

ACÇÃO N.º	DESIGNAÇÃO	DATA	DURAÇÃO	HORÁRIO
3	Ciclo de Gestão	de 21/09	92 h	2.ª, 4.ª e 5.ª - 20h00/23h00
1.ª Edição	Módulo I e II	a 10/12		
3	Ciclo de Gestão	de 21/09	92 h	2.ª - 14h30/18h30
2.ª Edição	Módulo I e II	a 21/12		4.ª - 09h00/13h00
4	Gestão e Certificação de Qualidade	de 20/11	36 h	6.ª - 20h30/23h00
1.ª Edição		a 19/12		Sáb. - 09h30/17h30
4	Gestão e Certificação de Qualidade	de 13/10	36 h	3.ª - 09h00/13h00
2.ª Edição		a 09/12		4.ª - 14h00/18h00
5	Exercício Profissional	de 29/09	36 h	3.ª - 17h30/21h30
1.ª Edição	Novos Desafios	a 24/11		
5	Exercício Profissional	de 01/10	36 h	5.ª - 14h00/18h00
2.ª Edição	Novos Desafios	a 26/11		
6	Informática Nível I	de 21/09	54 h	2.ª, 3.ª e 5.ª - 19h30/22h30
1.ª Edição		a 02/11		
6	Informática Nível I	de 13/10	54 h	3.ª e 5.ª - 09h30/13h00
2.ª Edição		a 14/11		Sáb. - 09h30/13h30
7	Informática Nível II	de 09/11	42 h	2.ª, 3.ª e 5.ª - 19h30/22h30
1.ª Edição		a 21/12		
7	Informática Nível II	de 17/11	42 h	3.ª e 5.ª - 09h30/13h00
2.ª Edição		a 21/12		Sáb. - 10h00/13h30
9	Atendimento e Qualidade de Serviços	de 13/10	36 h	3.ª - 09h00/13h00
1.ª Edição		a 09/12		4.ª - 14h00/18h00
9	Atendimento e Qualidade de Serviços	de 15/10	36 h	5.ª - 09h00/13h00
2.ª Edição		a 17/12		
10	Higiene e Segurança	de 14/10	36 h	4.ª - 09h00/13h00
1.ª Edição		a 16/12		
10	Higiene e Segurança	de 19/10	36 h	2.ª - 14h00/18h00
2.ª Edição		a 21/12		



ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL DOS MÉDICOS DENTISTAS

PLANO DE FORMAÇÃO

APMD 1998

A FREQUÊNCIA DAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO É GRATUITA
NO FINAL, SERÁ ATRIBUÍDO UM CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA
CADA ACÇÃO ESTÁ LIMITADA ÀS 12 PRIMEIRAS INSCRIÇÕES

SECRETARIADO

APMD
Avenida Dr. Antunes Guimarães, 463
4100 Porto
Tel. - 02/6197690
Fax - 02/6197699
E-mail - apmd@mail.telepac.pt

VISITE A APMD NA INTERNET

<http://www.apmd.pt>



SOFOS

CONSULTORES DE GESTÃO, LDA

APOIO



Ministério da Saúde
Intervenção Operacional da Saúde



FUNDOS ESTRUTURAIS

ACÇÃO N.º 3 - CICLO DE GESTÃO

OBJECTIVOS

- ↳ Proporcionar aos profissionais de clínica dentária um conjunto de instrumentos de gestão que possa ajudar a melhorar o desempenho das suas organizações e a tornar mais eficaz a prestação dos serviços de saúde que prestam.

DESTINATÁRIOS

- ↳ Médicos
- ↳ Médicos dentistas
- ↳ Licenciados e técnicos superiores da área da saúde que pretendam adquirir ou aprofundar conhecimentos nestas áreas.

PROGRAMA

Gestão de Empresas e Qualidade

A Empresa como Organização

- Introdução - As empresas como organizações sociais e como sistemas abertos
- Modelos organizacionais
- Novas tendências da organização empresarial

Planeamento e Organização da Acção Empresarial

- Noções gerais de planeamento
- Direcção, gestão e execução
- O plano de acção empresarial e seu controle
- Eficiência e eficácia
- Delegação de poderes e de responsabilidades
- Gestão participativa por objectivos
- Motivação e dinâmica empresarial

Gestão e Qualidade

- “Qualidade de Gestão” e competitividade: uma filosofia de gestão empresarial
- Liderança, Confiança e Participação
- Como se organizam as pessoas que pensam na Qualidade
- Avaliação e melhoria da Qualidade

Desenvolvimento Pessoal e Gestão de Equipas

Comunicação

- O processo comunicacional
- A escuta activa: princípios e técnicas
- As diversas atitudes comunicacionais: seus efeitos e consequências no interlocutor
- Os efeitos automáticos do *Feedback* de reforço

Equipa

- Avaliação do funcionamento e da estrutura da equipa
- Caracterizar a equipa produtiva e madura: parâmetros de diagnóstico

Liderança

- Liderança
- Modelo contingencial da liderança
- Equalização dos comportamentos de liderança à fase de desenvolvimento da equipa e dos colaboradores
- Técnicas de delegação de competências

Organização Pessoal e Gestão do Tempo

- Problemas comuns da gestão do tempo
- Como desenvolver um sentido do tempo em termos pessoais
- Elaboração de planos de curto e médio prazo

Marketing e a Imagem da Empresa

O Papel do Marketing

- Na gestão das empresas
- Ao nível pessoal

Comportamento / Desempenho

- O comportamento pessoal
- A auto-confiança
- O inter-relacionamento pessoal

Imagem / Promoção

- A imagem de “marca”
- A notoriedade
- A Comunicação Institucional
- As Relações Públicas

Fiscalidade

Compreender o sistema fiscal

- O IVA - o sistema aplicável
- O IRS - incidências e abatimentos
- O IRC - como se chega à matéria colectável
- A Segurança Social - pesadas exigências

Como decidir gastos e investimentos

- Diferença entre custo e investimento e respectivo alívio nos impostos
- Fontes de financiamento à tesouraria e ao investimento
- Decisões de investimento

Supervisionar procedimentos administrativos

- Organização dos recibos, de débitos, de notas de despesas
- Contabilidade de profissional liberal
- Despesas a controlar de perto

As Sociedades Comerciais

- Tipos e principais características
- O conceito de empresa

Enquadramento e Objectivos da Análise Financeira

- Fluxos reais e financeiros
- Os ciclos financeiros

Instrumentos de Análise Financeira

- As classes de contas
- Mapas contabilísticos - Balanço e Demonstração de Resultados
- Métodos e técnicas de análise
- Rácios e indicadores
- Exemplo prático

A Gestão Financeira

- Análise do equilíbrio financeiro
- Os princípios orientadores
- A regra do equilíbrio financeiro mínimo
- O risco
- O grau de alavancagem
- Exemplos práticos

Cálculo Financeiro

- As regras de ouro
- Regimes de capitalização
- Taxas nominais e efectivas
- Rendas
- Exemplos práticos

Análise de Projectos de Investimento

- Metodologia de análise
- A determinação do Cash-Flow
- A decisão económica
- Métodos de avaliação - TIR, VAL, PAY-BACK, etc.
- Exemplo prático

ACÇÃO N.º 4 - GESTÃO E CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

OBJECTIVOS

- ↳ Motivar os formandos para a importância da Qualidade no seu contexto profissional.
- ↳ Definir o conceito de Qualidade Total, perspectivando a sua aplicação à clínica de medicina dentária.
- ↳ Habilitar os formandos a promover projectos de melhoria contínua da qualidade nos seus locais de trabalho.
- ↳ Introduzir os formandos no Sistema Português da Qualidade e no processo de Certificação ISO 9000.
- ↳ Habilitar os formandos para o desenvolvimento nos seus locais de trabalho de Sistemas da Qualidade de acordo com as ISO 9000, os quais possam vir a ser certificados.

DESTINATÁRIOS

- ↳ Médicos Dentistas
- ↳ Médicos Estomatologistas
- ↳ Higienistas Oraís
- ↳ Assistentes Dentárias

PROGRAMA

Introdução

- Evolução histórica do conceito de qualidade
- Controlo da qualidade e garantia da qualidade
- Qualidade total e excelência das organizações
- Melhoria contínua da qualidade
- A qualidade como vector estratégico da clínica de Medicina Dentária

Custos da (Não) Qualidade

- Classificação, identificação e avaliação
- Aplicação da NP 4239 a uma clínica de Medicina Dentária

Melhoria Contínua da Qualidade

- Deficiências mais frequentes em sistemas da qualidade
- Metodologia para a resolução dos problemas da qualidade
- Projectos de melhoria da qualidade
- Círculos da qualidade
- Recolha, análise e tratamento da informação:
 - Análise de Pareto.
 - Diagrama de Ishikawa.
 - Brainstorming.
 - Histograma de frequências.
 - Estudo da capacidade do processo.
 - Cartas de controlo.

Certificação da Qualidade

- O Sistema Português da Qualidade
- A certificação da qualidade pela Série de Normas NP EN ISO 9000
- Análise do modelo de garantia da qualidade estabelecido pela NP EN ISO 9001
- Aplicação da NP EN ISO 9001 a uma clínica de Medicina Dentária
- Certificação da qualidade e excelência

ACÇÃO N.º 5 - EXERCÍCIO PROFISSIONAL / NOVOS DESAFIOS

OBJECTIVOS

- ↳ Habilitar os formandos a lidar com as novas patologias víricas, numa óptica de diagnóstico precoce e adequada atitude profilática e terapêutica da patologia oral específica ou associada.
- ↳ Habilitar os formandos para a promoção de um adequado controlo da infecção no exercício da medicina dentária.
- ↳ Habilitar os formandos a compreender e abordar a criança, ajudando-a na promoção da saúde oral.
- ↳ Habilitar os formandos a compreender e abordar de forma eficaz o idoso, ao nível dos procedimentos terapêuticos.

DESTINATÁRIOS

- ↳ Médicos Dentistas
- ↳ Médicos Estomatologistas
- ↳ Higienistas Oraís
- ↳ Técnicos na área da Saúde

PROGRAMA

O Exercício Profissional da Medicina Dentária e as Novas Patologias

- Hepatites - Herpes Simplex - SIDA
 - Evolução da doença
 - Patologias associadas
 - Diagnóstico laboratorial
 - Manifestações bucais

Controlo da infecção no exercício da medicina dentária

- Medidas de protecção da equipa de trabalho
- Imunização
- Medidas de precaução universal
- Comportamentos face a acidentes de trabalho
- Actuação em virtude de exposição ao VHB
- Actuação em virtude de exposição ao HIV
- Higiene, Desinfecção e Esterilização
- Instalações
- Equipamentos, aparelhos, utensílios e instrumentos
- Resíduos (Líquidos e Sólidos)

O Exercício Profissional da Medicina Dentária e a Criança

- A medicina dentária pediátrica
- O desenvolvimento psicológico da criança
- O desenvolvimento morfo-fisiológico da cavidade oral da criança
- A educação para a prevenção da criança e do seu contexto familiar
- A prevenção da cárie dentária
- A prevenção da periodontopatia
- A prevenção das disfunções ortodónticas/oclusais
- A sedação na criança
- A reabilitação oral da criança - princípios clínicos essenciais

O Exercício Profissional da Medicina Dentária e o Idoso

- A medicina dentária geriátrica
- Abordagem psicológica do idoso
- O processo de envelhecimento na cavidade oral - implicações clínicas
- A reabilitação oral do idoso
- Cárie dentária na 3ª idade - prevenção e tratamento
- Periodontopatias na 3ª idade - prevenção e tratamento
- Patologias dos tecidos moles da cavidade oral - prevenção e tratamento

ACÇÃO N.º 6 - INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA

OBJECTIVOS

Pretende-se com estas acções de formação preparar o pessoal da área da Saúde para retirar todo o potencial de aplicações como o Windows, o Word e o Access. Com este conjunto de aplicações preparamos os participantes para:

- ↳ Apresentar trabalhos sob forma de cartas, relatórios, etc., recorrendo ao Word, com possibilidade de inserção de imagens, objectos, tabelas diversas, colunas e gráficos.
- ↳ Criar um conjunto de Bases de Dados com o objectivo de auxiliar a gestão dos serviços de secretaria dos médicos. Para as criar recorremos ao Access onde podemos construir base de dados de, por exemplo, utentes (seus dados pessoais, marcação de consultas, historial das visitas e de receitas/tratamentos, etc.).

DESTINATÁRIOS

- ↳ Médicos
- ↳ Médicos dentistas
- ↳ Assistentes dentárias
- ↳ Pessoal auxiliar e de apoio administrativo de clínicas e consultórios de medicina dentária.
- ↳ Pessoal da área da saúde que pretenda adquirir ou aprofundar conhecimentos nestas áreas.

PROGRAMA

• Módulo “Windows 95”

Introdução ao Ambiente Windows 95

- Principais Características
- Interface com o Utilizador
- Multitarefa
- Gestão de Memória
- Suporte Multimédia
- Requisitos
- Iniciar e Encerrar uma Sessão de Trabalho
- Trabalhar com Janelas

Seu Funcionamento

- Posicionar a Barra de Tarefas
- Usar o Menu Iniciar para lançar aplicações
- Usar o Menu Iniciar para Abrir Documentos
- Usar a Barra de Tarefas para mudar de aplicação
- Minimizar um programa para a Barra de Tarefas
- Usar o comando Localizar (Find) para procurar ficheiros
- Utilizar a Ajuda (Help) do Windows
- Compreender as funções dos botões do rato

Gestão do Disco - Utilização do Explorador do Windows

- Criar Pastas e Documentos
- Copiar, Mover e Eliminar Pastas e Documentos
- Recuperação de um Documento após Eliminação
- Enviar Pastas ou Documentos para a Disquete
- Utilizar o ícone Meu Computador para aceder à informação armazenada

Aplicações de Configuração do Ambiente Windows

Aplicações de utilidade corrente: Paint, WordPad, Relógio, Calculadora, etc.

• Módulo “Word”

Introdução ao Microsoft Word

- Introdução e terminologia
- Noção de documento
- Cursos e seu posicionamento relativo ao texto
- Configuração do documento

Manuseamento de um Documento

- Criar, gravar e ler documentos
- Configuração de impressão
- Impressão de documentos

Manuseamento da Informação

- Seleccionar texto
- Mover, copiar e apagar texto
- Procurar e substituir texto
- Formas de visualização de documento
- Inserção de outros documentos
- Inserção de imagens e objectos

Formatação da Informação

- Colocação de texto em colunas
- Quebra de colunas
- Inserção de áreas escritas
- Salto de página
- Nota de Rodapé
- Cabeçalhos e Rodapés
- Anotações
- Formatação de caracteres
- Parágrafos
- Molduras
- Tabelamento
- Marcas e numeração

Criação e Formatação de Tabelas

Gráficos

• Módulo “Access”

Introdução ao Microsoft Access

- Introdução e Terminologia
- Tables, Queries e Dynasets
- Forms e Relatórios, Macros e Módulos
- Abertura de uma Base de Dados (BD)
- A Janela de Base de Dados
- Visualização de Informação e Fecho da BD
- Criação de uma Base de Dados e de Objectos

Construção de uma Base de Dados

- Criação de Tabelas, definição de Campos
- Adição de Campos e Escolha de Tipos de Dados
- Definição das Propriedades dos Campos
- Adição e Gravação de Registos
- Edição e Fecho da BD
- Criação de Relações entre Tabelas
- Imprimir e Minimizar Tabelas
- Criação de Forms (para visualizar registos)
- Adicionar e Gravar registos com uma Form
- Personalização de Forms
- Definição das Propriedades de um Control
- Definição das Propriedades de uma Secção ou Form

Manuseamento da Informação

- Criar um Query
- A Janela do Query
- Join de Tabelas
- Ordenação de Registos
- Pesquisa de Informação
- Criação de Filtros
- Apresentação de Informação de várias Tabelas numa Form

Apresentação da Informação

- Como usar Relatórios Gráficos e Etiquetas para Mailing
- Criação de um Report com informação Agrupada
- Previsão, Impressão e Gravação de um Report
- Adicionar um Gráfico a um Report
- Criação e Impressão de Etiquetas de Mailing
- Personalização, Automatização e Utilização de Macros
- Criação de Botões de Comando
- Sincronização de duas Forms

ACÇÃO N.º 7 - INFORMÁTICA NÍVEL II

OBJECTIVOS

Pretende-se com estas acções de formação preparar o pessoal da área da Saúde para retirar todo o potencial de aplicações como o Access e o Powerpoint e conhecer a Internet. Com este conjunto de aplicações preparamos os participantes para:

- ↳ Optimizar quer em questão de tempo quer em questão de qualidade as apresentações de suas teses.
- ↳ Apresentar teses ou palestras recorrendo ao Powerpoint, onde poderão configurar e projectar um conjunto de slides relacionados com os assuntos a tratar.
- ↳ Criar um conjunto de Bases de Dados com o objectivo de auxiliar a gestão dos serviços de secretaria dos médicos. Para as criar recorreremos ao Access onde podemos construir base de dados de, por exemplo, utentes (seus dados pessoais, marcação de consultas, historial das visitas e de receitas/tratamentos, etc.).
- ↳ Consultar a Internet com o objectivo de recolha de informação de outras partes do planeta, troca de impressões com colegas (vídeo conferência), etc.

DESTINATÁRIOS

- ↳ Médicos
- ↳ Médicos dentistas
- ↳ Licenciados e técnicos superiores da área da saúde que pretendam adquirir ou aprofundar conhecimentos nestas áreas.

PROGRAMA

• Módulo "Powerpoint"

Criação, Abertura e Gravação de Apresentações de Slides

Trabalhar com Apresentações

Mudar o Aspecto de uma Apresentação

Trabalhar com Slides

Trabalhar com diferentes Views

Organização de uma Apresentação em Outline View

Desenhar e trabalhar com Objectos

Adicionar ClipArt e outras Imagens

Trabalhar com Tabelas, Gráficos e Equações

Formatação de Parágrafos

Impressão de Slides

• Módulo "Access"

Introdução ao Microsoft Access

Introdução e Terminologia

Tables, Queries e Dynasets

Forms e Relatórios, Macros e Módulos

Abertura de uma Base de Dados (BD)

A Janela de Base de Dados

Visualização de Informação e Fecho da Base de Dados

Criação de uma Base de Dados e de Objectos

Construção de uma Base de Dados

Criação de Tabelas, definição de Campos

Adição de Campos e Escolha de Tipos de Dados

Definição das Propriedades dos Campos

Adição e Gravação de Registos, sua Edição e Fecho da BD

Criação de Relações entre Tabelas

Imprimir e Minimizar Tabelas

Criação de Forms (para visualizar registos)

Adicionar e Gravar registos com uma Form

Personalização de Forms

Definição das Propriedades de um Control, Secção ou Form

Manuseamento da Informação

Criar um Query

A Janela do Query

Join de Tabelas

Ordenação de Registos

Pesquisa de Informação

Criação de Filtros

Apresentação de Informação de várias Tabelas numa Form

Apresentação da Informação

Como utilizar Relatórios Gráficos e Etiquetas para Mailing

Criação de um Report com informação Agrupada

Previsão, Impressão e Gravação de um Report

Adicionar um Gráfico a um Report

Criação e Impressão de Etiquetas de Mailing

Personalização e Automatização, utilização de Macros

Criação de Botões de Comando

Sincronização de duas Forms

• Módulo "Internet"

O que é?

A génese. Como funciona?

O Correio Electrónico (E-mail)

Um Fórum Planetário

O "Espírito" Internet

A World Wide Web

Um Fenómeno Social

Um instrumento que interfere no Direito

A Pirataria e a Encriptação

Universalização e Legalidade

A Internet e os Negócios

A Internet e a Empresa

O Comércio Electrónico

Os nababos da Internet

Internet contra servers on line

E o amanhã?

Telefone e Videoconferência

Novos Terminais: o NC, a Internet Móvel

O Futuro da Internet

Pelas Auto Estradas da Informação

Alguns dos Melhores Sites Web

ACÇÃO N.º 9 - ATENDIMENTO E QUALIDADE NOS SERVIÇOS

OBJECTIVOS

- ☞ Dotar o pessoal de apoio à clínica de um conhecimento mais profundo sobre a sua postura e comportamento face à relação a estabelecer com o utente em benefício da imagem do serviço.
- ☞ Utilizar o telefone como meio de comunicação e de promoção da imagem do serviço.
- ☞ Promover o telefone como canal de comunicação/meio de acção atendedor - utente.
- ☞ Identificar as componentes verbais e não verbais que possam facilitar o relacionamento interpessoal.
- ☞ Expressar atitudes facilitadoras de comunicação em situações imprevistas.
- ☞ Listar um conjunto de sugestões que se colocam actualmente no atendimento no serviço.
- ☞ Elaborar o "manual do atendedor".

DESTINATÁRIOS

- ☞ Assistentes dentárias
- ☞ Recepcionistas
- ☞ Secretárias
- ☞ Enfermeiras
- ☞ Técnicos e pessoal da área da saúde que pretendam adquirir e desenvolver as suas competências nesta área.

PROGRAMA

Estrutura do Atendimento

Qualidade de Atendimento / Condições para garantir a qualidade

Perfil do Atendedor:

- Competências técnicas e comportamentais
- Preparação conveniente

A organização orientada para o Atendimento:

- Características do serviço a prestar
- Criação de um perfil de serviço

Comunicação e Imagem

Atitudes e técnicas de comunicação

O contacto pessoal:

- Apresentação (aspecto pessoal)
- Atitude empática
- Comportamento
- Expressão verbal e corporal
- Fidelização

Conhecer o doente:

- Identificação das necessidades
- Saber a sua opinião
- Conhecer o seu grau de satisfação
- Actuar com sentido de oportunidade
- Antecipar-se às suas necessidades

Qualidade no Atendimento

O Atendimento telefónico e presencial:

- Atitude positiva
- Satisfazer e ser atencioso

O Atendimento de reclamações:

- Saber ouvir
- Saber aceitar
- Apresentar desculpas
- Explicar
- Agradecer

Os custos da não qualidade no Atendimento

ACÇÃO N.º 10 - HIGIENE E SEGURANÇA

OBJECTIVOS

- ☞ Sensibilizar para a temática da higiene e segurança no trabalho.
- ☞ Esclarecer quanto aos riscos associados à actividade desenvolvida numa clínica de medicina dentária.
- ☞ Conferir uma adequada formação em Microbiologia que consciencialize os formandos para o rigoroso cumprimento dos procedimentos de higiene/desinfecção/esterilização, radiologia e manipulação de materiais dentários.
- ☞ Conferir a capacidade de estabelecimento de adequados procedimentos de higiene/desinfecção/esterilização, radiologia e manipulação de materiais dentários.

DESTINATÁRIOS

- ☞ Assistentes dentárias
- ☞ Pessoal administrativo de consultórios e clínicas
- ☞ Pessoal e técnicos que se articulem na área da saúde e pretendam desenvolver conhecimentos nesta área.

PROGRAMA

Higiene e Segurança no Trabalho - Perspectiva Genérica

Higiene dos Locais, Equipamentos e Utensílios

- A higiene no local de trabalho
- Cuidados com os equipamentos e aparelhos
- Riscos no manuseamento dos utensílios e instrumentos

Higiene Pessoal

- A higiene individual e a prevenção de acidentes
- O corpo, o vestuário, o calçado

Os Resíduos Sanitários

- Medidas Preventivas
- Embalagem e posterior tratamento

Higiene e Segurança no Trabalho - Perspectiva Aplicada a uma Clínica de Medicina Dentária

Noções Básicas de Microbiologia

- Princípios básicos de microbiologia
- Microbiologia Oral: principais microorganismos patogénicos presentes na cavidade oral
- O risco de infecção na clínica de Medicina Dentária - sua prevenção e controlo

Radiologia

- Natureza e efeito das radiações no organismo humano - riscos associados
- Procedimentos de Segurança
- Higiene e desinfeção dos aparelhos e instrumentos utilizados

Materiais Dentários

- Composição e características
- Riscos inerentes ao manuseamento de materiais dentários
- Procedimentos operacionais adequados - dupla perspectiva de segurança e higiene

Controlo da infecção no exercício da medicina dentária

- Medidas de protecção da equipa de trabalho
- Imunização
- Medidas de precaução universal
- Comportamentos face a acidentes de trabalho
- Actuação em virtude de exposição ao VHB
- Actuação em virtude de exposição ao HIV
- Higiene, Desinfeção e Esterilização
- Instalações
- Equipamentos e aparelhos
- Utensílios e instrumentos
- Resíduos (Líquidos e Sólidos)