

[\(http://www.ihi.org\)](http://www.ihi.org)[Courses](#)[Certificates](#)

MQ 106: Dominando Ciclos PDSA e Gráficos de Tendência

Lesson 3: Lição 3: Utilizando um Modelo de Gráfico de Tendência para Apresentar Dados

Contents

[Quando Você Precisa de um Gráfico de Tendência](#)[Uma Rápida Revisão](#)[Utilizando a Planilha do Gráfico de Tendência: Uma Demonstração](#)[Identificando o Gráfico de Execução](#)[Ajustando os Eixos X e Y](#)[Não Esprema \(ou Estique\) Seu Gráfico](#)[Linhas de Base e Linhas de Meta](#)[Contando Sua História Por Meio de Anotações](#)[Olhando para Denominadores e para o Quadro Geral](#)[Colocando os Gráficos Juntos](#)

Assessments

[🕒 Avaliação Após a Lição](#)

Quando Você Precisa de um Gráfico de Tendência

1 of 11 ➔

Para começar esta lição, imagine que você está no seguinte cenário:

Você faz parte de um time de melhoria que está lidando com o grande problema de tempos de espera no hospital que você trabalha. O hospital recebe frequentemente reclamações sobre o tempo de espera do Pronto-Socorro (PS). Na verdade, é muito comum que os pacientes venham ao PS e sejam admitidos para, simplesmente, desistirem e irem embora sem serem atendidos por um profissional. As coisas estão indo tão mal que as pessoas da comunidade começaram a escrever ao editor de um jornal local pedindo a publicação das inúmeras situações frustrantes pelas quais passam.



Está claro que para melhorar a qualidade do cuidado, diminuir os custos e aumentar a satisfação geral dos pacientes, é muito importante que esta questão seja resolvida. Também está claro que você está lidando com um sistema complicado e que as coisas, provavelmente, não vão ficar melhores da noite para o dia.

Para manter o rumo, seu time sabe que vocês irão precisar de uma meta específica e um plano para mensurar os resultados, à medida que testam diferentes mudanças. Após conversarem sobre isso, vocês concordam com o seguinte:

- Seu indicador (isto é, o dado que vocês vão utilizar para saber se estão progredindo) será a **porcentagem mensal de pacientes que deixa o PS antes de ser visto por algum profissional assistencial**. (Presumidamente, se houver redução no número de pacientes que desistem e vão para casa sem terem sido vistos por um profissional, isto pode indicar que os tempos de espera estão caindo.)
- Sua meta (isto é, o objetivo final de seu projeto de melhoria) será a de **reduzir para menos de 1 por cento a quantidade de pacientes que deixam o PS sem terem sido vistos por um profissional assistencial, dentro de nove meses**.

(Para saber mais sobre enunciados de meta e mensurações para melhoria veja o curso MQ 102: O Modelo para Melhoria: Sua Máquina para Mudança.

([http://app.ihl.org/lms/coursedetailview.aspx?](http://app.ihl.org/lms/coursedetailview.aspx?CourseGUID=41b3d74d-f418-4193-86a4-ac29c9565ff1)

[CourseGUID=41b3d74d-f418-4193-86a4-ac29c9565ff1](http://app.ihl.org/lms/coursedetailview.aspx?CourseGUID=41b3d74d-f418-4193-86a4-ac29c9565ff1)))

Agora, vamos supor que, à medida que testa algumas mudanças, você colete determinados dados no PS de fevereiro à outubro de 2013. Nesta lição e na lição seguinte vamos examinar os dados que você coletou e saber como você pode utilizá-los para:

- Calcular seu indicador.
- Colocar os achados em um gráfico, com base em seus cálculos.
- Utilizar seu gráfico de tendência para determinar que tipo de impacto suas mudanças realmente trouxeram.

Nesta lição, vamos fornecer a você uma tabela Excel para que você construa um gráfico de tendência. Na Lição 4, vamos ensinar alguns métodos diferentes que você poderá utilizar para interpretar melhor o significado dos gráficos de tendência.