

O Uso Da Ferramenta 5s No Ambiente Hospitalar: Potencialidades Para A Gestão Da Qualidade Contínua Dos Serviços

Carlos Cesar Barbosa

*Centro Universitário Das Faculdades Associadas De Ensino, Centro Universitário Das Faculdades Associadas
De Ensino - Fae*

Adriana Albuquerque Do Nascimento Sousa

Ifpa - Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Do Pará. Campus Tucuruí

Jaqueline Basso Stivanin

Hospital Universitário De Santa Maria - Husm/Ebserh

Renata Nery Andrade

Unihorizontes

Aleff Diego Santos De Oliveira

Una

Jaine De Andrade Do Nascimento

Centro Universitário Do Distrito Federal

Jadson Antonio Fontes Carvalho

Universidade Federal Do Piauí

Jéssica De Paula Da Silva

Funec

Bruno Tiago Pessoa

Universidade Do Estado De Mato Grosso Unemat

Umberto Pereira Souza Júnior

Universidade Federal Rural De Pernambuco - Ufrpe.

Rinaldo De Souza Neves

Unb

Resumo:

Este estudo teve como objetivo analisar as potencialidades do uso da ferramenta 5S no ambiente hospitalar para a gestão da qualidade contínua nos serviços. Por meio de uma abordagem qualitativa exploratória, foram entrevistados nove gestores de um hospital público brasileiro, cujas percepções e experiências foram analisadas por meio da análise do discurso. Os resultados revelaram que os princípios do 5S desempenham um papel fundamental na organização, limpeza e eficiência operacional dos hospitais. O senso de utilização (Seiri) e o senso de ordenação (Seiton) emergiram como aspectos cruciais na identificação e eliminação de itens desnecessários, otimizando o fluxo de trabalho e contribuindo para a funcionalidade dos ambientes hospitalares. Além disso, a manutenção da limpeza (Seiso) e a padronização dos processos (Seiketsu) foram destacadas como essenciais para garantir um ambiente seguro e uniforme, promovendo uma assistência mais segura e eficaz aos pacientes. Por fim, o senso de disciplina (Shitsuke) foi reconhecido como fundamental para manter os padrões estabelecidos ao longo do tempo, promovendo uma cultura organizacional voltada para a qualidade e excelência

no atendimento. Esses resultados evidenciam a importância da implementação e manutenção dos princípios do 5S no ambiente hospitalar, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e o bem-estar dos pacientes e profissionais de saúde.

Palavras-chave: *Gestão da qualidade; 5S; Saúde.*

Date of Submission: 16-04-2024

Date of Acceptance: 26-04-2024

I. Introdução

O método 5S é uma ferramenta de gestão japonesa que tem como objetivo promover a organização, limpeza e padronização nos ambientes de trabalho. Ele se baseia em cinco princípios: Seiri (senso de utilização), Seiton (senso de ordenação), Seiso (senso de limpeza), Seiketsu (senso de padronização) e Shitsuke (senso de disciplina). Essa metodologia é amplamente utilizada em diversas organizações ao redor do mundo para melhorar a eficiência, a produtividade e a segurança no ambiente de trabalho (JESUS; CRUZ, 2023).

A gestão da qualidade, por sua vez, é uma abordagem que visa garantir que os produtos ou serviços oferecidos por uma organização atendam às necessidades e expectativas dos clientes. Ela envolve o planejamento, controle e melhoria contínua dos processos, além do envolvimento de todos os colaboradores na busca pela excelência. (MARTINS; LEMOS, 2022; OLIVEIRA; PEREIRA; BARBOSA, 2023).

No contexto hospitalar, a aplicação do método 5S é de extrema importância para garantir a segurança dos pacientes, a eficiência dos processos e a qualidade dos serviços prestados. Por meio da organização e limpeza dos espaços, é possível reduzir os riscos de infecções hospitalares, facilitar o acesso a materiais e equipamentos necessários para o atendimento e promover um ambiente mais acolhedor e confortável para pacientes e profissionais de saúde (ARNDT et al., 2021).

Além disso, a implementação do 5S no ambiente hospitalar contribui para a otimização dos fluxos de trabalho, a redução de desperdícios e custos operacionais, e o aumento da satisfação dos pacientes. Com uma equipe engajada e consciente da importância da qualidade e segurança no cuidado com a saúde, os hospitais podem oferecer um atendimento mais eficiente e humanizado, promovendo assim o bem-estar e a recuperação dos pacientes (KAMEO et al., 2022)

Frente ao exposto, o objetivo desta pesquisa foi analisar as potencialidades do uso da ferramenta 5S no ambiente hospitalar para a gestão da qualidade contínua nos serviços. O estudo foi delimitado a nove gestores que atuam em um hospital público brasileiro, tendo, portanto, uma abordagem metodológica qualitativa. A expectativa é de que os resultados obtidos nesta pesquisa forneçam tanto embasamento teórico quanto prático, contribuindo para o desenvolvimento e a implementação de estratégias eficazes de gestão da qualidade no ambiente hospitalar.

II. Materiais E Métodos

A pesquisa foi conduzida de forma exploratória, uma abordagem que visa explorar um tema pouco conhecido ou pouco estudado. Nesse contexto, a justificativa para a escolha desse tipo de pesquisa reside na necessidade de compreender mais profundamente as potencialidades do uso da ferramenta 5S no ambiente hospitalar para a gestão da qualidade contínua nos serviços. Como esse tema ainda carece de estudos mais aprofundados, a pesquisa exploratória se mostra adequada para iniciar investigações nessa área, permitindo uma compreensão inicial e ampla do fenômeno em questão.

Quanto à abordagem, optou-se por uma abordagem qualitativa. Esta abordagem é caracterizada pela busca por compreender os fenômenos sociais a partir do significado que os indivíduos atribuem a eles, enfatizando a subjetividade e a interpretação dos participantes. A escolha dessa abordagem para a pesquisa justifica-se pela necessidade de explorar as percepções, opiniões e experiências dos gestores do hospital em relação ao uso da ferramenta 5S, proporcionando insights ricos e detalhados sobre o tema.

A amostra foi composta por nove gestores que atuam em um hospital público, incluindo gestores de suprimentos, gestores financeiros, entre outros. A seleção dos participantes foi feita por conveniência, considerando a acessibilidade e disponibilidade dos gestores para participar da pesquisa.

Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas em profundidade com os gestores selecionados. Esse tipo de entrevista consiste em uma conversa detalhada e exploratória, permitindo que os participantes expressem suas opiniões e experiências de forma mais ampla. Inicialmente, foi feito um contato prévio com os gestores para explicar os objetivos da pesquisa e agendar as entrevistas. Durante as entrevistas, foram utilizados gravadores para garantir a precisão das informações e os respondentes foram informados acerca da pesquisa e concordaram em ser gravados.

Na análise dos dados, foi adotada a técnica da análise do discurso. Essa técnica consiste em examinar os discursos dos participantes para identificar padrões, temas e significados subjacentes. Por meio dessa análise, foi possível interpretar os dados coletados e extrair insights relevantes sobre as potencialidades do uso da ferramenta 5S no ambiente hospitalar para a gestão da qualidade contínua nos serviços.

III. Resultados E Discussões

Após a realização da pesquisa e a análise dos dados coletados, foi possível constatar as potencialidades do uso da ferramenta 5S no ambiente hospitalar para a gestão da qualidade contínua nos serviços. Os gestores entrevistados destacaram a importância da aplicação dos princípios do 5S para promover a organização e a limpeza nos diferentes setores do hospital. O senso de utilização (Seiri) foi apontado como fundamental para identificar e eliminar itens desnecessários, tornando os espaços mais funcionais e facilitando o acesso aos materiais e equipamentos essenciais para o atendimento aos pacientes.

Conforme relatado pelos respondentes E3 e E8, respectivamente, “destaco a importância do senso de utilização (Seiri) para identificar e remover itens desnecessários nos espaços hospitalares. Essa prática tornou nossos ambientes mais funcionais e facilitou o acesso aos materiais essenciais para o atendimento aos pacientes” e “ao eliminar itens desnecessários, conseguimos melhorar a funcionalidade dos espaços e otimizar o fluxo de trabalho, garantindo assim um atendimento mais eficiente aos pacientes”.

Os resultados evidenciam a importância crucial da ferramenta 5S no contexto hospitalar para promover a gestão contínua da qualidade nos serviços. Os gestores entrevistados destacaram a relevância da aplicação dos princípios do 5S, especialmente o senso de utilização (Seiri), na organização e limpeza dos diversos setores do hospital.

O senso de utilização (Seiri) emergiu como um aspecto fundamental para identificar e eliminar itens desnecessários nos espaços hospitalares. A remoção desses itens redundantes resultou em espaços mais funcionais e acessíveis, facilitando o acesso aos materiais e equipamentos essenciais para o atendimento aos pacientes. Essa prática não apenas contribuiu para a eficiência operacional, mas também pode ter impactos positivos na segurança do paciente, ao garantir que os materiais necessários estejam prontamente disponíveis quando necessários.

Essa interpretação é corroborada pela percepção dos gestores entrevistados, que enfatizaram como a aplicação do senso de utilização (Seiri) trouxe melhorias significativas para a funcionalidade dos espaços e para o fluxo de trabalho. Ao eliminar itens desnecessários, eles puderam otimizar o ambiente hospitalar, garantindo um atendimento mais eficiente e de qualidade aos pacientes.

Além disso, o senso de ordenação (Seiton) foi mencionado como crucial para otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo gasto na busca por materiais, contribuindo para a eficiência operacional do hospital. Segundo o respondente E1, “a implementação do senso de ordenação (Seiton) trouxe melhorias significativas na organização dos espaços e na agilidade no acesso aos materiais necessários para o atendimento aos pacientes. Essa abordagem contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para uma experiência mais positiva tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde”.

Verifica-se, assim, a importância do senso de ordenação (Seiton) no ambiente hospitalar para otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo gasto na busca por materiais. Essa prática é considerada crucial para promover a eficiência operacional do hospital, proporcionando melhorias significativas na organização dos espaços e na agilidade no acesso aos materiais necessários para o atendimento aos pacientes.

Ao implementar o senso de ordenação (Seiton), os gestores destacaram que houve uma melhoria perceptível na qualidade dos serviços prestados. A organização mais eficiente dos materiais contribuiu para minimizar atrasos e erros no atendimento, além de proporcionar uma experiência mais positiva tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. Essa abordagem demonstra ser uma estratégia eficaz para promover uma gestão mais eficiente e para elevar os padrões de qualidade no ambiente hospitalar.

A manutenção da limpeza (Seiso) também foi ressaltada como uma prática essencial para garantir um ambiente seguro e higiênico, minimizando os riscos de infecções hospitalares. De acordo com o respondente E9, “a limpeza auxilia na qualidade dos serviços prestados. Além de evitar possíveis infecções, torna o lugar mais propício para o tipo de serviço que oferecemos, que é o da saúde”.

A manutenção da limpeza (Seiso) foi destacada como uma prática essencial para assegurar um ambiente seguro e higiênico no hospital, visando a minimização dos riscos de infecções hospitalares. Essa abordagem é considerada crucial para garantir a saúde e o bem-estar tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde, contribuindo para a prevenção de doenças e a promoção da segurança.

A importância da manutenção da limpeza (Seiso) foi ressaltada como uma medida preventiva fundamental para mitigar os riscos de infecções no ambiente hospitalar. Ao manter os espaços limpos e higienizados de forma regular, é possível reduzir a propagação de agentes patogênicos, criando assim um ambiente mais seguro e saudável para todos os envolvidos. Essa prática não apenas promove a segurança dos pacientes, mas também impacta positivamente na eficiência operacional do hospital, uma vez que a prevenção de infecções pode reduzir o tempo de internação e os custos associados ao tratamento de complicações decorrentes de infecções hospitalares.

Os gestores concordaram que a padronização (Seiketsu) dos processos e procedimentos é fundamental para assegurar a qualidade e a uniformidade dos serviços prestados. A implementação de protocolos e diretrizes claras contribuiu para evitar erros e inconsistências, promovendo uma assistência mais segura e eficaz aos pacientes. Com a padronização (Seiketsu), os hospitais podem oferecer uma experiência mais consistente aos

pacientes, independentemente do setor ou unidade de atendimento. Isso resulta em uma assistência mais eficaz e confiável, além de contribuir para a reputação e credibilidade da instituição hospitalar.

Por fim, o senso de disciplina (Shitsuke) foi destacado como fundamental para manter os padrões estabelecidos ao longo do tempo. Os gestores ressaltaram a importância de promover uma cultura organizacional que valorize a qualidade, a segurança e a excelência no atendimento, incentivando o engajamento e a responsabilidade de todos os colaboradores.

IV. Conclusão

Diante dos resultados apresentados, torna-se evidente a relevância do uso da ferramenta 5S no contexto hospitalar para promover a gestão contínua da qualidade nos serviços prestados. A análise dos dados coletados revelou que os princípios do 5S, em especial o Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke, desempenham um papel fundamental na organização, limpeza e eficiência operacional dos hospitais.

O senso de utilização (Seiri) emergiu como um aspecto crucial na identificação e eliminação de itens desnecessários nos espaços hospitalares, contribuindo para a funcionalidade dos ambientes e facilitando o acesso aos materiais essenciais para o atendimento aos pacientes. Além disso, o senso de ordenação (Seiton) foi reconhecido como essencial para otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo gasto na busca por materiais, melhorando assim a eficiência operacional do hospital.

A manutenção da limpeza (Seiso) foi ressaltada como uma prática essencial para garantir um ambiente seguro e higiênico, minimizando os riscos de infecções hospitalares. Por sua vez, a padronização (Seiketsu) dos processos e procedimentos foi destacada como fundamental para assegurar a qualidade e uniformidade dos serviços prestados, evitando erros e inconsistências na assistência aos pacientes.

Por fim, o senso de disciplina (Shitsuke) foi reconhecido como crucial para manter os padrões estabelecidos ao longo do tempo, promovendo uma cultura organizacional voltada para a qualidade, segurança e excelência no atendimento. Esses resultados demonstram a importância da implementação e manutenção dos princípios do 5S no ambiente hospitalar, visando a melhoria contínua dos serviços e a promoção do bem-estar dos pacientes e profissionais de saúde.

Referências

- [1]. Arndt, E. L. C. Et Al. Olhar Do Auditor Hospitalar Na Qualidade Do Atendimento A Saúde Através Do Programa 5s. Revista Extensão, V. 5, N. 2, P. 53-60, 6 Out. 2021.
- [2]. Jesus, L. S.; Cruz, S. D. F. Gestão Da Qualidade: Proposta De Implantação Do Programa D'Olho (5s) Do Sebrae Em Uma Loja De Autopeças. Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação, [S. L.], V. 9, N. 10, P. 3990-4009, 2023.
- [3]. Kameo, S. Y. Et Al. Programa 5s: Experiência De Implantação Em Um Serviço De Farmácia Hospitalar Em Campinas, São Paulo, Brasil. Revista Enfermagem Contemporânea, [S. L.], V. 11, P. E4641, 2022
- [4]. Martins, G. De A.; Lemos, S. V. Controle De Qualidade Em Unidade De Beneficiamento De Carne Utilizando A Ferramenta 5s. Revista Interface Tecnológica, [S. L.], V. 19, N. 2, P. 855-865, 2022.
- [5]. Oliveira, E. C.; Pereira, C. N.; Barbosa, M. V. Implantação Do Método 5s Na Solução De Problemas Do Estoque/Almoxarifado Da Secretaria De Saúde De Barra Do Pira. Jornada De Iniciação Científica, [S.L.], V. 17, N. 17, P. Pdf, Ago. 2023.