

## MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Il miglioramento continuo dei servizi offerti è uno degli elementi strategici che da sempre ha caratterizzato l'operato dell'Associazione e ne ha consentito lo straordinario sviluppo in ambito clinico riabilitativo e scientifico.

Anche oggi le politiche per la qualità (che si pongono l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio erogato), si fondano sulle intuizioni originarie del Fondatore della nostra Opera, il Beato Luigi Monza, orientano il livello più alto di governance (gli indirizzi strategici), per declinarsi poi in obiettivi ed azioni annualmente definiti nel documento di direttive per la formulazione del budget.

Tali intuizioni originarie riguardano:

**"Scienza e tecnica a servizio della Carità"**: ciò significa sviluppo della ricerca scientifica ed innovazione: patrimonializzando l'esperienza e la conoscenza maturate in 60 anni di storia, la nostra Associazione vuole continuare a puntare sull'eccellenza delle prestazioni riabilitative, proponendosi come realtà capace di ideare modelli operativi innovativi, efficaci e al tempo stesso trasferibili, per la difesa dei diritti delle persone disabili.

**"Il bene deve essere fatto bene"**: che si traduce in un'attenzione non solo alla disabilità, ma anche alla sofferenza che l'accompagna. In una società che rincorre sempre più la perfezione ed il successo, il limite assume la forma stridente dello scandalo. Per questo diventa molto importante "accompagnare" la famiglia nel difficile percorso di accettazione della situazione di disabilità del proprio figlio. Nella consapevolezza che l'aumento dell'utenza e ed esigenze organizzative dei servizi sanitari restringano talvolta i tempi degli operatori, "La Nostra Famiglia" si impegna a trovare adeguate modalità di coinvolgimento dei familiari e a promuovere l'associazionismo di utenti, volontari e amici dell'associazione che condividano la mission e collaborino nel sostegno delle famiglie.

**"Uno dei beni più grandi da svolgere è quello di formare chi deve compiere il bene"**: questo spinge ad un impegno continuo e costante alla formazione degli operatori, consapevole che questa rappresenti un elemento fondamentale per il miglioramento. L'Associazione è inoltre attenta a valorizzare le competenze e le conoscenze acquisite nell'operatività quotidiana di coloro che vi operano, incoraggiando la loro disponibilità alla docenza perché la particolare modalità del "prendersi cura" venga diffusa ed assunta come veicolo della cultura dell'integrazione.

**"Ognuno senta viva la responsabilità davanti a Dio e davanti agli uomini di questi bambini"**: ciò impegna l'Associazione a garantire una presa in carico "globale", coerentemente alle esigenze dell'utente e, compatibilmente alle disposizioni legislative, ad offrire una garanzia di continuità di cura tra riabilitazione ospedaliera ed extraospedaliera.

**"Non fare cose straordinarie, ma fare straordinariamente bene le cose ordinarie"**: ciò significa ricerca della "qualità nel fare" e attenzione costante alla persona, a tutte le espressioni dell'accoglienza, a tutto ciò che aiuta gli utenti ed i loro genitori a sentirsi accolti e gli operatori ad assumere il valore della Mission. Perché tante piccole cose ordinarie rendono straordinario il servizio offerto.