

## Resumo

A percepção que se começa a ter hoje sobre a necessidade de melhorar o estado dos nossos hospitais ganha cada vez mais força à medida que os custos aumentam e o risco de perder utentes para a concorrência também. É este o mote que dá origem a este projecto de estágio intitulado “*Kaizen* nas Unidades Hospitalares – Criar valor Eliminando Desperdício”, no âmbito da conclusão do Mestrado Integrado em Engenharia Industrial e Gestão pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. O projecto resulta de uma parceria entre o *Kaizen* Institute e o Centro Hospitalar do Porto e visa o estudo da aplicabilidade das ferramentas associadas às filosofias *Lean/Kaizen* nas unidades hospitalares.

A implementação destas metodologias tem assumido cada vez mais importância na área dos serviços na medida em que os resultados que têm sido alcançados ao longo dos últimos 70 anos na indústria começam a suscitar interesse sobre o porquê de ainda não haver uma aposta firme nesta área.

Para demonstrar que realmente estas ferramentas podem ser aplicadas em diversas áreas dentro de um hospital, o presente trabalho encontra-se estruturado em três projectos:

- O primeiro relaciona-se com a melhoria da logística interna e externa no que respeita ao abastecimento de material de consumo clínico ao Hospital Maria Pia;
- O segundo projecto visa a melhoria nas operações e organização do armazém de material de consumo clínico;
- O terceiro relaciona-se com a melhoria do atendimento ao utente na consulta externa através de melhorias das actividades de suporte.

Estes são três problemas escolhidos de acordo com as necessidades deste centro hospitalar, mas que servem de exemplo sobre a boa aplicabilidade destas ferramentas. De facto, ao longo do trabalho foi possível verificar que desde que existam operações, desperdício e vontade de satisfazer o cliente final, estas ferramentas são tão aplicáveis num hospital como na indústria automóvel de onde são originárias. Assim, este trabalho serve como um pequeno exemplo de melhoria para aqueles que querem assumir a mudança e aceitar o risco.

## Abstract

Nowadays, as operational costs are increasing and the risk of losing patients for competitors becomes higher, the consciousness about the need of improving hospital service through improvements in daily operations gains more relevance. This is the starting point for an internship project named “*Kaizen* in Hospital Units – Add Value by Eliminating Waste”, related to the conclusion of the degree in Industrial Engineering and Management from the Faculty of Engineering of University of Porto. This project begins with a partnership between *Kaizen* Institute and Centro Hospitalar do Porto, and is focused on the study of the applicability of *Lean/Kaizen* tools in the hospital units.

The implementation of these methodologies has become more relevant in the service industry as the great results achieved during the last 70 years in the manufacturing industry start to attract the interest about a strong bet that still doesn't exist in this area.

To show that these tools can be applied in a hospital in different sections, this project is structured in three sub-projects:

- The first is related with improvements in internal and external logistics of material of clinical consumption;
- The second is concerned with the increase of operations performance and organizational levels of a hospital warehouse;
- The third one is about improving the service level in outpatients appointments by simplifying and improving all the support activities.

These three problems were chosen according to the real needs of this hospital centre, but can be seen as good examples of these tools' applicability. In fact, as work went on, it was possible to verify that if there are operations, waste and the objective of satisfying the final customer, these tools can be so well applied in a hospital as they are in the automotive industry.