

[\(http://www.ihl.org\)](http://www.ihl.org)[Courses](#)[Certificates](#)

## MQ 105: O Lado Humano da Melhoria da Qualidade

### Lesson 3: (Lição 3) Mudança Cultural Versus Processo de Mudança

#### Contents

[Introdução](#)[A Diferença entre Mudança de Processo e Mudança Cultural](#)[Melhorando a Higienização das Mãos no "HealthEast Care System"](#)[Testando um Novo Formulário para Pacientes com Diabetes](#)[Usando a Mudança no Processo para Mudar a Cultura](#)[O Modelo Para a Melhoria](#)[Mudar a Cultura Não Significa Necessariamente Melhorar um Processo](#)[Mudança de Cultura e Processo de Mudança na Vida Real](#)[Conclusão](#)

#### Assessments

[🕒 Avaliação da Lição](#)

## A Diferença entre Mudança de Processo e Mudança Cultural

[<](#) 2 of 10 [➔](#)

Por mais de 30 anos, os técnicos, médicos e paramédicos em emergência médica foram treinados para usar as "precauções universais". "Precauções universais" é um termo da indústria usado para descrever a necessidade de usar luvas, proteção para os olhos e, em alguns casos, um avental para garantir a proteção contra agentes infecciosos no tratamento de pacientes com doenças transmissíveis.

Nas simulações para a formação de paramédicos e técnicos, os alunos são muitas vezes perguntados: "Qual é a primeira coisa a fazer ao se aproximar de um paciente?" Normalmente, o aluno responde: "Estar utilizando as "precauções universais". A ênfase no uso das precauções universais no ambiente pré-hospitalar desenvolveu uma cultura em que os profissionais usam luvas de borracha em todas as chamadas onde há contato com o paciente.

Infelizmente, o uso das precauções universais não tem suas raízes na proteção do paciente, mas na proteção do profissional. Em 1980 nos Estados Unidos, o Centers for Disease Control<sup>3</sup> recomendou especificamente o uso de precauções universais para impedir que os pacientes transmitam infecções, tais como o HIV, para os profissionais de saúde. Esta ênfase na segurança do profissional tem contribuído para um fenômeno onde os paramédicos e técnicos usam o mesmo par de luvas a partir do momento que eles entram na ambulância, por todo o caminho até o momento em que eles transferem o paciente ao serviço de emergência. Isso também é um problema porque o uso do mesmo par de luvas durante todo o processo de cuidado pode levar à transmissão de agentes infecciosos do meio ambiente para o paciente.

Para reduzir o risco de infecção do paciente, muitas

organizações estão trabalhando com médicos e paramédicos para implementar **mudanças nesse processo**. Se você trabalhou na Quality Improvement 102, Lesson 3 (Melhoria da Qualidade 102, Lição 3), você vai se lembrar da aprendizagem sobre as medições do processo, onde avaliamos se as mudanças que estamos fazendo estão levando a uma melhoria. Mudanças no processo, ao contrário, são **mudanças na forma como uma tarefa é executada** – seja a forma que você interna um paciente, administra uma medicação, ou apenas escova seus dentes pela manhã.

No caso das equipes de emergência, muitas organizações têm tentado mudanças no processo focadas no treinamento e nos recursos, como aumentar a disponibilidade de luvas limpas, colocar materiais de higienização das mãos em um lugar conveniente, e proporcionar educação continuada sobre a importância de proteger o paciente.

Mas em muitos casos, essas alterações não são suficientes. Muitas equipes de emergência continuam a usar o mesmo par de luvas durante um atendimento, mesmo que isso não seja bom para o paciente. Dê uma olhada nesta foto, por exemplo:



Source:

[http://www.dremed.com/catalog/images/philips\\_mrx\\_ems\\_lg4.jpg](http://www.dremed.com/catalog/images/philips_mrx_ems_lg4.jpg)

O paramédico acima está usando luvas enquanto carrega equipamentos para o paciente. Note que esta foto é realmente uma propaganda de uma companhia de suprimentos médicos dirigida para prestadores desse segmento. Desta forma, a indústria está reforçando a cultura de proteção pessoal ao invés da segurança do paciente.

Como pode acontecer uma melhoria nesse caso? A resposta está na mudança da cultura.

**Mudança cultural** é um tipo mais fundamental de mudança, geralmente envolvendo uma mudança de perspectiva e dos valores de um grupo. Mudança de cultura muitas vezes envolve

uma transformação para uma nova maneira de pensar que leva a novas normas de comportamento. Em nosso caso, a mudança cultural pretende fazer o profissional enxergar as precauções universais como necessária para prevenir a infecção do paciente e proteger o profissional.

Lembra-se do hospital de Atul Gawande, que se esforçou para melhorar o cumprimento das orientações de higienização das mãos? Leia mais para descobrir como um sistema de saúde em Minnesota tem enfrentado com sucesso esse mesmo desafio: a mudança dos processos e a mudança da cultura.

---

<sup>3</sup>Centers for Disease Control Morbidity and Mortality Weekly Report. Recommendations for Prevention of HIV Transmission in Health-Care Settings.

<http://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/00023587.htm>

(<http://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/00023587.htm>).

Published August 21, 1987. Accessed November 15, 2009.

← 2 of 10



Report a Problem / Contact Us (<http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx>) | Privacy (<http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx>) | Terms of Use (<http://www.ihi.org/pages/termsfuse.aspx>)

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

---