



LA POLITICA PER LA QUALITA' E GLI OBIETTIVI DELL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" 2007 - 2008

L'Associazione La Nostra Famiglia, in virtù del forte mandato ricevuto dal Fondatore di operare il bene verso le persone disabili o chiunque sia nel bisogno con competenza e carità, ha individuato nel processo della Qualità un'opportunità da percorrere. Definire pertanto la politica della Qualità deve diventare uno stile per tutte le realtà dell'Associazione, indicativa del rispetto per l'utente, non solo, ma anche della volontà di crescita professionale di tutti gli operatori.

L'Associazione si impegna a raggiungere gli obiettivi indicati suddivisi nelle seguenti macro aree:

- A. ATTENZIONE ALLA PERSONA
- B. ATTENZIONE ALL'OPERATORE
- C. ATTENZIONE ALLA QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA
- D. ATTENZIONE ALLA COMUNICAZIONE E AL MESSAGGIO

A	Attenzione alla persona
----------	--------------------------------

1. OBIETTIVO:

Offrire un servizio di qualità inteso soprattutto come attenzione ai bisogni più veri e profondi della persona: "scienza e tecnica a servizio della carità" (don Luigi Monza).

2. OBIETTIVO:

Accrescere in ogni Sede la conoscenza del livello di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia così da poter meglio rispondere ai bisogni di entrambi (dell'utente e della sua famiglia).

3. OBIETTIVO

Sostenere e "accompagnare" la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità del proprio congiunto.

4. OBIETTIVO:

Promuovere attività in difesa dei diritti dell'utenza "vulnerabile".



5. OBIETTIVO:

Offrire adeguate tutele e misure di protezione all'utenza più vulnerabile che accede ai nostri centri.

6. OBIETTIVO:

Favorire lo sviluppo e la consapevolezza dell'etica nella riabilitazione e nell'ambito della ricerca scientifica.

B Attenzione agli operatori

7. OBIETTIVO:

Migliorare l'accoglienza, affinché si realizzi l'impegno di far sentire a proprio agio chi vive nei Centri de La Nostra Famiglia o chi, per qualsiasi ragione, ad essi accede. Particolare attenzione dovrà essere posta alla qualità di vita dell'operatore.

8. OBIETTIVO

Sostenere la formazione del proprio personale per garantire in modo costante l'elevata qualità dell'intervento sanitario.

9. OBIETTIVO:

Sviluppare il coinvolgimento e la responsabilizzazione degli operatori.

C. Attenzione alla Qualità dell'organizzazione interna
--

10. OBIETTIVO:

Offrire la testimonianza di una corretta gestione (sul piano amministrativo e organizzativo) e di efficacia sul piano degli interventi quale valorizzazione e rispetto delle risorse da impegnare per il bene comune, contrastando l'affermarsi di interessi personalistici a scapito di quelli solidaristici, attraverso l'implementazione il sistema di controllo di gestione in tutti i centri dell'Associazione, individuando una reportistica efficace a monitorare i seguenti indicatori:

**Incremento ricavi rispetto al periodo precedente
Volumi/Carico assistiti (solo per attività di ricovero)
Rapporto Ricavi/Costo del personale
Ore totali di personale per U.O.**

11. OBIETTIVO:

Migliorare l'efficienza dei processi.



12. OBIETTIVO:

Uniformare metodologie e modalità di lavoro per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'erogazione delle prestazioni

13. OBIETTIVO:

Garantire una base dati che favorisca l'analisi epidemiologica, consenta di effettuare monitoraggi e confronti e permetta la misurazione degli esiti su più livelli.

D. <i>Attenzione alla comunicazione e al messaggio</i>
--

14. OBIETTIVO:

Migliorare la comunicazione curando l'immagine dell'Associazione sul territorio, la conoscenza sui Servizi offerti dall'Associazione, l'informazione esaustiva sugli stessi, le loro caratteristiche e l'accessibilità.

15. OBIETTIVO:

Favorire un miglior monitoraggio dell'attività svolta attraverso l'introduzione di indicatori significativi coerenti agli obiettivi prioritari di Sede / UO.

Ponte Lambro, 24 gennaio 2007

per il Direttore Generale

Alde Felleggi