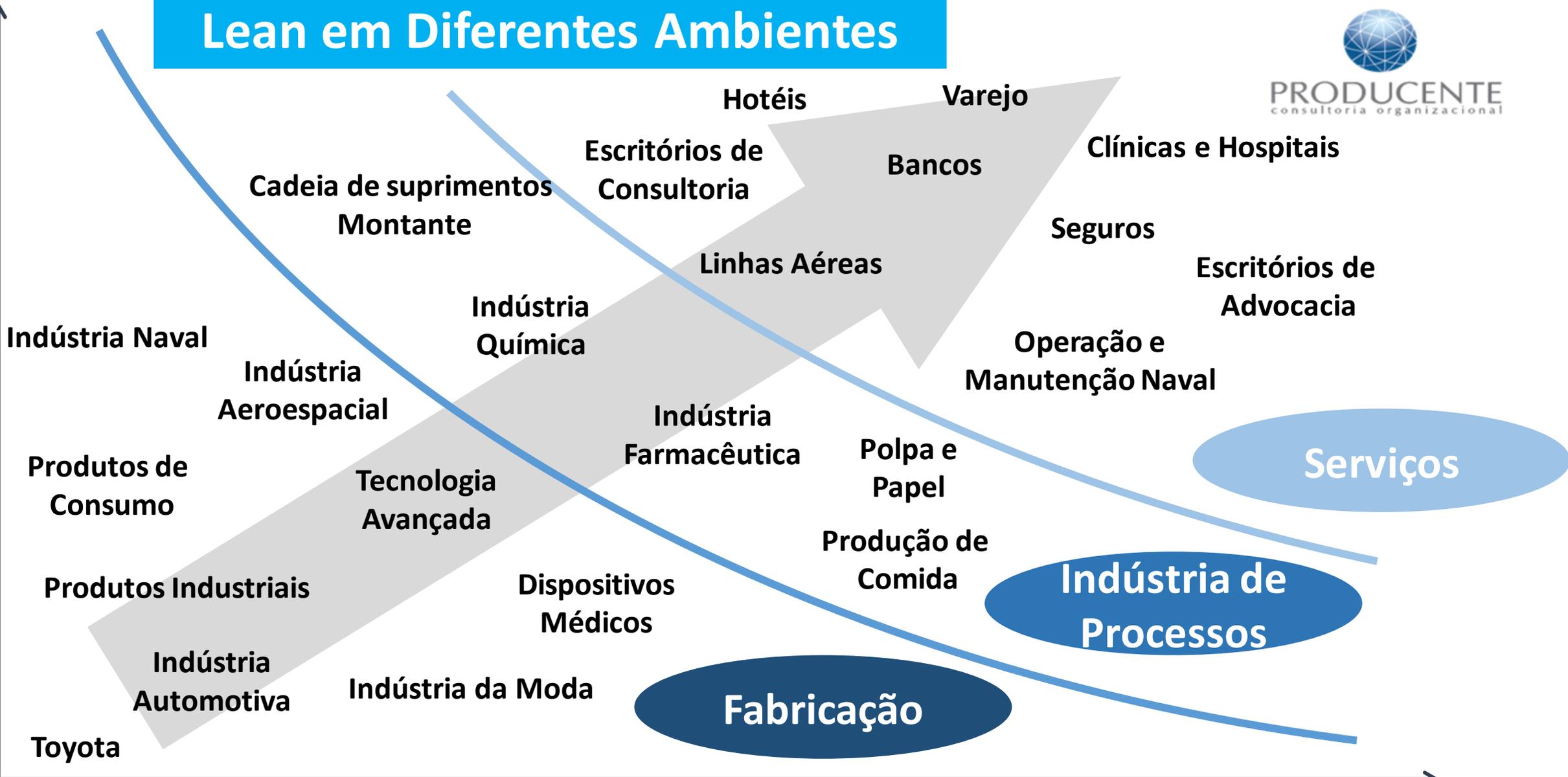


Lean em Diferentes Ambientes



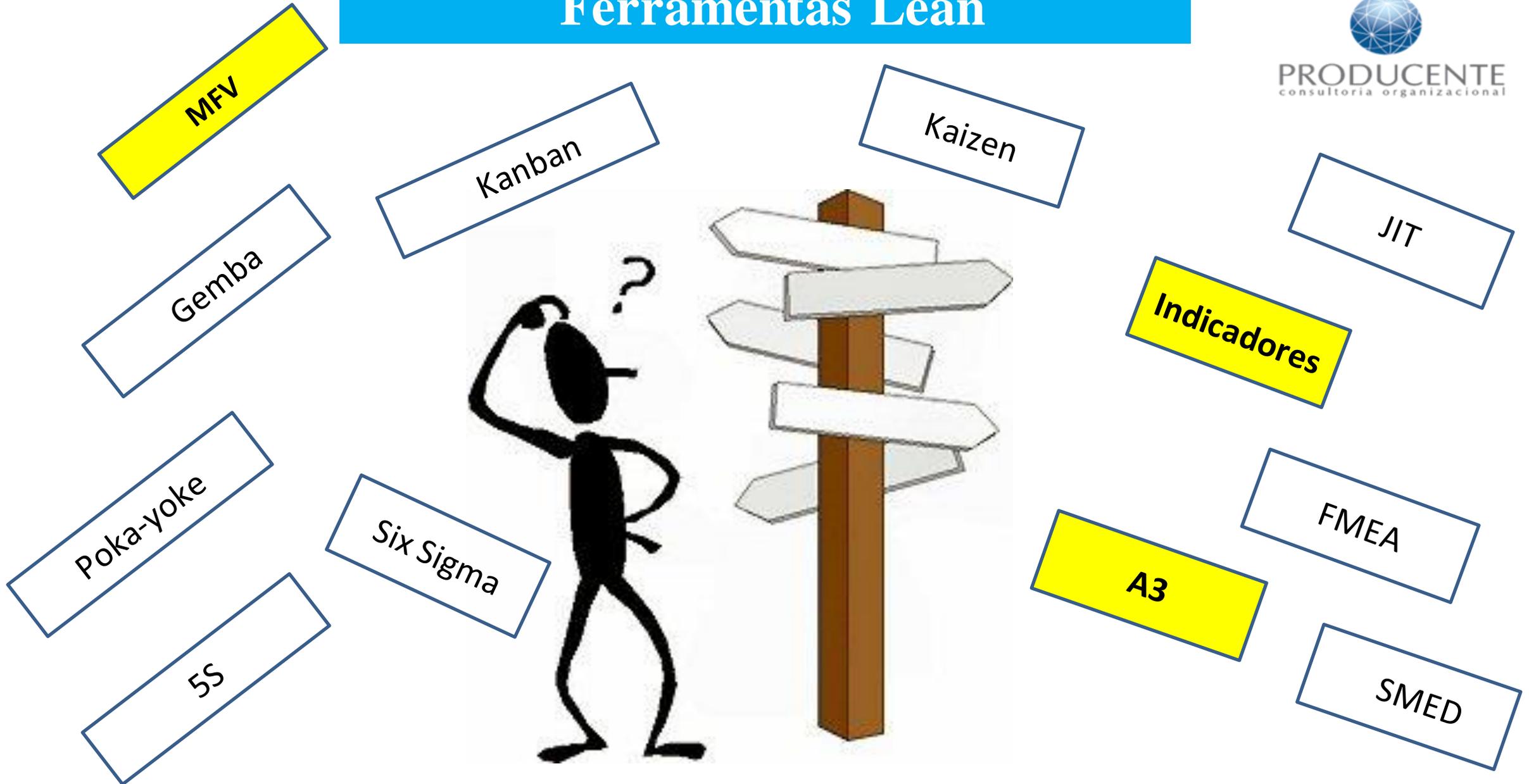
PRODUCENTE
consultoria organizacional

Complexidade

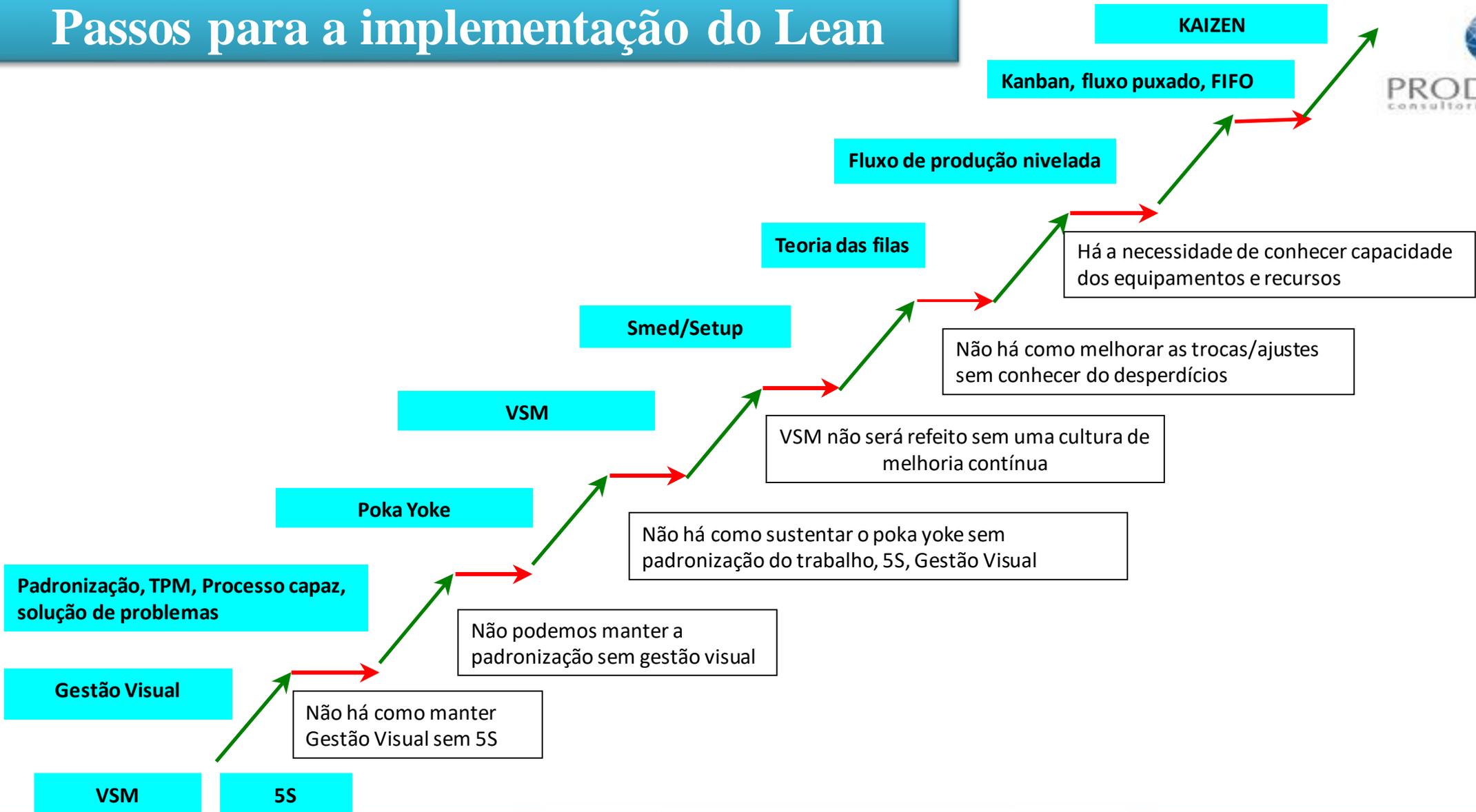


Tempo

Ferramentas Lean



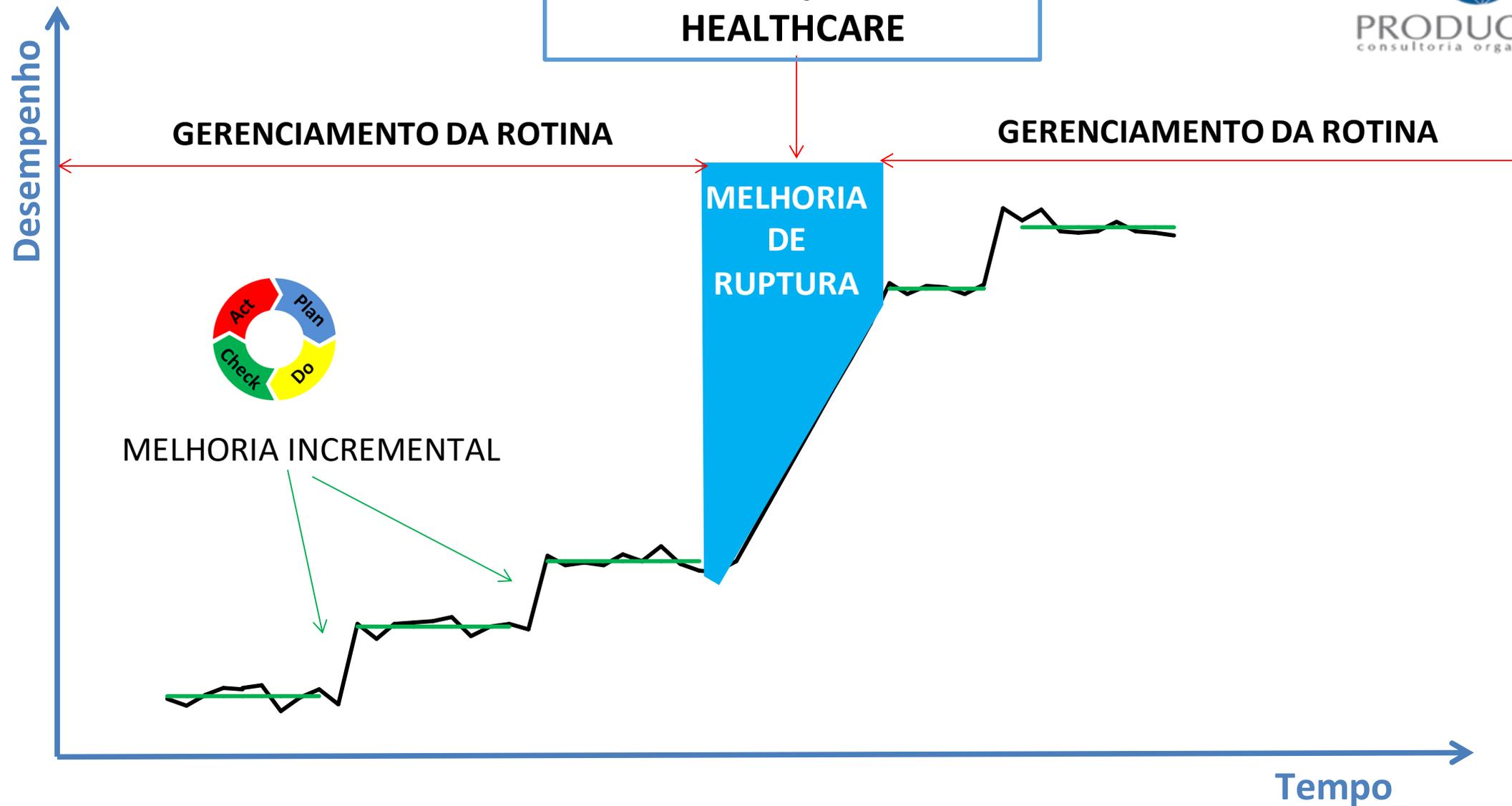
Passos para a implementação do Lean





PRODUCENTE
consultoria organizacional

IMPLEMENTAÇÃO DO LEAN HEALTHCARE



Benefícios do Lean Healthcare



PRODUCENTE
consultoria organizacional

Redução dos tempos de espera.

Melhoria na qualidade do atendimento.

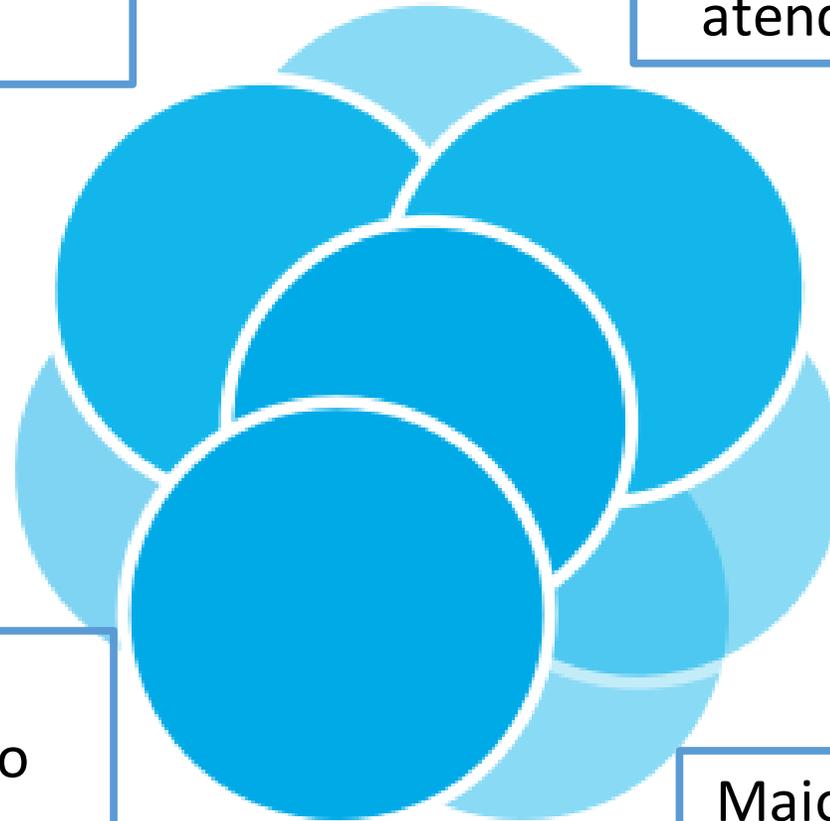
Aumento da segurança para o paciente.

Redução dos custos.

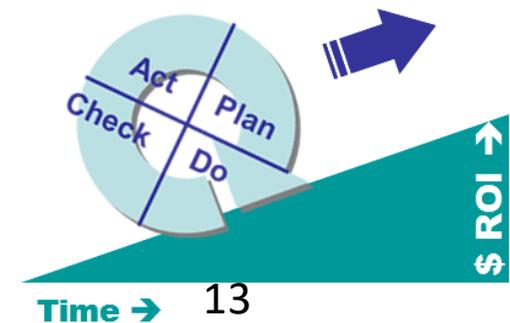
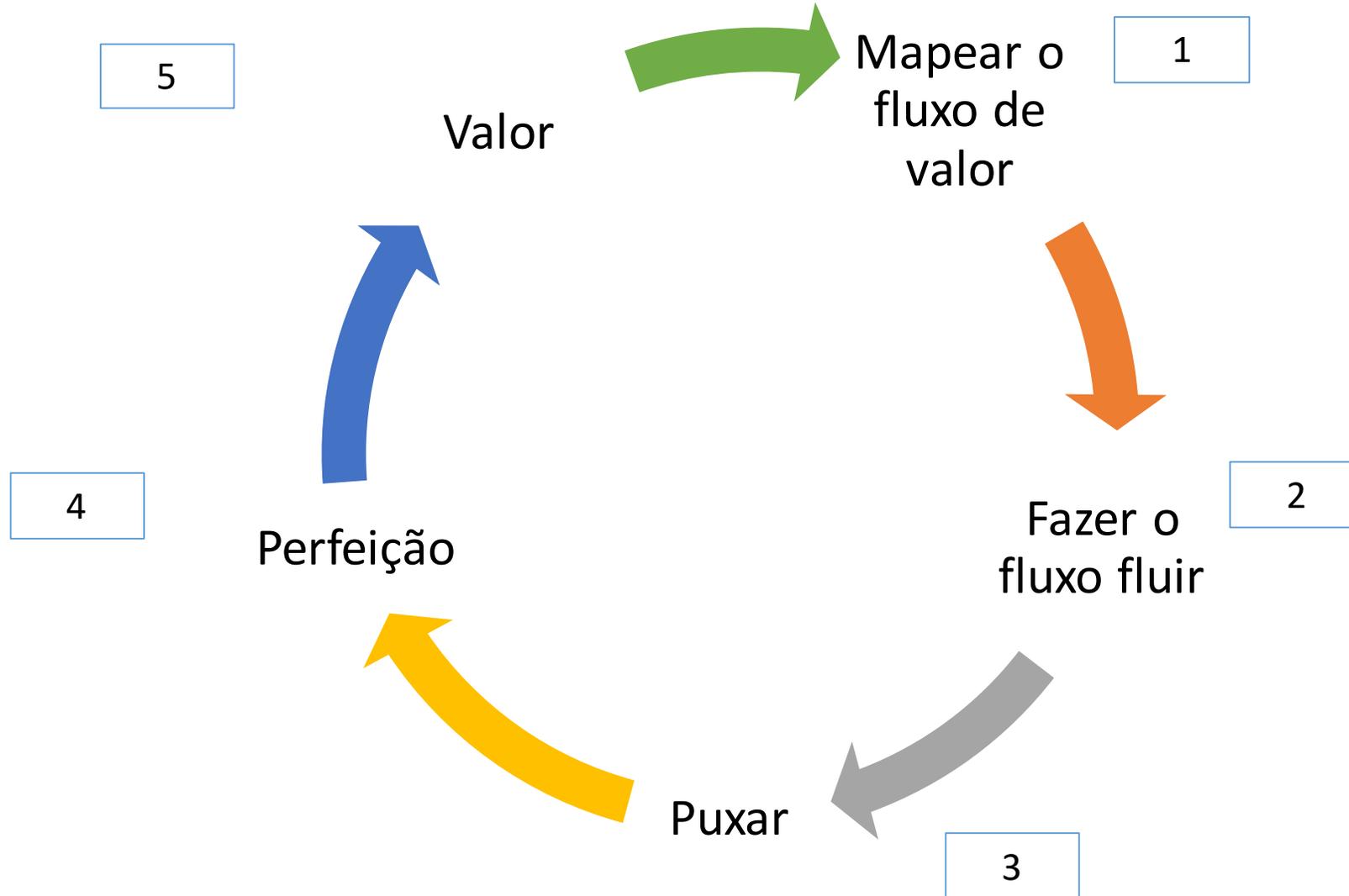
Experiência de satisfação para o paciente.

Aumento da eficiência da clínica.

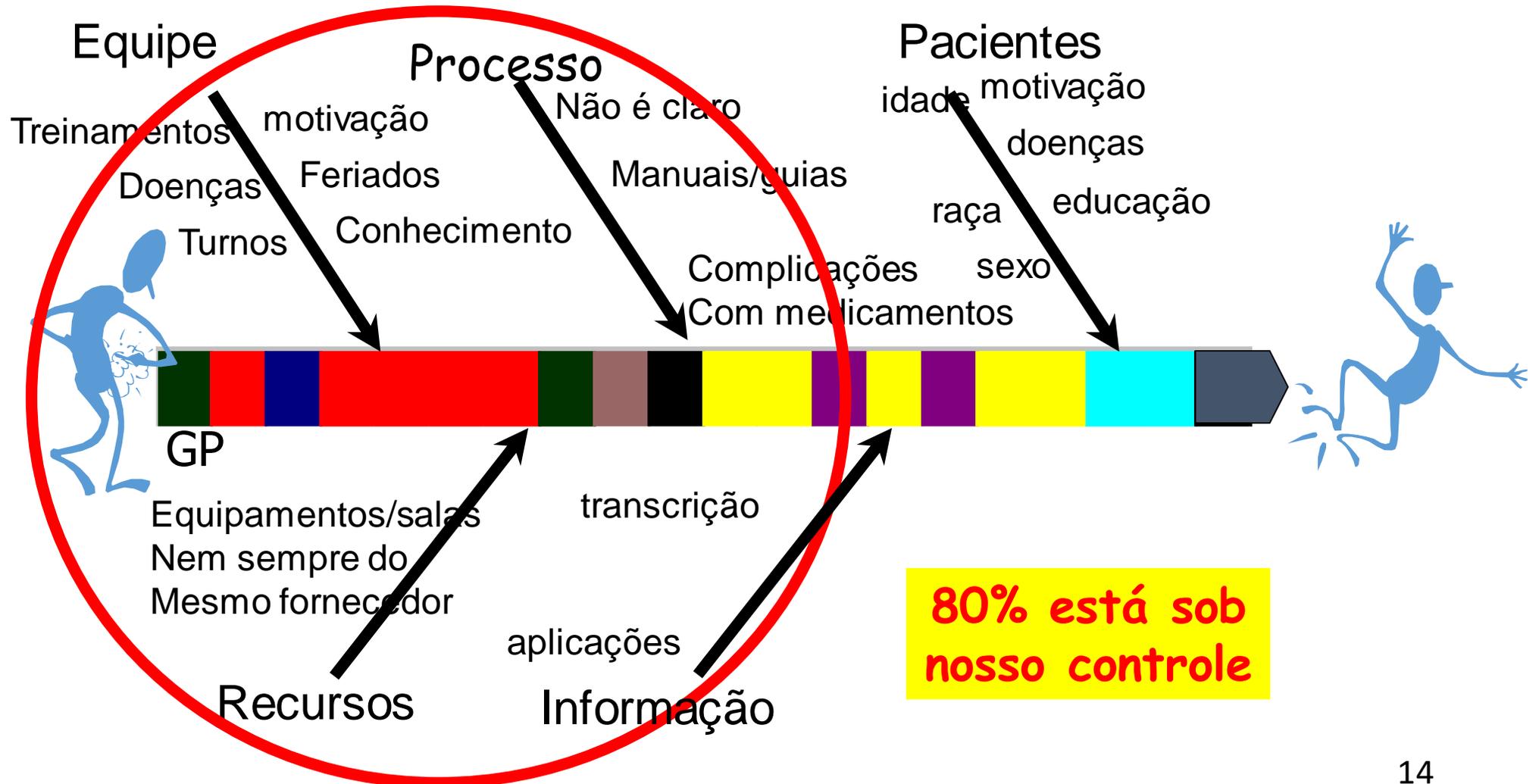
Maior satisfação dos funcionários.



Princípios Lean



Fontes de variação em um sistema clínico



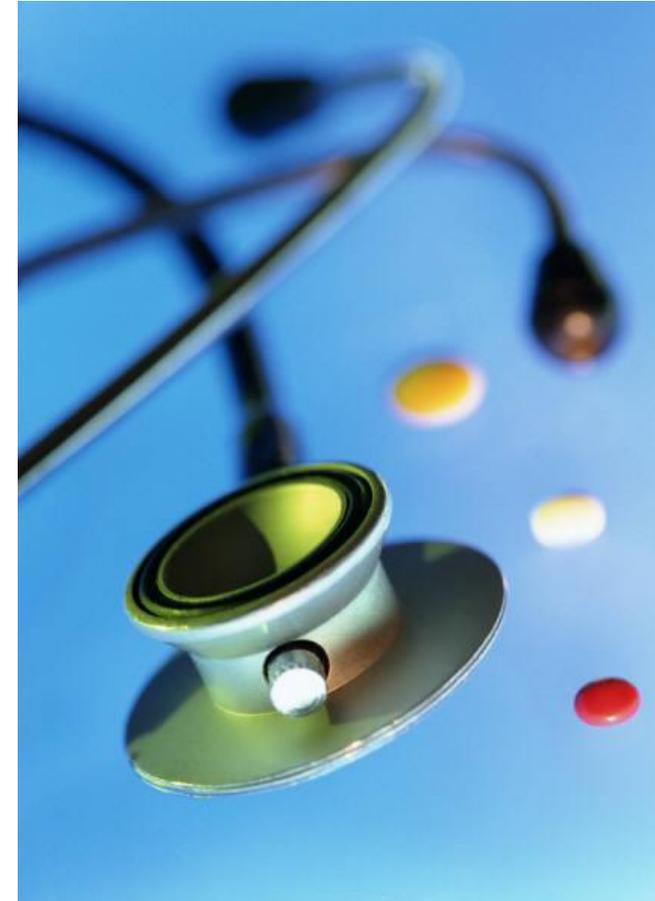
Principais desperdícios



Principais desperdícios

Superprodução

- Medicação antes do horário;
- Duplicação das atividades.



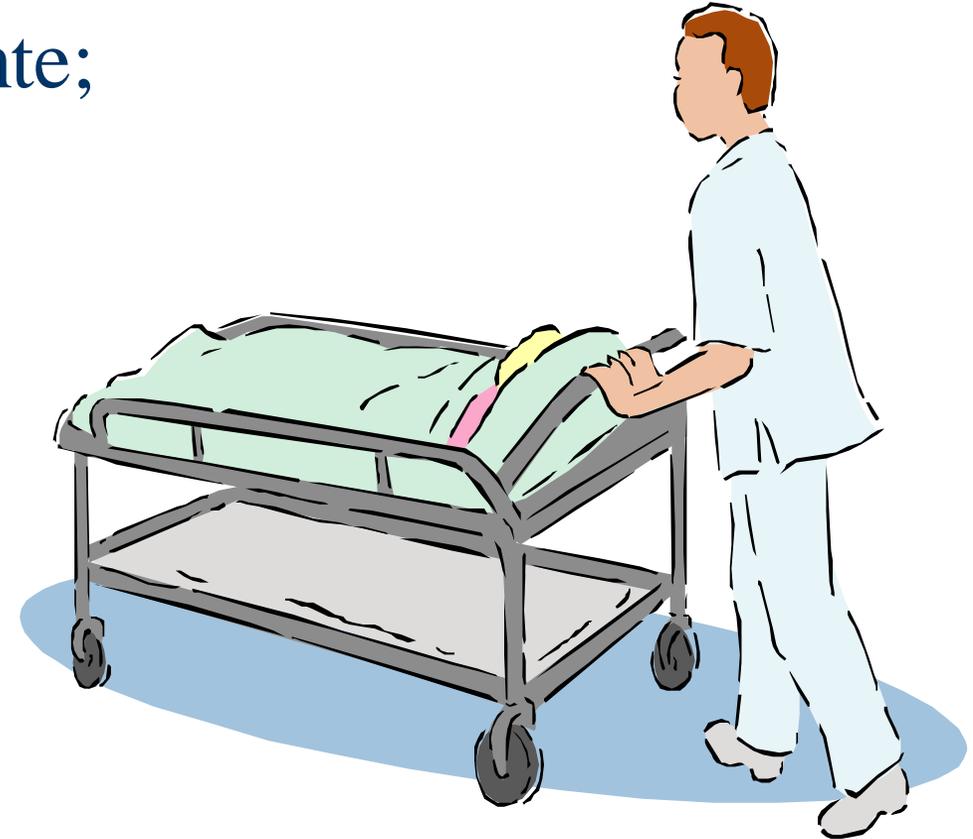
Principais desperdícios



PRODUCENTE
consultoria organizacional

Transporte

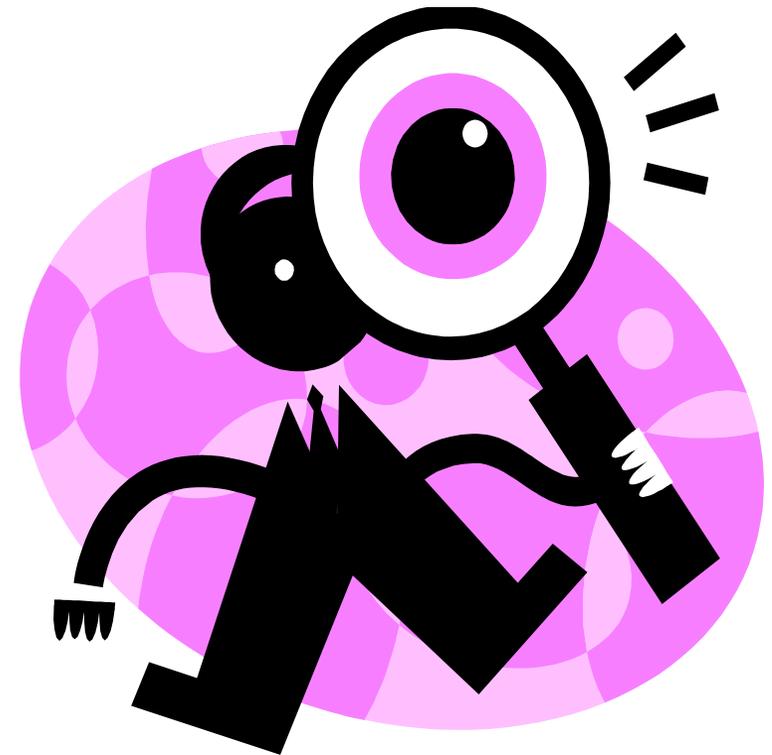
- Movimentar o mesmo paciente;
- Materiais;
- Suprimentos;
- Papéis, relatórios...



Principais desperdícios

Movimentação

- Procurar por pacientes;
- Identificar medicação;
- Localizar suprimentos;
- Buscar suprimentos.



Principais desperdícios

Espera

- Por autorizações;
- Assinaturas;
- Descartes;
- Resultados de testes/exames;
- Informações.



Principais desperdícios



PRODUCENTE
consultoria organizacional

Defeitos

- Medicação errada;
- Procedimento errado;
- Paciente errado;
- Horário errado;
- Falta de informação.



Principais desperdícios

Processamento

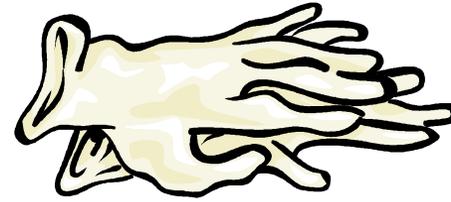
- Retestar;
- Reexaminar;
- Mais papel;
- Duplicar procedimentos;
- Duplicar informação.



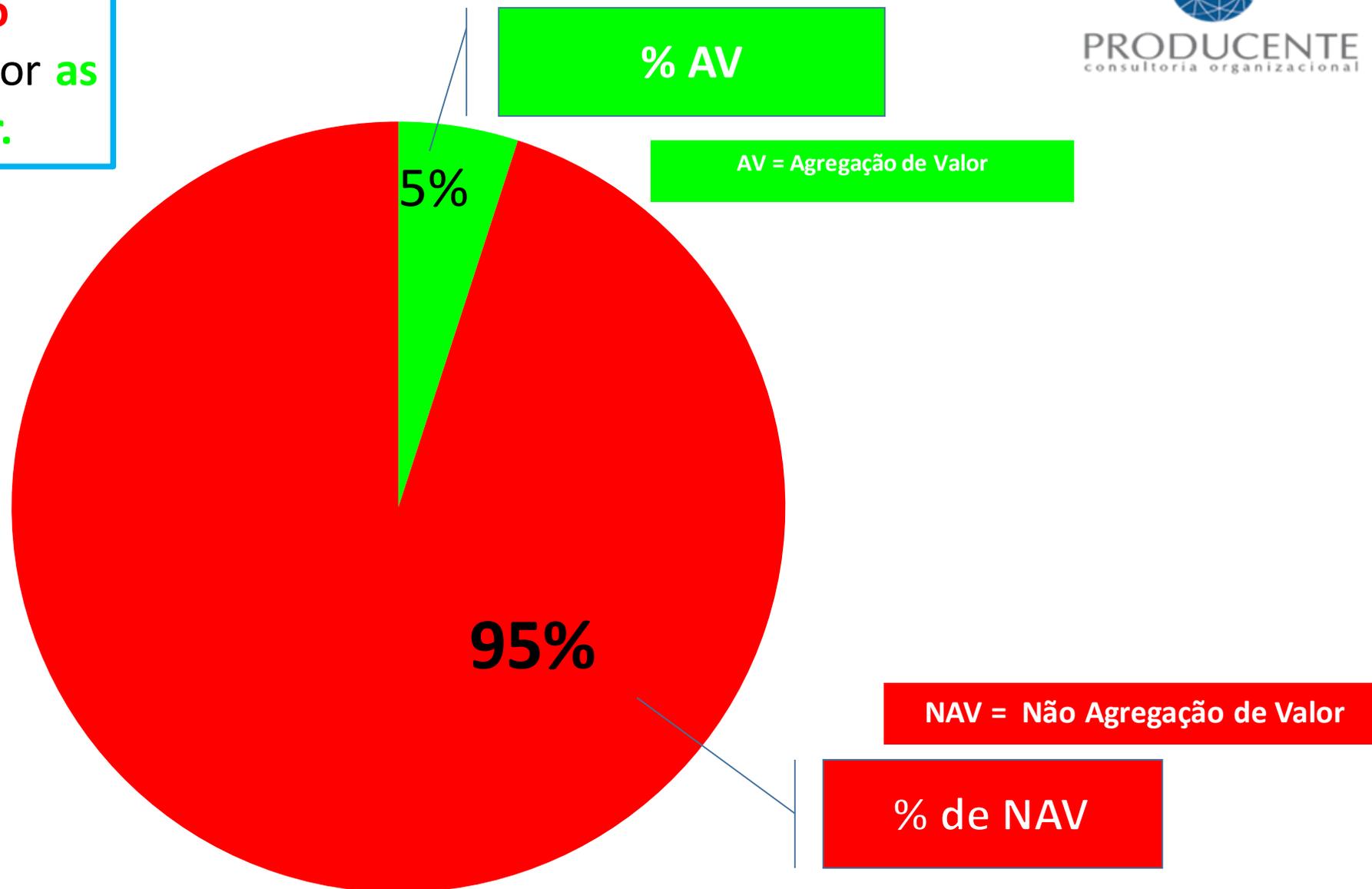
Principais desperdícios

Inventário

- Lavanderia;
- Almojarifado;
- Farmácia/medicamentos;
- Suprimentos;
- Material esperando para coleta (p/ exames)



Normalmente o % de atividades que **não agregam valor** é superior **as que agregam valor**.

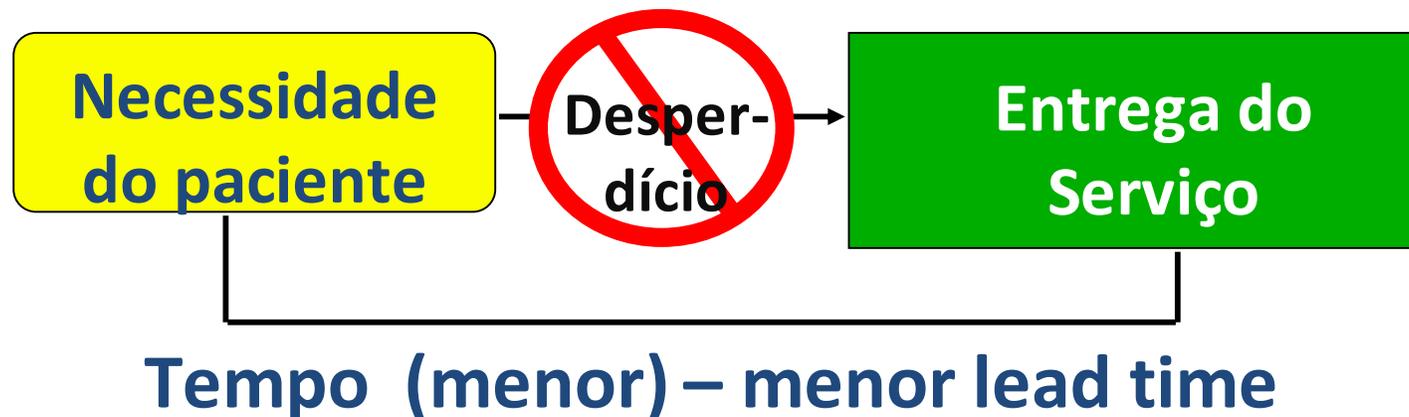


Reduzimos as atividades que **NAV**

Processo tradicional



Lean Healthcare





Seis desafios

1. Re-organizar os processos;
2. Fazer uso de tecnologia da informação;
3. Conhecimento e treinamento para o corpo gerencial;
4. Desenvolver times de trabalho;
5. Coordenação das atividades através da apresentação de caminhos;
6. Faça da mudança algo possível.



Lean Healthcare

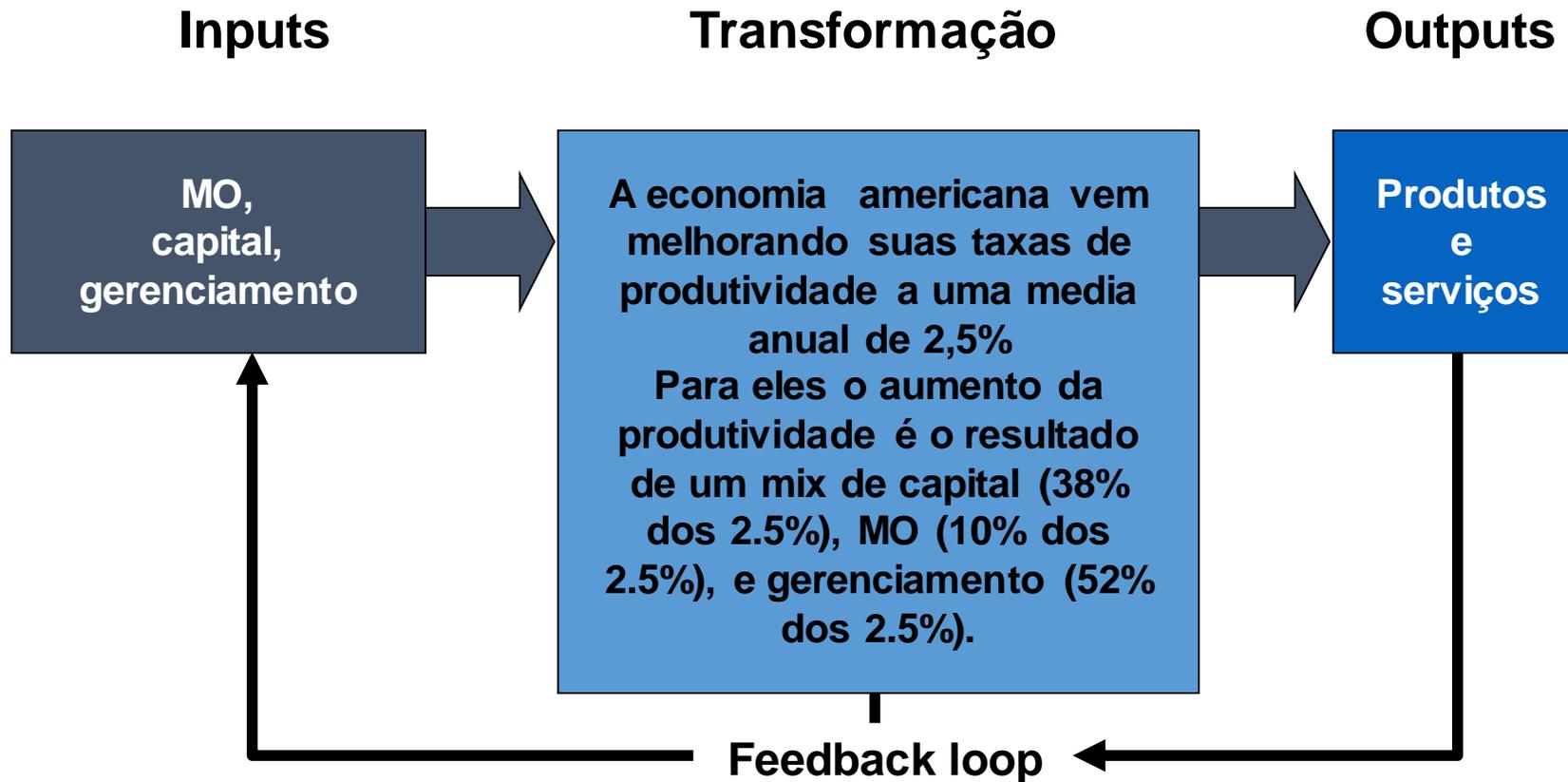
A Lean Healthcare é o nosso dia a dia, é como entregamos as etapas da estratégia, é a forma como implementamos melhorias contínuas.

Porque o Lean é relevante?

Aumenta o envolvimento da equipe;
A empresa se torna mais eficiente;
Redução erros, custos, esperas e duplicidades;
Qualificação profissional;
Entendimento do fluxo de valor.

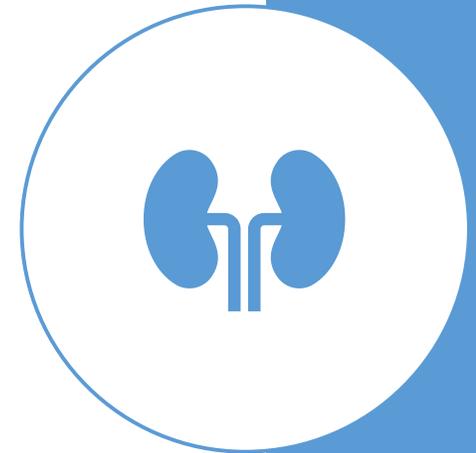


Sistema econômico



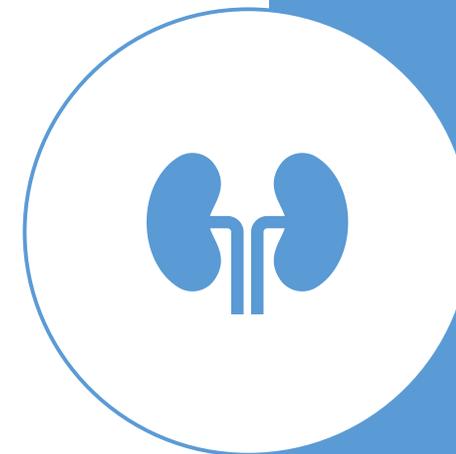
Clínica do Rim Artificial

- Centro de Referência em Nefrologia
- Hospital São Francisco de Paula
- Pelotas RS



A doença renal crônica dispõem de três tipos de terapias:

- Hemodialise
- Diálise Peritoneal
- Transplante Renal



O setor de nefrologia presta serviço a uma média de 160 pacientes/mês, sendo destes, 130 em tratamento por hemodiálise três vezes por semana com duração de 4h.

EQUIPE



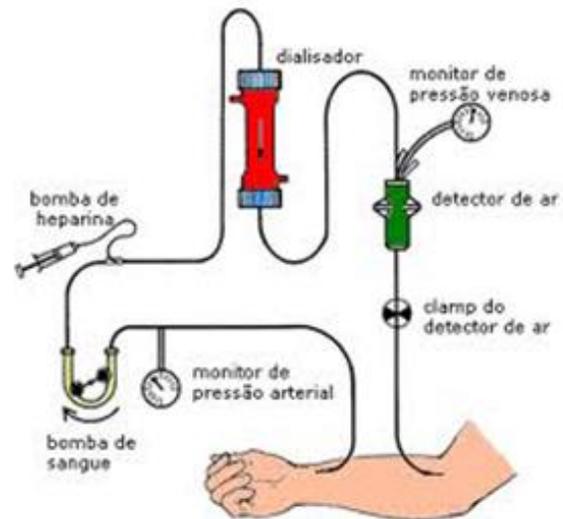
- Médicos nefrologistas e residentes;
- Enfermagem;
- Multiprofissional (nutrição, serviço social e fisioterapia);
- Administrativo;
- Higienização.







Hemodiálise



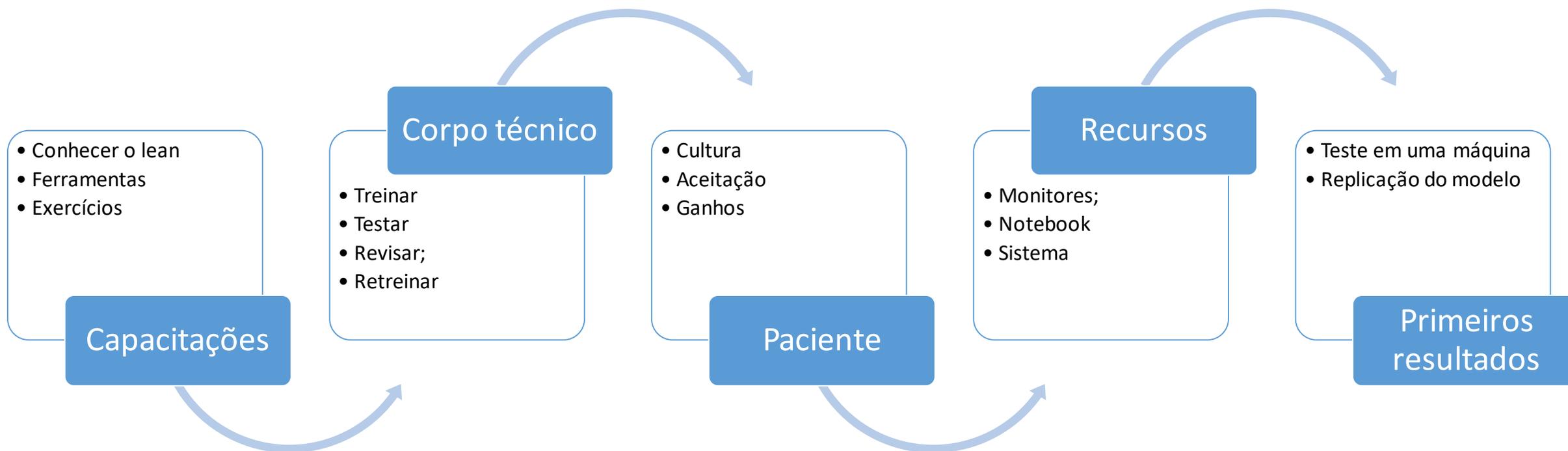
<https://www.youtube.com/watch?v=TPSIQ06Q4C0>



Através do Projeto Lean Healthcare encontramos as ferramentas necessárias para a melhoria da qualidade **assistencial** e a gestão dos serviços.



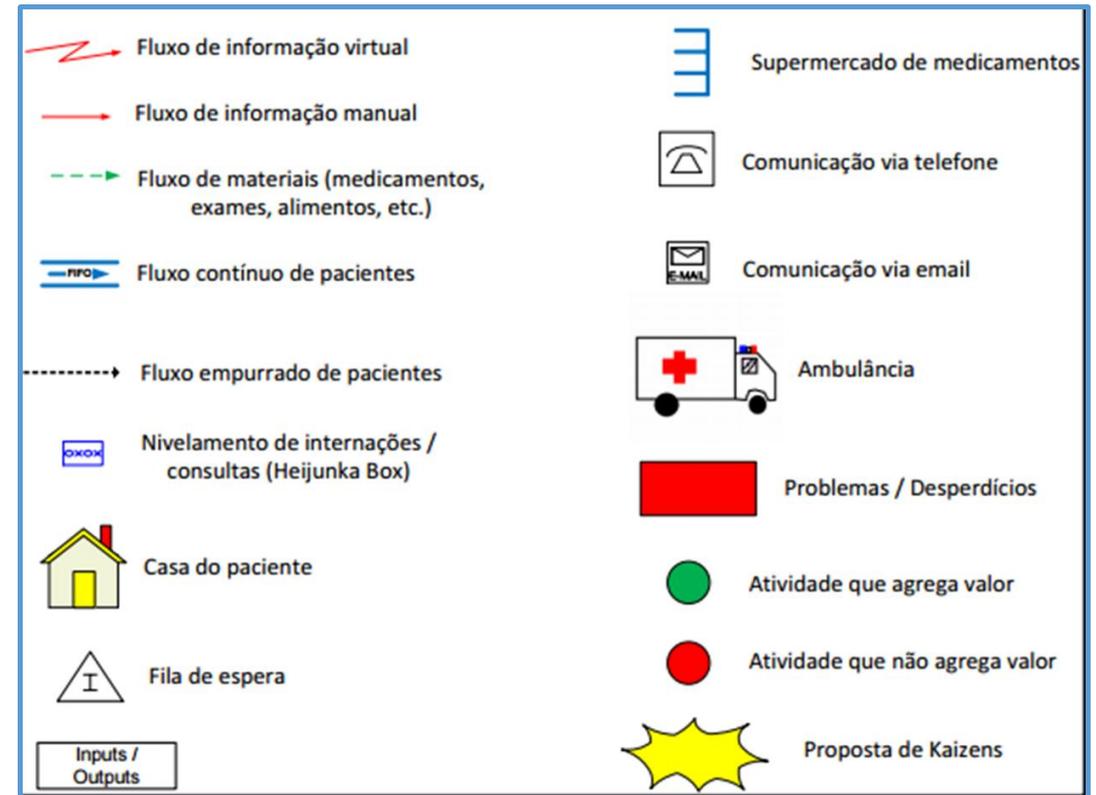
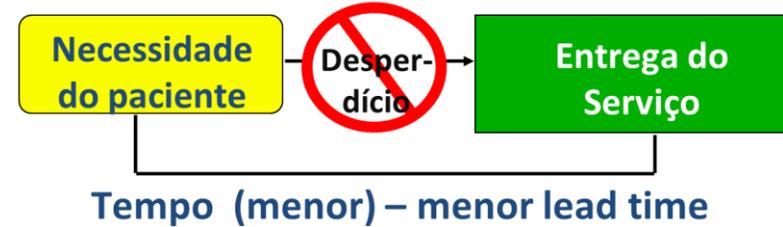
Considerando problemas e processos, identificamos o fluxo da entrada do paciente como uma forte agregação de valor no momento em que se reduzisse o tempo de espera do paciente.



Processo tradicional

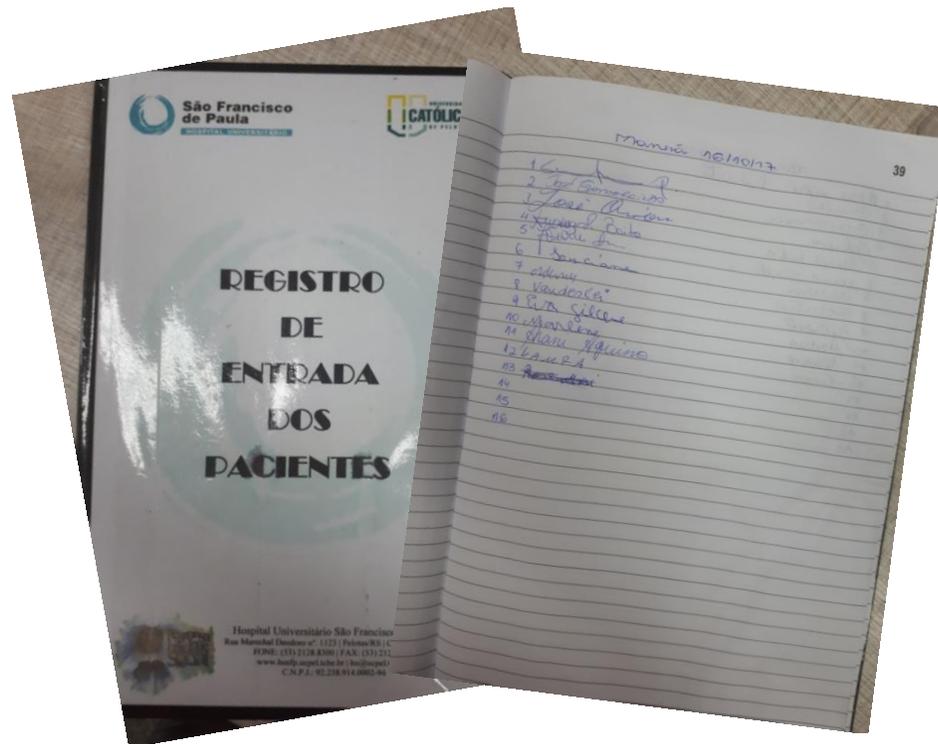


Lean Healthcare

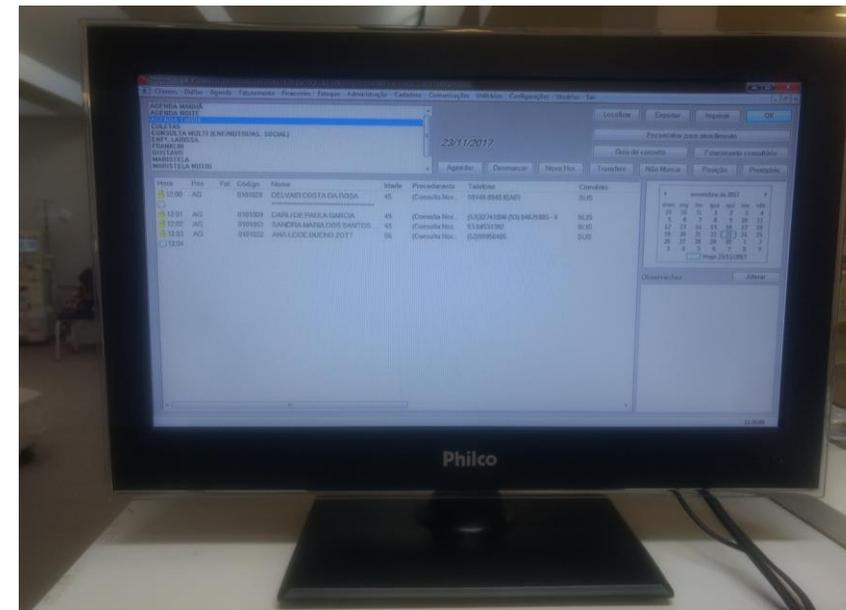


Alteração no modelo de registro de entrada do paciente:

Situação inicial



Situação Final





Alteração nas lixeiras

Situação Inicial

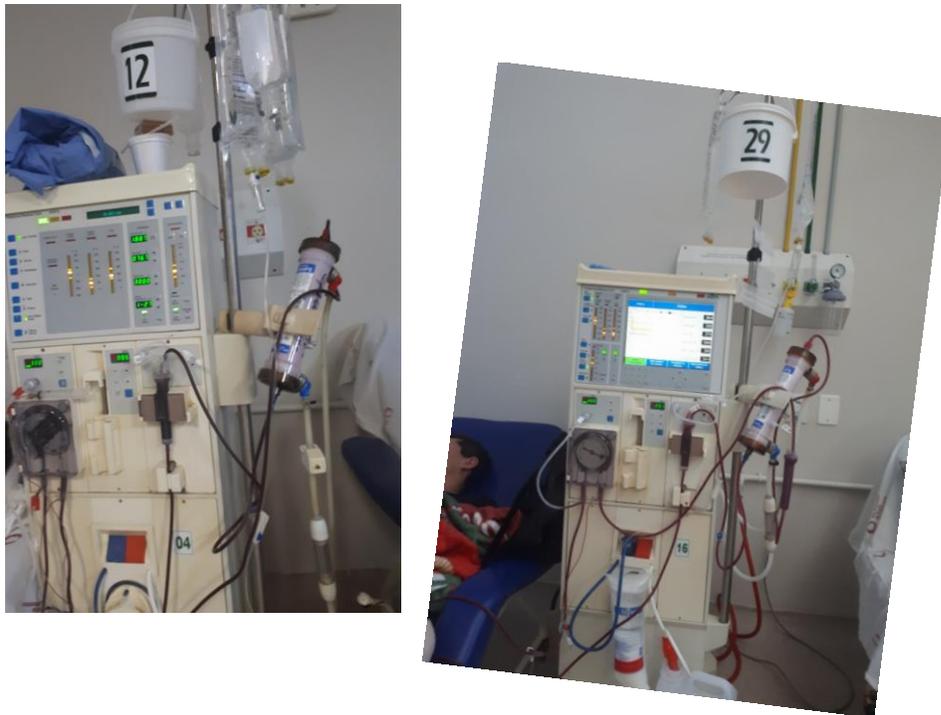


Situação Final



Gestão Visual na Diálise

Situação Inicial



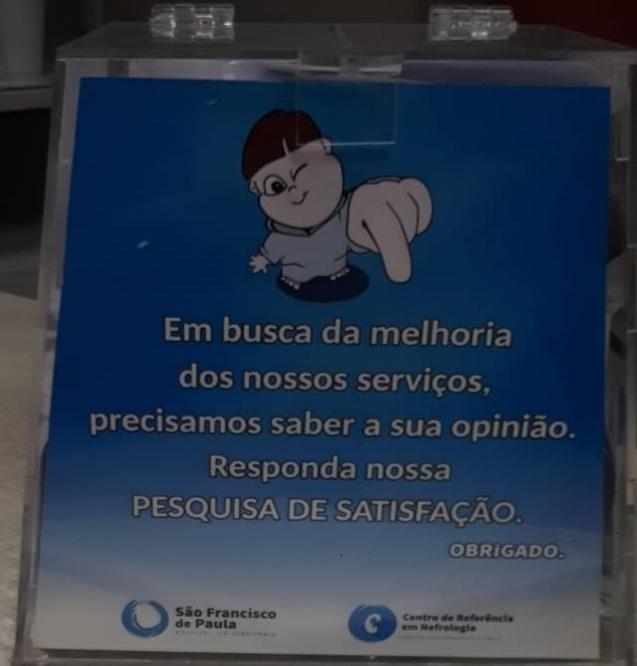
Situação Final





PRODUCENTE
consultoria organizacional

Pesquisa de satisfação



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS HEMODIALÍSE - 2017

Esta pesquisa é direcionada aos pacientes do Serviço de Hemodiálise em Nefrologia. Avalie a qualidade da assistência dos atendidos com os serviços oferecidos por esse setor. Turma: M, T, N, C.

1- Como você considera a maneira geral o setor de Nefrologia?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

2- Como você considera as instalações físicas (estrutura) do setor?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

3- Como você considera o atendimento da Administração/Recepção?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

4- Como você considera o atendimento dos Técnicos de Enfermagem?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

5- Como você considera o atendimento das Enfermeiras?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

6- Como você considera o atendimento dos Médicos?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

7- Como você considera o desempenho médico em situações de urgência (fora do setor)?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

8- Como você considera o atendimento Nutricional?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

9- Como você considera o atendimento da Fisioterapia?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

10- Como você considera o atendimento da Assistência Social?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM
Sugestão/Opinião: _____

11- Descreva o nome de um TÉCNICO de enfermagem?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

12- Descreva o nome de uma ENFERMEIRA?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

13- Descreva o nome de um MÉDICO DE NEFROLOGIA?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

14- Descreva o nome de um MÉDICO DE NEFROLOGIA?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

15- Descreva o nome de um MÉDICO DE NEFROLOGIA?
() ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM

OPINIÃO GERAL:

Melhorias



Controle de tempo de máquina em espera



Notebook para diálise em UTI



Bip para chamada de higienização em máquina



Indicadores de espera do paciente

Melhorias



5S



Pesquisa de satisfação



KPI registro de diálise em
UTI



Paciente em fluxo
contínuo



Melhoria na
Gestão a
partir de
indicadores;



Novo
paradigma
no modelo
de serviços;



5S, além das normas
sanitárias e usado
como base de
sustentação do
programa;



PRODUCENTE
consultoria organizacional



Andon;



Participação do
corpo técnico, nas
melhorias, através
do A3;



Aumento da
satisfação do
paciente,
confirmado
através da
pesquisa de
satisfação;

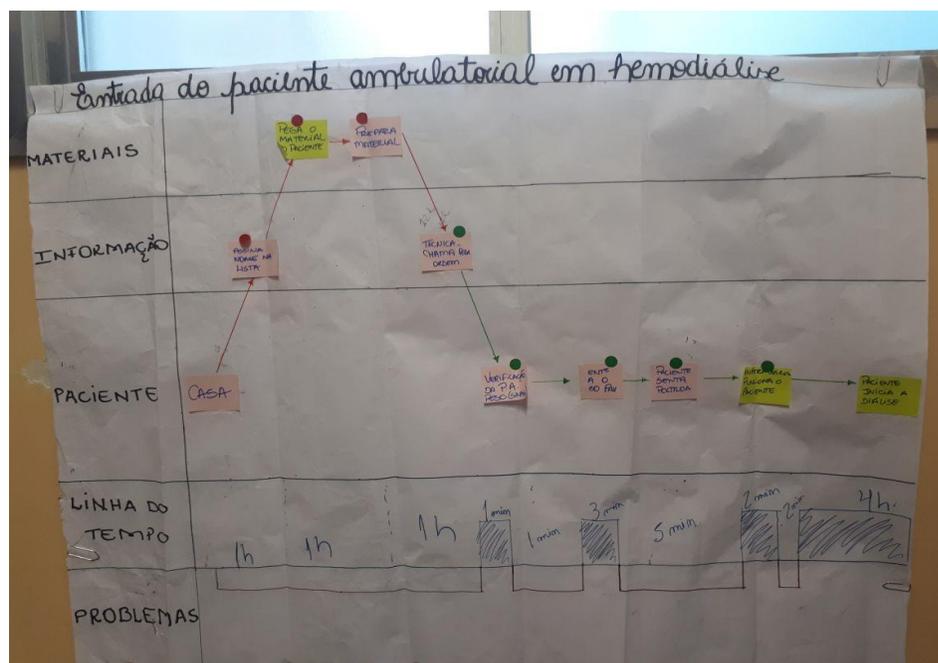


1.600h
anuais, a
mais, de
disponibilida
de de
máquina;

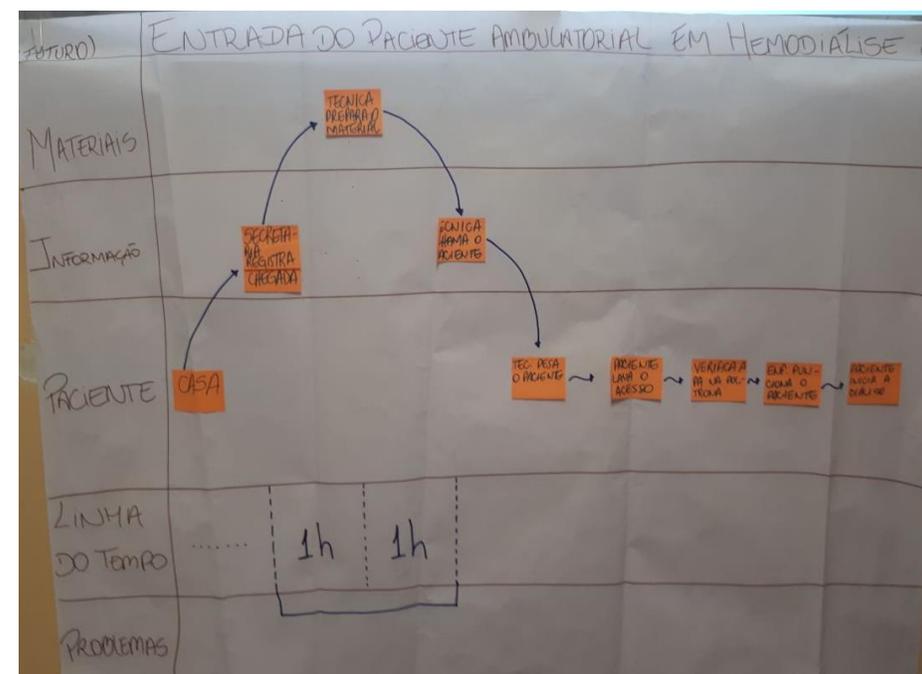


Gestão
Visual ;

Situação inicial



Situação final





PRODUCENTE
consultoria organizacional



PRODUCENTE
consultoria organizacional

Diagnóstico Lean Healthcare

Local:

Data:

Participantes:

.....

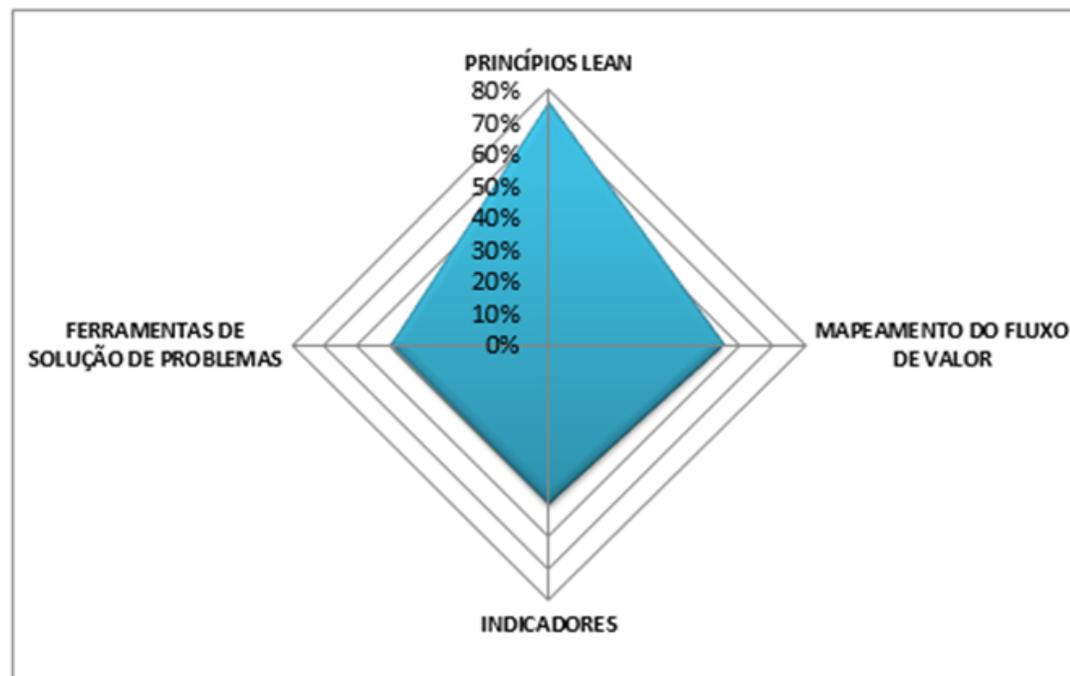
.....

.....

.....

Diagnóstico conduzido por:

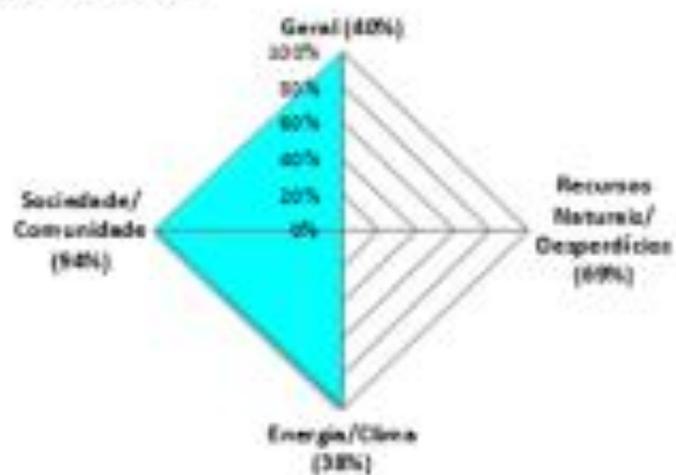
.....



Dimensões do diagnóstico



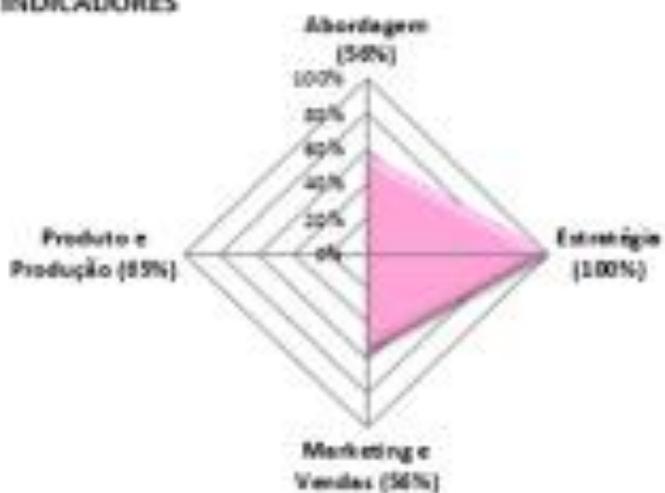
PRINCÍPIOS LEAN



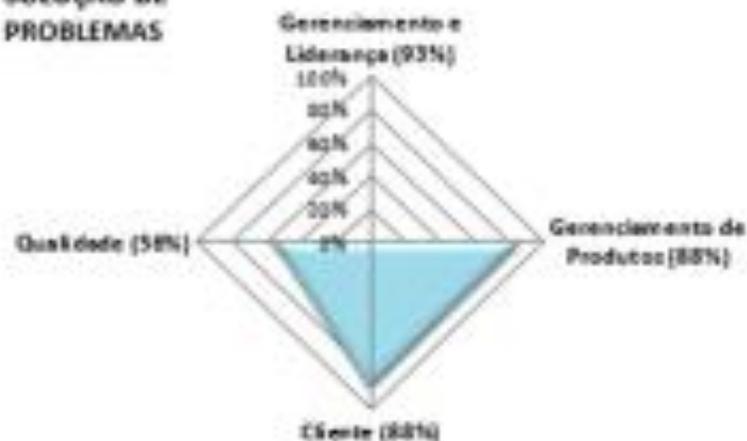
MAPEAMENTO DO FLUXO DE VALOR



INDICADORES



FERRAMENTAS DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS



“O modelo LEAN está nos auxiliando a identificar os problemas e implementar as melhorias no setor. “

M^a.Larrissa Ribeiro, enfermeira gestora do setor

“Elaboramos os mapas do Fluxo de valor, iniciando pelo processo de entrada do paciente. Neste caminho, descrevemos o passo a passo do fluxo atual e imediatamente foi possível enxergar processos a serem melhorados”.

Dr. Franklin Barcelos, diretor

IMPORTANTE





5
1

Abrace o lean e
celebre o sucesso

Meu reconhecimento,

A incansável dedicação da M^a Larissa e Dr Franklin.

Meus agradecimentos,

- Ao Sebrae na pessoa da Marcia, que oportunizou este trabalho.
- A Professora Michele que gentilmente me convidou para esta apresentação.



E meu muito obrigado pela atenção de todos