



(<http://www.ihi.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

Avaliação da Lição

← 13 of 13

Na adaptação a uma nova mudança, a maioria das pessoas se enquadra em qual das duas categorias seguintes?

- ☐ (A) Inovadores e a maioria inicial
- ☐ (B) Os pioneiros e inovadores
- ☐ (C) A maioria precoce e os pioneiros
- ☐ (D) A maioria precoce e maioria tardia

Qual dos seguintes é um resumo do modelo de mudança de Kurt Lewin?

- ☐ (A) Implementação Introdução, análise
- ☐ (B) A investigação, comunicação, medição
- ☐ (C) Descongelar, mudança, re-congelamento
- ☐ (D) Padronização de colaboração, integração,

Para as pessoas aceitarem a mudança, você deve focar em qual dos seguintes esforços de mudança?

- ☐ (A) Tecnologia
- ☐ (B) Os recursos financeiros
- ☐ (C) Os recursos financeiros
- ☐ (D) A, B
- ☐ (E) B, C

Use o seguinte cenário para responder às perguntas 4 a 9:

Sua organização está implementando um novo relatório de mudança de turno que será realizado à beira do leito do paciente, em vez de no corredor ou em algum lugar além do

alcance dos ouvidos do paciente. O objetivo é aumentar a participação do paciente no seu próprio cuidado. Rose coordenou a equipe de melhoria que desenhou o modelo de relatório de torca de turno e é uma defensora apaixonada do envolvimento do paciente. Ela tem participado em diversas conferências sobre o tema, sugeriu a idéia para o relatório de mudança de turno na cabeceira do paciente e incentivou a liderança da organização apoiar a aplicação do formulário. Joan também está animada com o relatório, mas não foi envolvida desde o início. Ela, no entanto, ofereceu sua unidade para ser o piloto a testar o primeiro formulário. Dave está resistindo ao formulário, ele sente que os pacientes estão envolvidos o suficiente e não há necessidade de ter um relatório a beira do leito para a mudança de turno. Rose fica frustrada com a falta de apoio de Dave. Ela acha que ele está sendo difícil.

Neste cenário:

- ☐ (A) Rose está correta; Dave está apenas sendo difícil.
- ☐ (B) Dave provavelmente está muito ocupado e é por isso está criando dificuldades.
- ☐ (C) O comportamento de Dave é normal, todo mundo passa por alguns desafios para se adaptarem as coisas novas.

Usando a teoria de adoção da inovação de Everett Rogers, que categoria de melhor descreve Rose como adepta?

- ☐ (A) Inovadora
- ☐ (B) Pioneira
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatária
- ☐ (F) Não há informação suficiente para responder

Usando a teoria de Rogers de adoção de inovação, que categoria de melhor descreve Joan como adepto?

- ☐ (A) Inovadora
- ☐ (B) Pioneira
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatária
- ☐ (F) Não há informação suficiente para responder

Usando a teoria de Rogers de adoção de inovação, que categoria de melhor descreve Dave como adepto?

- ☐ (A) Inovador
- ☐ (B) Pioneiro
- ☐ (C) Maioria precoce
- ☐ (D) Maioria tardia
- ☐ (E) Retardatário
- ☐ (F) Não há informação suficiente para responder

Para ajudar Dave a adotar a nova mudança, Rose deve considerar quais as ações a seguir?

- ☐ (A) Chamar o chefe de Dave.
- ☐ (B) Oferecer a Dave literatura sobre o assunto, incluindo estatísticas, falando sobre os benefícios do cuidado centrado no paciente.
- ☐ (C) Fornecer a Dave depoimentos de pacientes a partir do teste-piloto do novo processo, mostrando como os pacientes dão valor ao relatório de mudança de turnos à cabeceira.
- ☐ (D) A, B
- ☐ (E) B, C

Submit

← 13 of
13

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