



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

Courses

Certificates

MQ 105: O Lado Humano da Melhoria da Qualidade

Lesson 1: (Lição 1) Superando a resistência à mudança

Contents

Muitas Pessoas Não Gostam de Mudanças

Porque as Pessoas Resistem às Mudanças

Razões para a Resistência

Reduzir Quedas

Como Responder à Resistência à Mudança

Antecipando os Obstáculos à Mudança

A Disseminação de Inovações

Cinco Tipos de Adeptos

Sua Vez

Um Modelo Básico Para a Compreensão do Processo de Mudança

Sua Vez

Conclusão

Assessments

⦿ Avaliação da Lição

Razões para a Resistência

← 3 of 13 →

Será que a sua lista de incluiu algum desses motivos?

- "Lavagem das mãos é algo extremamente básico. Eu não vejo por que precisamos de uma política especial para me dizer como lavar as mãos. "
- "O que há de errado com água e sabão comum?"
- "Não há como me lembrar de usar o sanitizante. Nós estamos muito ocupados por aqui e essa mudança não é uma prioridade. "
- "Esse material à base de álcool vai secar minhas mãos."
- "Com tudo o que tenho que fazer, eu simplesmente não tenho tempo para usar o sanitizante antes de cada visita ao paciente."
- "Eu aposto que o sanitizante não estará localizado em um local acessível".
- "Este material sanitizante é apenas uma jogada de marketing".
- "Esta é apenas mais uma nova política da moda, em pouco tempo já era."

Vamos considerar cada uma dessas razões para a resistência de cada vez.

Em seu livro *The Limits of Organizational Change* , Herbert Kaufman identificou uma série de barreiras que podem afetar a implementação de mudanças significativas nos serviços de saúde, incluindo as seguintes:

A autonomia ou independência profissional no sistema de saúde: Muitas vezes, os profissionais de saúde percebem a si mesmos como provedores únicos trabalhando de forma independente para fornecer o cuidado ao paciente. Se um prestador de cuidados de saúde sente que uma mudança pode reduzir ou alterar sua autonomia, ele ou ela podem relutar em abraçar a mudança.

Exemplo: "A lavagem das mãos é extremamente básico. Eu não vejo por que precisamos de uma política especial para me dizer como lavar as mãos."

Estabilidade que vem com a rotina: Rotinas como procedimentos operacionais padrão, certos comportamentos recorrentes, ou formas institucionalizadas de comunicação criam estabilidade para as pessoas. Isto está refletido na declaração comum, "Nós sempre fizemos isso desta maneira e eu estou confortável com isso, então por que mudar agora?"

Exemplo: "O que há de errado com sabonete normal e água?"

Comportamento programado ou comportamentos que resultam de processos dentro de um sistema, incluindo a divisão do trabalho, recrutamento, e as estruturas de recompensas e promoções: Isto é, quando um sistema ou processo pode impedir a mudança. Por exemplo, se seu salário está ligado à velocidade ou precisão com que você realiza uma tarefa, e você percebe que uma mudança pode alterar o seu desempenho e, conseqüentemente, o seu salário, você será muito resistente ao novo sistema ou processo.

Exemplo: "Não há como me lembrar de usar o sanitizante. Nós estamos muito ocupados por aqui e essa mudança não é uma prioridade."

Um foco limitado ou visão em túnel, sendo capaz de ver o impacto da mudança apenas pela perspectiva individual: Às vezes as pessoas se tornam tão focado em sua parte do quebra-cabeça que não podem ver como uma mudança em um processo irá afetar todo o sistema ou processo de cuidado, onde eles são apenas uma parte.

Exemplo: "Esse material à base de álcool vai secar minhas mãos. "

Uma limitação real ou percebida de recursos: as pessoas envolvidas em uma mudança podem pensar que vai custar muito tempo, dinheiro ou equipamento, e assim eles relutam em experimentar.

Exemplo: "Com tudo o que tenho que fazer, eu simplesmente não tenho tempo para usar o sanitizante antes de cada visita ao paciente."

Exemplo: "Eu aposto que o sanitizante não estará em um local acessível".

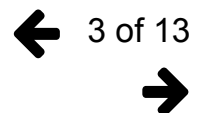
Um acúmulo de políticas, procedimentos, regulamentos e outras coisas que restringem a capacidade de mudar:

Muitas vezes, uma mudança é percebida como "só mais uma coisa" em uma longa lista de coisas a fazer.

Exemplo: "Este material sanitizante é apenas uma jogada de marketing".

Exemplo: "Esta é apenas mais uma nova política da moda, em pouco tempo já era."

Provavelmente isso não é uma surpresa para você, mas muitos projetos de melhoria nos cuidados de saúde se deparam com pelo menos um desses tipos de barreiras, e possivelmente outros também.



[Report a Problem / Contact Us \(http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx\)](http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx) | [Privacy \(http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx\)](http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx) |

[Terms of Use \(http://www.ihi.org/pages/termsfuse.aspx\)](http://www.ihi.org/pages/termsfuse.aspx)

© 2019 Institute for Healthcare Improvement. All rights reserved. 53 State Street, Boston MA 02109