

KAIZEN IN HEALTHCARE

THE #1 SPECIALIST IN:

Class Performance...

Operational Excellence...

Continuous World Improvement Kaizen Lean!



Quem Somos: Kaizen Institute Consulting Group (KICG)

A Nossa Missão



MUDAR

+



MELHOR

=



**MELHORIA
CONTÍNUA**

Todas as Pessoas (Everybody)!

Todos os Dias (Everyday)!

Todas as Áreas (Everywhere)!

O Que é o Kaizen Lean

Excelência no Trabalho e G.Q.C.D.M.

MELHORIA Q.C.D.



... Com tendência e subida constante e superior à concorrência...**M.**



... levando ao Crescimento e à melhoria dos resultados...**G.**



CONSEGUIR GANHOS ANUAIS DE QCDM DE 2 DÍGITOS... ANO APÓS ANO!

O KAIZEN MELHORA QUALQUER TRABALHO, EM TERMOS DE:

- Q:** Qualidade;
- C:** Custos;
- D:** Delivery (Service);
- M:** Motivação

CONSEGUINDO RESULTADOS:

- G:** Growth (Crescimento).

A melhoria Q e D começa nos Processos em contacto direto com o Cliente Final;

Usa princípios e ferramentas para eliminar o desperdício (MUDA) e motivar os Colaboradores.

O Que é o Kaizen Lean

Criando Valor Estratégico com Pessoas Motivadas

Definir valor ► Equipas Kaizen ► Ir para o Gemba ► Procurar ► Fazer Kaizen

Para o **Cliente**
e para
a **Organização**

Definir **Metas**,
Organizar **Equipas**
Kaizen

Mudar **Processos e**
Hábitos de Trabalho

Insatisfação
do Cliente, **Muda**
(desperdício), **Mura**
(variabilidade)
e **Muri** (dificuldade)

Mais Utilidade
para o Cliente
Menos Desperdício
para a Organização

“WE BUILD PEOPLE BEFORE WE BUILD CARS”
...PEOPLE ARE THE FOUNDATION
OF ALL IMPROVEMENT, Toyota



Kaizen na Saúde

Objetivos

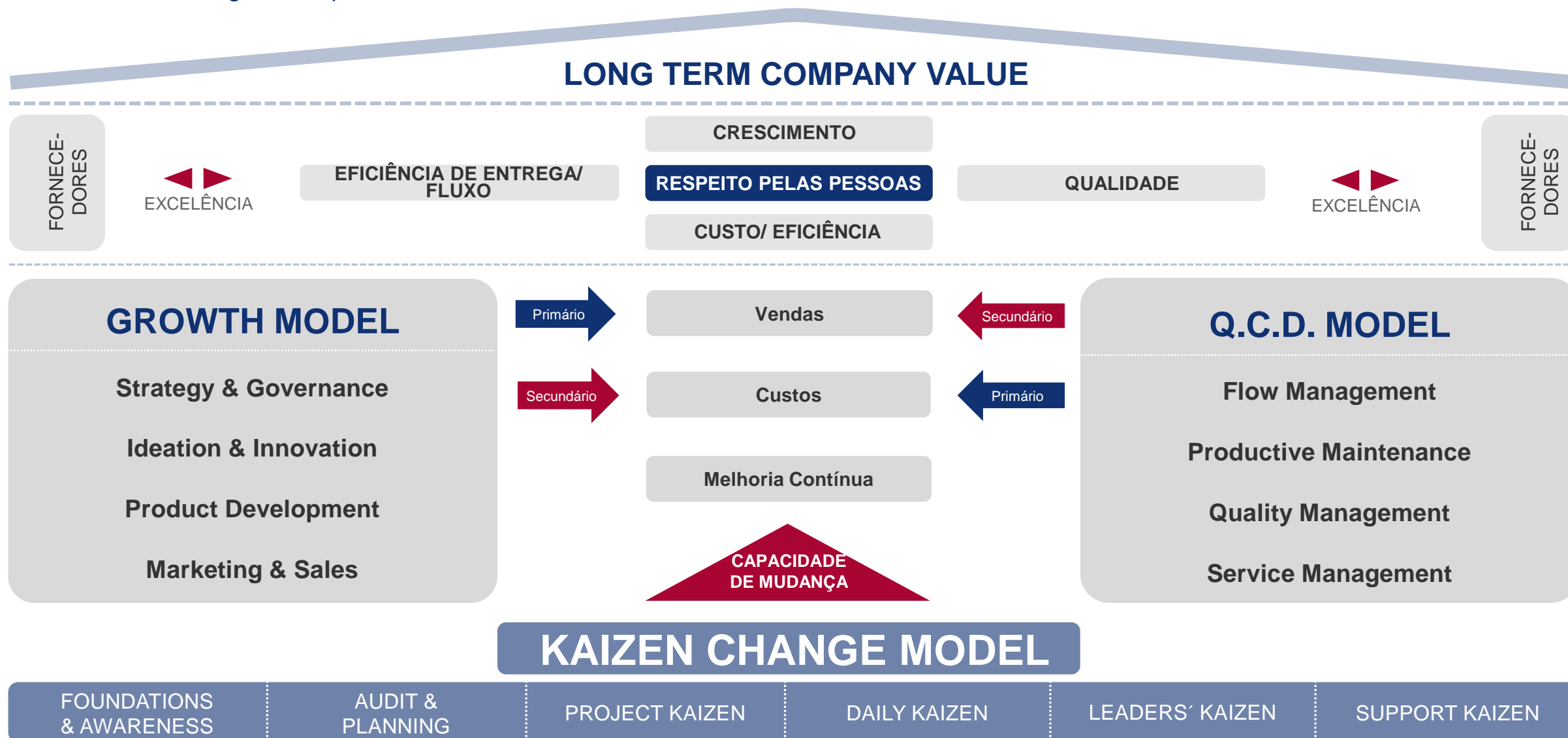


- **Melhorar a Qualidade do Serviço Prestado**
- **Reduzir os Custos**
- **Melhorar o Serviço ao Utente**
- **Aumentar a Eficiência**
- **Motivar os Profissionais**



O Modelo KBS: Kaizen Business System

Criando Valor a Longo Prazo para Colaboradores, Clientes e Acionistas



O Modelo KCM: Kaizen Change Model

Modelo de Ferramentas para Implementação de uma Cultura de Melhoria Contínua

PARADIGMAS



CAPACIDADE
DE MUDANÇA

KAIZEN[®] TARGETS

PARA ATINGIR SUCESSO NO NEGÓCIO

Que Problemas estamos a tentar resolver ?

DAILY KAIZEN[®]

PARA MUDAR
COMPORTAMENTOS E
CULTURA NO GEMBA

Como vamos
desenvolver as
pessoas e sustentar
as melhorias ?

LEADERS' KAIZEN[®]

PARA CONSEGUIR
COMPROMETIMENTO DA
GESTÃO

Que comportamento
dos líderes e que
sistemas de gestão são
necessários ?

SUPPORT KAIZEN[®]

PARA OBTER ORIENTAÇÃO
ESPECIALIZADA

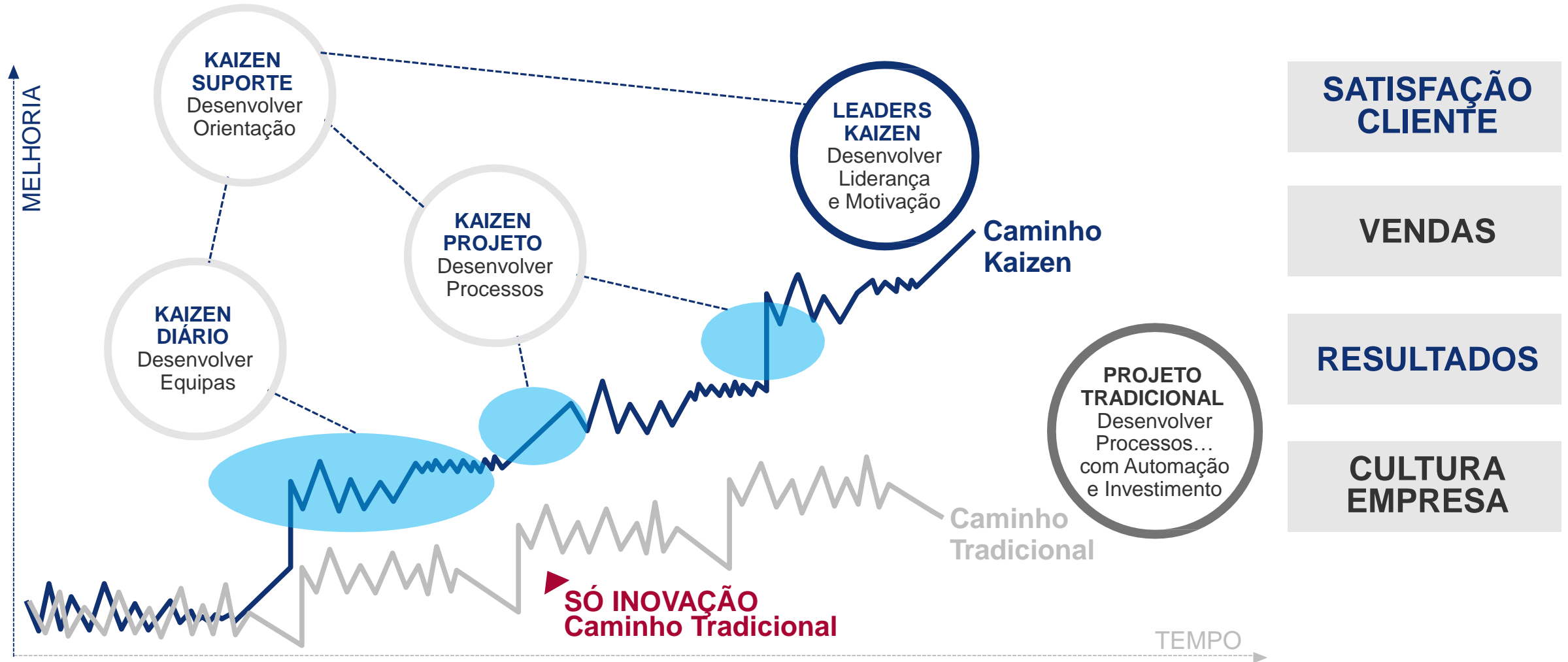
Que Organização e
Conhecimento
Especializado são
necessários para a
Transformação ?

PROJECT KAIZEN[®]

PARA CONSEGUIR
RESULTADOS DISRUPTIVOS

Como vamos
melhorar realmente os
processos e as
tarefas ?

O Processo de Mudança Cultural



Os Princípios Fundamentais do Kaizen Lean

Criar valor para o Cliente



Melhorar a **Experiência** do Cliente

Melhorias no Gemba



Gemba = Local onde se acrescenta Valor

Eliminar Desperdício (Muda)

1. Transporte de Informação/Material/Utente
2. Informação/Material/Utente parado
3. Informação a Mais
4. Movimento de Profissionais
5. Profissionais Parados
6. Processos Complicados
7. Erros

Gestão Visual



Tornar **processos visíveis** e à prova de erro

Envolvimento dos Colaboradores



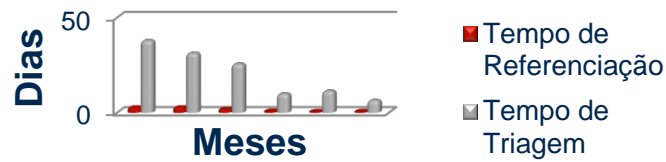
Não **Culpar** / Não **Julgar**

Projetos na Consulta Externa

Resultados Tipo



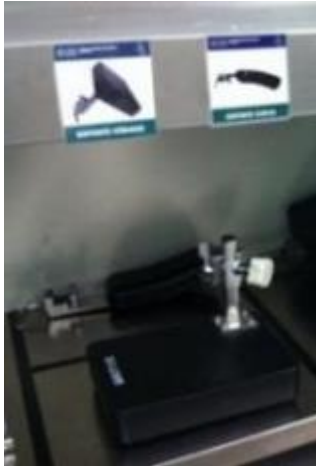
Evolução do tempo de Referência e Triagem



- Redução de **40% no lead time total** (administrativo e clínico) para agendamento de consultas
- **Redução de 25%** nos tempos médios de espera para marcação de consultas
- **Maximização** da taxa de ocupação dos consultórios (acima dos 90%)
- Minimização de atrasos para realização dos atos médicos (máximo 20 minutos)
- Aumento de produtividade na ordem dos 20%
- Minimização das Reclamações
- 0 Ruturas

Projetos no Bloco Operatório

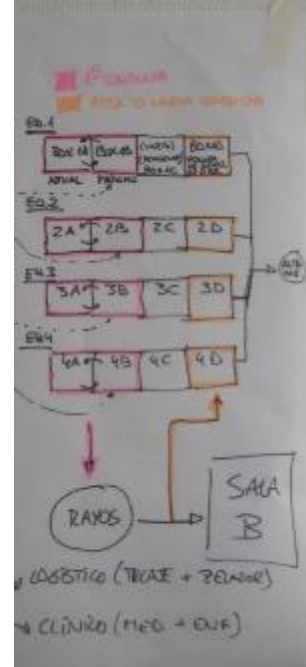
Resultados Tipo



- Ganhos anuais na ordem dos 500.000€ / ano (para um hospital com 13 salas)
- **Aumento de rendimento e ocupação** na ordem dos 10%
- Redução de 20% no lead time total (administrativo e clínico) para agendamento de cirurgias
- **Redução 20%** do tempo médio nas listas de espera
- **Redução 30%** de adiamentos
- Minimização das desconformidades (-70%)

Projetos no Serviço Urgência

Resultados Tipo



- **Redução de 40%** no tempo que o utente permanece no SU
- **Redução de 30%** no tempo total de espera
- Aumento de eficiência
- Aumento de flexibilidade operacional
- Melhoria do Nível de Serviço
- Minimização das Reclamações
- 0 Ruturas

Projetos no Aprovisionamento e Logística

Resultados Tipo



- **Aumento de produtividade logística** na ordem dos **40%**
- **Redução de stock de 35%** no armazém de produtos farmacêuticos
- **Redução de stock de 30%** nos serviços clínicos
- **Redução de stock de 20%** no armazém de material de consumo clínico
- **Nível de Serviço de 100%**
- **Redução média de 30%** no lead time total de tarefas administrativas
- **0 Ruturas**

Projetos nos MCDTs

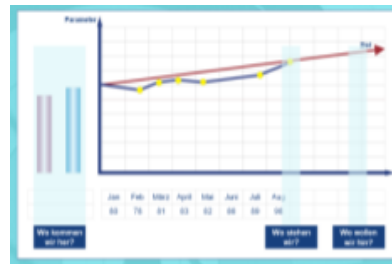
Resultados Tipo



- Redução do lead time total
- Aumento da produtividade em 20%
- **Redução no tempo de atendimento** na ordem dos 50%
- Otimização da recolha de amostras
- Redução de stocks
- Equilíbrio de cargas de trabalho
- **Transparência** do estado dos processos
- **Flexibilidade** dos colaboradores

Projetos nos Serviços de Suporte

Resultados Tipo



- **Aumento de produtividade** (em média 20 a 30%) através de:
 - Minimização da burocracia
 - Integração de tarefas
- Eliminação de tarefas sem valor acrescentado
- Redução do lead time dos processos
- **Equilíbrio de cargas de trabalho**
- **Transparência do estado dos processos**
- Melhoria da qualidade dos processos (diminuição de erros e retrabalho)
- **Libertação de espaço** (em média 30%)
- **Redução de 80% do tempo** de procura da informação

Os Princípios Fundamentais do Kaizen Lean

Atitudes Kaizen

Pense **“Como fazer”** e não “Porque não pode ser feito”;

Esteja aberto a **questionar as praticas atuais** - Sem paradigmas;

Não procure a **perfeição**. Ponha em pratica de imediato, mesmo que só consiga 50% dos resultados;

Pergunte 5 vezes **“Porquê ?”** até entender as causas raiz;

Procure a **sabedoria de 10 pessoas** em vez do conhecimento de uma só;

Tente implementar **ideias de baixo custo** em 1º lugar;

Ideias KAIZEN são infinitas.

Quem Somos: Kaizen Institute Consulting Group (KICG)

A Nossa Missão



MUDAR

+



MELHOR

=



**“Excellence is
a habit not an act.
It takes
practice and
perseverance”**

Old Testament

Kaizen Institute Consulting Group, Ltd.

Bahnhofplatz
6300 Zug
Switzerland

info@kaizen.com
www.kaizen.com

Phone +41 (0) 41 725 42 80

Fax +41 (0) 41 725 42 89

**GEMBAKAIZEN™**

Europe · Americas · Asia-Pacific · Middle East · Africa
© Kaizen Institute 1985 – 2015. KAIZEN™, GEMBAKAIZEN™ and other
associated marks are registered trademarks of Kaizen Institute.