

Unidade curricular:

Gestão e qualidade nos serviços de apoio ao idoso

Curricular Unit:

Management and quality of care services for the elderly

Objetivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 carateres);

Desenvolver noções gerais sobre os princípios de gestão e administração nas organizações de saúde;

- Perceber a importância de uma correta política de gestão de recursos humanos para a equipa e para a eficiência das organizações;
- Compreender a importância de uma política de gestão da qualidade;
- Entender a evolução histórica da gestão da qualidade, os modelos de gestão da qualidade: TQC/TQM, os sistemas de qualidade (ISO), assim como a respetiva aplicação.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

Develop general notions about the principles of management and administration in health organizations;

- Realize the importance of a correct human resources management policy for the team and for the efficiency of organizations;
- Understand the importance of a quality management policy;
- Understand the historical evolution of quality management, quality management models: TQC / TQM, quality systems (ISO), as well as their application.

Conteúdos programáticos (1000 carateres):

1 - O SISTEMA PORTUGUÊS DA QUALIDADE

1.1 - Introdução

1.2 - O Sistema Português da Qualidade

1.3 - Sistemas de certificação

2 - CONCEITOS FUNDAMENTAIS DA QUALIDADE

2.1 - Evolução Histórica, Económica e Social

2.2 - Evolução Histórica da Qualidade

2.3 - Evolução do Conceito de "Qualidade"

2.4 - O Autocontrolo

3 - Ferramentas da qualidade

3.1 - Diagrama de Pareto

3.2 - Diagramas de causa-efeito (espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa)

- 3.3 - Histogramas
- 3.4 - Folhas de verificação
- 3.5 - Gráficos de dispersão
- 3.6 - Cartas de controle
- 3.7 - Fluxograma

- 4 - REGULAMENTAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS
- 4.1 - Gestão da Qualidade
- 4.1.1 - NP EN ISO 9001:2008
- 4.2 - Segurança Alimentar
- 4.2.1 - NP EN ISO 22000:2005
- 4.3 - Gestão da Segurança
- 4.3.1 - OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment System)
- 4.3.2 - Requisitos Legais
- 4.4 - Integração de Sub-sistemas de Gestão

Syllabus (1000 caracteres)

- 1 - THE PORTUGUESE QUALITY SYSTEM
- 1.1 - Introduction
- 1.2 - The Portuguese Quality System
- 1.3 - Certification systems

- 2 - FUNDAMENTAL CONCEPTS OF QUALITY
- 2.1 - Historical, Economic and Social Evolution
- 2.2 - Historical Evolution of Quality
- 2.3 - Evolution of the Concept of "Quality"
- 2.4 - Self-control

- 3 - Quality tools
- 3.1 - Pareto diagram
- 3.2 - Cause-effect diagrams (fishbone or Ishikawa diagram)
- 3.3 - Histograms
- 3.4 - Check Sheets
- 3.5 - Scatterplots
- 3.6 - Letters of Control
- 3.7 - Flowchart

- 4 - REGULATION AND INTEGRATION OF SYSTEMS
- 4.1 - Quality Management
- 4.1.1 - NP EN ISO 9001: 2008
- 4.2 - Food Security
- 4.2.1 - NP EN ISO 22000: 2005
- 4.3 - Security Management
- 4.3.1 - OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment System)
- 4.3.2 - Legal Requirements
- 4.4 - Integration of Management Subsystems

Referências bibliográficas (máximo três títulos):

Mezomo, J.C. (2001). Gestão da qualidade na saúde : princípios básicos. S.Paulo : Manole.

Sampaio, P., Paiva, A.L. & Capelas, L. (Coord.) (2010). Manual prático para a gestão e qualidade nas organizações. (34ª act.). Lisboa : Verlag Dashofer.

Pinto, A. & Soares, I. (2010). Sistemas de Gestão da Qualidade : Guia para a sua implementação. Lisboa : Edições Sílabo.

Apenas Para Consulta