

La missione della società cooperativa sociale PROGENIA è quella di

“proporsi come strumento verso creature umane minorate e/o bisognose di cura e assistenza e le loro famiglie”

attraverso lo sviluppo delle possibilità concrete di ogni persona disabile, aumentandone il grado di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione, favorendo l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

La **PROGENIA**, fin dalla nascita, ha sempre operato nell'ottica della Qualità con l'obiettivo di garantire al fruitore delle prestazioni erogate il massimo soddisfacimento ed all'interlocutore istituzionale (AA.SS.LL., Regione) il massimo supporto e cooperazione nelle relazioni.

Da allora, l'obiettivo prioritario è stato sempre quello di sviluppare le competenze più avanzate, considerate le caratteristiche peculiari dei servizi erogati ed il particolare settore di intervento.

Questo orientamento alla qualità dei servizi e del processo è stato guidato, oltre che dalle esigenze degli assistiti, dai rapporti con i sempre più numerosi ed eterogenei interlocutori esterni.

L'esigenza di garantire, attraverso un **sistema pianificato di gestione aziendale**, il mantenimento di definiti standard è oggi più evidente, non potendo più un simile complesso aggregato di operazioni, condotte, risultati, essere affidato alla coscienza o alla buona volontà o alla competenza professionale del singolo.

Occorre infatti orientare tutte le fasi aziendali, dalla presa in carico dell'assistito, all'erogazione dei trattamenti e dei servizi di assistenza, alle sue dimissioni, sia tutte quelle di supporto, focalizzate su servizi interni aziendali o su servizi a rilevanza esterna, verso l'offerta di utilità e benefici che, per le loro caratteristiche, siano considerati soddisfacenti dal Cliente e dall'interlocutore in genere.

Ciò si traduce in una sedimentazione culturale ad opera di ciascun componente dell'organico e di ciascun ufficio o settore aziendale, di orientamento alla qualità: ciascun ufficio o settore deve considerare l'interlocutore "a valle" come un potenziale cliente, esigente quanto il cliente finale; allo stesso modo deve pretendere dall'interlocutore interno che gli sta "a monte" una risposta puntuale alle proprie richieste.

È necessario, quindi, che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità che prevede corsi di aggiornamento, seminari informativi e tutto quanto possa contribuire al miglioramento ed alla comprensione del concetto della Qualità.

La PROGENIA è cosciente che l'applicazione delle Norme è strettamente legata ad una sana organizzazione aziendale, che parte dalla gestione amministrativa fino alla soddisfazione dell'Utente per il servizio riabilitativo e di assistenza ricevuto, presupposti fondamentali di efficacia, efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione.

Questa logica, da sempre fatta nostra, si sposa con i principi orientati ai Processi, al Cliente, alla Formazione ed alla Organizzazione complessiva della struttura.

Gli Obiettivi Generali che il presidio di riabilitazione intende garantire sono i seguenti:

1. unire professionalità e impegno per aumentare o conservare il benessere dell'utente misurando l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate
2. rendere disponibili strumenti concreti per tradurre gli obiettivi terapeutici in risultati attraverso il miglioramento continuo del servizio nell'ottica della clinical governance, la gestione di risorse professionali diverse e integrate, la disponibilità di spazi, attrezzature e strumenti adeguati e aggiornati alle necessità di assistenza e al progetto riabilitativo di struttura
3. analizzare i bisogni e le richieste degli utenti e dei loro care giver allo scopo di mettere in atto tutte le azioni necessarie ad incrementare la loro soddisfazione complessiva, mantenendo costantemente aperti molteplici canali di comunicazione.
4. migliorare continuamente il sistema di gestione integrato qualità/accreditamento assicurando che le attività di tutte le funzioni aziendali siano costantemente in linea con la norma uni en iso 9001:2015, con le procedure interne, con la programmazione sanitaria regionale, con i requisiti di accreditamento, con la normativa relativa alla protezione dei dati personali e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, per assicurare il mantenimento dei riconoscimenti attuali e lo sviluppo di quelli futuri, assicurando l'esplicitazione dei compiti e delle responsabilità
5. incrementare il senso di appartenenza e di identità e la motivazione dei lavoratori, incoraggiando lo sviluppo professionale e favorendo il benessere lavorativo

Tali obiettivi generali, tengono conto anche di quelle che sono le indicazioni provenienti dagli strumenti di programmazione sanitaria regionale e saranno realizzati attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di **obiettivi specifici** di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e Accreditamento, periodicamente definiti attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il Personale.