

|                          |                                              |                   |                 |                                                       |                     |
|--------------------------|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------|---------------------|
| Unidade Curricular       | Qualidade em Unidades de Saúde               |                   | Área Científica | -                                                     |                     |
|                          | Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Saúde |                   | Escola          | Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança |                     |
| Ano Letivo               | 2019/2020                                    | Ano Curricular    | 1               | Nível                                                 |                     |
| Tipo                     | Semestral                                    | Semestre          | 1               | Créditos ECTS                                         | 4.0                 |
|                          |                                              |                   |                 | Código                                                | 5058-700-1108-00-19 |
| Horas totais de trabalho | 108                                          | Horas de Contacto | T -             | TP -                                                  | PL -                |
|                          |                                              |                   | TC -            | S -                                                   | E -                 |
|                          |                                              |                   | OT -            | O                                                     | 25                  |

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Carina de Fatima Rodrigues, Eugénia Maria Garcia Jorge Anes

### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Compreender o conceito de qualidade e a sua evolução.
2. Conhecer e aplicar as diferentes ferramentas para a qualidade.
3. Conhecer e analisar os principais referenciais normativos aplicados aos serviços de saúde.
4. Delinear projetos de melhoria continua da qualidade.

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não se aplica

### Conteúdo da unidade curricular

1 - Qualidade em Saúde. 2 - Ferramentas da qualidade. 3 - Programas de gestão da qualidade. 4 - Avaliação da qualidade. 5 - Gestão de Risco. 6 - Segurança do doente

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Qualidade em Saúde
  - Conceitos e dimensões
  - Metodologia
  - Vantagens e condicionantes
  - Benchmarking – aprender a melhorar
  - Evolução em Portugal
2. Ferramentas da qualidade
  - Diagrama de Pareto
  - Diagramas de causa-efeito
  - Histogramas
  - Folhas de verificação
  - Gráficos de dispersão
  - Fluxograma
3. Programas de gestão da qualidade
  - Acreditação (KFHQ - CHKS; JCI - JCAHO)
  - Certificação
  - Modelo Nacional da Qualidade
  - Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade pela NP EN ISO 9001: 2015 em serviços de saúde
  - As diferentes normas da série ISO 9000
4. Avaliação da qualidade
  - Os indicadores
  - Os inquéritos de satisfação
  - Auditorias clínicas
5. Gestão de Risco
  - Risco clínico
  - Risco não clínico
6. Segurança do doente

### Bibliografia recomendada

1. MINISTÉRIO DA SAÚDE . DGS. Departamento da Qualidade na Saúde (2012). Manual de Acreditação de Unidades de Saúde. Disponível em <http://www.dgs.pt/ms/8/default.aspx?id=5521>.
2. WHO (2006). Quality of care : a process for making strategic choices in health systems. Geneva. Disponível em [http://www.who.int/management/quality/assurance/QualityCare\\_B\\_Def.pdf](http://www.who.int/management/quality/assurance/QualityCare_B_Def.pdf).
3. Fragata, J. (2011). Segurança dos doentes uma abordagem prática. Lisboa: Lidel - Edições técnicas Lda.
4. Silva, M. G. (Coord.) (2013). Gestão da Qualidade em cuidados de saúde. Lisboa: Monitor.
5. Couto, R. C. & Pedrosa, T. M. G. (2007). Hospital: acreditação e gestão em saúde. (2.ª Ed.). Rio de Janeiro: Guanabara.

### Métodos de ensino e de aprendizagem

A unidade curricular será lecionada com recurso à combinação de aulas expositivas, aulas interativas com aplicação de conhecimentos teóricos em situações práticas e autoaprendizagem orientada pelo docente.

### Alternativas de avaliação

1. Avaliação Normal - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
  - Trabalhos Práticos - 100% (Com apresentação oral em seminário)
2. Avaliação global por exame - (Ordinário, Trabalhador) (Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%

### Língua em que é ministrada

Português

## Validação Eletrónica

|                                                                |                          |                       |                            |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Carina de Fatima Rodrigues, Eugénia<br>Maria Garcia Jorge Anes | António Borges Fernandes | Paula Odete Fernandes | Paulo Alexandre Vara Alves |
| 20-11-2019                                                     | 21-11-2019               | 25-11-2019            | 13-12-2019                 |