



(<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

Utilizando Conceitos de Mudanças para Gerar Ideias

← 3 of 6 →

Um **conceito de mudança** é uma noção ou uma abordagem geral à mudança que tem sido reconhecida como útil no desenvolvimento de ideias específicas que conduzem à melhoria. A combinação criativa destes conceitos de mudança com o conhecimento sobre assuntos específicos podem ajudar a gerar ideias para teste. Depois de gerar ideias, faça ciclos Planejar-Desenvolver-Estudar-Agir (PDSA) para testar, em pequena escala, uma mudança ou um grupo de mudanças a fim de verificar se as mesmas resultam em melhoria. Se sim, expanda os testes e incorpore gradualmente amostras cada vez maiores até que você esteja confiante de que as mudanças possam ser adotadas de forma cada vez mais ampla.

Abaixo se encontram nove categorias que são direcionadores úteis para um total de 72 conceitos de mudanças.² Existem muitos conceitos dentro de cada categoria, mas selecionamos apenas um para cada uma delas, para servir de exemplo. (Para ilustrar as várias categorias, vamos manter nosso cenário de conseguir mais voluntários para frequentarem as reuniões).

Categoria (Category)	Conceito de Mudança (Change Concept)	Questões a serem feitas (Questions to ask)	Exemplo dos Vo (Volunteer Ex)
1) Eliminar Desperdício	Eliminar coisas que não estão sendo utilizadas	Você consegue pensar em uma atividade ou recurso que não agregue valor?	Você pode fazer reuniões curtas? As reuniões são necessárias?
2) Melhore o fluxo de trabalho	Identifique e remova gargalos	Existe algum aspecto nos seus processos que impede que o trabalho flua como deveria?	Você tem uma pauta de reunião? Está claro o que pretende alcançar?
3) Otimize o estoque	Relacione o estoque com a demanda prevista	Você tem itens sobrando ou faltando dentre os que você utiliza ou fornece? Seu trabalho fica parado por que estes itens estão mal organizados ou indisponíveis?	Você tem um laptop para mostrar à todos os folhetos?
4) Mude o ambiente de trabalho	Cuide das coisas básicas	Mudar o ambiente de trabalho por si só pode tornar todos os outros processos de mudança mais efetivos. A cultura acolhe ou resiste a novas ideias?	Talvez você precise fazer reuniões em um local tranquilo. As pessoas distraídas facilmente
5) Interface Produtor/Consumidor	Foque no resultado	Quais são as necessidades das pessoas a quem você serve? Eles compreendem o valor de seus serviços? Eles têm ideias sobre como você pode melhorar?	Ao final de cada reunião pergunte às pessoas as oportunidades de melhoria do seu projeto?
6) Gerencie o tempo	Execute tarefas em paralelo	Você pode reduzir o tempo gasto na execução de qualquer tarefa na organização (sejam tempos de espera ou o tempo gasto para gerar uma ideia ou produto)?	Você pode enviar as agendas das reuniões para que os voluntários venham

7)Foque na variação	Padronização (formalize o processo)	Quais aspectos do seu sistema sofrem variações, tornando seus resultados imprevisíveis?	É possível encontrar que sirva para todos rotina na agenda ser voluntários?
8)Foque na prevenção/detecção de erros	Utilize lembretes	Você pode tornar mais difícil que as pessoas cometam erros em seu sistema? Por exemplo, você pode fazer com que a informação necessária para a execução de determinada tarefa esteja disponível em um checklist (ao invés da memória)?	Você pode enviar um para que os voluntários esqueçam da reunião
9)Foque no Produto ou Serviço	Ouçá os consumidores	O serviço ou produto que você fornece é bom? Pode ser melhor?	Além de folhetos, ex maneira melhor para pessoas?

A página do site do *Institute for Health Improvement* (IHI) também contém a lista completa dos conceitos de mudança, bem como exemplos na Saúde:

<http://www.ihi.org/knowledge/Pages/Changes/UsingChangeConceptsforImprovement.aspx>

(<http://www.ihi.org/knowledge/Pages/Changes/UsingChangeConceptsforImprovement.aspx>)

Sua vez

Vamos dizer que você esteja realizando um projeto para melhorar a adesão à lavagem das mãos. Identifique qual a categoria de conceito de mudança utilizada para as mudanças listadas abaixo:

1. Instale dispensadores de álcool gel nas áreas onde há trânsito alto de pessoas.
2. Certifique-se de que haja sabonete em quantidade suficiente, disponível para as demandas da equipe.
3. Utilize álcool gel ao invés de sabão por ser menos agressivo para as mãos da equipe.

Pergunta Aberta: Escreva suas três respostas abaixo.

Resposta:

1. Mude o Ambiente de Trabalho
2. Otimize o Estoque
3. Foque no Produto ou Serviço

² Estas nove categorias gerais foram desenvolvidas pelo Associates in Process Improvement. Veja *The Improvement Guide, 2nd edition* (Langley GJ, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers; 2009) para obter uma lista dos 72 conceitos de mudança, bem como exemplos de como foram aplicados no processo de melhoria, ambos dentro e fora do sistema de saúde.