

Implementação do Programa de Melhoria Contínua da Qualidade e Acreditação ao Centro de Documentação e Informação do Hospital Fernando Fonseca/Amadora-Sintra

Arminda Sustelo

Centro de Documentação e Informação do Hospital Fernando Fonseca/Amadora-Sintra

IC 19

2720-276 – AMADORA

Tel.: 21 434 82 60 / 434 83 55

Email: arminda.sustelo@cdi.hospital-as.pt

Nos últimos anos tem-se verificado uma introdução progressiva de novos modelos de gestão nas bibliotecas e serviços de documentação, os quais visam promover a qualidade dos serviços prestados. A noção de **qualidade** surge ligada à competitividade necessária para a sobrevivência das organizações e está indissociavelmente relacionada com o fenómeno da globalização.

Em Portugal, essa preocupação traduziu-se pela criação recente de um enquadramento legal que visa estimular a adopção, por parte das organizações, de modelos de gestão da Qualidade.

É neste âmbito, que se irá descrever a aplicação do programa de Melhoria Contínua da Qualidade e Acreditação ao Centro de Documentação e Informação do Hospital Fernando Fonseca/Amadora-Sintra.

Proceder-se-á a uma breve descrição do Sistema de Acreditação no contexto nacional dos serviços de saúde. De seguida, serão enunciadas as diversas etapas metodológicas para a sua implementação na organização como um todo, e no Centro de Documentação e Informação em particular.

Referem-se os padrões e critérios a ter em conta, num percurso de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Gestão da qualidade / Garantia de qualidade / Acreditação / Hospitais / Bibliotecas Hospitalares