



## POLITICA PER LA QUALITÀ

In seguito al continuo evolversi del mercato, sempre più concorrenziale e con sempre maggiori esigenze da parte del utente, il Laboratorio Analisi Igea con la collaborazione di tutto il personale operante nella struttura a:

- Ricordare costantemente che il benessere e la soddisfazione dei nostri Utenti sono al centro del miglioramento continuo del servizio.
- Essere una struttura flessibile e facilitare la comunicazione diretta ed indiretta con il paziente in modo da garantire un pronto adeguamento alle esigenze dello stesso.
- Garantire all'utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzate al soddisfacimento dei bisogni dell'utente.
- Capire come si sviluppa il nostro settore di mercato ed essere sempre all'avanguardia sia dal punto di vista professionale che tecnologico.
- Adottare il principio del miglioramento continuo, applicandolo tutti i giorni sia a livello personale che aziendale con l'obiettivo di accrescere sempre più la qualità dei servizi offerti ai nostri utenti, e quindi proporsi sul mercato con servizi sempre più soddisfacenti, questo attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi.
- Ampliare la rete della nostra utenza.

Per arrivare a tanto, siamo consci che dobbiamo:

- a) Essere convinti che la nostra prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone con le loro competenze ed esperienze, e di come sia essenziale che chi lavora con noi sia soddisfatto di ciò che fa e del perché lo fa.
- b) Ricordare di avere il potenziale necessario per provare ad imporci come un punto di riferimento per i nostri utenti e garantire la loro soddisfazione e la trasparenza nei rapporti.
- c) Migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e l'efficacia dei Sistema di Gestione utilizzato per garantire la stessa;
- d) Seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (professionalità, igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata.
- e) Perseguire, compatibilmente con l'ottenimento dell'autorizzazione comunale e dell'accreditamento regionale, l'obiettivo di mantenere un'organizzazione efficiente, caratterizzata anche da attrezzature tecnologicamente all'avanguardia.

Annualmente la Direzione stabilisce gli obiettivi per la qualità, formalizzandoli in un apposito documento. Tali obiettivi, coerenti con la politica per la qualità della Società, sono misurabili e tengono conto del miglioramento continuo e dei fabbisogni di risorse necessarie per assicurare il rispetto dei requisiti dei prodotti/servizi erogati.

Gli obiettivi ed impegni assunti sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori o con avvisi formali affissi nella bacheca aziendale e tenuti sotto controllo al fine di verificarne e promuovere il continuo miglioramento.

Gli obiettivi saranno:

- Il controllo dei processi produttivi attuato attraverso la modalità di "autocontrollo";
- la misurazione della soddisfazione delle esigenze dei propri utenti con riferimento alla qualità dei servizi di cui usufruiscono;
- l'attuazione di piani di sensibilizzazione e formazione continua per tutto il Personale, mirati ed appropriati, rivolti allo sviluppo professionale in particolare sulle problematiche Qualità e Sicurezza;
- il proporsi sul mercato con servizi sempre più all'avanguardia e soddisfacenti.

Sicuri che questa è la strada per valorizzare la professionalità e l'immagine della nostra struttura.

*La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione*

Verifica RSQ

Supervisione DT

Approvazione R.LEG