

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** COMPREENSÃO DOS PROFISSIONAIS ACERCA DA FILOSOFIA LEAN HEALTHCARE NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

**Relatoria:** Julia Fernanda Miranda Marques  
Flavia Regina Spuza Ramos

**Autores:** Dulcilene Diniz de Menezes Silva  
Maria Salabá Pereira Belém

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Tecnologias e comunicação na formação de enfermagem

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Sabe-se que superlotação de um serviço de urgência refere-se ao acúmulo de pacientes internados sob sua guarda, que esteja acima da sua capacidade instalada, da área adequada e do tempo esperado de atendimento, sendo um problema complexo que ocorre principalmente devido ao desajuste entre a oferta e a demanda. Portanto, um dos maiores desafios dos gestores de saúde refere-se à utilização eficiente dos recursos e a adoção de soluções que melhorem os processos e permita que a resposta para um cenário de aumento de demanda no serviço de urgência seja o aumento da capacidade dessa unidade a partir da utilização de ferramentas de gestão adequadas. OBJETIVO: Relatar qual a percepção dos profissionais de um Hospital e Pronto Socorro de Grande Porte de Manaus-AM, dos impactos e resultados obtidos a partir da aplicação de algumas ferramentas Lean como metodologia de gestão. MÉTODO: Durante a implementação das ferramentas Lean no Projeto Lean nas Emergências de um Hospital e Pronto Socorro de Grande Porte de Manaus, foi utilizado o 5W2H por várias vezes diante das inconformidades encontradas e que precisavam de intervenção. A partir dessa experiência a autora vislumbrou a oportunidade de aplicar a ferramenta administrativa de diagnóstico situacional e planejamento 5W2H de forma adaptada para analisar a compreensão dos servidores desse HPS acerca da utilização das ferramentas Lean healthcare. RESULTADOS: A ferramenta LEAN HEALTHCARE permitirá mudanças importantes como por exemplo: 1) Implementação de novas estruturas operacionais que surjam conforme demandas e necessidades; 2) Transformação cultural; 3) Garantia do apoio da alta gestão, não só na motivação e engajamento da equipe, mas também para tomada de decisões importantes e envolvimento na transformação cultural. CONCLUSÃO: A ferramenta LEAN HEALTHCARE como metodologia de gestão permitirá a otimização dos atendimentos e a implantação de programa de capacitação contínua dos profissionais da área da saúde em temas voltados à gestão de processos e qualidade.