



(<http://www.ihl.org>)

Courses

Certificates

MQ 105: O Lado Humano da Melhoria da Qualidade

Lesson 1: (Lição 1) Superando a resistência à mudança

Contents

Muitas Pessoas Não Gostam de Mudanças

Porque as Pessoas Resistem às Mudanças

Razões para a Resistência

Reduzir Quedas

Como Responder à Resistência à Mudança

Antecipando os Obstáculos à Mudança

A Disseminação de Inovações

Cinco Tipos de Adeptos

Sua Vez

Um Modelo Básico Para a Compreensão do Processo de Mudança

Sua Vez

Conclusão

Assessments

🕒 Avaliação da Lição

Sua Vez

← 9 of 13



Vamos tomar um minuto para praticar a identificação dos diferentes tipos de adeptos. Isso irá ajudá-lo a identificar diferentes abordagens para estimular a mudança nos seus esforços para mudar. Considere estes dois exemplos.

1. A Apple está prestes a apresentar uma combinação “state of the art” de telefone / computador / impressora / processador de alimentos. Não há nada parecido no mercado, e os exageros da mídia sobre o produto é enorme. Na noite anterior ao início das vendas, o seu vizinho acampa na frente da loja da Apple para que ele possa ser o primeiro a comprar a nova tecnologia.

Que tipo de adepto é o seu vizinho para essa nova tecnologia?

- ☐ (A) Inovador
- ☐ (B) Adepto precoce
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatário

2. A Unidade X em um hospital está se preparando para implementar o seu prontuário eletrônico. Bob, Susan, e Gretchen são todos enfermeiros da unidade. Bob tem participado da equipe de implementação e está animado com o novo sistema. Ele leu sobre isso em um boletim de segurança do paciente e incentivou a organização a considerar a implementação do sistema. Ele é muito respeitado pelos outros na unidade, como alguém que tem conhecimento sobre novas tecnologias e toma boas decisões.

Susan é resistente à aplicação do novo registro eletrônico do paciente. Ela diz que o sistema é complicado e confuso, e ela prefere muito mais o prontuário de papel. Ela ouviu falar sobre

as vantagens do prontuário eletrônico, mas ela afirma que é mais eficiente quando anota coisas em notas de papel e depois copia essas informações para o prontuário médico mais tarde.

Gretchen está indecisa. Ela respeita Bob e concordou em participar dos testes do novo sistema. Ela sabe que é a onda do futuro e está bastante confiante de que o atendimento ao paciente será mais eficiente. Mas ela é cautelosa – ela ainda quer mais tempo para estudar o problema.

Neste cenário, a implementação do novo registro eletrônico do prontuário do paciente, que tipo de adepto é o Bob?

- ☐ (A) Inovador
- ☐ (B) Adepto precoce
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatário

Para a proposta de implantação do prontuário eletrônico do paciente, que tipo de adepto é Susan?

- ☐ (A) Inovador
- ☐ (B) Adepto precoce
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatário

Para a proposta de execução do prontuário eletrônico, que tipo de adepto é Gretchen?

- ☐ (A) Inovador
- ☐ (B) Adepto precoce
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatário

Agora, o que você pode fazer para ajudar alguém como Susan para se adaptar ao novo registro eletrônico do prontuário do paciente? Leia mais.

[Report a Problem / Contact Us \(http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx\)](http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx) | [Privacy \(http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx\)](http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx) |

[Terms of Use \(http://www.ihi.org/pages/termsofuse.aspx\)](http://www.ihi.org/pages/termsofuse.aspx)

© 2019 Institute for Healthcare Improvement. All rights reserved. 53 State Street, Boston MA 02109
