

Melhoria contínua da Qualidade: Análise de causa raiz e gestão...e Reclamação

Fundamentação

Este programa de intervenção qualificante visa, de uma forma descomprometida, participada e integrada, capacitar todos os profissionais para práticas de trabalho onde a busca do MELHOR seja uma marca incontornável de qualquer ato profissional, garantindo uma plataforma comum de leitura e processo de mudança

Programa

Abordagem à metodologia da resolução das notificações e reclamações:

- Operacionalizar problemas no contexto de trabalho;
- Problema no contexto de uma notificação;
- Ferramenta RCA: processo, validação e análise;
- Planos de melhoria a partir dos diagnósticos;
- Propostas de melhoria exequíveis.

Objectivos

No final da acção, os participantes deverão estar capazes de:

- definir operacionalmente problemas no contexto de trabalho;
- avaliar e definir problema no contexto de uma notificação;
- utilizar a ferramenta RCA: processo, validação e análise;
- desenhar PLANOS DE MELHORIA a partir dos diagnósticos;
- desenhar propostas de melhoria exequíveis

Metodologia

Sessões de curta duração centradas na apropriação pela prática e na aprendizagem significativa (...faz sentido).

A caminhada formativa será feita a partir de:

- jogos andragógicos;
- exercícios de apropriação;
- CASOS (incluindo um final, orientado para situações de trabalho);
- feedback direto e regulador.

Regime de Certificação

Somente serão certificados os formandos que frequentem valores iguais ou superiores a 95% da carga horária total da ação de formação, e demonstrem em contexto de formação, através da participação nos trabalhos propostos, a aquisição de conhecimentos.

Local: Centro de Formação do CHUP

Carga Horária: 4 horas (2019)– 7 horas (2020)

Destinatários: Direções, Chefias, Enf. Chefes e supervisores, INQ's Serv. Certificados

Equipa pedagógica: 1 formador externo

Organização: Centro de Formação /DEFI

Cofinanciado por:

