
Ano Letivo 2020-21

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 (e/ou à distância).

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
-

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

Bibliografia Módulo 1:

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.

Bibliografia Módulo 2:

Cooper, W.W., Seiford, L.M. & K. Tone (2017), Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEASolver Software. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

Jacobs, R., Smith, P.C. e Street, A. (2006). Measuring Efficiency in Health Care: Analytic Techniques and Health Policy. Cambridge University Press, Cambridge.

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

Academic Year 2020-21

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 Face-to-face in-class teaching (and/or distance learning)

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

N.A.

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

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

Bibliography Part 1:

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.

Bibliography Part 2:

Cooper, W.W., Seiford, L.M. & K. Tone (2017), Data Envelopment Analysis: A Comprehensive Text with Models, Applications, References and DEASolver Software. Kluwer Academic Publishers, Dordrecht.

Jacobs, R., Smith, P.C. e Street, A. (2006). Measuring Efficiency in Health Care: Analytic Techniques and Health Policy. Cambridge University Press, Cambridge.

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