



COMUNE DI MONTAIONE (Prov. di Firenze)

Gestione Casa di Riposo "Villa Serena"

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

1 febbraio 2003

DICHIARAZIONE DI INTENTI PER LA QUALITA'

L'Amministrazione Comunale di Montaione, che gestisce dal 1.04.79, la Casa di Riposo Villa Serena, ritiene di dover perseguire l'obiettivo di attuare il Sistema della Qualità nella gestione di questa struttura.

Ritiene che il sistema qualità possa essere l'elemento essenziale per garantire l'erogazione del migliore servizio possibile, assicurando l'assistenza secondo principi di qualità.

S'impegna pertanto a portare avanti questo obiettivo, nell'ambito delle risorse disponibili, con programmi precisi e con tempi definiti.

Ritiene di perseguire l'obiettivo della qualità nell'interesse, oltre che dell'Amministrazione, anche degli altri due attori principali : i clienti esterni (residenti e loro parenti) ed i clienti interni (i dipendenti).

Il vantaggio per ognuna delle tre componenti è evidente:

- Per l'**Amministrazione Comunale** si tratta di ottimizzare le risorse, avere garanzia del rispetto della mission, qualificare l'immagine del servizio;
- Per i **clienti esterni** si punta al soddisfacimento dei loro bisogni, all'attuazione dei diritti, a garantire una gestione trasparente, rispettando la Carta dei Servizi;
- Per gli **operatori** l'obiettivo è quello di avere un'altra motivazione, il senso di appartenenza, riconoscersi nell'importanza del proprio ruolo, svolgere con soddisfazione e professionalità il lavoro.

Il sistema qualità permetterà di mantenere sotto controllo il processo e puntare ad un miglioramento continuo della qualità del Servizio.

E' compito della direzione assicurarsi che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli.

**IL FUNZIONARIO RESPONSABILE
DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Dr. Delio Fiordispina