



Centro Salute TURANO

*Neurologia e Psichiatria
Neuropsichiatria Infantile
Riabilitazione*

POLITICA DELLA QUALITA'

Il Centro Salute Turano opera dal 2000, nel settore della Neurologia e della riabilitazione estensiva extraospedaliera privata, ed è istituzionalmente accreditato per l'erogazione di prestazioni sanitarie riabilitative ambulatoriali, *a ciclo diurno*, domiciliari nel Comune di Crotona. È autorizzato con decreto della Regione Calabria n. 3627 del 15/03/2023 all'esercizio per la medicina fisica e riabilitativa, all'erogazione di prestazioni di Assistenza Domiciliare. L'azienda ha sempre posto il paziente al primo piano, ritenendo fondamentale la massima soddisfazione e cura del paziente attraverso prestazioni sanitarie di alto livello.

Sin dal 2005, riconoscendone la validità e la necessità in termini di gestione, Il Centro Salute Turano ha adottato una politica di qualità riconosciuta da enti nazionali ed internazionali quali hanno convenuto e confermato negli anni l'idoneità organizzativa dettata dalle indicazioni della normativa UNI EN ISO 9001:2015. Attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione orientato ai requisiti delle norme, punta ad affinare le capacità di risposta dello stesso nei confronti del settore sanitario di riferimento, sia in termini di competenza tecnica che di affidabilità, garantendo che il servizio erogato risulti pienamente soddisfacente per l'utenza e per tutte le parti interessate poggiando su solide basi di professionalità. Il Centro Salute Turano consapevole dell'importanza della sicurezza sui luoghi di lavoro, si impegna affinché la normativa di riferimento sia sempre applicata, garantendo costante formazione informazione dei suoi collaboratori. Particolare attenzione viene posta alla sicurezza delle apparecchiature ed al loro utilizzo oltre alla pulizia e sanificazione degli ambienti.

Inoltre l'azienda si dedica in ogni momento all'eccellenza fornendo a chi lavora per essa un ambiente di lavoro sereno, professionale e improntato alla crescita professionale di tutti. Ogni anno vengono raccolti gli intenti formativi di tutta la popolazione lavorativa e indirizzati verso formazioni di eccellenza funzionali all'attività e ai programmi futuri. Viene garantita e supportata l'Educazione Continua in Medicina (ECM) e vengono tenuti corsi di formazione interni.

Neurologo Responsabile Dr. Francesco Morelli

Via T. Campanella, 52 - 88900 Crotona (KR) - Tel. +39 096 27713 / 0962 20092 - Fax 0962 62070

info@centroturano.it - www.centrosaluteturano.it - centroturano@lamiapcc.it

TURANO & C SRL. CF. e P. IVA 02382270797 - REA n° 158784 codice univoco SU9YNJA

Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015





Centro Salute TURANO

*Neurologia e Psichiatria
Neuropsichiatria Infantile
Riabilitazione*

L'obiettivo primario che si prefigge la Direzione Aziendale è *l'implementazione del criterio di qualità legato all'umanizzazione del servizio sanitario reso, un elemento fondamentale per garantire non solo l'efficacia delle cure, ma anche il benessere psicologico, emotivo e sociale del paziente e dei suoi familiari.* Si realizza sin dall'accoglienza in struttura venendo incontro alle esigenze del paziente con cortesia e disponibilità, garantendo regolarità, puntualità e continuità del servizio in un ambiente confortevole, pulito e sicuro.

I **principali criteri di qualità dell'umanizzazione** adattati al contesto aziendale, secondo linee guida nazionali (es. Agenas, Ministero della Salute) e buone pratiche sono:

- Centralità della persona;
- Comunicazione efficace e relazione empatica;
- Accoglienza e comfort ambientale;
- Continuità e integrazione dell'assistenza;
- Rispetto della dignità, privacy e autonomia;
- Valutazione della soddisfazione;
- Formazione del personale sull'umanizzazione.

La Direzione attraverso specifici programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza si impegna a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica.

I criteri sono implementati nei modi seguenti:

Centralità della persona

Personalizzazione del percorso riabilitativo: il programma è costruito su misura, tenendo conto della storia, dei valori, dei bisogni e delle preferenze del paziente.

Coinvolgimento attivo del paziente e della famiglia nei processi decisionali e nel piano terapeutico.

Neurologo Responsabile Dr. Francesco Morelli

Via T. Campanella, 52 - 88900 Crotona (KR) - Tel. +39 096 27713 / 0962 20092 - Fax 0962 62070

info@centroturano.it - www.centrosaluteturano.it - centroturano@lamiapc.it

TURANO & C SRL. CF. e P. IVA 02382270797 - REA n° 158784 codice univoco SU9YNJA

Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015





REV.05 DEL 15.05.2025

Centro Salute TURANO

*Neurologia e Psichiatria
Neuropsichiatria Infantile
Riabilitazione*

Comunicazione efficace e relazione empatica

Utilizzo di linguaggio chiaro, rispettoso e comprensibile.

Ascolto attivo da parte del team riabilitativo.

Presenza di momenti strutturati per il dialogo tra equipe e paziente/famiglia.

Accoglienza e comfort ambientale

Spazi fisici accessibili, sicuri, puliti e confortevoli.

Presenza di aree per la socializzazione, relax e privacy.

Ambienti che favoriscano un clima sereno e rispettoso della dignità.

Continuità e integrazione dell'assistenza

Coordinamento tra professionisti e servizi (es. neuropsichiatra, fisioterapista, logopedista, assistente sociale).

Rispetto della dignità, privacy e autonomia

Rispetto della riservatezza nelle comunicazioni cliniche e nei trattamenti.

Supporto all'autonomia residua, evitando atteggiamenti infantilizzanti.

Promozione dell'autodeterminazione nelle scelte terapeutiche.

Valutazione della soddisfazione

Rilevazione periodica della soddisfazione dell'utente e dei familiari con strumenti strutturati (es. questionari di soddisfazione).

Gestione dei reclami e delle segnalazioni in modo trasparente e costruttivo.

Formazione del personale sull'umanizzazione

Percorsi formativi e aggiornamenti su comunicazione, empatia, relazione d'aiuto.

Neurologo Responsabile Dr. Francesco Morelli

Via T. Campanella, 52 - 88900 Crotona (KR) - Tel. +39 096 27713 / 0962 20092 - Fax 0962 62070

info@centroturano.it - www.centrosaluteturano.it - centroturano@lamiapc.it

TURANO & C SRL. CF. e P. IVA 02382270797 - REA n° 158784 codice univoco SU9YNJA

Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015





Centro Salute TURANO

*Neurologia e Psichiatria
Neuropsichiatria Infantile
Riabilitazione*

Il monitoraggio dell'efficacia delle azioni introdotte nei servizi erogati dal Centro Salute Turano rispetto al criterio di qualità di umanizzazione delle cure avviene attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione del paziente riportata nel verbale del riesame della Direzione

I dati raccolti in base alle evidenze definite nelle fasi di pianificazione e implementazione saranno valutati al fine di implementare opportune iniziative/attività per il miglioramento del processo di umanizzazione.

Pur considerando il fine sociale dell'attività svolta l'Azienda si fa carico di garantire la sostenibilità economico-finanziaria, ponendo attenzione agli investimenti strutturali ed informatici e sulle risorse organizzative.

Tutto ciò promuovendo il massimo coinvolgimento di tutto il personale nella gestione efficace ed efficiente del Sistema di Gestione per la Qualità nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali in vigore, con particolare riferimento a quelle relative al settore sanitario;

Il Centro Salute Turano si impegna alla revisione periodica della politica aziendale promuovendo nuove iniziative, in una logica di miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, sensibilizzando il personale aziendale al miglioramento continuo in ogni attività.

La politica della qualità dell'Azienda è resa nota a tutto il personale ed ai collaboratori condividendone i contenuti in riunioni periodiche. Inoltre, il presente documento viene affisso nella bacheca aziendale

Il Centro Salute Turano può perseguire e raggiungere questi obiettivi solo con l'impegno di tutti, è indispensabile pertanto che tutti coloro che operano all'interno di esso aderiscano allo spirito e alle modalità operative della presente politica per la qualità al fine di conseguire i risultati auspicati in termini di efficienza, soddisfazione dell'utenza e delle parti interessate.

Neurologo Responsabile Dr. Francesco Morelli

Via T. Campanella, 52 - 88900 Crotona (KR) - Tel. +39 096 27713 / 0962 20092 - Fax 0962 62070

info@centroturano.it - www.centrosaluteturano.it - centroturano@lamiapc.it

TURANO & C SRL. CF. e P. IVA 02382270797 - REA n° 158784 codice univoco SU9YNJA

Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015

