



(<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

#### “Amarrando” a Implementação

← 6 of 14 →

Faça uma pausa e cruze seus braços. Observe qual mão está em cima. Agora cruze seus braços novamente, mas desta vez fique com a mão oposta em cima. Como você se sente? Parece um pouco desconfortável?

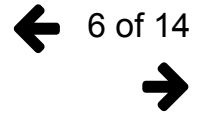
Até aqui, você já testou coisas que resultaram em mudanças bem sucedidas, e diminuíram a resistência a mudanças ao dar às pessoas a oportunidade de testá-las em pequena escala. Mas mesmo que elas tenham dado um passo para a mudança (cruzar os braços de maneira diferente), não significa que elas estão completamente confortáveis.

Agora precisamos de um plano de como manter a mudança, vamos “amarrá-la.” Isto ajuda a prevenir que escorreguemos de volta à posição confortável. Incluindo, por exemplo, documentar o fluxo do novo processo — o novo jeito de fazer as coisas; treinar as pessoas no novo processo; ensiná-las novas habilidades que possam ser necessárias; fazer alterações nas descrições de cargo, políticas, procedimentos e formulários; resolver questões de suprimentos e equipamentos; designando a responsabilidade pela mudança e manutenção do novo processo diariamente; e contar com os líderes seniores removendo barreiras que podem permitir escorregões de volta ao velho sistema.

#### Prontidão para Mudanças: Um Fator para Implementação

Você já tentou forçar uma mudança em quem não a desejava? Ou alguém forçou uma mudança indesejada a você? Enquanto a consideração do grau de prontidão que as pessoas e organizações envolvidas era importante na fase de piloto e teste de mudanças, é ainda mais importante considerá-lo na fase de implementação. Você não pode esperar eliminar a ansiedade,

mas pode reduzi-la ao prover informações sobre a razão das mudanças, especificamente sobre como elas vão afetar as pessoas, conseguindo o consentimento sobre quais recursos são necessários para apoiar a mudança, e divulgando as mudanças utilizando histórias e reconhecendo o trabalho duro. É importante estar atento para as consequências sociais da mudança; em Melhoria da Qualidade 105, você vai aprender algumas técnicas para mitigar a resistência a mudanças.



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