



(<http://www.ihi.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

## Melhorando a Higienização das Mãos no “HealthEast Care System”

← 3 of 10 →

Em 2004, uma equipe de melhoria na HealthEast Care System, em St. Paul, Minnesota, foi encarregada de conquistar mais membros do do staff para seguir os protocolos de higiene das mãos em uma unidade de cuidados intensivos com 20 leitos. Descrevendo o trabalho da equipe usando o método do Modelo para a Melhoria (ver Melhoria da Qualidade 102 para uma visão geral), a equipe optou por uma meta inicial: **aumentar a conformidade com a prática de higienização das mãos em 80 por cento ou uma melhoria estatisticamente significativa sobre a linha básica.**

Em seguida, a equipe decidiu medir duas coisas:

- Medição de Resultados: Número de ações de higiene das mãos efetivadas por 100 oportunidades de higienização das mãos encontradas (%)
- Medição do processo: Volume de sanitizante para as mãos utilizado por 1.000 dias / paciente

Finalmente, a equipe definiu – se você adivinhou – algumas mudanças no processo. Na verdade, eles propuseram mais de 20 mudanças de processo que eles testaram ao longo de cerca de cinco meses. Estas incluíram algumas alterações que foram destinados a fazer a higiene das mãos mais eficaz e conveniente:

- Eles atualizaram a política do processo de higienização das mãos para refletir as últimas recomendações do Centers for Disease Control.
- Eles testaram e implementaram o uso de um novo sanitizante.
- Eles forneceram sanitizante de bolso para as mãos aos médicos e outros funcionários.

Estas mudanças foram parecidas às que Gawande tentou em seu hospital. No entanto, a equipe de Atendimento HealthEast também testou mudanças dos processos com a intenção de mudar as atitudes das pessoas sobre a higiene das mãos, incluindo as seguintes:

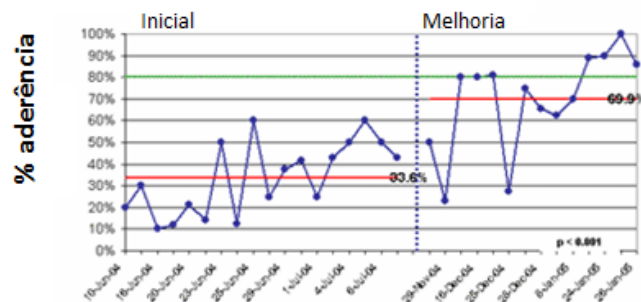
- Eles forneceram treinamento e educação baseada em evidências, durante as reuniões de equipe e outros encontros.
- Pediram ao pessoal, médicos e administradores de desenvolver um “acordo” de promessa de higiene, que foi assinada pelos líderes da unidade e publicado com destaque em um “banner”.
- Eles projetaram um "Champs" logo: “Mãos Limpas torna as pessoas mais seguras” (Clean Hands Are Making People Safer) Os colaboradores que abraçaram o novo protocolo, foram chamados de "campeões" (champs) e cartazes foram postados em toda a unidade.
- No quadro branco em cada sala, eles escreveram, "Tudo bem se voce pedir", incentivando os pacientes a lembrar os prestadores sobre a higiene das mãos.

Algumas dessas mudanças foram concebidas para alterar a maneira como as pessoas realizam a tarefa de limpar as mãos, enquanto outras foram feitas para mudar a maneira como as pessoas valorizam e pensam sobre a higiene das mãos.

Será que todas estas intervenções conduzir a uma melhoria? Veja você mesmo:

Tamanho da amostra:  
Inicial= 306 observações  
Melhoria= 219 observações

**Aderencia a Higiene das Maos %**  
**fases iniciais e de melhorias**  
**Unidade de terapia intensiva médico-cirúrgica**  
**HealthEast St. John's Hospital, Meplewood, MN, USA**



Concentrando tanto na mudança cultural (atitudes das pessoas em relação à higiene das mãos) quanto na mudança do processo (o modo como as pessoas realmente lavam as mãos), a equipe da HealthEast Care foi capaz de estimular uma melhoria real nesta unidade na adesão à higiene das mãos.

Veja a lista completa das mudanças que a equipe da HealthEast Care executou.

