

Gestão Da Qualidade: Aplicabilidade Da Ferramenta 5s Em Hospitais

Ricardo Ribamar Da Silva
Universidade Federal De Goiás

Adrielly Lorrane Azevedo Melo
Escola Superior De Ciências Da Saúde- ESCS

Luana Guimarães Da Silva
Universidade Estadual Do Goiás (UEG)

Victoria Drumond Araujo
Universidade Federal Fluminense Campos Dos Goytacazes

Cintia Batista Lopes
Universidade De Brasília- UNB

Tatiana Elenice Cordeiro Soares
Universidade Ceuma

Aline Maria De Lemos Araujo
Universidade Federal Do Maranhão (UFMA)

Cássia Mara Alexandrino Silva
Universidade Federal De Lavras - UFLA

Pedro Felipe Araújo Alves De Sousa
Centro Universitário Santo Agostinho

Cíntia Riograndense
Universidade Luterana Do Brasil

Resumo:

Este estudo aborda a aplicabilidade da metodologia 5S na gestão da qualidade em hospitais, visando melhorar a excelência nos serviços prestados e garantir a segurança dos pacientes. Utilizando uma pesquisa de revisão bibliográfica, foram analisados estudos e trabalhos acadêmicos sobre o tema, com busca em plataformas renomadas como Scielo, Scopus e Google Acadêmico, além de repositórios brasileiros de teses e dissertações. Os resultados destacam os benefícios potenciais da implementação do 5S, como a promoção da segurança do paciente, otimização dos processos e melhoria da qualidade dos serviços. No entanto, também são discutidos desafios, como a resistência à mudança e a gestão de recursos. Conclui-se que, ao enfrentar esses desafios e aproveitar as oportunidades oferecidas pela ferramenta 5S, os hospitais podem melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados e promover um ambiente mais seguro e eficiente para pacientes e profissionais de saúde, contribuindo assim para o bem-estar da comunidade atendida.

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

Date of Submission: 16-04-2024

Date of Acceptance: 26-04-2024

I. Introdução

A gestão da qualidade tem se tornado cada vez mais relevante no contexto hospitalar, uma vez que a busca por excelência nos serviços prestados e a garantia da segurança dos pacientes são prioridades fundamentais

para as instituições de saúde. Nesse sentido, estratégias e ferramentas que visam aprimorar a qualidade e a eficiência dos processos ganham destaque, entre elas, a metodologia 5S (VIEIRA et al., 2020).

A metodologia 5S é uma ferramenta de gestão japonesa originada no ambiente industrial, mas que tem sido amplamente aplicada em diferentes setores, incluindo o hospitalar. Ela se baseia em cinco princípios, que correspondem às palavras japonesas Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke, que podem ser traduzidas para o português como senso de utilização, ordenação, limpeza, padronização e disciplina, respectivamente. Esses princípios visam promover a organização, limpeza e padronização nos ambientes de trabalho, resultando em uma gestão mais eficiente e na melhoria contínua dos serviços (JESUS; CRUZ, 2023).

A aplicabilidade da ferramenta 5S em hospitais tem despertado interesse devido aos seus potenciais benefícios na promoção da segurança do paciente, na otimização dos processos e na melhoria da qualidade dos serviços prestados. A organização e limpeza dos espaços hospitalares contribuem para reduzir os riscos de infecções hospitalares, facilitar o acesso a materiais e equipamentos necessários para o atendimento e promover um ambiente mais acolhedor tanto para pacientes quanto para profissionais de saúde (ALVES et al., 2020).

Diante desse contexto, esta pesquisa de revisão bibliográfica tem como objetivo analisar a aplicabilidade da ferramenta 5S na gestão da qualidade em hospitais, explorando estudos e trabalhos acadêmicos que abordam esse tema. Foram examinadas as principais contribuições da metodologia 5S para a melhoria dos processos hospitalares, bem como os desafios e oportunidades associados à sua implementação. A partir dessa revisão, busca-se fornecer subsídios teóricos e práticos para profissionais e gestores da área da saúde interessados em aplicar a metodologia 5S como uma estratégia para promover a qualidade e segurança nos serviços hospitalares.

II. Materiais E Métodos

A pesquisa realizada foi uma pesquisa de revisão bibliográfica, um método que consiste na análise e síntese de estudos e trabalhos acadêmicos já existentes sobre um determinado tema. Optou-se por esse tipo de pesquisa devido à sua capacidade de fornecer uma visão abrangente e aprofundada sobre o assunto em questão, além de permitir o acesso a uma ampla gama de fontes de informação relevantes para a investigação.

Para realizar a pesquisa, foram feitos levantamentos de busca em plataformas renomadas como Scielo, Scopus e Google Acadêmico, bem como em repositórios brasileiros de teses e dissertações. Essas fontes foram selecionadas devido à sua reputação no meio acadêmico e à diversidade de artigos científicos e trabalhos disponíveis, proporcionando uma visão abrangente sobre a aplicabilidade da ferramenta 5S em hospitais.

Durante o processo de pesquisa, foram realizadas leituras flutuantes, ou seja, uma análise inicial dos documentos encontrados para identificar sua relevância e contribuição para o tema em questão. Esse método permitiu uma seleção criteriosa dos materiais a serem incluídos na revisão, garantindo a qualidade e a confiabilidade dos dados utilizados na pesquisa.

Além disso, foram feitas análises críticas e interpretativas dos estudos selecionados, visando identificar tendências, lacunas de conhecimento e conclusões relevantes relacionadas à aplicabilidade da ferramenta 5S na gestão da qualidade em hospitais. Essa abordagem analítica permitiu uma compreensão mais aprofundada dos benefícios e desafios associados à implementação do 5S nesse contexto, contribuindo para uma análise mais abrangente e fundamentada sobre o tema.

III. Resultados E Discussões

Gestão da qualidade e ferramenta 5S

A gestão da qualidade é uma abordagem amplamente utilizada por organizações de diversos setores para garantir que os produtos ou serviços oferecidos atendam às necessidades e expectativas dos clientes. Essa prática envolve um conjunto de atividades, processos e políticas destinadas a planejar, controlar e melhorar continuamente a qualidade dos produtos ou serviços, visando alcançar a satisfação do cliente e a eficiência operacional (VIEIRA et al., 2020).

No contexto empresarial, a gestão da qualidade surgiu no século XX, inicialmente impulsionada pelo surgimento de movimentos como a Revolução Industrial e a necessidade de padronização e controle de processos produtivos. Com o tempo, a gestão da qualidade evoluiu para uma abordagem mais holística, incorporando princípios de melhoria contínua, participação dos colaboradores e foco no cliente (ISHIDA; OLIVEIRA, 2019).

Uma das principais características da gestão da qualidade é a ênfase na prevenção de defeitos e na busca pela excelência em todos os aspectos do processo produtivo ou de prestação de serviços. Isso envolve a identificação e eliminação de desperdícios, a padronização de processos, o uso de ferramentas de controle de qualidade e a promoção de uma cultura organizacional voltada para a qualidade (ISHIDA; OLIVEIRA, 2019).

Entre as ferramentas da gestão da qualidade, destaca-se a ferramenta 5S. A ferramenta 5S é uma metodologia de gestão originada no Japão, com o objetivo de promover a organização, limpeza e padronização nos ambientes de trabalho. Seu nome deriva de cinco princípios fundamentais, cada um começando com a letra "S" em japonês. O primeiro princípio é o Seiri, ou senso de utilização, que consiste em identificar e eliminar itens desnecessários nos espaços de trabalho, garantindo apenas a presença dos itens essenciais (KAMEO et al., 2022).

Em seguida, há o Seiton, ou senso de ordenação, que envolve organizar os itens essenciais de forma sistemática e eficiente, facilitando o acesso e reduzindo o tempo perdido procurando por eles. O terceiro princípio é o Seiso, ou senso de limpeza, que vai além da limpeza física e inclui a manutenção de locais de trabalho livres de sujeira e poluição, promovendo a segurança, saúde e produtividade dos trabalhadores (JESUS; CRUZ, 2023).

O Seiketsu, ou senso de padronização, é o quarto princípio e consiste na criação de padrões e procedimentos claros para manter os três primeiros "S" ao longo do tempo. Isso inclui o desenvolvimento de diretrizes para a organização, limpeza e padronização dos locais de trabalho (JESUS; CRUZ, 2023).

Por fim, há o Shitsuke, ou senso de disciplina, que enfatiza a necessidade de manter e aprimorar constantemente os padrões estabelecidos. Isso envolve o desenvolvimento de uma cultura organizacional que valorize a disciplina, o comprometimento e a responsabilidade de todos os membros da equipe na manutenção dos padrões de qualidade (KAMEO et al., 2022).

Em conjunto, esses cinco princípios trabalham para criar um ambiente de trabalho mais organizado, limpo e eficiente, promovendo não apenas a produtividade e a qualidade dos produtos ou serviços, mas também a segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores (ISHIDA; OLIVEIRA, 2019).

Oportunidades e desafios da aplicabilidade da ferramenta 5S no ambiente hospitalar

A aplicabilidade da ferramenta 5S no ambiente hospitalar oferece diversas oportunidades para melhorar a qualidade dos serviços e a eficiência operacional. Uma das principais oportunidades está relacionada ao senso de utilização (Seiri), que permite identificar e eliminar itens desnecessários nos espaços hospitalares. Isso não apenas cria ambientes mais organizados e funcionais, mas também facilita o acesso aos materiais e equipamentos essenciais para o atendimento aos pacientes, promovendo uma resposta mais rápida e eficaz às necessidades médicas (ALVES et al., 2020).

Além disso, o senso de limpeza (Seiso) é fundamental para garantir um ambiente seguro e higiênico, reduzindo os riscos de infecções hospitalares. A implementação de práticas de limpeza regulares e eficazes contribui para a prevenção da propagação de agentes patogênicos, criando um ambiente mais seguro tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. Isso pode resultar em uma diminuição significativa das taxas de infecção e complicações associadas, melhorando assim os resultados clínicos e reduzindo os custos de tratamento (GODOI, 2021).

Outra oportunidade importante é o senso de ordenação (Seiton), que visa otimizar o fluxo de trabalho e reduzir o tempo gasto na busca por materiais. Ao organizar os espaços de trabalho de forma eficiente e sistemática, é possível minimizar atrasos e desperdícios, aumentando a produtividade e melhorando a experiência tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde. Isso também pode contribuir para a redução do estresse e da fadiga dos funcionários, promovendo um ambiente de trabalho mais agradável e acolhedor (KAMEO et al., 2022).

A aplicação da ferramenta 5S no ambiente hospitalar oferece oportunidades significativas para melhorar a qualidade dos serviços, promover a segurança do paciente e aumentar a eficiência operacional. Ao implementar os princípios do 5S de forma sistemática e consistente, os hospitais podem criar ambientes mais organizados, limpos e eficientes, proporcionando uma melhor experiência de cuidado aos pacientes e contribuindo para melhores resultados clínicos e operacionais (RODRIGUES; NETO, 2017).

No entanto, a implementação da ferramenta 5S no ambiente hospitalar também enfrenta alguns desafios significativos. Um dos principais desafios está relacionado à resistência à mudança por parte dos colaboradores. A introdução de novos processos e práticas pode encontrar resistência por parte da equipe, especialmente se não houver uma comunicação eficaz sobre os benefícios da implementação do 5S. É fundamental envolver os funcionários desde o início do processo, fornecendo treinamento adequado e demonstrando como as mudanças irão melhorar seu ambiente de trabalho e contribuir para a qualidade do atendimento ao paciente (ARNDT, 2021).

Outro desafio é a manutenção da disciplina e da consistência ao longo do tempo. A implementação bem-sucedida do 5S requer não apenas esforços iniciais para organizar e limpar os espaços, mas também uma cultura organizacional que promova a manutenção desses padrões ao longo do tempo. Isso pode ser especialmente desafiador em ambientes hospitalares, onde as demandas operacionais são altas e as prioridades podem mudar rapidamente. É importante estabelecer sistemas de monitoramento e feedback contínuos para garantir que os padrões do 5S sejam mantidos e aprimorados ao longo do tempo (ALVES et al., 2020).

Além disso, a gestão de recursos e o gerenciamento do tempo também podem representar desafios significativos na implementação do 5S em hospitais. Alocar tempo e recursos adequados para treinamento, implementação e manutenção do 5S pode ser difícil em um ambiente onde a atenção muitas vezes é direcionada para as demandas imediatas de cuidado ao paciente. É importante priorizar e planejar cuidadosamente os esforços de implementação do 5S, garantindo que haja recursos disponíveis e que as atividades estejam alinhadas com as metas estratégicas da instituição (RODRIGUES; NETO, 2017).

Assim, embora a aplicação da ferramenta 5S ofereça oportunidades significativas para melhorar a qualidade e a eficiência nos hospitais, enfrentar esses desafios é essencial para garantir o sucesso a longo prazo. Com o comprometimento da liderança, o envolvimento dos funcionários e uma abordagem sistemática e

consistente, os hospitais podem superar esses desafios e colher os benefícios do 5S em termos de melhorias na qualidade do cuidado ao paciente e na eficiência operacional (KAMEO et al., 2022).

IV. Conclusão

Em suma, a gestão da qualidade e a ferramenta 5S desempenham papéis cruciais na busca pela excelência e eficiência operacional em organizações, especialmente no ambiente hospitalar, onde a qualidade dos serviços desempenha um papel fundamental na vida e bem-estar dos pacientes. Através da implementação cuidadosa dos princípios do 5S, os hospitais têm a oportunidade de criar ambientes mais organizados, limpos e eficientes, melhorando não apenas a qualidade do atendimento, mas também a segurança dos pacientes e a satisfação dos profissionais de saúde.

No entanto, essa jornada não está isenta de desafios. A resistência à mudança, a manutenção da disciplina e a gestão de recursos são algumas das barreiras que os hospitais enfrentam ao implementar o 5S. Superar esses desafios exigirá um compromisso contínuo da liderança, o engajamento ativo dos funcionários e uma abordagem estratégica e sistemática para a implementação e manutenção dos princípios do 5S.

Em última análise, ao enfrentar esses desafios de frente e aproveitar as oportunidades oferecidas pela ferramenta 5S, os hospitais podem não apenas melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também promover um ambiente mais seguro, eficiente e acolhedor para pacientes e profissionais de saúde. Assim, a gestão da qualidade aliada à aplicação eficaz do 5S tem o potencial de transformar positivamente o cenário hospitalar, elevando os padrões de cuidado e contribuindo para o bem-estar da comunidade atendida.

Referências

- [1]. Alves, A. B. S. L. Et Al. Implantação Do Programa 5s Em Unidade De Hospital De Ensino / Implementation Of The 5s Program In A Teaching Hospital Unit. *Brazilian Journal Of Development*, [S. L.], V. 6, N. 10, P. 82148–82157, 2020.
- [2]. 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, 2021.
- [3]. Godoi, M. L. F. Et Al. Analysis Of 5s Program Application In The Hemodialysis Sector In An East Center Of Minas Gerais Hospital. *Journal Of Lean Systems*, V. 6, N. 1, 2021.
- [4]. Ishida, J. P.; Oliveira, D. A. Um Estudo Sobre A Gestão Da Qualidade: Conceitos, Ferramentas, Custos E Implantação. *Intertemas*, V. 15, N. 15, 2019.
- [5]. 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.
- [6]. Kameo, S. Y. Et Al. Programa 5s: Experiência De Implantação Em Um Serviço De Farmácia Hospitalar Em Campinas, São Paulo, Brasil. *Rev Enferm Contemp.*, 2022.
- [7]. Rodrigues, A. C. O.; Neto, A. F. Aplicação Do Lean No Setor De Saúde: Estudo De Caso Em Um Hospital Geral. *Journal Of Lean Systems*, V. 2, N. 2, 2017.
- [8]. Vieira, L. C. N. Et Al. Lean Healthcare No Brasil: Uma Revisão Bibliométrica. *Revista De Gestão Em Sistemas De Saúde*, 9(3), 381–405, 2020.