

**FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR**  
**ANO LETIVO DE 2020-2021**

**CURSO DE CTeSP EM GERONTOLOGIA**

**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, os sistemas de qualidade ISO (International Organization for Standardization), 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, quality systems ISO (International Organization for Standardization), 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. Manole.

Sampaio, P., Paiva, A.L., & Capelas, L. (Coord.) (2010). Manual prático para a gestão e qualidade nas organizações.

(34ª act.). Verlag Dashofer.

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

Apenas Para Consulta