



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

Courses

Certificates

MQ 102: O Modelo de Melhoria: Sua Máquina para Mudança

Lesson 4: Lição 4: Desenvolvendo Mudanças

Contents

Desenvolvendo Mudanças:
Reunindo Pessoas para
Trabalharem

Seis Maneiras Úteis para o
Desenvolvimento de Mudanças

Utilizando Conceitos de
Mudanças para Gerar Ideias

Abundância de Ideias de
Mudanças

Gerar Algumas Boas Mudanças a
Serem Testadas

Assessments

🕒 Avaliação da Lição

Seis Maneiras Úteis para o Desenvolvimento de Mudanças

← 2 of 6 →

Aqui estão seis técnicas básicas para a geração de boas ideias para mudanças.

Pensamento crítico sobre o sistema atual¹

Por vezes, a simples reflexão sobre os problemas pode gerar algumas boas ideias para mudança. Se você desenhar um fluxograma do seu processo atual pode ser possível identificar partes do sistema que não estejam funcionando ou que sejam desnecessariamente complexas. Outra maneira de pensar de forma crítica é coletando e analisando dados sobre a forma como seu atual sistema funciona (por exemplo, como você está se comunicando com as pessoas à respeito das reuniões). Estes dados, uma vez analisados, podem, conseqüentemente, ajudá-lo a identificar problemas e elaborar mudanças para resolvê-los.

Comparação

A comparação do seu processo com a “melhor prática” pode ajudar você a identificar onde estão as falhas do seu próprio sistema. Por exemplo, existem 40 pessoas frequentando as reuniões de doação de sangue? Por quê? Como você pode reproduzir isto? Baseado nesta análise, você pode desenvolver ideias para melhorar seu desempenho. Isto é conhecido como *benchmarking* (avaliação comparativa).

Veja pela perspectiva do paciente

Quando você olha para o sistema de assistência pela perspectiva do paciente você vai enxergar oportunidades de melhoria que nem sempre são visíveis ao prestador de assistência. Há muito barulho quando você está tentando dormir? Luzes muito intensas lhe causam dor de cabeça? Você precisa esperar muito para obter seus resultados de exames? Entrevistar ou acompanhar os pacientes durante o processo assistencial são técnicas úteis para a geração de boas ideias

para mudanças. (Mantendo nosso exemplo, pergunte a alguém que tem frequentado as reuniões como ele ou ela melhoraria o esquema das reuniões.)

Utilizando a tecnologia¹

Se você está procurando reduzir erros de medicação em sua unidade, você poderia considerar a implantação de um código de barras para medicamentos. Este é apenas um exemplo de como a tecnologia pode conduzir à melhoria (por ex. automação, um novo equipamento ou novos sistemas de informação). Por exemplo, você pode utilizar as redes sociais para enviar convites aos voluntários para as reuniões (Facebook ou Twitter, talvez)? Mas, cuidado: uma tecnologia que não é confiável ou que simplesmente faz com que um sistema ruim se torne mais acessível via internet não é necessariamente a solução que você procura.

Pensamento criativo¹

De onde vêm as novas ideias? Você pode gerar uma faísca de pensamento criativo de várias formas, incluindo o fato de simplesmente separar um tempo para exercitar este tipo de pensamento, ou se expor à situações que façam gerar novas ideias (tal como assumir o papel do paciente), ou identificar barreiras que limitam as mudanças que você quer fazer e encontrar maneiras para desfazer tais barreiras, ou considerar temporariamente metas não realistas (“Vou conseguir que 1.000 pessoas venham para próxima reunião”) que possam romper com sua velha maneira de pensar. Alterar a data da reunião ou tocar uma música poderia ser simplesmente o que você necessita para conseguir mais voluntários que frequentem as reuniões.

Utilizando conceitos de mudança¹ Continue a ler . . .

¹ Langley GJ, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers; 1996.