



(<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

Introdução

1 of 10 ➔

Todos os anos, dois milhões de americanos adquirem uma infecção enquanto eles estão no hospital, e 90.000 morrem em função dessa infecção.¹

Em seu livro "Better: A Surgeon's Notes on Performance, o Dr. Atul Gawande conta a história dos esforços dentro do seu hospital para reduzir a incidência de infecções hospitalares. De acordo com Gawande, o maior desafio e oportunidade para a redução destas infecções é levar os médicos a lavarem as mãos.

Gawande conta a história de uma equipe de melhoria diligentemente tentando melhorar a aderência às orientações de higienização das mãos. Eles movem pias, mudam de sabonetes, postam sinais, mas não importa o quanto eles tentem, eles são incapazes de obter melhora significativa na aderência que resultaria em queda das infecções.

A história de Gawande ajuda a ilustrar que existem diferenças fundamentais entre a melhoria dos processos e a mudança da cultura. Enquanto a equipe pode ter melhorado os seus processos de higienização das mãos – deslocando pias, mudando sabonetes e letreiros – isso não foi suficiente para alterar fundamentalmente a cultura e assim, a aderência aos processos de higienização das mãos continua baixa.

Tanto a mudança de processos quanto a mudança de cultura são críticas para uma melhoria "pegar". Mas é importante entender que a melhoria de processos e a mudança de cultura nem sempre caminham de mãos dadas, e que uma não leva necessariamente à outra. Nesta lição, você aprenderá a diferença entre o processo de mudança e mudança da cultura - e como você pode usar esse conhecimento para ajudar a assegurar uma melhoria duradoura.

¹Centers for Disease Control and Prevention. CDC invests \$10 million for research to reduce infections in healthcare settings.

[http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?](http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?s_cid=mediarel_r060504_x)

[s_cid=mediarel_r060504_x](http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?s_cid=mediarel_r060504_x)

([http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?](http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?s_cid=mediarel_r060504_x)

[s_cid=mediarel_r060504_x](http://www.cdc.gov/media/pressrel/r060504.htm?s_cid=mediarel_r060504_x)). Accessed March 1, 2009.

²Gawande A. *Better: A Surgeon's Notes on Performance*. Picador: New York;2007:13-28

1 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