



Gli indirizzi di politica sanitaria e gli atti normativi e di programmazione emanati negli ultimi dieci anni, a livello nazionale e regionale, hanno sottolineato la necessità di riservare una sempre maggiore attenzione al ruolo centrale dei cittadini nei sistemi sanitari e socio sanitario-assistenziali, al fine di favorire lo sviluppo di una cultura aziendale complessiva sul tema della qualità.

La nostra Azienda di Servizi alla Persona non ha recepito tali linee guida come un'imposizione, piuttosto le ha inglobate nella propria *mission* e, nell'ottica di offrire servizi che rispondessero alle effettive esigenze della cittadinanza, ha adottato strumenti che permettessero di incrementarne e migliorarne la qualità

fino a certificarla ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2000.

La strada scelta per raggiungere tale traguardo non sempre è stata semplice e lineare: nel 2003 lo start-up per implementare a livello aziendale un Sistema di Gestione della Qualità. Ciò ha rappresentato un'innovazione poiché ha permesso di promuovere la cultura del lavoro per processi ed introdurre sistemi di monitoraggio e di valutazione delle attività svolte, con la conseguenza di assumere correttivi laddove necessario.

Sempre nel 2003, il riconoscimento della certificazione  UNI EN ISO 9001:2000 da parte di un ente terzo per i settori "Sanità" e "Formazione".

Oggi, a distanza di cinque anni, l'impegno aziendale si è rafforzato concentrandosi per far crescere la cultura della Qualità e per garantire che l'offerta di servizi sia sempre adeguata alle richieste dei cittadini.

**Il Dirigente Responsabile
Servizio Sistema Assicurazione Qualità
e Rappresentante della Direzione
(*Dr.ssa Rossana Coladonato*)**

Milano, 07 Ottobre 2008