

<b>SERENISSIMA Srl</b> <b>Via Verga, 9</b> <b>Bomarzo (VT)</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Ed. 1 Rev. 01 Data di emissione: 26/02/2021
<b>PG - 01</b>		Pagina 12 di 13

### **ALLEGATO 1: LETTERA DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Mission della Lusan s.r.l. è rivolta a garantire ai suoi Ospiti un'assistenza personalizzata corrispondente a standard qualitativi previsti dalle normative vigenti e ad essere promotore ed organizzatore di formazione permanente e aggiornamento professionale per le figure socio sanitarie. L'Azienda inoltre intende:

- sostenere ed incentivare l'autonomia e l'integrazione sociale degli ospiti;
- garantire rapporti ispirati ai principi etici del rispetto e della dignità umana, operando affinché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà;
- rispettare, come valore fondamentale la libertà di scelta nella cura e nello stile di vita, assicurando la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- proteggere il diritto alla privacy nello svolgimento di tutti gli atti di vita quotidiana;
- favorire il coinvolgimento della famiglia e degli amici nei programmi sanitari e socio-assistenziali;
- predisporre le condizioni ottimali per il conforto religioso;
- impegnare le risorse per creare un'organizzazione aperta alle interazioni con le istituzioni, le associazioni e il volontariato
- promuovere scambi culturali e di confronto nel settore di attività.

Dal 1999 il settore in cui Lusan opera è la gestione di residenze socio-sanitarie a fini di assistenza, cura e riabilitazione degli anziani, secondo un progetto anziani che si propone di offrire servizi integrati rispondenti ai criteri di qualità e sicurezza alle esigenze della popolazione anziana.

La centralità della persona, l'analisi attenta dei bisogni di salute ed assistenziali, la qualità del servizi, l'integrazione degli interventi socio – sanitari sono per noi gli elementi fondamentali per un progetto che ha come obiettivo la qualità della vita.

I nostri principi di riferimento scaturiscono dalla consapevolezza che ogni persona ha diritti fondamentali che noi ci impegniamo a garantire, tra questi eguaglianza, diritto di scelta, partecipazione e rispetto della dignità della persona.

L'attività è caratterizzata da attenzione alle reali esigenze delle persone e si concretizza nell'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale dello stato funzionale per la realizzazione di piani di assistenza in risposta alle attese di carattere umano, sanitario, sociale e spirituale.

Lusan si propone di migliorare ancora di più i requisiti di affidabilità e standard di servizio attraverso l'implementazione di un Sistema Qualità ISO 9001, in modo da garantire maggiormente la capacità dell'Azienda di gestire in modo adeguato il bisogno assistenziale delle persone anziane e delle loro famiglie.

<b>SERENISSIMA Srl</b> <b>Via Verga, 9</b> <b>Bomarzo (VT)</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA</b> <b>DIREZIONE</b>	Ed. 1 Rev. 01 Data di emissione: 26/02/2021
<b>PG - 01</b>		Pagina 13 di 13

Nel raggiungimento di tale obiettivo, Lusan adotta una Politica della Qualità che la vede impegnata a due livelli: da una parte sul piano interno, nel creare condivisione e consapevolezza degli obiettivi della Qualità in tutta l'organizzazione, dall'altra verso il sistema Cliente dotandosi di strumenti di riscontro della soddisfazione dei propri Utenti, dei loro familiari, più in generale, dei portatori di interesse. Per chi si occupa di servizi alla persona, infatti, il Cliente/Utente non è da intendersi tanto come il destinatario finale dei servizi, quanto come un sistema complesso di relazioni di cui sono elementi tutti i soggetti coinvolti. I portatori di interesse quindi sono coloro che a diverso titolo partecipano socialmente alle attività di assistenza agli anziani, quindi le istituzioni, il mondo dell'associazionismo, il volontariato, l'anziano e la sua famiglia, gli operatori socio sanitari.

L'Alta Direzione, prima sostenitrice del progetto, si impegna affinché i contenuti della Politica della Qualità siano compresi e condivisi da tutti gli operatori, in modo che la metodologia implementata attraverso il Sistema Qualità sia strumento di crescita di tutta l'organizzazione in termini di efficienza ed efficacia degli standard di erogazione dei servizi e risposta alle legittime aspirazioni e necessità degli operatori a qualsiasi livello.