



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

Courses

Certificates

## MQ 102: O Modelo de Melhoria: Sua Máquina para Mudança

### ✓ Lesson 1: Lição 1: Uma Visão Geral do Modelo para Melhoria

#### Contents

O Desafio: Reduzindo Infecções de Cateter Central entre Recém-Nascidos

Três Perguntas + o ciclo Planejar-Desenvolver-Estudar-Agir = O Modelo para Melhoria

Aqui está! Apresentamos à Você. . . o Modelo para Melhoria

Melhorando a Assistência na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

Sua vez: Um projeto de melhoria pessoal.

Referências

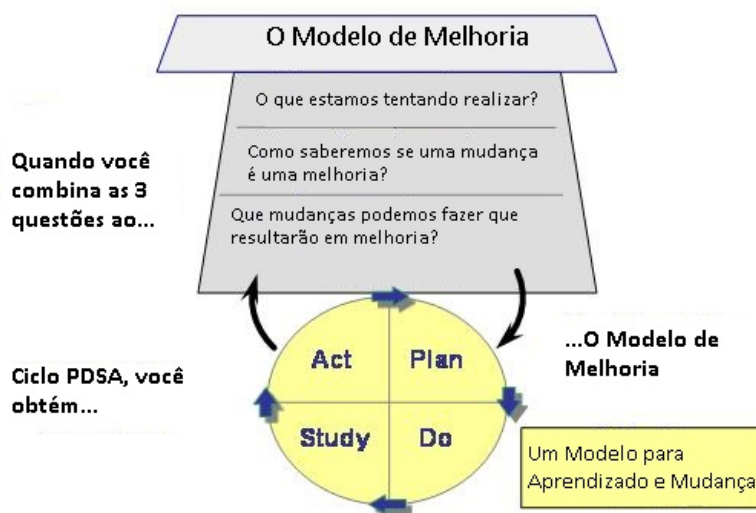
#### Assessments

✓ Avaliação da Lição

### Aqui está! Apresentamos à Você. . . o Modelo para Melhoria

← 3 of 7 →

O Modelo de Melhoria, desenvolvido pelo Grupo Associates in Process Improvement, é compacto mas poderoso.



**Fonte:** Langley GL, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers; 1996.

O Modelo para Melhoria, desenvolvido por um grupo chamado Associados em Melhoria de Processo, é simples, mas muito poderoso. Ele começa com três questões fundamentais:

1. (Aim)**Meta:** *O que estamos buscando alcançar?*
2. (Measures)**Mensurações:** *Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?*
3. (Changes)**Mudanças:** *Que mudanças poderemos fazer para que resultem em melhoria?*

Em seguida temos o ciclo **PDSA**—(Plan) Planejar, (Do) Desenvolver, (Study) Estudar, (Act) Agir. Este processo de quatro fases foi originalmente desenvolvido por nosso velho amigo Walter Shewhart (também discutido na Lição 4 do MQ 101, “Fundamentos da Melhoria” (<http://app.ihl.org/lms/lessondetailview.aspx?LessonGUID=222cc18b-9482-48f2-95e5-b6937a17c09a&CourseGUID=60967fa6-4642-4f33-9ec2-60083d52d0fe&CatalogGUID=6cb1c614-884b-43ef-9abd-d90849f183d4>)). Então, o colega de Shewhart, W. Edwards Deming, popularizou o ciclo de Shewhart como um modo de desenvolver, testar e implementar mudanças.

O ciclo PDSA provê uma maneira de testar rapidamente mudanças em pequena escala, observar o que ocorre, fazer ajustes quando necessário, e, então, testá-las novamente—antes de se implementar algo em escala maior. Ao invés de se gastar semanas ou meses planejando uma grande mudança para, então, colocá-la em prática só para descobrir que existem falhas, o ciclo PDSA permite teste e aprendizado rápidos. Ciclos PDSA podem ser utilizados também para coisas mais complicadas como aprendizados sobre o sistema, testes complexos em larga escala, e a implementação de mudanças.

Na verdade, você acaba conduzindo ciclos PDSA todos os dias. Todos nós testamos novas ideias constantemente. Considere os testes abaixo como exemplo:

- “Eu tomei café da manhã hoje ao invés de pular esta refeição, como normalmente faço. Deu super certo para mim.”
- “Fui de trem para a aula hoje ao invés de ir de ônibus. Acabou sendo mais demorado e mais caro ir de trem.”
- “Ao invés de anotar as coisas no caderno durante a aula eu tentei digitar direto no meu laptop. Foi um desastre total! Eu perdi metade do que o professor falou tentando digitar mais rápido do que eu consigo.”

Bob Lloyd, diretor executivo de Melhoria do Desempenho do IHI, explica como o Modelo para Melhoria é um método simples, mas poderoso, para os que estão na jornada rumo à melhoria.

### Model For Improvement Clip 1



*Problemas para assistir este vídeo? Leia a transcrição*

*(<http://www.ihi.org/Documents/OpenSchoolCourseTranscripts/QI102-Lesson1-Transcript1.html>).*

#### **Transcrição do Vídeo:**

*Todas as vezes que você começa uma jornada, seja por terra ou mar, você deve adotar alguma maneira de guiar sua jornada—algum mapa, roteiro, uma bússola se preferir, que mostre à você a direção correta e dê a noção de onde e para onde você está indo. Bem, temos isto no IHI. Chama-se Modelo para Melhoria.*

*O Modelo para Melhoria nos dá o fundamento e a estrutura (método) para fazermos um trabalho de melhoria. Ele se fundamenta em muitos componentes-chaves e, basicamente, em duas etapas principais.*

*Antes de tudo, qual é seu objetivo, sua meta? A segunda pergunta, que leva à mensuração, é como você vai saber se uma mudança é uma melhoria? A terceira pergunta: Que mudanças você poderá implementar a fim de alcançar o objetivo? Estas três coisas giram juntas continuamente e estamos sempre nos questionando sobre elas*

diante do que traçamos como meta. “Quão bom” e “Para quando” são perguntas típicas que fazemos à nós mesmos quando descrevemos a meta: Quão bom você quer ser e, então, para quando? Não é o bastante dizer que queremos ser classificados entre os dez primeiros, vinte primeiros, mas precisamos também saber para quando. Vamos estabelecer uma data.

As mensurações: Você vai olhar para as medidas de processo e resultado? E, então, que mudanças você vai implementar que possam ser monitoradas com dados para comparação frente a meta estabelecida? Este processo é feito com um time, em um trabalho diário, por meio de algo denominado ciclo PDSA, ou planejar, desenvolver, Estudar, e agir.

As três questões (mencionadas acima) fornecem-nos uma estrutura que estamos sempre revisitando. Novamente, o que estamos tentando alcançar? Como saberemos se uma mudança é uma melhoria? E que mudanças podemos, na verdade, fazer? Os testes que fazemos no dia-a-dia estão dentro dos ciclos PDSA. Nós saímos, temos ideias, colocamos essas ideias no ciclo PDSA, nós planejamos, desenvolvemos, checamos (isto é, pegamos os dados que coletamos e olhamos para esta questão, olhamos para as medidas), então agimos—vamos mudar nosso plano baseado no retorno que obtivemos e aí vamos começar outro ciclo. Isto, então, se torna nosso modelo, a estrutura pela qual vamos, na verdade, conduzir nossas estratégias de melhoria. Isto passa a ser nosso guia, nosso roteiro.

**O Modelo para Melhoria foi desenvolvido pelos Associados em Processos de Melhoria** (<http://www.apiweb.org/>)

<sup>2</sup> Langley GL, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers; 1996.