
Ano Letivo 2019-20

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 Sérgio Pereira dos Santos

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Sérgio Pereira dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	6TP; 3OT
Carlos Joaquim Farias Cândido	OT; TP	TP1; OT1	18TP; 6OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	6TP; 3OT

* 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. Conceitos de qualidade
 - 1.2. Sistemas de gestão da qualidade (TQM, Seis Sigma, ISO 9000, ACSA)
 - 1.3. Qualidade em serviços e em saúde
 - 1.4. Controlo de qualidade e controlo estatístico de qualidade
 - 1.5. Melhoria 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

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Tendo em vista alcançar os dois objetivos da unidade curricular anteriormente especificados, o primeiro ponto do programa serve para introduzir os principais conceitos e princípios de qualidade, discutir os processos de acreditação/certificação e familiarizar os estudantes com alguns dos mais importantes instrumentos de gestão e de melhoria da qualidade. O segundo ponto do programa serve, por sua vez, para familiarizar os estudantes com área da avaliação e gestão do desempenho organizacional. Para o efeito, discutem-se neste ponto a importância da avaliação e gestão do desempenho bem como alguns dos métodos e técnicas mais utilizados internacionalmente. O recurso a estudos de casos publicados em revistas internacionais documentando a aplicação dos métodos e técnicas discutidos no âmbito desta unidade curricular irá contribuir para a consolidação dos conhecimentos e simultaneamente desenvolver a capacidade de análise crítica dos alunos.

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.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A abordagem nesta unidade curricular é simultaneamente analítica e aplicada. Os conteúdos serão portanto lecionados em aulas de natureza mista (teórico/práticas), com recurso a casos de estudo ilustrativos, de forma a facilitar a ligação da teoria com a prática. O apoio tutorial servirá para acompanhar o estudo dos estudantes. A realização de uma prova escrita individual e a discussão em aula de casos de estudo permite à equipa docente aferir até que ponto o aluno atingiu os objetivos de aprendizagem propostos.

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 2019-20

Course unit QUALITY MANAGEMENT AND PERFORMANCE IMPROVEMENT IN HEALTHCARE

Courses MANAGEMENT (*)
HEALTHCARE MANAGEMENT

(*) Optional course unit for this course

Faculty / School THE FACULTY OF ECONOMICS

Main Scientific Area GESTÃO

Acronym

Language of instruction English.

Teaching/Learning modality In class.

Coordinating teacher Sérgio Pereira dos Santos

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Sérgio Pereira dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	6TP; 3OT
Carlos Joaquim Farias Cândido	OT; TP	TP1; OT1	18TP; 6OT
Carla Alexandra da Encarnação Filipe Amado	OT; TP	TP1; OT1	6TP; 3OT

* 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. Quality Management in Healthcare
 - 1.1. Concepts and principles of quality
 - 1.2. Quality management systems (TQM, Six Sigma, ISO 9000, ACSA)
 - 1.3. Quality in Services and in Healthcare
 - 1.4. Quality control and statistical process control
 - 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

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

As previously emphasized, this course has two main objectives. In order to achieve these objectives the course is structured around two main topics. The first topic is dedicated to the area of quality management and introduces the most relevant concepts and principles of quality management, discusses the process of accreditation/certification and presents some of the most important tools for quality management and improvement. The second topic focuses, in turn, on performance assessment and improvement. It explains the relevance of assessing and improving organizational performance and discusses some of the best known and most extensively applied performance assessment tools. The use of case studies published in international scientific journals documenting the application of the methods and techniques discussed in this course will be important to motivate the students and to promote their capability to critically assess literature in the area.

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).

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The teaching approach in this course is simultaneously analytical and applied. The contents will be delivered by lectures and tutorials, complemented with illustrative case-studies, so that the students can easily see the bridge between theory and practice. The students' progress will be supported with tutorial work.

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.