

---

**Ano Letivo** 2018-19

---

**Unidade Curricular** GESTÃO DA QUALIDADE E MELHORIA DO DESEMPENHO EM SAÚDE

---

**Cursos** GESTÃO (2.º ciclo) (\*)  
GESTÃO DE UNIDADES DE SAÚDE

(\*) Curso onde a unidade curricular é opcional

---

**Unidade Orgânica** Faculdade de Economia

---

**Código da Unidade Curricular** 17831014

---

**Área Científica** GESTÃO

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** Inglês.

---

**Modalidade de ensino** Presencial.

---

**Docente Responsável** «INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL»

---

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
---------	--------------	--------	-----------------------------

\* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
1º	S2	30TP; 12OT	168	6

\* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

---

#### Precedências

Sem precedências

---

#### Conhecimentos Prévios recomendados

N/A

---

#### Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

A unidade curricular de Gestão da Qualidade e Melhoria do Desempenho em Saúde tem dois objetivos fundamentais. Por um lado, pretende familiarizar os estudantes com alguns dos temas e métodos mais discutidos internacionalmente na área da gestão da qualidade e avaliação do desempenho. Por outro lado, pretende discutir o papel da gestão da qualidade e da avaliação do desempenho na formulação e implementação de estratégias de organizações prestadoras de serviços de saúde.

Após frequência e aprovação nesta unidade curricular o aluno deverá ser capaz de: 1) Compreender os princípios e as ferramentas básicas da gestão da qualidade; 2) Perceber a importância da avaliação do desempenho para a concretização dos objetivos estratégicos das organizações; 3) Conceber e implementar sistemas de avaliação e gestão da qualidade e do desempenho organizacional; 4) Analisar de forma crítica literatura científica na área.

### **Conteúdos programáticos**

#### 1. Gestão da Qualidade em Saúde

1.1. Introdução à gestão da qualidade: definições de qualidade, importância da qualidade, TQM, ISO 9000, Six Sigma

1.2. Qualidade em serviços: dimensões, gaps, SERVQUAL, SERVPERF

1.3. Controlo de qualidade e controlo estatístico de processos

1.4. Melhoria da qualidade

1.5. Estudo de processos e ferramentas da qualidade

#### 2. Avaliação e Melhoria do Desempenho de Unidades de Saúde

2.1. Importância da avaliação e gestão do desempenho

2.2. Critérios para avaliação de desempenho

2.3. Métodos e técnicas para avaliação e gestão do desempenho

2.4. Melhoria contínua do desempenho

2.5. Desafios na medição e melhoria do desempenho

---

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

Esta unidade curricular é lecionada com base em sessões teórico-práticas que servem para expor os pontos do programa apresentados anteriormente e para discutir um conjunto de estudos de caso com vista à consolidação de conhecimentos.

A avaliação de conhecimentos comporta duas componentes: Prova escrita individual com a ponderação de 60% e trabalhos em grupo com a ponderação de 40%.

Para aprovar na unidade curricular o aluno terá que obter, no mínimo, 8 valores na prova escrita individual e obter uma média ponderada de, pelo menos, 9,5 valores.

---

### **Bibliografia principal**

Cooper, W.W., Seiford, L.M. & K. Tone (2007), Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEASolver Software. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

De Feo, J., Barnard, W. & Juran Institute (2013) Juran Institute's Six Sigma Breakthrough and Beyond: Quality Performance Breakthrough Methods, McGraw Hill.

Evans, J. (2016) Quality and Performance Excellence, International Edition, Cengage Learning.

Goetsch, D. & S. Davis (2016) Quality Management for Organizational Excellence, Introduction to Total Quality, Pearson.

Kaplan, R.S. & D.P. Norton (1996), The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

Academic Year 2018-19

Course unit QUALITY MANAGEMENT AND PERFORMANCE IMPROVEMENT IN HEALTHCARE

Courses MANAGEMENT (\*)  
HEALTHCARE MANAGEMENT

(\*) Optional course unit for this course

Faculty / School Faculdade de Economia

Main Scientific Area GESTÃO

Acronym

Language of instruction English.

Teaching/Learning modality In class.

Coordinating teacher «INFORMAÇÃO NÃO DISPONIVEL»

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
----------------	------	---------	-----------

\* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	30	0	0	0	0	12	0	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

---

**Pre-requisites**

no pre-requisites

---

**Prior knowledge and skills**

---

**The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)**

The course Quality Management and Performance Improvement in Healthcare has two fundamental objectives. On the one hand, it aims to introduce the students to the most relevant themes and methods in the field of quality and performance management. On the other hand, it aims to discuss the role of quality management and of performance assessment in strategy formulation and implementation in healthcare organizations.

On completion of this course a student should be able to: 1) understand the principles and basic tools of quality management; 2) understand the importance of performance assessment to the achievement of the organization's strategic objectives; 3) design and implement quality and performance management systems; 4) critically assess literature in the fields of quality and performance management.

---

**Syllabus****1. Healthcare Quality Management**

- 1.1. Introduction to quality management: definitions of quality, importance of quality, TQM, ISO 9000 and Six Sigma
- 1.2. Service quality: dimensions, gaps, SERVQUAL, SERVPERF
- 1.3. Quality control and statistical quality control
- 1.4. Quality improvement
- 1.5. Process improvement and quality tools

**2. Performance assessment and improvement of healthcare organizations**

- 2.1. The relevance of assessing and managing organizational performance
- 2.2. Performance assessment indicators
- 2.3. Methods and techniques for performance assessment and improvement
- 2.4. The continuous improvement process
- 2.5. Challenges in assessing and improving organizational performance

### Teaching methodologies (including evaluation)

The classes in this course are structured into theoretical-practical sessions. These sessions are used to discuss the topics of the program and case studies based on real world organizations. The evaluation of the students is based on the following model, with two components: a) A mandatory individual written exam (60%) and b) coursework essays (40%).

A student passes when the mark in the individual written exam is at least 8, and the weighted average of the two components is equal to or higher than 9.5 marks (out of 20).

---

### Main Bibliography

Cooper, W.W., Seiford, L.M. & K. Tone (2007), Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEASolver Software. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

De Feo, J., Barnard, W. & Juran Institute (2013) Juran Institute's Six Sigma Breakthrough and Beyond: Quality Performance Breakthrough Methods, McGraw Hill.

Evans, J. (2016) Quality and Performance Excellence, International Edition, Cengage Learning.

Goetsch, D. & S. Davis (2016) Quality Management for Organizational Excellence, Introduction to Total Quality, Pearson.

Kaplan, R.S. & D.P. Norton (1996), The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

Smith, P., Mossialos, E., Papanicolas, I. & S. Leatherman (2010), Performance measurement for health system improvement: Experiences, challenges and prospects, Cambridge University Press, Cambridge.

Spath, P. (2013), Introduction to Healthcare Quality Management, Health Administration Press.