



RSA- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI
CPA -CASA PROTETTA PER ANZIANI
CURE PALLIATIVE RESIDENZIALI E DOMICILIARI
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

POLITICA DELLA QUALITA' *E SICUREZZA*

Rev. 05 del 30/09/2020

www.ptesrl.it-villaermelinda@ptesrl.it
areamedica@villaermelinda.it
www.sandionigihospital@libero.it
igeakr@libero.it



1

1

È politica della PTE Srl fornire servizi ai propri ospiti che soddisfino i bisogni e le attese iniziali e successive degli ospiti stessi, garantendo un elevato livello di sicurezza e comfort per ciò che concerne sia l'assistenza socio/sanitaria che quella alberghiera.

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e Sicurezza. È risaputo che questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

- Considerare il Cliente/Utente il centro dell'attenzione nell'erogare il servizio quindi metterlo al primo posto;
- La Qualità e Sicurezza e il controllo dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- Il continuo miglioramento di tutta l'organizzazione nell'erogare il servizio;
- Il coinvolgimento completo di tutte le risorse umane preposte nell'erogazione del servizio.

La PTE Srl, per meglio affiancare le nuove richieste ed esigenze dell'utenza e per rispondere con prontezza alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di perseguire, nell'esecuzione dei servizi offerti, gli obiettivi di Qualità e Sicurezza intese come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente ottimizzando la correlazione tra Qualità, Sicurezza e Servizio, in sintonia con quanto stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001 e dalla UNI ISO 45001:2018, nel pieno rispetto delle norme a tutela della salute oggetto dei nostri servizi e delle norme di sicurezza a tutela dei cittadini/utenti e degli operatori.

La definizione di una Carta dei Servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e Sicurezza e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino. Con essa la Struttura dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il cittadino/utente pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti dalla PTE SRL per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all'erogazione dei servizi.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che "costringe" ad orientare l'attenzione di tutti verso il cittadino/utente e ad avere gli standard di prestazione che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.

La PTE SRL, per meglio affiancare le nuove richieste ed esigenze dell'utenza e per rispondere con prontezza all'evoluzione degli aspetti del settore socio-sanitario, ha perseguito, nell'esecuzione dei servizi offerti, l'obiettivo strategico di soddisfazione dei propri Clienti/Utenti, attraverso lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza nel rispetto dei requisiti delle normative UNI EN ISO



9001 e UNI ISO 45001:2018.,

Questo percorso di crescita che Progetto Terza Età si è, oramai da tempo, prefissato è finalizzato a:

- Migliorare l'organizzazione interna e le metodiche adottate per lo sviluppo di tutti i processi;
- Formare ed addestrare il personale interno, sulle tematiche di competenza e sui concetti della qualità e sicurezza, al fine di aumentarne il coinvolgimento e la competenza professionale;
- Pianificare strategie che tendano al miglioramento continuo, sulla base dei dati generati del Sistema Integrato;
- Aggiornare e rispettare leggi e regolamenti;
- Migliorare l'ambiente di lavoro per garantire spazi idonei e confortevoli a tutti i Lavoratori;
- Analizzare il contesto in cui opera la struttura e i relativi fattori interni ed esterni, valutando le aspettative delle parti interessate;
- Effettuare annualmente un'analisi dei rischi relativamente ai processi definiti dal Sistema di Gestione Integrato;
- Monitorare annualmente i fattori individuati come rischi ed opportunità, intraprendendo azioni finalizzate al miglioramento.
- Programmare e mettere in atto tutte le azioni necessarie per la prevenzione e la minimizzazione dei rischi per i lavoratori;
- Assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- Offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli ospiti degenti, perfezionando piani individualizzati sempre più "sostanziosi";
- Offrire agli Utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- Garantire la sicurezza degli Utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- Semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- Fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.
- Impegno alla riduzione degli infortuni tramite il monitoraggio continuo degli aspetti relativi alla sicurezza e salute dei lavoratori;
- Rispetto della normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro verificando la corretta applicazione mediante Audit periodici;
- Operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale, promuovendo

la partecipazione e la consultazione delle parti interessate.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. Si riconosce che un continuo processo di miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi offerti si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello sia esso dipendente, sia esso volontario e/o collaboratore, onde comportare un maggior benessere dell'anziano ed una crescita d'immagine, di comfort e di professionalità aziendale e dei singoli operatori. Di conseguenza è necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro.

Per fare ciò la PTE SRL intende responsabilizzare tutti i livelli della propria organizzazione incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare, quindi, un ambiente sano ed idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.

LA MISSIONE:

Oggi l'anziano è un essere capace di vivere – a differenza di non molti anni fa – in maniera fisica e creativa e il tempo che si è reso libero per lui è diventato una risorsa. Per questo, il sorgere di un'organizzazione, quale quella di PTE Srl, deve essere visto come una struttura organizzata che ha la responsabilità di offrire una somma di servizi per migliorare la qualità della vita negli ultimi anni. Mettere l'anziano al centro di un agire organizzato si traduce nel trattarlo come un soggetto che ha bisogno di affetto, di stima, di sicurezza, di socializzazione e di assistenza sanitaria.

Oggi molti anziani e le loro famiglie tendono a vedere la struttura residenziale come una possibile soluzione personale di fronte alla difficoltà dello stare da soli a casa propria. Anche se pensare al proprio futuro lontano dalla casa dove si è vissuti porta con sé un po' di sofferenza e d'amarrezza, si deve ricordare che molti anziani non hanno case adatte alle loro sopravvenute necessità quotidiane e non possono più contare sui figli o sulle famiglie allargate di un tempo come accadeva una volta.

Questo fatto è legato all'appartenenza ad un'epoca in cui si sono visti profondi sconvolgimenti nella relazione di coppia, nella struttura della famiglia e nel legame fra generazioni. Fra gli adulti inoltre, sempre più numerosi sono i "single", che non potendo contare su una propria famiglia avranno in futuro bisogno di forme alternative di aiuto e di supporto.

La PTE SRL è società che gestisce strutture socio- sanitarie.

VILLA ERMELINDA, in via Santa Lucia a Cutro, è una struttura residenziale che eroga attività socio sanitarie e riabilitative per persone non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza.

SAN DIONIGI HOSPITAL, in via San Luca a Crotona, offre servizi di Cure Palliative in regime residenziale e domiciliare.

IGEA, in via Mediterraneo a Crotona, offre servizi di diagnosi per immagini e terapia fisica, inoltre nel



4

4

centro sono presenti ambulatori medici.

La PTE SRL risponde alle esigenze di anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative ed offre cure e supporto a persone fragili.

La missione generale della PTE SRL consiste nel:

- Prestare accoglienza e fornire le cure palliative ad ospiti;
- Accogliere persone che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa;
- Migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.
- Assicurare agli ospiti ed al personale operante le migliori condizioni possibili di sicurezza sia nell'attività quotidiana che in eventuali situazioni emergenziali

LA VISION:

I valori fondamentali su cui la PTE SRL costruirà il futuro sono:

- Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli Utenti/Clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni e nel pieno rispetto dei dettami della sicurezza;
- La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'Utente/Cliente finalizzata a rendere la vita all'interno dell'istituzione, più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio";
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni;
- La ricerca del miglioramento continuo sia per gli aspetti procedurali di qualità che di sicurezza.

Data 30/09/2020 Rev 5