

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**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**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** 345

---

**Contributo para os Objetivos de  
Desenvolvimento Sustentável - 3:16;4  
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

---

**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 (*)
---------	--------------	--------	-----------------------------

\* 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 unidade curricular contempla também sessões de orientação tutorial para apoiar os alunos no seu estudo.

A avaliação de conhecimentos é realizada através de prova escrita individual com a ponderação de 100%.

Para aprovar na unidade curricular o aluno terá que obter, no mínimo, 9,5 valores na prova escrita individual.

---

### Bibliografia principal

Bibliografia Módulo 1:

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.

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

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. & A. Street (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** 2022-23

---

**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**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** 345

---

**Contribution to Sustainable  
Development Goals - SGD  
(Designate up to 3 objectives)** 3;16;4

---

**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 (*)
----------------	------	---------	-----------

\* 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 course also includes tutorial guidance sessions to support the students in their study.

The evaluation of the students is based on a mandatory individual written exam worth 100% of the final mark. A student passes when the mark in the individual written exam is at least 9.5 (out of 20).

---

## Main Bibliography

### Bibliography Part 1:

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.

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

### 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. & A. Street (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.