

Utilizarea instrumentelor Lean Six Sigma în sistemul de sănătate este o modalitate prin care se urmărește eliminarea risipei și optimizarea proceselor și a utilizării resurselor.

Grupaj realizat de  
**Aurelian Iuseu,**  
Managing Partner Business Future Solutions

**E**ficiența și calitatea serviciilor medicale sunt esențiale pentru îngrijirea pacienților, în lumea modernă. În acest context, utilizarea instrumentelor Lean Six Sigma a devenit tot mai importantă pentru a optimiza procesele medicale, a reduce erorile și a îmbunătăți satisfacția pacienților. Metodologia Lean Six Sigma este o abordare de management care se concentrează pe eliminarea risipei, îmbunătățirea calității și creșterea eficienței. Acest articol explorează modul în care instrumentele Lean Six

# Eficiență și calitate în asistența medicală

Sigma sunt aplicate în medicină pentru a asigura o îngrijire mai bună și mai eficientă a pacienților.

## Lean Six Sigma în sistemul de sănătate

Lean Six Sigma este o combinație de două metodologii de management, Lean și Six Sigma, care au fost inițial dezvoltate în industrie pentru a îmbunătăți procesele și calitatea produselor. Cu timpul, aceste abordări au fost adaptate și integrate și în domeniul asistenței medicale pentru a face față provocărilor specifice acestui domeniu.

### Lean – Eliminarea risipei

Abordarea Lean se concentrează pe eliminarea risipei în procesele medicale. Risipa poate apărea sub diferite forme, cum ar fi timpul pierdut, echipamentele subutilizate sau stocurile excesive. Prin aplicarea

principiilor Lean, organizațiile medicale pot identifica și elimina aceste pierderi, ceea ce duce la economii semnificative de timp și resurse.

De exemplu, într-o sală de operație, aplicarea Lean poate duce la o organizare mai eficientă a instrumentelor chirurgicale și a personalului, reducând timpul de așteptare și crescând randamentul echipelor medicale.

### Six Sigma – Îmbunătățirea calității

Metodologia Six Sigma se concentrează pe reducerea variației în procese și eliminarea erorilor. În medicină, aceasta înseamnă că tratamentele și procedurile trebuie să fie mai consistente și mai precise pentru a minimiza riscurile pentru pacienți.



De exemplu, într-un departament de diagnostic, aplicarea Six Sigma poate duce la standarde mai stricte pentru interpretarea rezultatelor testelor și pentru raportarea lor către pacienți. Acest lucru contribuie la reducerea erorilor și a interpretărilor greșite.

## Studii de caz

Pentru a înțelege mai bine cum poate fi aplicată Lean Six Sigma (LSS) în medicină, să enumerăm/ analizăm câteva studii de caz.

**1. Reducerea timpului de așteptare pentru pacienți.** Un spital a folosit abordarea Lean pentru a îmbunătăți timpul de așteptare pentru pacienți în departamentul de urgențe. Prin analiza fluxului de lucru, au fost identificate risipele și blocajele din procesul de triaj și tratament. Apoi, au fost implementate modificări pentru a reduce aceste probleme, cum ar fi simplificarea documentației, optimizarea programărilor personalului și folosirea echipamentelor mobile pentru înregistrare. Rezultatul a fost o reducere semnificativă a timpului de așteptare pentru pacienți și o creștere a satisfacției acestora. Totodată, resursele au fost utilizate mai eficient, iar costurile au fost reduse. Un exemplu de instrument Lean, des utilizat, este Spaghetti chart (Figura 1), care surprinde complexitatea procesului actual (AS IS, „așa cum este acum”), comparativ cu varianta nouă a procesului optimizat (TO BE, „cum să fie”), care este mult simplificată.

**2. Reducerea ratei de infecții nosocomiale.** Un alt spital a aplicat Six Sigma pentru a reduce rata de infecții nosocomiale, care sunt infecții dobândite în timpul spitalizării. Echipa de proiect a analizat datele pentru a descoperi cauzele-rădăcină ale infecțiilor și a dezvoltat un plan de acțiune pentru a le preveni. Prin introducerea unor protocoale mai stricte de igienă, instruirea personalului și monitorizarea regulată a datelor, au reușit să reducă semnificativ rata de infecții nosocomiale, salvând vieți și economisind resurse medicale. Un instrument puternic de analiză este Diagrama Cauză – Efect (Ishikawa, diagrama „os de pește”) (Figura 2), care permite determinarea cauzelor-rădăcină critice pentru problema abordată.

**3. Îmbunătățirea procesului de programare a pacienților.** O clinică poate aplica principiile Lean Six Sigma pentru a îmbunătăți procesul de programare a pacienților. Analizând modul în care programările sunt gestionate, se pot identifica risipele de timp, programările dublate sau întârzierile. Prin simplificarea și optimizarea procesului de programare, clinicile pot reduce timpul de așteptare al pacienților și se pot asigura că aceștia sunt programați într-un mod eficient.

**4. Reducerea timpului de internare.** Un spital ar putea aplica principiile LSS

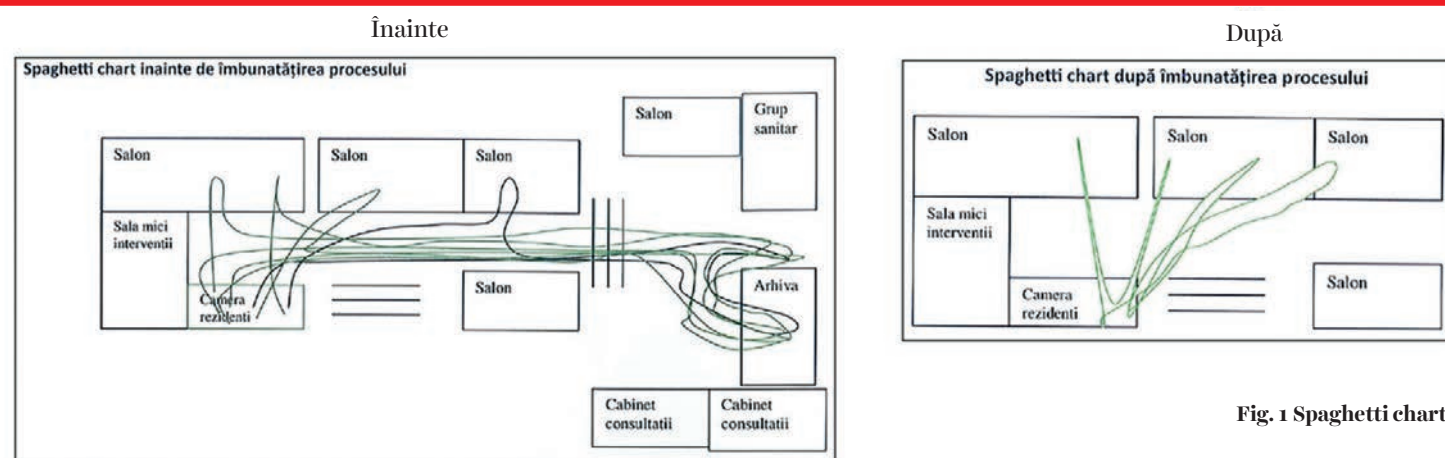


Fig. 1 Spaghetti chart

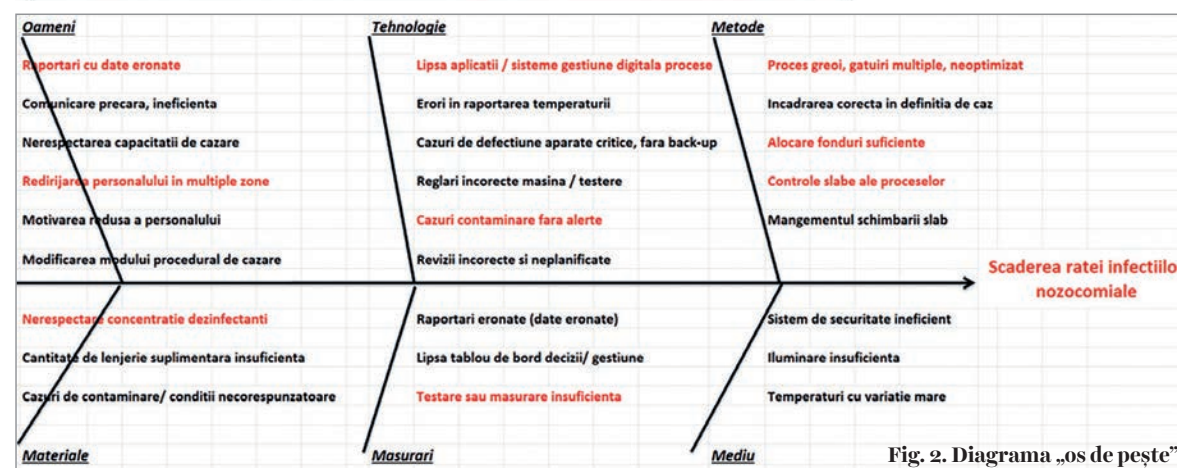


Fig. 2. Diagrama „os de pește”

pentru a reduce timpul de internare a pacienților. Analizând procesul de internare, evaluare, tratament și externare, se pot identifica risipele de timp și se pot implementa schimbări pentru a reduce durata internării. Acest lucru nu numai că îmbunătățește experiența pacientului, ci și eliberează paturi pentru alți pacienți care au nevoie de îngrijire.

**5. Optimizarea fluxului de pacienți în clinici și spitale.** LSS poate fi folosit pentru a analiza și optimiza fluxul de pacienți în clinici și spitale. Acest lucru implică evaluarea procesului de primire a pacienților, îndrumarea lor către serviciile adecvate, reducerea timpilor de așteptare și asigurarea unui flux de lucru mai fluid.

**6. Optimizarea stocurilor și a lanțului de aprovizionare.** Pentru un spital, folosirea LSS permite gestionarea mai eficientă a stocurilor de medicamente, materiale medicale și echipamente. Acest lucru poate duce la reducerea costurilor și a risipei legate de stocuri excesive sau insuficiente, asigurând în același timp disponibilitatea constantă a resurselor necesare pentru tratamentul pacienților.

**7. Eficientizarea procesului de facturare și reclamații.** Departamentele financiare ale instituțiilor medicale pot utiliza LSS pentru a eficientiza procesul de facturare și gestionare a reclamațiilor. Prin identificarea și eliminarea erorilor în facturare și accelerarea procesului de rezolvare a reclamațiilor, se pot reduce întârzierile în plată și se poate îmbunătăți fluxul de numerar.

**8. Reducerea erorilor medicale.** LSS poate ajuta la identificarea și reducerea erorilor medicale, cum ar fi administrarea greșită a medicamentelor. Prin aplicarea tehnicilor Six Sigma, pot fi dezvoltate protocoale mai stricte de siguranță și monitorizare pentru a preveni astfel de erori.

**9. Managementul datelor medicale.** Un avantaj al utilizării LSS de către organizațiile medicale ar fi și gestionarea mai eficientă a datelor medicale și a dosarelor pacienților. Aceasta poate include simplificarea procesului de înregistrare a datelor, gestionarea eficientă a informațiilor medicale și

protejarea confidențialității pacienților.

**10. Optimizarea timpului personalului medical.** LSS poate fi aplicat pentru a evalua modul în care personalul medical își gestionează timpul și resursele. Aceasta duce la o mai eficientă organizare a programelor de lucru, alocarea sarcinilor în funcție de abilități și îmbunătățirea comunicării între echipele medicale. Reducerea timpilor administrativi duce la creșterea timpului alocat interacțiunii cu pacienții.

**11. Reducerea costurilor în serviciile de asistență medicală.** Analizând costurile și fluxurile de lucru folosind LSS, organizațiile medicale pot identifica și elimina costurile inutile. Acest lucru ar putea include reducerea cheltuielilor cu stocurile de medicamente, optimizarea utilizării resurselor sau eliminarea proceselor redundante.

Aceste exemple ilustrează modul în care metodologia Lean Six Sigma poate fi aplicată în diverse aspecte ale asistenței medicale pentru a îmbunătăți semnificativ eficiența și calitatea serviciilor. Cu o abordare atentă și aplicarea corectă a acestor instrumente, medicina face pași importanți în direcția unei asistențe medicale mai bune și mai sigure pentru toți pacienții.

Utilizarea instrumentelor Lean Six Sigma în medicină a devenit o necesitate pentru a asigura pregătirea proceselor în vederea digitalizării, cu un impact semnificativ în reducerea risivelor și a erorilor, dar în special în oferirea de servicii de înaltă calitate.