

## DICHIARAZIONE POLITICA DELLA QUALITA'

Il principio fondante della **Politica per la Qualità** di Lifebrain srl 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 della Rete Romana Diagnostica con HUB di riferimento il Laboratorio Analisi Guidonia 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 utilizzando Modelli Organizzativi conformi alle Norme, pertanto la Direzione ha individuato come missione per i Laboratori Lifebrain, l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente. 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 e miglioramento dei rapporti umani con i pazienti /utenti attraverso:** l'attenzione all'esigenza dell'Utenza attraverso analisi del contesto sociale e dell'ambiente; la tutela della privacy; l'analisi dei reclami da parte dell'Utenza;

**Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:** Offrire prestazioni e servizi all'avanguardia, per standard tecnologici ed organizzativi, che sappiano pienamente rispondere ai bisogni dell'utente e siano condivisi da tutti gli operatori e partner.

**La soddisfazione del personale attraverso:** coinvolgimento del personale con riunioni di confronto per permettere ad ognuno di esporre le criticità per poi attuare azioni di miglioramento.

**La comunicazione verso l'esterno per acquisire un ruolo di maggiore visibilità verso la "cittadinanza" e i medici del territorio:** newsletter dedicata ai medici con approfondimenti scientifici che garantisca ai pazienti un'assistenza continuativa e formulata in base alle esigenze degli Utenti. Attivare una campagna informativa per Centro TAO da parte delle figure (AM) presenti sul territorio

**Il miglioramento gestionale e organizzativo:** rendere consapevole tutta l'organizzazione alla cultura del monitoraggio di attività e risultati al fine di ricercare il continuo miglioramento del livello di qualità dei servizi erogati.

**Garantire la sicurezza dell'utente e del personale:** esplicita e condivisa politica di gestione del rischio finalizzata alla prevenzione degli errori evitabili e al contenimento dei possibili effetti dannosi.

**Il mantenimento e miglioramento del Sistema Gestione Qualità attraverso:** 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.

Guidonia, 6 Marzo 2020

La Direzione



**Lifebrain s.r.l.**

Viale Roma, 190/A - 00012 Guidonia Montecelio (Roma)

P.IVA 14996171006 - C.F. 02568390583

Tel. 0774 345000

laboratorioanalisiguidonia@lifebrain.it

www.laboratorioanalisiguidonia.it

www.lifebrain.it