

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

SISTEMA DE APOIO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

N.º Projeto: POCI-05-5762-FSE-000164

Designação do projeto: LEAN MCDT

Custo total elegível: 430.093,92€

Apoio Financeiro da União Europeia: 244.938,49€ (56,95%)

Apoio Financeiro Público Nacional/Regional: 185.155,43€ (43,05%)

Localização do projeto: Região Lisboa (NUTS II)

Síntese do Projeto:

No CHULC existem diversos fluxos de MCDT's no CHULC: internos (internamento e urgência), externos (ambulatório) e, ainda, exames que por diversos motivos têm que ser realizados fora do CHULC. Esta diversidade de processos e multiplicidade de intervenientes cria fortes desafios a uma eficiente organização, agendamento e realização dos diferentes exames.

O LEAN é uma metodologia de melhoria contínua que assenta num mapeamento rigoroso do processo, mapeamento esse feito pelos profissionais envolvidos, de modo a haver um forte envolvimento dos mesmos permitindo assim o assegurar da sustentabilidade das medidas que vierem a ser implementadas, caminhando para uma cultura de melhoria contínua.

Perante esta complexidade acima descrita, as fases de implementação da presente operação são:

- **Diagnóstico** - Com a observação dos diversos processos com especial enfoque nos fluxos dos doentes, informação e transporte dos doentes. Esta observação será feita in loco e tem como objetivo identificar o Lead Time (tempo total de cada processo), bem como, o tempo de cada tarefa ao longo do processo e as esperas nos vários momentos, em que se utiliza a Moda de modo a perceber qual o valor mais frequente, e evitando os vieses de análise das Médias.

- Paralelamente serão identificados os todos os desperdícios no processo, usando a referência dos 7 desperdícios identificados por Taichi Ohno, e que são usualmente aplicados na metodologia LEAN. Esta observação é reforçada com os dados da atividade de modo promover a elaboração de uma análise de concentração de procedimentos, através da aplicação da “Curva de Pareto”.
- Mapeamento do processo - Com a informação recolhida será mapeado o processo através do Value Stream Map. Este mapeamento é uma forma visual, que permite uma leitura comum entre todos os intervenientes, permitindo assim, uma clara identificação dos “Bottle Necks” do processo, bem como, a definição clara de indicadores de processo.
- Criação de equipa multidisciplinar - Envolvimento dos profissionais na identificação de ineficiência ao longo do processo, seguido de geração de ideias para otimizar essas mesmas ineficiências.
- Além do envolvimento dos diversos profissionais, será assegurado o envolvimento dos utentes e/ou familiares no sentido de darem na primeira pessoa o relato sobre a experiência que viveram, identificando os pontos menos positivos, e apontando sugestões de melhoria.
- Definição de indicadores e metas para avaliar o impacto das melhorias implementadas. Estes indicadores deverão ser de qualidade técnica, qualidade do processo, capacidade de oferta de serviços além da satisfação dos utentes e dos profissionais.
- Priorização das ideias de melhoria usando uma matriz de benefício e custo/dificuldade, de modo a selecionar quais que serão testadas usando o ciclo da melhoria contínua (Plan-Do-Act-Study). Assim, pretende-se evitar alocar recursos e energia em melhorias que tenham elevada dificuldade de implementação e reduzidos benefícios. As medidas a implementar deverão ser caracterizadas pela sua simplicidade, mas que promovam um impacto rápido e tangível, com medidas mais estruturais e por vezes mais demoradas na sua concretização, garantindo assim a motivação e envolvimento das equipas.
- Implementação de ferramentas de “Gestão Diária” através de quadros de monitorização de gestão visual, acompanhado de uma cultura de qualidade em tempo real, em detrimento de uma qualidade retrospectiva.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

- Estes últimos pontos são essenciais para assegurarem a sustentabilidade dos resultados, bem como uma abordagem e continuidade.
- Aplicação do Design Thinking para pensar a área dos MCDTs de uma forma inovadora e disruptiva. Visa redesenhar estratégias de forma inovadora, otimizar e inovar em processos internos, melhorar a experiência de serviço para agregar mais valor ao utente, além de criar um novo modelo mental orientado para a inovação, aspeto de extrema importância face à rapidez da mudança;
- Implementação de equipamentos de gestão de filas de espera.

Na componente tecnológica, a implementação de um sistema de gestão de filas de espera apresenta como principais vantagens: aumentar a eficácia dos postos de atendimento, aumentando conseqüentemente o número de doentes atendidos; minimizar o risco de abandono dos serviços; minimizar tempos de espera, minimizando o desconforto do doente; aumentar o nível de satisfação do doente; e ainda, permite um melhor acompanhamento e monitorização real time da atividade e respetivos tempos de espera.

Atividades do projeto:

1. Gestão projeto
2. Implementação da metodologia LEAN
3. Promoção e divulgação da operação