

FICHA TÉCNICA || TECHNICAL RECORD

Título || Title

*Livro de Atas do X Colóquio de Farmácia
10th Pharmacy Colloquium – Proceedings Book*

Editores || Editors

*Agostinho Cruz, Agostinho Cunha, Ana Isabel Oliveira, Ângelo Jesus, Cláudia Pinho, Marlene Santos,
Patrícia Correia, Rita Ferraz Oliveira.*

Editora || Publisher

*Área Técnico-Científica de Farmácia - Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto
Pharmacy Department - School of Allied Health Sciences of Oporto*

Data || Date

Abril 2014 | April 2014

ISBN

978-989-97801-2-5

O SISTEMA KAIZEN NOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS DO HOSPITAL PEDRO HISPANO

Ana Catarina da Silva Guedes: 4º Ano da Licenciatura em Farmácia, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto (ESTSP), Instituto Politécnico do Porto (IPP), Vila Nova de Gaia, Portugal;
Maria Cristina da Rocha de Araújo Couto, Hospital Pedro Hispano;
Joana Andreia Barbosa Silva: 4º Ano da Licenciatura em Farmácia, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto (ESTSP), Instituto Politécnico do Porto (IPP), Vila Nova de Gaia, Portugal;
Rita Pilar Pereira Marques da Silva, Hospital Pedro Hispano.

Introdução: No sentido de reduzir e diminuir possíveis ruturas de *stock*, em 2007 foi implementado nos Serviços Farmacêuticos do Hospital Pedro Hispano o método *Kaizen* que tem como principais objetivos criar uma atitude positiva por parte dos colaboradores, uma abertura dos mesmos para a mudança, uma capacidade para detetar erros e a busca incessante da melhoria contínua. A implementação desta metodologia de trabalho tem como principais focos a redução de *stocks* e níveis de rutura, rentabilização da utilização dos espaços, otimização do fluxo de informação, libertação dos colaboradores para o desempenho de tarefas de valor acrescentado e aumento da produtividade.

Métodos: Este trabalho realizou-se tendo por base um estudo observacional, apoiado numa breve revisão bibliográfica e num suporte fotográfico do sistema *Kaizen*, presente nos Serviços Farmacêuticos do Hospital Pedro Hispano.

Resultados: Após a implementação do Sistema *Kaizen* verificou-se a redução de 35% do *stock* disponível nos serviços e de 32% no valor do *stock* do armazém das especialidades farmacêuticas, assim como uma rentabilidade do espaço em armazém, uma melhoria na prestação de serviços ao doente e aos profissionais de saúde e uma diminuição dos erros relativamente à dispensa de especialidades farmacêuticas.

Discussão: Através deste trabalho podemos concluir que muitos dos problemas foram solucionados: verificou-se uma menor diferença entre o *stock* informático e o *stock* real e, posteriormente, uma redução dos níveis de *stocks*, assim como uma diminuição da rutura dos mesmos e um menor desperdício relativamente aos medicamentos fora da validade.

Em relação ao espaço físico, o fluxo tornou-se mais linear e constante, as áreas delimitadas tornaram-se mais claras, o *picking* mais rápido, a possibilidade de errar diminuiu bastante e passou-se a prestar um serviço com muito mais qualidade quer ao doente, quer aos restantes profissionais de saúde. O tempo desperdiçado foi diminuído e a cooperação entre os Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica e os Farmacêuticos intensificou-se.