

## APÊNDICE 1:

# Passo a passo para adaptar e testar as ferramentas para o envolvimento do paciente e da família

> Começar





## APÊNDICE 1:

# Passo a passo para adaptar e testar as ferramentas para o envolvimento do paciente e da família

Guia Prático Integrando pacientes e familiares na equipe de cuidados e na tomada de decisão para prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS).

[> Clique para baixar](#)





**Estratégias para o envolvimento do paciente e da família**

pág 4



**Ferramentas para o envolvimento do paciente e da família**

pág 5



**Utilizando o modelo de melhoria para implementar uma mudança**

pág 7



## Estratégias para o envolvimento do paciente e da família

Envolver o paciente e a família promove uma maior colaboração entre o sistema de saúde, pacientes, familiares e profissionais, melhorando a percepção sobre o cuidado e auxiliando na prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde. Entender a importância e ter vontade são etapas do processo; mas, além disso, é preciso utilizar um método para que se tenha um bom resultado.

### Por que este passo a passo foi elaborado?

Para instrumentalizar profissionais de saúde na elaboração de estratégias ao envolver pacientes e familiares como parceiros na prevenção das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

### Como envolver o paciente e a família na prática, dentro da minha instituição?

- Convide-os para participar da elaboração dos PDSAs (**P**: *plan*, planejar; **D**: *do*, fazer; **S**: *study*, estudar; **A**: *act*, agir) relacionados ao engajamento de paciente/família.
- Convide-os para participar das reuniões do projeto de prevenção de IRAS.
- Envolve o paciente e a família na elaboração e validação de todo material educativo destinado a eles.
- Implante a visita estendida na unidade de terapia intensiva (UTI) em parceria com o paciente e a família.
- Favoreça o acesso ao prontuário para o paciente e para a família.
- Envolve o paciente e a família nos cuidados para o preparo da alta.
- Utilize, na área física do leito, um quadro branco ou qualquer outro quadro/painel para facilitar a comunicação entre o paciente, a família e a equipe multidisciplinar.
- Institua a pré-visita ao paciente e à família como forma de identificar dúvidas ou preocupações, que deverão ser respondidas pela equipe.



Para saber mais sobre o envolvimento do paciente e da família nos cuidados **clique aqui**.





# Ferramentas para o envolvimento do paciente e da família

Como você já viu no Guia Prático Integrando pacientes e familiares na equipe de cuidados e na tomada de decisão para prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), do projeto Saúde em Nossas Mãos, uma das estratégias é instituir as visitas multidisciplinares com a participação de pacientes e de familiares. Nesse momento, a equipe deve receber ativamente a opinião do paciente e da família e usar as informações para a melhoria, o planejamento e o estabelecimento de objetivos diários. Existem ferramentas que podem ser utilizadas para auxiliar o paciente e a família a fazerem perguntas para a equipe, no momento da visita multidisciplinar ou durante a internação na unidade.

**A seguir, explore algumas ferramentas que podem ser utilizadas no dia a dia.**

## Faça 3 perguntas (ask me 3)

É uma ferramenta elaborada para auxiliar o paciente e a família a tornarem-se membros ativos do seu cuidado, melhorando o processo de comunicação. Está estruturada em 3 perguntas que o paciente deve fazer em qualquer contato com o sistema de saúde.

Encoraje o paciente e o familiar a utilizarem essas perguntas quando forem conversar com profissionais, em um atendimento ambulatorial ou hospitalar. O folheto pode ser impresso e tem um espaço destinado para inserir as respostas, ajudando no alinhamento das expectativas e na comunicação com as demais pessoas do grupo de apoio, familiar ou social do paciente.



[Clique para acessar](#)



## Ferramentas para o envolvimento do paciente e da família

### Diário #ficaadica:

Construída pelo projeto Saúde em Nossas Mãos, é uma ferramenta que pode auxiliar o paciente e a família no processo de cuidado na UTI, lembrando e ajudando a equipe assistencial a prevenir infecções. O **diário #ficaadica** pode ser impresso e usado como instrumento de educação/informação sobre as medidas preventivas e como forma de comunicação. Há um espaço para registro de dúvidas e de informações que não devem ser esquecidas na próxima interação.



Clique para acessar





# Utilizando o modelo de melhoria para implementar uma mudança

## Passo 1:

### Converse com a liderança da instituição

Valide com a liderança a utilização de ferramentas e o seu apoio.

## Passo 2:

### Forme uma equipe

Identifique profissionais parceiros para testar a utilização das ferramentas.

## Passo 3:

### Utilize o modelo de melhoria

#### Modelo de Melhoria

O que estamos tentando realizar?

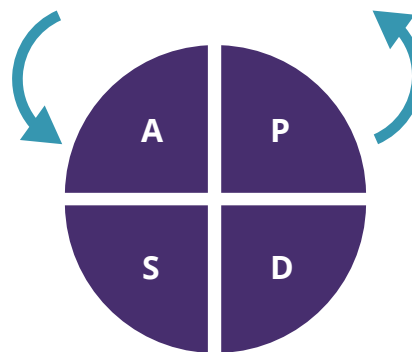
**Definir um objetivo:** é preciso saber o que queremos melhorar e o porquê.

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

**Estabelecer indicadores:** é preciso estabelecer critérios para saber quando uma mudança é uma melhoria, visando o objetivo declarado.

Que mudanças podemos fazer que resultem em melhoria?

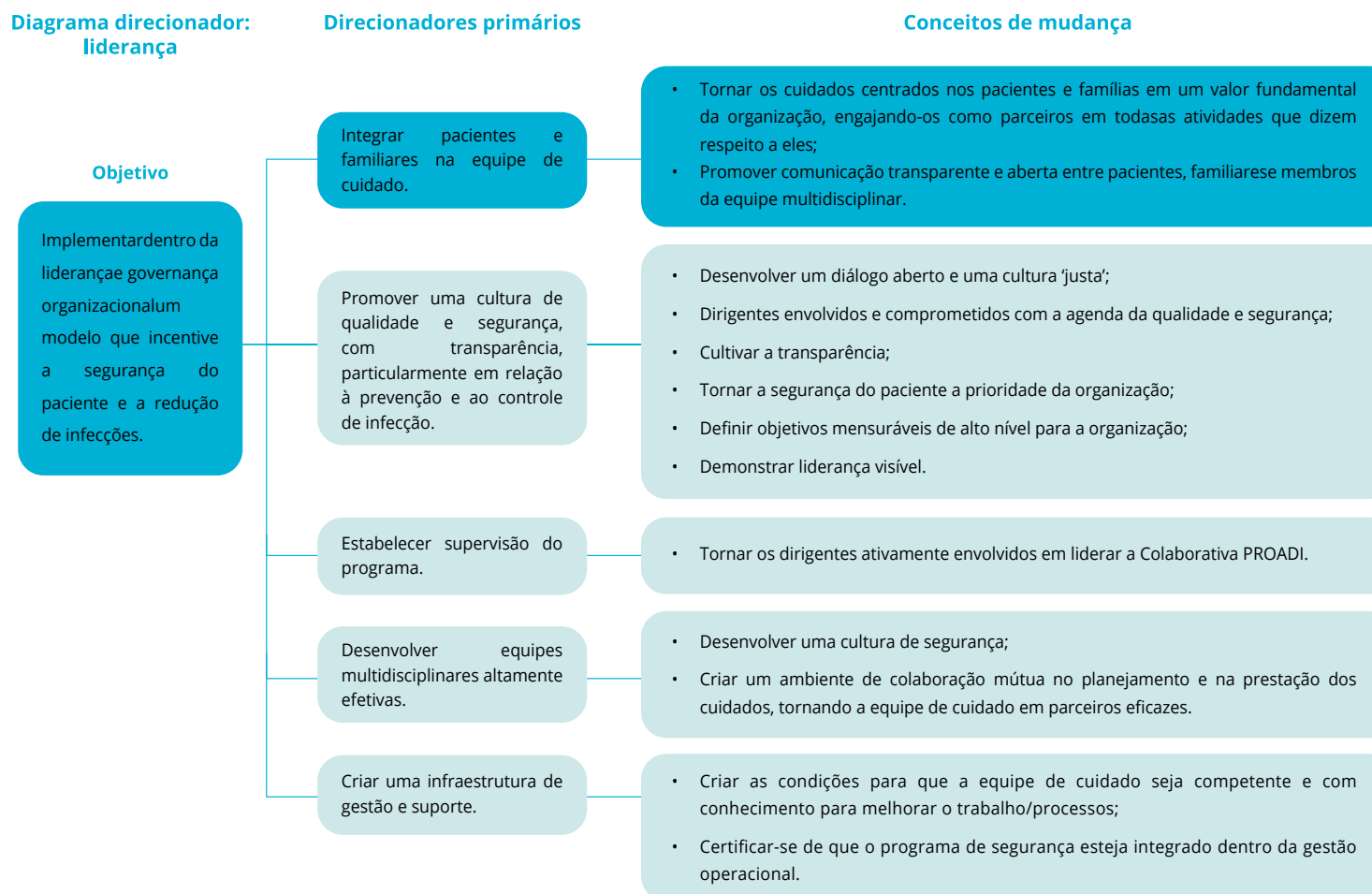
**Identificar Mudanças:** precisamos encontrar mudanças, desenvolvê-las, testá-las e implementá-las.





# Utilizando o modelo de melhoria para implementar uma mudança

O Guia Prático Integrando pacientes e familiares na equipe de cuidados e na tomada de decisão para prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), do projeto Saúde em Nossas Mãos, propôs ideias de mudanças representadas através do diagrama direcionador (DD) de liderança. Vamos lembrar:







Os conceitos sinalizados no DD estão refletidos na nossa teoria de mudança para integrar pacientes e familiares na equipe de cuidados e na tomada de decisão na perspectiva da liderança e equipes assistenciais. Nos conceitos de mudança, identifique as ideias que têm relação com os valores institucionais, para que seja um fator facilitador inicial.

A seguir, destacamos uma ideia de mudança, com o intuito de demonstrar as etapas que precedem à implementação.

Integrar pacientes e familiares na equipe de cuidados e na tomada de decisão	
Conceito de mudança	Mudanças
<p>Tornar os cuidados centrados nos pacientes e famílias num valor fundamental da organização, engajando-os como parceiros em todas as atividades que dizem respeito a eles.</p>	<p><b>1. Envolver o paciente e família no processo de higiene das mãos de todos os envolvidos no cuidado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estimular a inclusão dos mesmos como verificador da adesão à higiene das mãos e das diretrizes de prevenção de IRAS;</li><li>• Educar o paciente/família quanto à importância da higiene das mãos;</li><li>• Incentivar familiares à higienizarem as mãos e respeitarem as medidas de precaução de contato, quando indicadas;</li><li>• Empoderar o paciente e família para solicitarem que o profissional de saúde lave as mãos nos 5 momentos;</li><li>• Garantir a presença de álcool gel próximo ao leito e sob visualização do paciente e família.</li></ul> <p><b>2. Informar/ Educar o paciente e familiares sobre a forma como podem ajudar a prevenir a infecção associada a PAV, IPCLS e ITU-AC.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Criar as condições para que família/paciente se sintam confortáveis em colaborar para a adesão ao <i>bundle</i> PAV, IPCLS e ITU-AC. Pacientes/família empoderados para perguntar e lembrar:</li><li>• <b>PAV:</b> sobre a realização de higiene oral 3 X dia, manutenção da cabeceira 30° e previsão de retirada do tubo; estimular e permitir a presença da família no processo de despertar diário como forma de minimizar a ansiedade/agitação do paciente;</li><li>• <b>IPCLS:</b> verificar se curativo limpo e seco, data de troca do curativo e do sistema de infusão, checar a realização de desinfecção de conectores por 5-15 seg., e previsão da retirada do CVC;</li><li>• <b>ITU-AC:</b> realizar de higiene íntima 3 X dia (se paciente consciente, orientado e atividade motora de MMSS preservadas, estimular/oferecer a possibilidade do paciente executar a higiene íntima), volume da bolsa coletora, permanência de bolsa coletora abaixo do nível da bexiga e 10 cm distante do chão, previsão de retirada da sonda.</li></ul> <p><b>3. Incluir o paciente e familiares no estabelecimento dos objetivos diários dos cuidados e participação nas visitas multidisciplinares ou passagem de plantão.</b></p>



## De que forma podemos comunicar e educar o paciente e a família para a prevenção de IRAS na UTI?

Empoderando o paciente e a família para participarem ativamente no processo de cuidado na UTI, através da utilização de instrumentos educativos.

A seguir, explore cada item do Diário #ficaadica!

# DIÁRIO#ficaadica

**PACIENTE/FAMÍLIA:**  
Cuidados na prevenção de infecções

**Você pode ser nosso parceiro no processo de cuidados do paciente e ajudar a equipe da UTI a prevenir infecções.**

**O objetivo deste diário é dar dicas de como acompanhantes poderão ajudar nesse processo.**

Observe a figura abaixo e identifique se o paciente está utilizando algum dispositivo nos lugares sinalizados com e podendo apresentar para auxiliar na recuperação do paciente, porém são uma barreira na barreira natural do paciente contra infecções.

Para evitar que esses dispositivos levem germes para dentro do paciente, são necessários alguns cuidados que você também pode ajudar a realizar!

**#dicas para auxiliar nos cuidados**

**+ Ventilação mecânica:**

1. Ajude a manter a boca do paciente limpa. Verifique ou pergunte à equipe de enfermagem se a higiene oral foi realizada 3x ao dia.
2. Observe se a **cabecela da cama está elevada em 30° a 45°**. Se não estiver, avise a equipe.
3. Observe se as **mangueiras ligadas ao tubo estão sempre secas e limpas** por dentro, ou seja sem presença de ar condensado. Avise a equipe se não estiverem.
4. Pergunte quando o paciente irá despertar, para ficar junto dele neste momento. Isso pode trazer conforto, segurança e diminuir sua ansiedade.

**+ Cateter Venoso Central:**

1. Apenas a equipe de saúde pode mexer no cateter. Você pode ajudar observando se o **curativo está sempre limpo** e em boas condições.
2. Lembre o profissional de **SEMPRE higienizar as mãos ANTES** de mexer no cateter.
3. Observe se a equipe **limpa os conectores** antes de administrar medicamentos.

**+ Sonda Vesical de Demora:**

1. Observe se a altura da bolsa está 10cm acima do chão. Avise a equipe se não estiver.
2. A bolsa **não deve estar cheia** (máximo 2/3 da capacidade total). Observe o volume de líquido na bolsa e avise a equipe para esvaziar, quando necessário.
3. Verifique ou pergunte se foi realizada higiene íntima no paciente **pelo menos uma vez ao dia**.

## DIÁRIO#ficaadica

**VISITA OU ROUND MULTIDISCIPLINAR**

É uma conversa realizada ao lado da cama do paciente, na qual os profissionais envolvidos no cuidado do paciente decidem as condutas sob o ponto de vista de dois ou mais profissionais. Pacientes e acompanhantes poderão ajudá-los na definição do melhor plano de cuidados para o paciente, participando deste momento.

**Sugestões para participação, que poderão ajudar o paciente e equipe:**

1. Há previsão para retirada do tubo (ventilação mecânica) do paciente?
2. Qual o melhor momento de retirar o tubo (ventilação mecânica) do paciente?
3. Qual a necessidade de manter o paciente com o cateter venoso central?
4. Qual a necessidade de manter o paciente com a sonda vesical?  
**OU**  
Quando poderá ser retirada a sonda vesical do paciente?
5. Qual o principal problema?  
- O que deve ser feito para resolvê-lo?  
- Por que isto é importante?  
- O que posso fazer para ajudar?

**Liste dúvidas ou questões que você poderá fazer aos profissionais:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Lembre-se sempre:**  
Você não precisa se sentir envergonhado por não entender algo, você deve perguntar sempre que achar necessário. A equipe responderá suas dúvidas e assim, juntos, ajudarão o paciente.



## **Gostei da ferramenta. Posso sair utilizando o diário #ficaadica na minha instituição?**

Não, é necessário organizar as etapas para sua implementação.

Vamos relembrar o método de Ciência da Melhoria utilizado no projeto Saúde em Nossas Mãos.

### **Você sabia?**

- A realização dos testes é fundamental, mesmo que isso já tenha dado certo em outras instituições.
- É importante testar em pequena escala (PDSA) para obter conhecimento, minimizando o risco.
- Em um teste:

- ✓ **Falhas são esperadas;**
- ✓ **Lições são aprendidas;**
- ✓ **A resistência tende a ser menor.**





**Abaixo, apresentamos um modelo de PDSA que pode ser usado no teste:**

**PDSA DE TESTE DE MUDANÇA**

**EQUIPE:**

**DATA:**

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

**Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:**

**PLANEJAMENTO:**

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



**...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO**

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

**PDSA DE TESTE DE MUDANÇA**

**EQUIPE:**

**DATA:**

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
Clique aqui - veja como preencher			

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

Clique aqui - veja como preencher

**PLANEJAMENTO:**

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1- 2- 3- 4- 5- Clique aqui - veja como preencher	1- 2- 3- 4- 5-	1- 2- 3- 4- 5-	1- 2- 3- 4- 5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1- 2- 3- Clique aqui - veja como preencher	1- 2- 3- Clique aqui - veja como preencher



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





## Após relembrar algumas etapas, veja como o Hospital Esperança realizou o seu PDSA para utilização do diário #ficaadica na UTI:

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA - CICLO: 5:

EQUIPE: Maria da Silva, João Macedo, Juliana Ferraz. Hospital Esperança, Unidade de Terapia Intensiva (UTI). DATA: 04/11/2020

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
É possível utilizar o diário #ficaadica para educação e comunicação de pacientes e familiares para prevenção de IRAS na UTI?	Maria da Silva	05/11/2020	UTI

### Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

- ✓ Quais as dificuldades encontradas pela equipe na compreensão do diário #ficaadica?
- ✓ Quais limitações que a equipe irá apresentar ao passar as informações para os pacientes e familiares?
- ✓ Quais as dúvidas referentes à utilização do diário #ficaadica os pacientes e familiares irão relatar?
- ✓ O paciente e família irão utilizar o diário #ficaadica para anotar as dúvidas?
- ✓ O paciente e família irão utilizar as dúvidas para discutir com a equipe multidisciplinar?



## Planejamento

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizada	Onde deve ser realizado
1. Reunir com a equipe de melhoria e coordenação da UTI para combinação do teste.	1. João Macedo	1. 05/11/2020	1. Sala de reuniões
2. Imprimir colorido o diário #ficaadica em folha A4.	2. João Macedo	2. 05/11/2020	2. UTI
3. Escolher o profissional que irá aplicar o diário #ficaadica.	3. Maria da Silva	3. 05/11/2020	3. UTI
4. Orientar o profissional sobre o diário #ficaadica.	4. Maria da Silva	4. 06/11/2020	4. UTI
5. Escolher um paciente e família para realizar o teste.	5. Juliana Ferraz	5. 06/11/2020	5. UTI
6. Testar o diário #ficaadica com um paciente e familiar.	6. Juliana Ferraz	6. 06/11/2020	6. UTI



Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1. Que as equipes não apresentem dificuldades na compreensão do diário #ficaadica.	1. Grau de compreensão do diário #ficaadica: de 0 a 10.
2. As orientações são fáceis para repassar ao paciente e familiares.	2. <i>Feedback</i> das dificuldades encontradas pela equipe ao repassar as informações para pacientes e familiares.
3. As dúvidas dos pacientes e familiares não serão direcionadas ao formulário.	3. Dúvidas relatadas pelo paciente e familiar.
4. Os pacientes e familiares irão utilizar o instrumento para anotar as dúvidas.	4. Dúvidas registradas no diário #ficaadica pelo paciente e familiar.
5. Quando o familiar participar da visita multidisciplinar, ele irá utilizar as anotações para tirar as dúvidas e discutir com a equipe.	5. <i>Feedback</i> da participação da família na visita multidisciplinar relacionada à prevenção das IRAS.



**Atenção:** e...neste momento. Você já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (*Do-Study-Act*) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no *DO*:







## **Do:**

Enfermeiro fez impressão colorida do diário #ficaadica no posto de enfermagem da UTI e foi até o técnico de enfermagem escolhido para realizar o teste, orientando detalhadamente sobre todos os itens do diário #ficaadica. Após a explicação, pediu que o técnico repetisse as informações e retomou os itens com dúvidas. Após, escolheu um familiar que estava presente na UTI e convidou o mesmo para participar do teste, sendo que o familiar prontamente aceitou. O técnico deu as orientações, pediu para que o familiar repetisse o que havia entendido e esclareceu as dúvidas relacionadas ao instrumento. Reforçou para o familiar anotar as dúvidas no diário, para posteriormente discutir com a equipe. Na hora da visita multidisciplinar, a equipe perguntou ao familiar se tinha alguma contribuição. O familiar pegou o diário #ficaadica, perguntando sobre todas as questões que havia anotado.

## **Study:**

O diário #ficaadica pode ser utilizado, desde que o processo de educação e comunicação do paciente e da equipe seja realizado antes da sua utilização.

**Q1:** Quais as dificuldades encontradas pela equipe na compreensão do diário #ficaadica?

**P1:** Que as equipes não apresentem dificuldades na compreensão do diário #ficaadica.

**R1:** A equipe apresentou 9 no grau de compreensão, em uma escala de 0 a 10.

**Q2:** Quais as limitações que a equipe irá apresentar ao passar as informações para os pacientes e familiares?

**P2:** As informações são de fácil compreensão para serem passadas ao paciente e familiares.

**R2:** A equipe não referiu dificuldades ao passar as informações para os pacientes e familiares.



**Q3:** Quais as dúvidas referentes à utilização do diário #ficaadica que os pacientes e familiares irão relatar?

**P3:** As dúvidas dos pacientes e familiares não serão direcionadas ao formulário.

**R3:** Foi levantada uma dúvida relacionada ao horário de visita, a dúvida não estava relacionada à utilização do diário #ficaadica.

**Q4:** O paciente e família irão utilizar o diário #ficaadica para anotar as dúvidas?

**P4:** Os pacientes e familiares irão utilizar o instrumento para anotar as dúvidas.

**R4:** Foram identificadas cinco dúvidas no diário #ficaadica, relacionadas à prevenção de infecção.

**Q5:** O paciente e família irão utilizar as dúvidas para discutir com a equipe multidisciplinar?

**P5:** Quando o familiar participar da visita multidisciplinar, ele irá utilizar as anotações para tirar as dúvidas e discutir com a equipe.

**R5:** A equipe referiu que o familiar utilizou o diário #ficaadica para esclarecer alguns pontos de prevenção de infecção durante a visita multidisciplinar.

## **Act:**

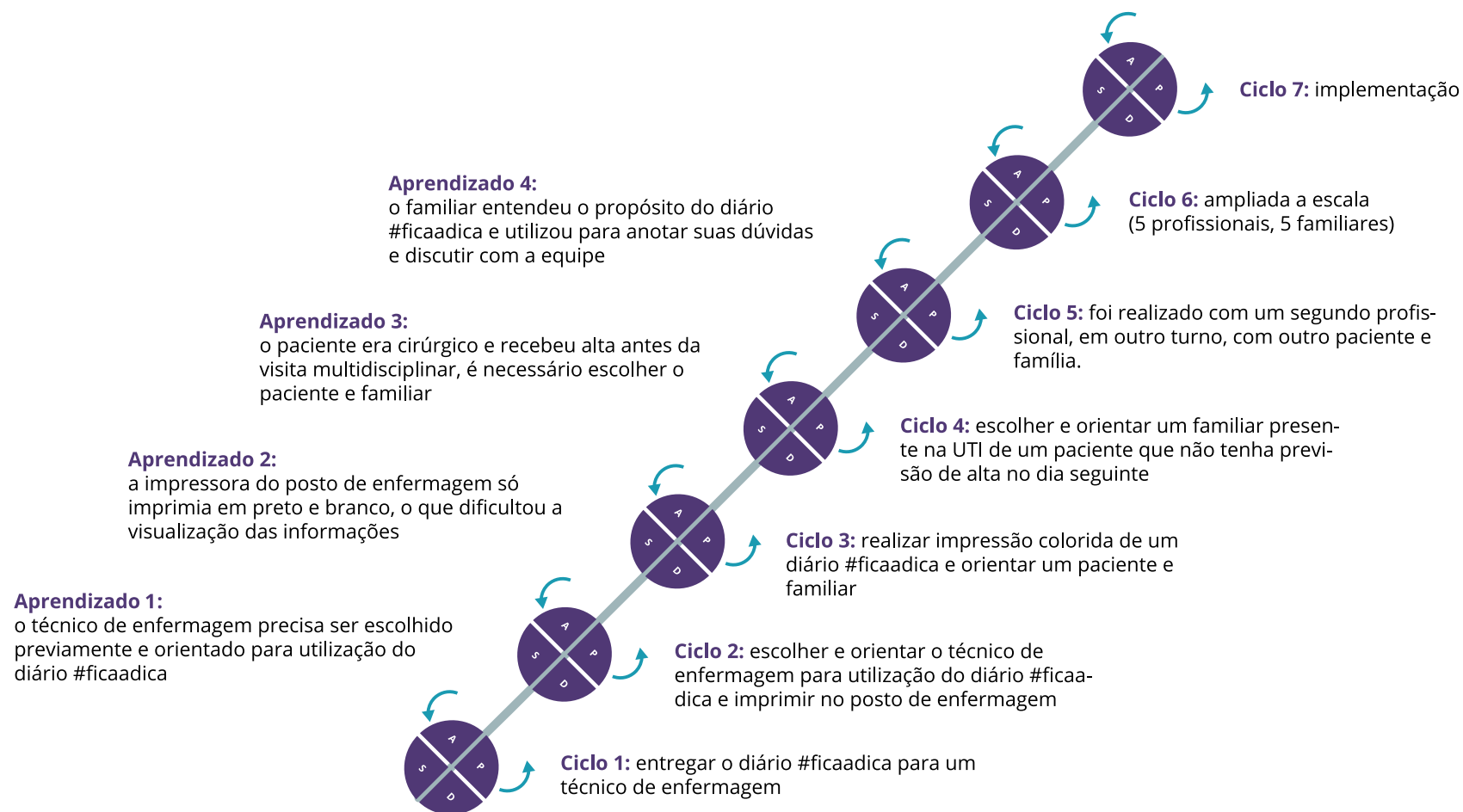
Aumentar a escala e o escopo dos testes do diário #ficaadica na UTI.



Construa conhecimento sequencialmente com múltiplos ciclos de PDSA para cada ideia de mudança, incluindo uma ampla variedade de condições na sequência de testes. Veja a rampa a seguir:

## Rampa de PDSA

**Objetivo:** utilizar o diário #ficaadica para educação e comunicação de pacientes e familiares para a prevenção de IRAS na UTI





Veja uma figura com as etapas necessárias para a implementação de mudanças, a partir do exemplo da utilização do diário #ficaadica na UTI.

Faça parte do processo rotineiro



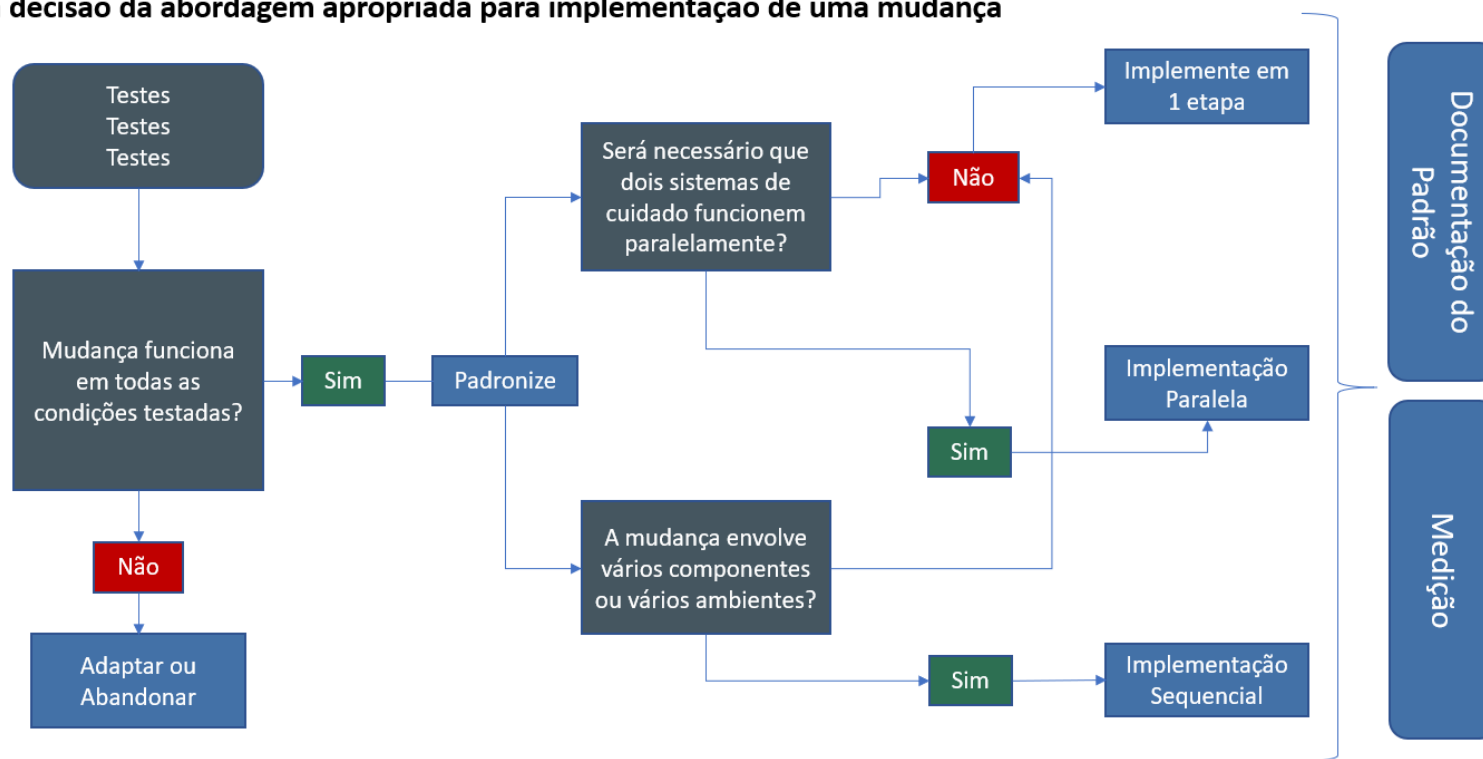
Quando implementar a ferramenta (ideia de mudança) diário #ficaadica na UTI?

- ✓ Quando você testou a mudança com escala e escopo alargado.
- ✓ Quando você possui dados que demonstram que os testes foram efetivos (dados qualitativos e ou quantitativos).
- ✓ Quando você tem fortes indícios de que a mudança testada resultará em melhoria.



Uma maneira rápida de checar se a ideia de mudança está pronta para implementação é seguir o fluxo abaixo:

### Árvore para decisão da abordagem apropriada para implementação de uma mudança



Considere as pessoas que serão afetadas e suas necessidades (treinamento, reorganização e tempo)

Planeje recursos necessários: humano e financeiro

Pense em possíveis efeitos negativos



## Checklist para implementação de mudanças

Para alguns processos complexos sugere-se utilizar um instrumento para nortear a implementação de uma mudança. Um exemplo onde o *checklist* poderá ser utilizado é na implementação de um protocolo institucional para o envolvimento do paciente e da família nos cuidados. Explore cada item abaixo:

### Checklist para Implementação de Mudanças



**Elemento do *Bundle* ou Conceito de Mudança:** tornar os cuidados centrados nos pacientes e famílias em um valor fundamental da organização, engajando-os como parceiros em todas as atividades que dizem respeito a eles.

**Descrição da Mudança:** utilização do diário #ficaadica para educação e comunicação de pacientes e familiares para prevenção de IRAS na UTI

**Período da implementação:** 10 de novembro de 2020 à 20 de novembro de 2020



**Atenção:** conheça todas as questões do checklist antes de iniciar o preenchimento.

> Clique para acessar



Considerando as etapas da implementação, vamos explorar alguns itens do *checklist* para facilitar o entendimento e ajudar na utilização:

<i>Aspectos Técnicos da Implementação</i>	Sim	Não
<b>AVALIAÇÃO</b>		
A mudança foi testada?		
Os testes contemplaram níveis de escala e escopo diferentes?		
Foram coletados dados qualitativos e/ou quantitativos que evidenciam que a mudança testada (utilizando PDSAs) tem potencial de impacto positivo no processo a ser alterado?		

**DICA!**

Caso falte qualquer um desses itens: reconsidere a decisão de implementar neste momento e realize as ações pendentes para aumentar o grau de confiança na implementação.

A mudança a ser implementada foi avaliada utilizando a árvore para decisão se a implementação será feita em uma etapa, paralela ou sequencial?		
A implementação será feita em uma etapa?		
A implementação será feita de forma paralela?		
A implementação será feita de forma sequencial?		

**DICA!**

Utilize a árvore de decisão apresentada anteriormente para decidir qual abordagem é a mais apropriada para a implementação da mudança.

<b>PADRONIZAÇÃO</b>		
Os <i>experts</i> relevantes foram envolvidos na definição do novo procedimento/protocolo/mudança/boas práticas? (em outras palavras, foram realizadas reuniões para avaliar os aprendizados gerados pelos PDSAs rodados durante os testes da mudança a ser implementada?)		

**\*Padronizar:** Neste contexto, significa desenvolver um fluxo simples para utilização do diário

**DICA!**

Reúna uma equipe de *experts* sobre o assunto e colaboradores com vivência e experiência nos processos a serem alterados e decida de forma conjunta sobre a padronização antes de prosseguir com a documentação.





### DOCUMENTAÇÃO

Foram designados responsáveis por alterar a documentação utilizada pelo hospital (Procedimento Operacional Padrão ou POP, por exemplo), onde a instituição descreve seus procedimentos padrão e protocolos institucionais?

#### DICA!

Designe responsáveis pela execução do processo de documentação e considere utilizar a ferramenta 5W2H para garantir clareza na execução desta tarefa fundamental.

*No checklist aparecerá uma indicação sempre que esta ferramenta for aplicável.*

O Quê? (What)	Porquê? (Why)	Quem? (Who)	Onde? (Where)	Quando? (When)	Como? (How)	Quanto? (How Much)

Um plano de comunicação foi elaborado para comunicar aos colaboradores o novo padrão e onde estes podem encontrar a documentação referente ao novo padrão?

#### DICA!

Verifique as orientações para a elaboração de um plano de comunicação efetivo, nos aspectos sociais da implementação deste *checklist*.





MEDIÇÃO*		
A equipe fez uma predição do impacto das mudanças que serão implementadas nos indicadores de processo e/ou resultado?		
A equipe identificou os indicadores de processo e/ou resultado que serão impactados pela implementação?		

**DICA!**

Identifique os indicadores que serão monitorados após a implementação.

A equipe definiu a frequência com que os resultados dos indicadores deste processo serão comunicados a todos os interessados?		
---	--	--

**DICA!**

Defina uma frequência de comunicação com os colaboradores sobre o impacto da implementação nos processos da organização.

TREINAMENTO		
A proposta de recursos necessários para realização do treinamento (local, materiais, recurso humano) foi aprovada pelo financeiro?		
Os treinamentos necessários foram alinhados com a área de RH para quando forem contratados novos colaboradores eles sejam treinados conforme o novo padrão? (estabelecer um processo formal com o RH)		
Foi criado o 5W2H ou outro documento detalhando responsáveis por criar e executar o treinamento das pessoas envolvidas no cuidado?		

**DICA!**

Identifique os recursos necessários para realizar o treinamento e como será o processo de liberação das equipes. Alinhe junto à coordenação da área de Recursos Humanos, conforme a estrutura organizacional.

O conteúdo do treinamento foi criado/preparado?		
A frequência do treinamento foi definida?		
As pessoas a serem treinadas foram definidas?		
As pessoas que irão oferecer o treinamento foram definidas?		

**DICA!**

Considere utilizar a ferramenta 5W2H para organizar a criação e a execução do treinamento.





RECURSOS		
A proposta de adequação/aquisição de recursos necessários para implementação da mudança foi aprovada pelo financeiro?		

**DICA!**

Liste os materiais e equipamentos necessários e considere utilizar a ferramenta 5W2H para organizar os processos de adequação/aquisição.

Aspectos Sociais da Implementação	Sim	Não
<b>ALINHAMENTO</b>		
A mudança está alinhada com a estratégia e os valores da organização?		

**DICA!**

Reconsidere a decisão de implementar neste momento.

Foi verificado se a mudança viola alguma regra da organização?		
--	--	--

**DICA!**

Converse com o patrocinador sobre a possibilidade de quebrar essa regra. Caso não seja possível, reconsidere a decisão de implementar neste momento. Lembre-se de propor à organização que formalize o novo modo de trabalho.

Caso esta mudança viole alguma regra da organização, a equipe considerou “quebrar” esta regra para benefício do paciente?		
Foi negociado com todas as instâncias responsáveis a “quebra” da regra?		

**DICA!**

Considere utilizar a ferramenta 5W2H para organizar os processos de redefinição da regra.





APROVAÇÃO*		
<i>*Considere sempre os vários níveis de hierarquia do seu hospital</i>		
A equipe tem o aval do diretor do hospital para a implementação da mudança?		
A equipe tem o aval do gerente administrativo do hospital para a implementação da mudança?		
A equipe tem o aval do coordenador do setor do hospital para a implementação da mudança?		

**DICA!**

Caso seja necessário investimento para a implementação da mudança, converse com o setor de suprimentos ou a pessoa responsável na sua instituição.

REAÇÃO		
A equipe está atenta a comportamentos esperados frente a implementação da mudança? Conseguem identificar as pessoas com esses tipos de reações? Geralmente passamos por fases ao confrontarmos com mudanças: resistimos, ou ficamos apáticos, ou aquiescentes, ou nos conformamos ou nos comprometemos com a mudança. Podemos passar por todas estas fases.		

**DICA!**

Mapeie a reação esperada das pessoas que serão afetadas pela mudança.

A equipe tem um plano para lidar com cada um destes comportamentos?		
---	--	--

**DICA!**

Considere utilizar a ferramenta 5W2H para organizar uma estratégia de sensibilização dos membros da equipe que apresentem resistência à mudança.



COMUNICAÇÃO		
Existe um documento detalhando as pessoas responsáveis por criar a estratégia de comunicação para a implementação?		
Existe um documento detalhando as pessoas responsáveis por executar a estratégia de comunicação para a implementação?		
A estratégia de comunicação sobre a implementação da mudança deixa claro o propósito da mudança?		
A estratégia de comunicação sobre a implementação da mudança deixa claro o benefício da mudança para o paciente? Para os profissionais envolvidos?		
A estratégia de comunicação abrange todos as pessoas que serão afetados pela mudança?		

**DICA!**

Utilize a ferramenta 5W2H para organizar os processos de comunicação para os colaboradores sobre a mudança. Garanta que a comunicação seja clara e que seja de acesso a todos.

Foi estabelecido um canal para receber feedback qualitativo sobre o impacto da mudança nos afetados?		
Foi estabelecido um plano de avaliar os feedbacks e criar planos de ação para remover as barreiras levantadas?		

**DICA!**

Estabeleça um canal qualitativo para aprender em tempo real sobre a experiência dos colaboradores lidando com o novo processo. Considere utilizar a ferramenta 5W2H para organizar um processo para coleta e avaliação de *feedback*.





## Para que um processo de implementação seja bem sucedido, é fundamental:

- ✓ **Orientar as pessoas sobre o apoio disponível dentro da organização.**
  - Reforce com a equipe que o envolvimento do paciente e da família está alinhado com as diretrizes institucionais e possui o apoio da alta gestão;
  - Desenhe um fluxo de comunicação direta entre a equipe da linha de frente e a equipe da implantação da mudança;
  - Crie momentos de comunicação e compartilhamento de preocupações. O *briefing* e o *huddle* são ferramentas que podem auxiliar;
  - Não deixe de abordar imediatamente algum conflito que ocorra.
- ✓ **Organizar o TEMPO das equipes envolvidas no processo**
  - Concilie as atividades propostas entre os membros da equipe, distribuindo-as entre todos, de acordo com a disponibilidade de cada membro, para que seja possível alcançar os objetivos dentro do tempo previamente acordado.
- ✓ **Ouvir a opinião dos pacientes e dos familiares**
  - Ouvir ativamente o paciente e a família favorece a construção de relacionamentos que são fundamentais para o envolvimento no cuidado.



**Lembre-se:** A utilização de ferramentas (Faça 3 perguntas, diário #ficaadica) pode complementar o processo educacional de pacientes e de famílias.



**Atenção:** Entregar um material impresso não é suficiente para que os pacientes e familiares participem ativamente do cuidado.

### **DICA!**

Ao utilizar uma ferramenta estruturada, é necessário educar previamente o profissional que a aplicará com os pacientes e familiares.

### **DICA!**

Certifique-se que o paciente e a família compreenderam as informações e orientações. Uma forma de fazer isso é solicitar ao paciente e à família que expliquem o que entenderam.





Este material foi construído com a intenção de esclarecer e viabilizar a utilização e adaptação de ferramentas para o envolvimento de pacientes e família no cuidado.

O passo a passo pode ser aplicado junto com qualquer outra ferramenta, de modo a ser adaptado a sua realidade local.



Clique e veja as experiências com casos reais desenvolvidas em hospitais participantes do projeto Saúde em Nossas Mãos e incorpore-as em sua realidade.

## Referências

- BRASIL. Ministério da Saúde. Proqualis. **Simplificando o cuidado centrado na pessoa**. 2014. Disponível em: <https://proqualis.net/manual/simplificando-o-cuidado-centrado-na-pessoa>. Acesso em: 17 ago. 2020.
- CANADIAN PATIENT SAFETY INSTITUTE (CPSI). **Engaging Patients in Patient Safety – a Canadian Guide**. 2017. Disponível em: [www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients](http://www.patientsafetyinstitute.ca/engagingpatients). Acesso em: 17 ago. 2020.
- INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI). **Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health**. 2020. Disponível em: <http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx>. Acesso em: 17 ago. 2020.
- INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI) **Science of Improvement: How to Improve**. Disponível em: <http://www.ihl.org/resources/Pages/HowtoImprove/default.aspx> Acesso em: 10 nov 2020.
- Modelo de melhoria / Gerald J. Langley... [et al.]; tradução Ademir Petenate. -- Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.

Projeto Colaborativo  
Melhorando a Segurança dos Pacientes em Larga Escala no Brasil



**Consultor de conteúdo:**

Pâmella Oliveira de Souza  
Patrícia dos Santos Bopsin

**Revisor de conteúdo:**

Rafaela Moraes de Moura  
Karen Cristina da Conceição Dias Silva  
Daiana Barbosa da Silva

**Supervisor de conteúdo:**

Elenara Oliveira Ribas  
Luciana Yumi Ue

**Dezembro / 2020**



# **COMPLEMENTO**

**PDSA DE TESTE DE MUDANÇA (PÁGINA 13)**





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA

EQUIPE:

DATA:

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

PLANEJAMENTO:

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA

EQUIPE:

DATA:

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

PLANEJAMENTO:

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA

EQUIPE:

DATA:

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

PLANEJAMENTO:

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA

EQUIPE:

DATA:

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

PLANEJAMENTO:

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.





Clique nos *boxes* de cada etapa para ver orientações de preenchimento

### PDSA DE TESTE DE MUDANÇA

EQUIPE:

DATA:

Descreva o primeiro (ou próximo) teste de mudança	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado

Questões para as quais queremos obter resposta com este teste:

PLANEJAMENTO:

Enumere as tarefas necessárias para realizar o teste de mudança.	Pessoa responsável	Quando deve ser realizado	Onde deve ser realizado
1-	1-	1-	1-
2-	2-	2-	2-
3-	3-	3-	3-
4-	4-	4-	4-
5-	5-	5-	5-

Qual será o resultado esperado?	Que medidas irão ajudar a avaliar os resultados?
1-	1-
2-	2-
3-	3-



...neste momento. Você agora já planejou o teste, mas não será capaz de completar as próximas fases (Do-Study-Act) sem antes realizar o teste. Realize o teste e descreva no DO

**Do:** Descreva como foi a realização do teste de mudança.

**Study:** Descreva os resultados medidos, quais as diferenças com os resultados previstos e o que aprendeu com a realização do ciclo

**Act:** Descreva o que será aplicado na prática ou qual será o próximo ciclo de PDSA.

