



(<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

Testando um Novo Formulário para Pacientes com Diabetes

← 4 of 10 →

Considere um outro exemplo.

Sua organização está trabalhando para reduzir o número de visitas não planejadas ao departamento de emergência dos pacientes com diabetes. Para atingir esta meta, sua equipe está tentando melhorar a comunicação com esses pacientes. Usando o Modelo para a Melhoria, a equipe desenvolve um plano para um formulário educativo do paciente que o pessoal do staff passará para os pacientes com diabetes durante suas consultas regulares. Depois de finalizar o aspecto visual do formulário, a equipe de melhoria trabalha com a equipe da unidade para realizar o primeiro teste.

Neste exemplo, que tipo de mudança o formulário representa?

- ☐ (A) uma mudança cultural
- ☐ (B) mudança no processo
- ☐ (C) tanto mudança de cultura e processo
- ☐ (D) nenhuma das acima

Neste exemplo, como você saberá que houve uma mudança cultural?

- ☐ (A) Quando o formulário tiver sido testado em todos os pacientes com diabetes
- ☐ (B) Quando menos pacientes com diabetes fizerem visitas não planejadas ao departamento de emergência
- ☐ (C) Quando os funcionários acreditarem que a comunicação é uma forma de evitar visitas não planejadas ao departamento de emergência

☐ (D) Quando o formulário foi aplicado em toda a organização

Sua Vez

Pense em uma situação onde você experimentou uma demonstração dessa necessidade de melhoria. Talvez tenha sido um conflito com os administradores ou professores da sua escola. Talvez tenha sido uma situação de risco no trabalho. Ou talvez você só tenha descoberto que atendimento ao cliente de sua empresa é terrível. Resuma a situação em um pedaço de papel.

Agora, escreva uma mudança de PROCESSO que você acha que poderia melhorar esta situação. Lembre-se de que uma mudança de processo é uma mudança na forma como uma tarefa relacionada com a situação é realizada. Então, anote uma mudança CULTURAL que seria necessária para apoiar esse processo de mudança. Que mudanças de valores ou crenças teriam de ocorrer para que as pessoas continuem a apoiar o novo processo?

Escreva sua resposta na caixa abaixo.

← 4 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