



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

Courses

Certificates

MQ 104: Juntando as Peças: Curso Como a Melhoria da Qualidade

✓ Lesson 1: (Lição 1) O Ciclo de Vida de um Projeto de Melhoria: Inovação, Piloto, Implementação, Disseminação

Contents

Introdução

As Quatro Fases de um Projeto de Melhoria

Fase Um: Inovação

Fase Dois: Piloto

Fase Três: Implementação

“Amarrando” a Implementação

Fase Quatro: Disseminação

Melhorando a Reconciliação de Medicação no Centro Médico Regional Contra Costa

Fase Um: Emprestar uma Inovação Desenvolvida em Outro Lugar

Fase Dois: Refinando a Mudança durante a Fase Piloto

Fases Três e Quatro: Implementando e Disseminando a Mudança

Mensuração: Como vai saber que uma mudança é uma melhoria?

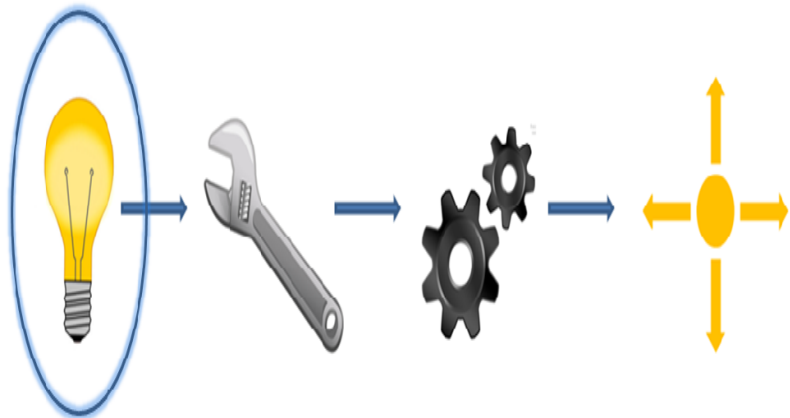
Pensamentos Finais

Assessments

✓ Avaliação da Lição

Fase Um: Inovação

← 3 of 14



A primeira fase de um projeto de melhoria da qualidade é “inovação” — ou seja, criando novas idéias para mudanças que possam ser testadas. Na fase de inovação, você pode tanto desenvolver suas próprias novas idéias de mudança, ou procurar idéias que outros já desenvolveram e testaram.

Na Lição 4, Melhoria da Qualidade 102, você aprendeu algumas técnicas básicas para desenvolver novas idéias para mudanças. Durante a fase de inovação, você quer utilizá-las. Para refrescar sua memória, aqui estão cinco técnicas que recomendamos para criar idéias inovadoras para mudança:

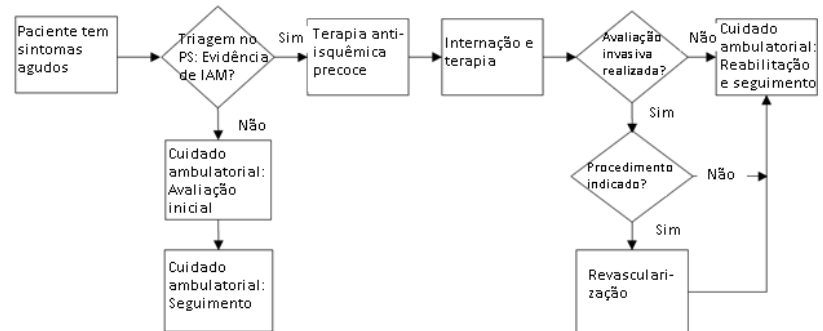
1. Pensamento crítico sobre o sistema atual

Algumas vezes, simplesmente refletir sobre os problemas de um sistema pode gerar algumas boas idéias para mudança. Se você fizer um mapa do processo atual, ele pode ajudá-lo a identificar partes do sistema que não funcionam bem ou que são desnecessariamente complexos. Outra maneira de pensar criticamente é analisar os dados de como o sistema atual funciona — que você pode usar para ajudar a identificar

problemas e desenvolver mudanças de como solucioná-los.

Aqui está um exemplo de um mapa de processo mostrando como um paciente com infarto agudo do miocárdio (uma doença em que o coração não recebe oxigênio e sangue suficientes) pode passar por um sistema de cuidado. Fazer um mapa como este, pode ajudá-lo a ver quais os passos que agregam valor e quais os passos que são apenas perda de tempo.

Sample High-Level Flowchart: Ischemic Heart Disease Patient Flow



2. Benchmarking

Comparando seu próprio processo com a “melhor prática” pode ajudá-lo a identificar onde seu sistema falha. Baseado nesta análise, você pode desenvolver idéias para melhorar seu desempenho. Isto é conhecido como benchmarking. Outro jeito de pensar sobre esta idéia é:

Benchmarking em sua forma simples é meramente olhar ao redor em como os outros estão fazendo, e tentar aprender novas abordagens e possibilidades. Um processo de benchmarking formal é um método razoavelmente estruturado para fazer estas observações, e então usá-las para melhorias.¹

3. Usando tecnologia



Se você está tentando reduzir erros de medicação em sua clínica, você pode querer conferir os medicamentos com código de barras, ou prescrição eletrônica. Estes são apenas dois exemplos de como a tecnologia — como a automação, novos equipamentos, ou novos sistemas de informação — podem levar a melhorias. Mas tenha cuidado! Tecnologia que não é

confiável, ou que simplesmente faz um sistema ruim mais acessível via Internet, não é necessariamente o que você procura..

4. Pensamento criativo

De onde vêm novas idéias? Você pode desencadear o pensamento criativo de várias maneiras, incluindo simplesmente dedicar algum tempo para isto; identificando as fronteiras que limitam as mudanças que você pode fazer e então encontrando maneiras para acabar com elas; temporariamente considerando objetivos inalcançáveis para levá-lo a quebrar o seu antigo padrão de pensamento; e expondo você a situações que podem desencadear novas idéias, como assumindo o papel do paciente para ver o sistema de saúde sob um ponto de vista diferente.



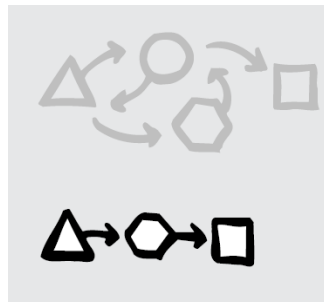
5. Utilizando conceitos de mudança

Um conceito de mudança é uma noção geral ou abordagem de mudança que provou ser útil em desenvolver idéias específicas que levaram a melhorias. Aqui estão alguns exemplos:



Dê Passos Mais Curtos. Você pode pensar em uma maneira de reduzir a distância entre etapas de um processo para reduzir atrasos e problemas de comunicação?

Confie Menos na Memória. Como tornar fácil de lembrar-se de fazer o correto?



Reduza Transições. Você pode diminuir o número de vezes em que um elemento do processo é transferido de uma pessoa à outra?

Combinando estes conceitos de mudanças com o conhecimento sobre assuntos específicos pode-se gerar idéias para testes de mudança.

Veja The Improvement Guide² para uma lista de 72 conceitos de mudança, e também exemplos de como eles foram aplicados em melhoria de processos, tanto na área de cuidado a saúde quanto em outras.

Agora é sua vez

Para praticar estas técnicas de inovação, pense num processo básico de sua vida pessoal ou profissional que você gostaria de melhorar – por exemplo, você quer se exercitar mais, ou você quer dormir mais, ou você quer ter uma alimentação mais saudável.

Use uma ou mais das cinco técnicas para criar idéias de mudança para testar. Escreva seus pensamentos num pedaço

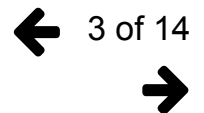
de papel assim que os tiver.

(Se você desenvolveu um projeto pessoal de melhoria em Melhoria da Qualidade 102, tente aplicar estas técnicas de inovação ao processo que você escolheu para melhorar naquele curso.)

1. Pensamento Crítico sobre o sistema atual
2. Benchmarking
3. Usando tecnologia
4. Pensamento criativo
5. Utilizando conceitos de mudança

¹ Developing a Change. In: Langley GJ, Moen RD, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2009:109–138.

² Langley GJ, Moen RD, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. 2nd ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2009.



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