

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti della Clientela; in quest'ottica la missione del **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** è duplice:

- garantire la precisione e l'accuratezza dei risultati ottenuti;
- soddisfare i bisogni espliciti ed impliciti del Cliente.

La strategia scelta per assicurare tale missione passa attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio erogato.

In particolare il **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** ha definito la presente **Politica per la Qualità** aziendale diffusa e perseguita da tutte le funzioni aziendali con i seguenti obiettivi specifici:

- assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- elevare la cultura della Qualità nelle persone che operano in Azienda e per l'Azienda;
- sviluppare e controllare i processi aziendali in modo da perseguire costantemente il miglioramento;
- operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati analitici affidabili;
- operare nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti in vigore;
- fornire al paziente referti completi, chiari, in accordo con le esigenze degli utilizzatori;
- garantire il segreto professionale;
- utilizzare tecnologie e metodi organizzativi appropriati.
- soddisfare le esigenze della Clientela, garantendo in particolar modo:
 - la continuità nell'erogazione del servizio
 - sostenere rapporti caratterizzati da trasparenza e chiarezza ("Carta dei Servizi")
 - il monitoraggio costante delle osservazioni e/o valutazioni della propria Clientela.

L'azione del laboratorio si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

La **Vision** aziendale consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi come detto dell'evoluzione della tecnologia e delle conoscenze. E' compito dell'organizzazione raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili, perseguire la soddisfazione dei reali bisogni degli utenti, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

Il **Laboratorio di Analisi Cliniche Giglioli** partecipa inoltre a programmi nazionali riconosciuti di "controllo di qualità esterno" per laboratori, allo scopo di controllare, monitorare e migliorare il servizio erogato, ovvero affinare continuamente le metodologie di prova impiegate.

La Direzione si impegna a mantenere attiva e riesaminare periodicamente la presente Politica e gli obiettivi in essa contenuti, allo scopo di verificarne l'idoneità. Si impegna inoltre, in prima linea a diffondere la stessa a tutti i livelli dell'Azienda, mediante sessione formativa, ritenendo fondamentale il coinvolgimento e la motivazione del personale,

La Politica per la Qualità è affissa all'interno della struttura in modo da essere visibile anche agli utenti. Gli obiettivi operativi della qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio trimestrale e semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema. Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.