

1. KINETIKA - offre ai propri Ospiti i servizi di:

- ospitalità ed assistenza socio-sanitaria a persone anziane autosufficienti e non-autosufficienti
- ospitalità, assistenza socio-sanitaria, recupero, di disabili e/o cerebrolesi
- ospitalità ed assistenza socio-sanitaria a persone affette da demenza senile
- ospitalità ed assistenza socio-sanitaria, psicologica e psichiatrica a persone affette da disturbi psichici, purché compatibili per la convivenza con il resto degli ospiti

Nell'ottica dell'adeguamento della propria certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, Kinetika si è dotata di un sistema di gestione della qualità che regola le attività organizzative e tecniche applicate all'organizzazione aziendale nelle strutture di cui sopra, in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

In particolare, obiettivi primari di KINETIKA sono:

- massima assistenza possibile alle persone ospitate, fornendo loro supporto psicologico e ricercando il miglioramento delle loro condizioni cliniche ove possibile
- mantenimento della struttura residenziale (locali, arredi, impianti) al miglior livello possibile
- implementazione e miglioramento continuo di un sistema di qualità secondo la norma ISO 9001 – UNI 10881 in ultima versione.
- Il continuo progresso delle modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi, sempre migliori;
- Il conseguimento di un elevato livello di efficacia ed efficienza circa l'erogazione del servizio di assistenza socio-sanitaria e assistenziale agli ospiti.

La realizzazione degli obiettivi fissati con la Politica per la Qualità sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nella documentazione del proprio Sistema Qualità messo in atto da Kinetika e fondato sulle opportunità emerse dall'Analisi dei Rischi.

Affinché la Politica della Qualità possa compiutamente realizzarsi, Kinetika si impegna a:

- fornire agli ospiti servizi efficaci, efficienti e conformi alle richieste e ai requisiti prescritti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- descrivere nel sistema qualità le capacità aziendali e fornire un servizio con la garanzia della qualità;
- garantire la sicurezza al personale e la continua acquisizione di competenza e consapevolezza del ruolo ricoperto dai propri dipendenti e collaboratori;
- prevenire non conformità che possano causare danni alle persone, cose ed ambiente, danni d'immagine ed all'operato dei collaboratori;
- rilevare ed esaminare le non conformità per migliorare con adeguate azioni correttive il sistema qualità applicato;
- assicurare che le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015 siano applicate e mantenute nel tempo;
- implementare il SGQ applicato sino a fornire un servizio 'eccellente'.

La politica è coerente con la normativa in ambito di accreditamento e autorizzazione al funzionamento.

La politica è coerente con l'analisi del contesto che è stata definita nonché con la valutazione delle aspettative delle parti interessate.

Il Responsabile della Qualità ha il compito di implementare il sistema e verificare la sua applicazione da parte dell'organizzazione allo scopo di garantire:

- l'uniformità dell'applicazione della politica per la qualità aziendale qui formulata in coerenza alla missione aziendale;
- la verifica, attraverso audit interni estesi a tutti gli ambiti gestionali, che le prescrizioni imposte dal sistema di gestione per qualità siano applicate, mantenute e migliorate.
- il coordinamento fra i responsabili aziendali, gli ospiti e le loro famiglie, gli enti di certificazione in materia di gestione per la qualità e di gestione degli altri sistemi e le Istituzioni preposte alle verifiche delle condizioni necessarie all'ottenimento dell'accreditamento regionale.

È compito della Direzione e del Responsabile Qualità, supportato dagli Assistenti alla Qualità, valutare e adottare tutte le misure organizzative e tecniche che riterranno necessarie per il mantenimento nel tempo del Sistema di gestione per la Qualità.

Kinetika intende adempiere alla propria mission basandosi sui seguenti valori:

- **Qualità delle cure**

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica e riabilitativa.

- **Qualità della vita**

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo.

- **Centralità della persona**

Garantire, nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle condizioni religiose e opinioni politiche, il diritto di partecipazione nel rispetto dei regolamenti.

- **Uguaglianza**

Garantire uguali opportunità di accesso.

- **Efficienza e responsabilità**

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.

- **Sviluppo professionale**

Promuovere, a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salubri e sicuri.

- **Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio**

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona.

- **Valorizzazione del ruolo dei famigliari**

Favorire la partecipazione dei famigliari alla vita della casa, informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno, mediante il loro coinvolgimento nel processo di cura.

2. Sono stati definiti obiettivi specifici per le diverse aree di attività della Residenza di Tina:
 - Direzione Sanitaria
 - Area Assistenza
 - Servizi alberghieri
 - Centralino-segreteria
 - Manutenzione e miglioramenti strutturali

3. Direzione Sanitaria:
 - impostazione di specifici programmi di intervento concordati con il medico di base e collaboratori esterni (fisioterapista, educatore, animatore, ecc.)
 - migliorare la preparazione tecnico-pratica del personale infermieristico attraverso apposita attività di addestramento interno
 - adeguamento e miglioramento delle attrezzature fisse e mobili di assistenza sanitaria

4. Servizio di assistenza alla persona, che rappresenta il principale processo interno:
 - ridurre progressivamente il turn-over del personale, dando la maggior stabilità possibile al rapporto assistente-ospite
 - migliorare la preparazione teorico-pratica del personale addetto, mediante l'organizzazione di specifici corsi di aggiornamento-formazione

5. Servizi alberghieri:
 - mantenimento di un buon livello di qualità nella preparazione dei cibi (settore ristorazione)
 - mantenimento di un buon livello di qualità nella cura delle pulizie degli ambienti, della gestione di lavanderia degli effetti personali degli Ospiti, del riordino delle camere e in particolare degli arredi

6. Centralino-segreteria:
 - miglioramento delle comunicazioni ai parenti degli Ospiti in materia di:
 - aspetti amministrativi
 - aspetti sanitari
 - aspetti logistici

7. Manutenzione e miglioramenti strutturali:
 - mantenimento di un buon livello di decoro degli ambienti, arredi
 - mantenimento di un livello ottimale di efficienza delle attrezzature ed impianti
 - adeguamento di spazi e dotazione di nuovi impianti a seguito di verifiche condotte con gli utenti e gli operatori

8. Allo scopo di raggiungere con efficacia gli obiettivi di cui sopra, la Direzione si propone di effettuare almeno una volta all'anno un'indagine conoscitiva della soddisfazione dei Clienti e delle opinioni e suggerimenti degli Operatori.

9. Nell'ambito del riesame della Direzione, verranno individuati obiettivi specifici per ciascun ambito di attività, al fine di raggiungere gli obiettivi generali sopradescritti.