

## DICHIARAZIONE POLITICA DELLA QUALITÀ



**LIFEBRAIN CENTRO**

Il principio fondante della **Politica per la Qualità** del Laboratorio Analisi Guidonia è rappresentato dalla Garanzia e dal miglioramento continuo degli standards qualitativi dei servizi offerti, finalizzati alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli Utenti. Questo principio è fondamentale anche per gli altri Laboratori che sono diventati parte integrante dell'Organizzazione di LAG e che comunque già lo perseguivano per proprio conto prima dell'acquisizione.

Il fine istituzionale dei Laboratori è di erogare servizi sanitari a favore della popolazione del proprio territorio, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali, pertanto la Direzione ha individuato come missione per i Laboratori del Gruppo, l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente. In questa logica, attraverso l'integrazione e la concertazione con le altre figure del settore sanitario del comprensorio in cui sono ubicate le strutture e le Istituzioni del territorio in cui opera, si intende perseguire un programma assistenziale che prevede la centralità del paziente, con l'obiettivo di salvaguardarne la dignità e la personalità. Lo strumento principale utile per il raggiungimento di tale missione è il mantenimento di un elevato livello di qualità, garantendo il diritto all'erogazione di una prestazione sanitaria volta all'eccellenza. A tale scopo, il Laboratorio è impegnato da sempre nel miglioramento dei propri servizi, mirando a soddisfare le esigenze e i bisogni dei pazienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità. Tale impegno si concretizza perseguendo una serie di obiettivi di seguito elencati:

**La soddisfazione degli utenti attraverso:** • l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza; • il miglioramento continuo del servizio; • la tutela della privacy; • l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;

**Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:** • la conformità del prodotto/servizio agli standards definiti; • risultati analitici precisi e accurati; • riduzione tempi di attesa; • rispetto dei tempi di consegna dei referti; • l'introduzione di nuove metodiche.

**La soddisfazione del personale attraverso:** • l'informazione e il coinvolgimento di tutti i collaboratori, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;

**La comunicazione verso l'esterno per acquisire un ruolo di maggiore visibilità ed influenza verso la "cittadinanza" nelle sue espressioni sociali ed economiche, ed ottenere da questa una maggiore partecipazione. Ciò attraverso:** • il miglioramento delle prestazioni in atto; • la disponibilità allo scambio di informazioni con i medici curanti esterni, compresi i medici di famiglia, preferibilmente attraverso mezzi informatici, per garantire ai pazienti un'assistenza continuativa ed integrata e per offrire ai medici curanti un adeguato riscontro alle ipotesi diagnostiche formulate.

**Il miglioramento gestionale e organizzativo attraverso:** • il continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro; • l'attenta analisi di indicazioni, osservazioni e reclami del paziente al fine di monitorare la qualità percepita; • la ricerca ed eliminazione delle non conformità e dei punti deboli dell'organizzazione; • azioni orientate alla prevenzione delle non conformità; • l'assicurazione che siano ben compresi e condivisi da tutti gli operatori i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire; • l'impegno all'aggiornamento e riorganizzazione in funzione di nuove Leggi e Normative; • un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.

**Il mantenimento e miglioramento del S.G.Q. attraverso:** • l'aumento delle quote di mercato introducendo nuove analisi e/o nuovi settori o espandendo il gruppo in altri territori; • il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature, nuove tecnologie, ecc.); • l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane; • azioni di miglioramento continuo di prodotti, processi, servizi, organizzazione e documenti; • la soddisfazione del personale • il mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i Fornitori.

Nell'ambito dell'impegno al miglioramento continuo la Direzione definisce e quantifica gli obiettivi da raggiungere coinvolgendo i singoli responsabili. La quantificazione degli obiettivi, la programmazione necessaria al loro raggiungimento e la verifica sullo stato dei lavori per raggiungerli sono oggetto di apposita documentazione generata in sede di Riesame dalla Direzione con la collaborazione delle Funzioni aziendali responsabili. La Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a diffondere la politica della Qualità e definire l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti mettendo a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle proprie disponibilità, anche per assicurarne l'applicazione e controllarne l'andamento con verifiche interne. Essa, inoltre, delega ai responsabili di funzione aziendale la responsabilità e l'autorità per applicare operativamente il Sistema e relazionare sul suo andamento nelle aree di pertinenza.

