



(<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

Avaliação da Lição

← 10 of 10

Trabalhando com melhorias, uma mudança de processo

- ☐ (A) É uma mudança na forma com que uma tarefa é executada
- ☐ (B) Resulta em uma mudança na atitude de uma equipe
- ☐ (C) É uma mudança no resultado de um determinado procedimento
- ☐ (D) É uma mudança transformacional em que ocorre uma mudança organizacional

Trabalhando com melhorias, uma mudança de cultura é

- ☐ (A) A alteração na forma como uma tarefa é executada
- ☐ (B) Uma mudança que resulta em uma mudança no resultado
- ☐ (C) Uma mudança que resulta em uma mudança de comportamento
- ☐ (D) A mudança transformacional em que ocorre uma mudança organizacional

Dentro de um projeto de melhoria de desempenho

- ☐ (A) A mudança no processo sempre resulta em mudança na cultura
- ☐ (B) A mudança na cultura sempre resulta em mudanças no processo
- ☐ (C) A mudança no processo pode resultar em mudança de cultura, mas nem sempre
- ☐ (D) A mudança da cultura não resulta em mudanças no processo

☐ (E) A, B☐ (F) C, D**A teoria do desvio positivo se concentra em**☐ (A) A teoria do desvio positivo se concentra em☐ (B) Identificar os atributos de um bom desempenho☐ (C) Identificar oportunidades de melhoria☐ (D) Expressar apreciação pelo trabalho duro

Para responder a perguntas 5-8, imagine que a sua organização de saúde está tentando reduzir a fadiga do colaborador. Sua equipe está trabalhando em um programa de cochilo planejado oferecido para o pessoal que trabalha em turnos de mais de 12 horas. Você identificou uma sala apropriada para o cochilo e você tem informado os funcionários sobre a importância do descanso para garantir a segurança do paciente. Infelizmente, os dados revelam que os trabalhadores não estão tirando proveito do programa. Sua equipe está frustrada, pois este programa funcionou em outro hospital de uma cidade vizinha.

Neste exemplo, qual das seguintes alternativas é a mudança do processo?☐ (A) O cochilo planejado☐ (B) Os dados que mostram se os funcionários estão tirando o cochilo planejado☐ (C) A crença de que um cochilo planejado pode melhorar a segurança do paciente**Qual dos seguintes representa a mudança da cultura?**☐ (A) O cochilo previsto☐ (B) A sala designada para o cochilo☐ (C) A informação do pessoal sobre o cochilo☐ (D) A crença de que um cochilo planejado pode aumentar a segurança do paciente**Qual é a razão mais provável pelo fracasso do programa?**☐ (A) O cochilo não foi longo o suficiente.☐ (B) O espaço para o cochilo era muito barulhento.☐ (C) A cultura da organização não apoiou cochilos durante um turno de trabalho.

- ☐ (D) Os trabalhadores não estavam tão cansados quanto os gestores pensavam que estivessem.

Como a organização poderia usar a mudança na cultura para apoiar a mudança no processo?

- ☐ (A) Solicitar à equipe para dar opiniões sobre como reduzir a fadiga do trabalhador.
- ☐ (B) Desenvolver uma declaração que reforce as razões para o cochilo planejado.
- ☐ (C) Exigir o cochilo planejado e ter uma política de tolerância zero para quem não cumprí-lo.
- ☐ (D) A, B
- ☐ (E) B, C

Agora imagine que sua empresa está implementando um programa de treinamento para melhorar a comunicação entre enfermeiros e médicos. Seis meses após o treinamento do programa, uma cirurgia no sítio errado acontece. Os líderes da organização estão perplexos como tal erro poderia ter ocorrido. Eles descobrem que havia pouca comunicação entre o cirurgião e a enfermeira circulante no centro cirúrgico, e que ambos tinham participado do treinamento em equipe.

Qual é a razão mais provável para que o treinamento não tenha impedido a cirurgia no local errado?

- ☐ (A) Não houve mudança de processo que apoiasse a mudança cultural.
- ☐ (B) O cirurgião era problemático e deveria ser punido.
- ☐ (C) A enfermeira era problemática e deveria ser punida.
- ☐ (D) O treinamento da equipe não foi suficientemente longo ou abrangente.

Para reduzir a probabilidade de uma outra cirurgia no local errado, a organização pode planejar

- ☐ (A) Realizar outro curso de treinamento mais abrangente sobre o trabalho em equipe
- ☐ (B) Introduzir um briefing pré-cirúrgico em que todos os membros da equipe cirúrgica discutam as suas preocupações
- ☐ (C) Coletar dados sobre cirurgias em local errado dentro da organização e compartilhar os resultados com a equipe
- ☐ (D) A, B
- ☐ (E) A, B, C

Se a organização optou por introduzir um briefing pré-cirúrgico, isso representaria

- ☐ (A) A mudança de processo
- ☐ (B) A mudança de cultura
- ☐ (C) Nem um processo de mudança, nem cultura
- ☐ (D) Tanto a mudança de um processo quanto de cultura

Submit

← 10 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