



(<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

## Mudança de Cultura e Processo de Mudança na Vida Real

← 8 of 10 →

Dê uma olhada nestes exemplos da vida real nas formas com que os hospitais têm mudado tanto o processo quanto a cultura para alcançar melhores resultados:

## **Hospital Fairview Ridges reduz as chamadas de Código Azul fora da UTI em 70 por cento**

Sara Criger, Presidente de Fairview Ridges Hospital and Clinics em Burnsville, Minnesota, diz que o uso de Times de Resposta Rápida (Rapid Response Teams) em seu hospital mudou a cultura de um modo que não havia sido previsto. "Reconhecemos agora que, independentemente do seu papel na organização, você pode salvar uma vida", diz ela. Esta constatação veio quando dados mostraram que não são só os enfermeiros que chamam os Times de Resposta Rápida. "A equipe foi chamada por um voluntário, um funcionário da loja, um nutricionista. Dizemos aqui que o cuidado do paciente é tarefa de todos. Esta iniciativa fez essa idéia se transformar em realidade."

Strike Helen, RN, BScN, MHA, Vice-Presidente do Fairview Patient Care Services, diz que a implementação do Time de Resposta Rápida foi uma das mudanças mais profundas que o hospital fez. "Acreditamos que o Time de Resposta Rápida atravessou todas as barreiras percebidas e reais associadas a comunicação e cultura organizacional. Todos os nossos funcionários, em todos os níveis, têm percebido uma maior autonomia que não existia antes."

A equipe é bem sucedida, em parte porque os líderes do hospital e os próprios membros da equipe criaram uma cultura em que cada chamada é válida. "Dizemos 'Se você está preocupado, nós estamos preocupados', diz Strike". "Agora estamos avaliando por que as pessoas não chamar a equipe quando poderiam tê-lo feito."

**Em Resumo:** o Fairview Ridges Hospital decidiu implementar os Times de Resposta Rápida - uma mudança de processo. Funcionários em todos os níveis agora se sentem habilitados a chamar o Time de Resposta Rápida e acredita que essa intervenção pode salvar vidas - uma mudança na cultura.

### **Our Lady of Lourdes está há 178 dias (e aumentando) sem infecção em Catéter Central**

Alguns avanços clínicos são resultantes de uma nova ciência ou uma nova tecnologia. Alguns, como a prevenção de infecções em catéteres centrais, dependem mais da educação e da reciclagem profissional. Mas isso não quer dizer que seja fácil.

"A mudança cultural é realmente a parte mais difícil", diz Robert Taylor, MD, Diretor Médico do Hospital Our Lady of Lourdes, um hospital do Grupo Ascension Health em Binghamton, Nova York. Lourdes, como é conhecido localmente, baixou sua taxa de infecção relacionada a catéteres dramaticamente implementando o Programa Central Line Bundle, uma das seis intervenções na Campanha do IHI pelas 100.000 Vidas (100,000 Lives Campaign). Usando este protocolo de cinco elementos essenciais no manejo de catéteres centrais, Lourdes tem rotineiramente ido além de sua meta inicial de 90 dias sem uma infecção. "Estamos atualmente em 178 dias, que é o nosso recorde", diz Jill Patak, RN, Especialista em Engenharia da Qualidade.

"A grande vantagem do pacote (bundle) é que ele já foi testado e é real", diz Taylor. "Se você implementá-lo você obterá resultados." E os resultados são o combustível para a mudança cultural. "Quando você tem evidências locais de que a mudança está funcionando, você tem um argumento muito forte que silencia um monte de céticos." E os profissionais que se perguntam se todos os cinco elementos são necessários para todos os pacientes são aconselhados a se perguntar: "Qual o elemento que eu deixaria para trás se esta fosse a minha mãe? "

Em Resumo: O Hospital Our Lady of Lourdes implementou o Central Line Bundle – uma mudança em um processo. Depois de verem como o Bundle poderia reduzir as taxas de infecção em cateter central à zero, o pessoal começou a considerar este novo processo como a coisa certa a fazer - uma mudança cultural.