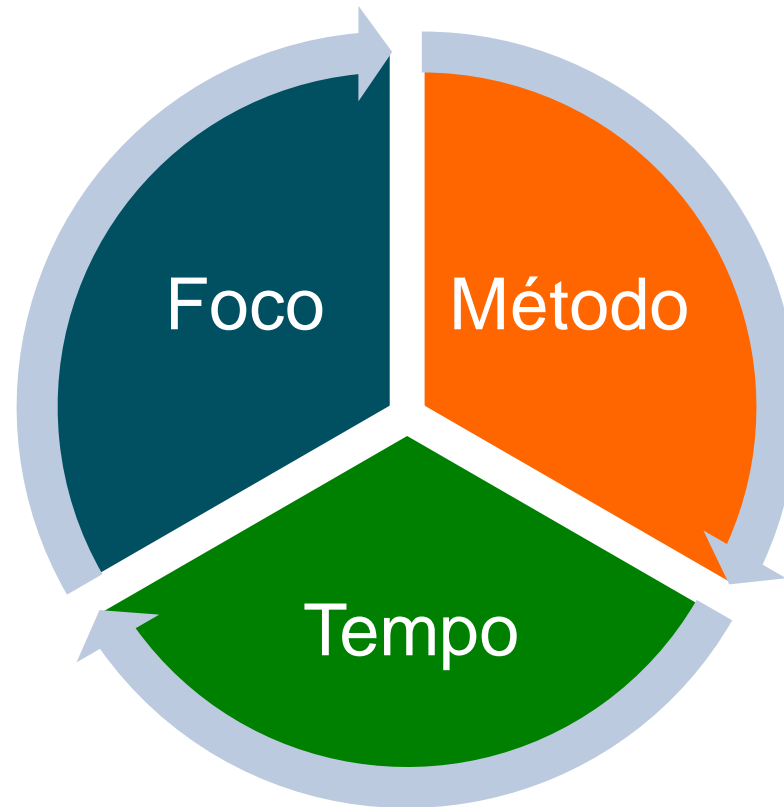


Modelo de Melhoria As Três Questões

Especialistas em Melhoria - IHI

As Três Disciplinas para a Melhoria



Projeto de Melhoria

Identificar o Problema

Quantificar o problema e identificar os processos que estão gerando o problema

Definir objetivos

Analisar as causas, gerar ideias de mudanças

Identificar e Desenvolver as ideias de mudanças

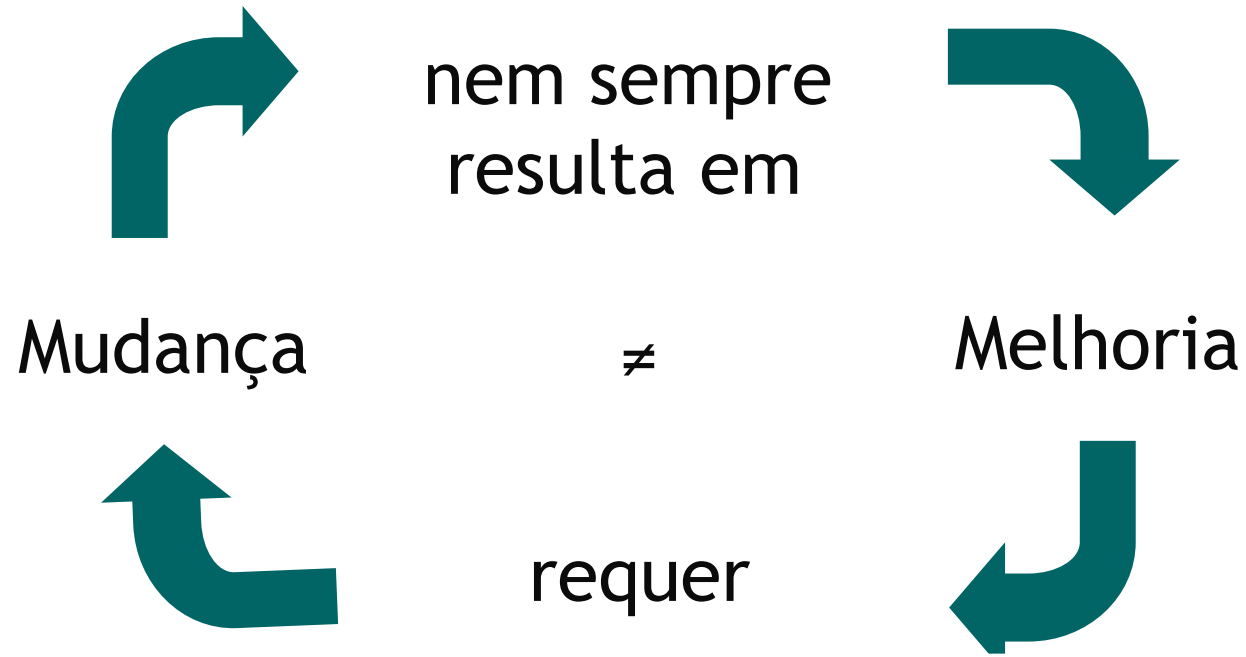
Testar as ideias de mudança com o método científico (PDSA) para atingir o objetivo

Implementar as mudanças que passaram nos testes

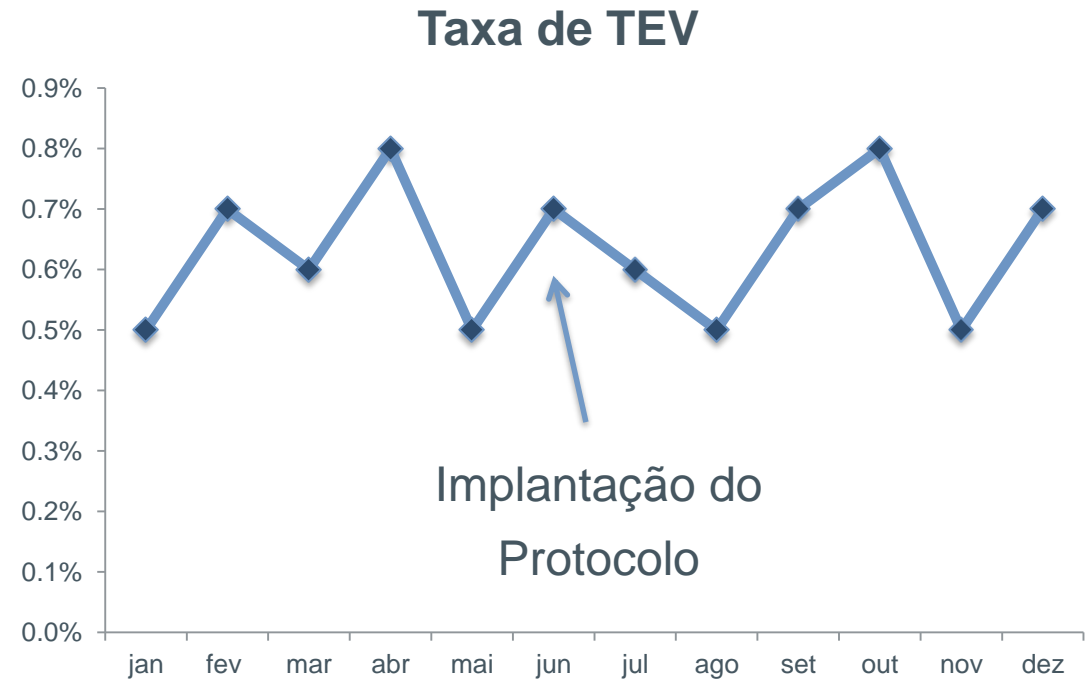
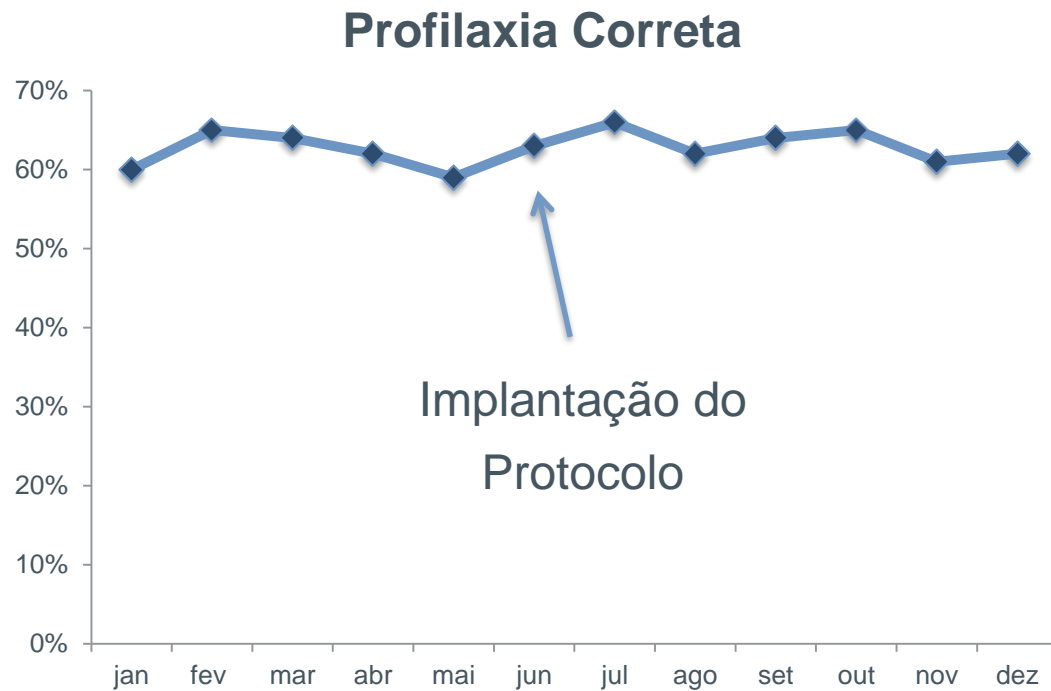


Mudança e Melhoria

Conceito fundamental



Implantação do Protocolo de Profilaxia de Tromboembolismo Venoso é uma melhoria?

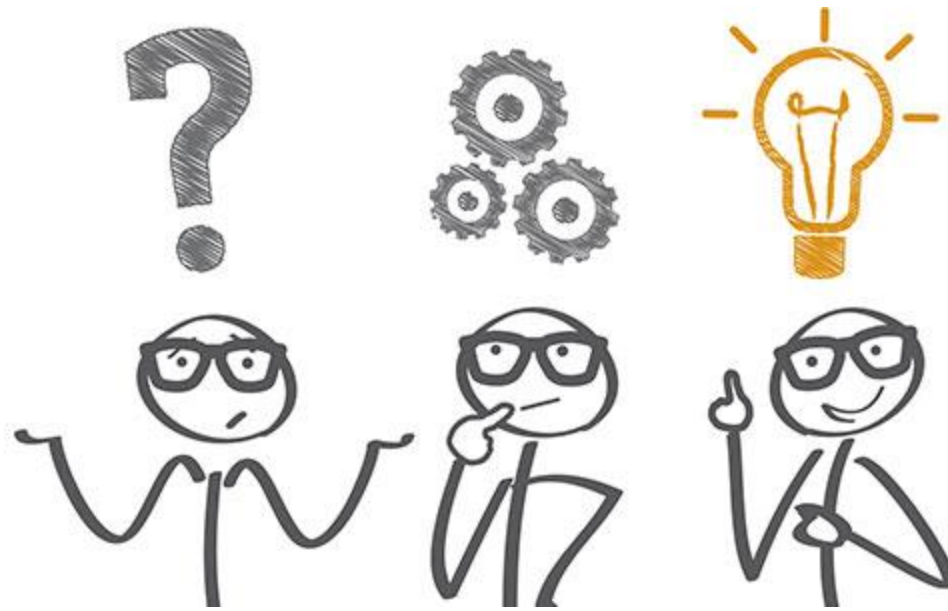


Estrutura para Melhoria

- Definir Objetivo
 - Precisamos saber o que queremos melhorar e porque;
- Estabelecer Indicadores
 - É preciso estabelecer critérios para saber quando uma mudança é uma melhoria para o objetivo declarado;
- Identificar Mudanças
 - Precisamos encontrar mudanças, desenvolvê-las, testá-las e implementá-las.



As Três Questões Fundamentais

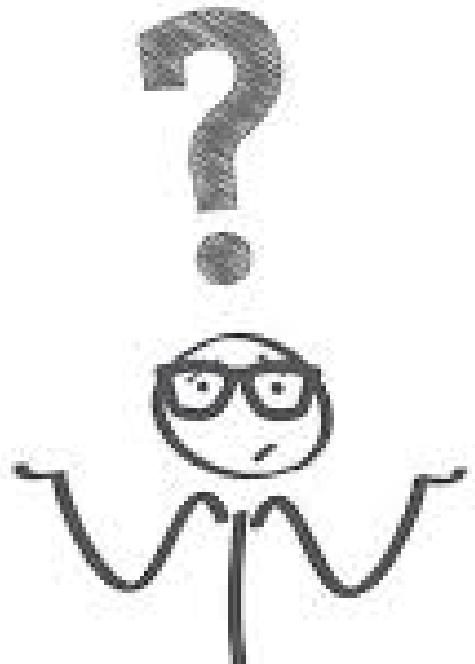


Estrutura para Melhoria:

1. Objetivo

Saber o que queremos melhorar e porque

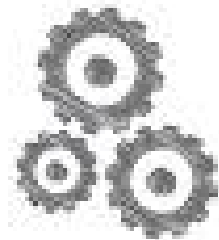
“Se eu tivesse uma hora pra resolver um problema e minha vida dependesse dessa solução, eu passaria 55 minutos definindo a pergunta certa a se fazer”



Estrutura para Melhoria:

2. Medidas (indicadores)

Estabelecer critérios para saber quando uma mudança é uma melhoria



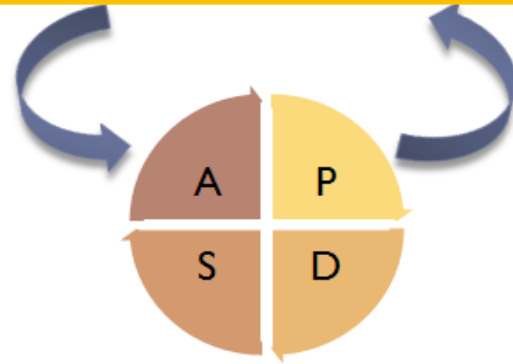
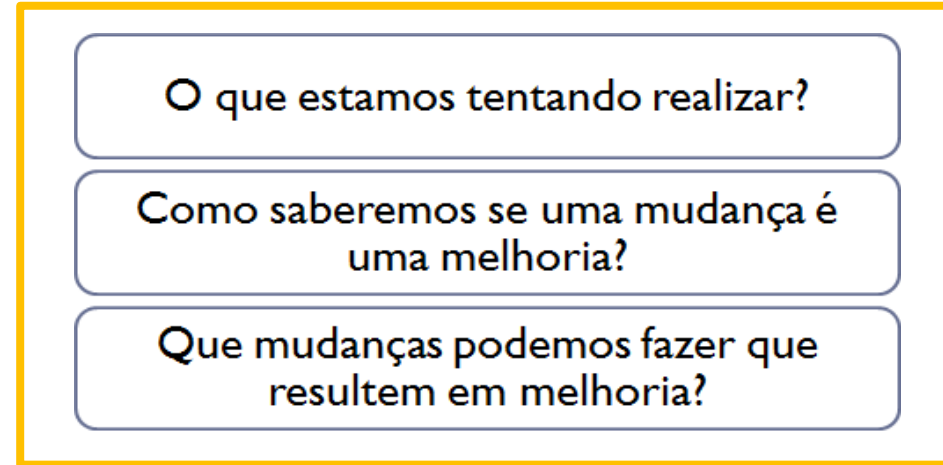
Estrutura para Melhoria:

3. Mudanças

Encontrar boas mudanças, desenvolvê-las, testá-las e implementá-las.



Modelo de Melhoria



Fonte: Langley, et al. *Modelo de Melhoria*, 2011.



Q1. O que estamos tentando realizar?

Para responder a primeira questão, tenha em mente:



Uma descrição geral do contexto e do problema



Os resultados esperados (objetivos)



As fronteiras para as atividades

Descrição geral do contexto e do problema

A descrição geral do contexto fornece informações sobre o problema

A descrição deveria comunicar porque este esforço é importante, porque estamos realizando essa iniciativa.



Os resultados esperados

Verbo no infinitivo + complemento

Os verbos tipicamente utilizados são: reduzir, aumentar, melhorar etc. O complemento fornece informação sobre os indicadores que serão utilizados na iniciativa.



Exemplo



O que?

Quanto?

Reduzir a densidade de IPCS/CVC
na UTI cardiológica
em 40% (de 10 para 6)
até janeiro de 2018.

Onde?

Quando?



O que?

- Estabelece o indicador a ser melhorado e a direção (a frase geralmente inicia com ***reduzir ou aumentar***).



Para quem?/Onde? (escopo)

- População ou pacientes alvo. Define o processo ou o sistema que se quer melhorar.



Quanto?

- Declara o impacto esperado no indicador: de (situação atual) para (situação desejada) – ambicioso porém atingível.



Até Quando?

- Especifica um prazo.



No nosso Hospital o tempo entre a alta médica e a efetiva liberação do leito para utilização por outro cliente é de aproximadamente 4 horas.

A redução do tempo permitirá uma melhor utilização dos leitos: maior taxa de renovação de leitos, menor tempo de espera de clientes, redução de desperdícios e consequente aumento nos ganhos da instituição, colaborando para filantropia autossustentável da organização.

Objetivo: reduzir o tempo entre a alta médica e a efetiva liberação do leito na unidade A de 4 horas para 2 horas em 6 meses a partir do início do projeto



Q2. Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Quase sempre necessitamos de dados!

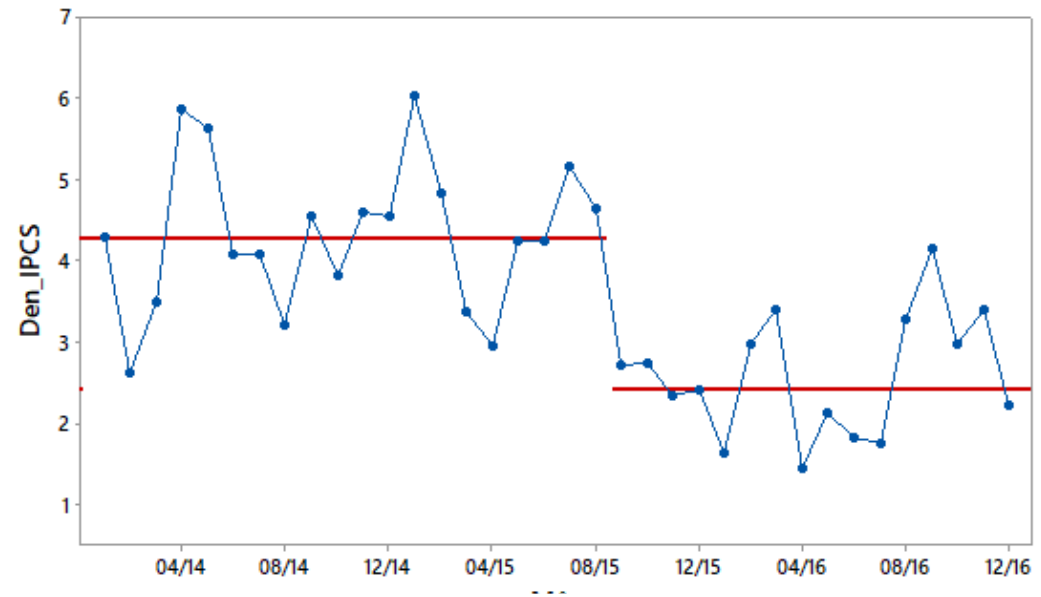
O que estamos tentando realizar?

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Que mudanças podemos fazer que resultem em melhoria?

Exemplo

Densidade de IPCS-CVC



Q3. Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhoria?

O que estamos tentando realizar?

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Que mudanças podemos fazer que resultem em melhoria?



Um bom processo é aquele em que as pessoas têm facilidade de fazer as coisas certas e dificuldade de cometer erros.



Q3. Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhoria?

As ideias para obtermos boas mudanças nos processos podem vir de várias formas:

- Análise crítica sobre processo/produto atual
- Uso de novas tecnologias
- Pensamento criativo
- Uso de conceitos de mudança
- **Pacote de mudanças**



Conceitos de Mudança

Eliminar erros:

- Use lembretes
- Use diferenciação
- Use restrições
- Use recursos que propiciem que uma ação seja executada de forma adequada



Conceitos e Ideias de Mudança

- Conceito de mudança
 - Uma noção geral que se desdobra em atividades concretas que levam a melhoria
 - Exemplo: melhorar comunicação com paciente
- Ideia de Mudança
 - Deve ser específica o bastante para descrever como a mudança pode ser testada e implementada
 - Exemplo: organizar uma reunião, enviar cartas, sms, etc.

