

TQM - EFQM

Projecto de Melhoria Contínua

1 – Apresentação do Projecto



Introdução

As questões iniciais

Questões de Investigação

Instrumentos

Questões

1 – Introdução



O Projecto

- 1. Projecto sobre qualidade INDEG-ISCTE;*
- 2. Envolve Gestão pela Qualidade Total pelo modelo europeu;*
- 3. Este modelo é aplicado de forma disseminada nos países do norte da Europa, com diferentes níveis de profundidade.*



Introdução

As questões iniciais

Questões de Investigação

Instrumentos

Questões

1 – As questões iniciais



Questões Gerais:

1. *O Quê: Investigação-Acção.*
2. *Como: Avaliação + Plano + Implementação + Avaliação.*
3. *Quando: Até ao final do ano, e primeiros meses de 2008.*
4. *Onde : Bloco Operatório Central.*
5. *Porquê: Importância do Bloco.*
6. *Quem: Envolvidos com o Bloco.*



Introdução

As questões iniciais

Questões de Investigação

Instrumentos

Questões

2 – As questões de Investigação



Questões (1 de 2) :

- 1. Quais os subcritérios do modelo EFQM que são mais valorizados para orientar os planos de melhoria?*
- 2. Qual o impacto da implementação de um plano de melhoria baseado no modelo EFQM, na produtividade (taxas de utilização e de cancelamento) do Bloco Operatório?*



Introdução

As questões iniciais

Questões de Investigação

Instrumentos

Questões

3 – Instrumentos



Modelos:

- 1. Modelo EFQM – European Foundation for Quality Management.*
- 2. Vamos aplicar a metodologia RADAR (a primeira instituição de saúde a fazê-lo em Portugal).*
- 3. Dentro do modelo RADAR vamos simular uma aplicação pro-forma (avaliação semelhante à da atribuição do prémio de excelência da EFQM).*



Introdução

As questões iniciais

Questões de Investigação

Instrumentos

Questões

