

POLITICA PER LA QUALITÀ

(REV. 8 DEL 25.01.2018)

LA MISSIONE

Il *Laboratorio Analisi della Dott.ssa Antonia Console* ha il fine istituzionale di erogare servizi sanitari specialistici a favore della popolazione di Bari e d'intorni secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali e ha indirizzato i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento ed il mantenimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati.

La Direzione ha individuato come missione per il laboratorio analisi 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 e le Istituzioni del territorio in cui opera, 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.

LA VISIONE

L'attuale condizione del Laboratorio Analisi consente di prospettare per il prossimo futuro un ulteriore sviluppo del suo ruolo nell'iter diagnostico offerto dalle professionalità del comprensorio in cui esso opera, attraverso un incremento quantitativo e qualitativo delle procedure diagnostiche e un continuo aggiornamento delle risorse umane, adeguamento degli spazi a disposizione e della strumentazione.

La Direzione ha attivato un programma che ha come obiettivo primario il mantenimento del SGQ in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 adeguato all'edizione 2015, certificato da parte di un ente accreditato.

Tale programma consente di coltivare una mentalità orientata alla prevenzione delle Non Conformità ed al miglioramento continuativo della Qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alle correzioni degli errori commessi.

GLI OBIETTIVI

Il principio fondante della Politica per la Qualità del *Laboratorio Analisi della Dott.ssa Antonia Console* 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.

Tale principio rappresenta la guida per la definizione e il perseguimento degli obiettivi di seguito elencati:

- **La soddisfazione degli utenti** attraverso:
 - il miglioramento dei sistemi correnti di ascolto e di monitoraggio della loro soddisfazione;
 - il raggiungimento e l'accrescimento della soddisfazione dell'Utenza e delle parti interessate;
 - l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza e delle parti interessate;
 - un sistema adeguato di risposta a tali richieste;
 - il miglioramento continuo del servizio;
 - la tutela della privacy;
 - l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
 - il rispetto delle norme della sicurezza e igiene sul lavoro

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

- **Il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza** attraverso:
 - l'integrazione tra il sistema di gestione per la qualità utilizzato per il governo delle attività diagnostiche e quello applicato per la gestione economico-amministrativa;
 - la collaborazione con gli organi istituzionali della Sanità regionale e locale, le categorie professionali, associazioni/comitati di tutela e volontariato.

- **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 crescita costante delle capacità professionali e la motivazione degli operatori, mediante programmi di addestramento e di formazione continua su tematiche della Qualità, su aspetti tecnici e gestionali dei servizi, mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;

- l'informazione e la formazione di tutti i collaboratori per raggiungere alti livelli di conoscenza e competenza in modo da renderli consapevoli degli obiettivi e dei modi di perseguirli.
- **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;
 - il monitoraggio delle non conformità e la loro incidenza sui costi di gestione;
 - un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.
- **Il mantenimento e miglioramento del S.G.Q. certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001, mantenuto aggiornato all'edizione 2015, attraverso:**
 - il controllo del numero delle non conformità e della loro incidenza sui costi di gestione;
 - l'incremento delle quote di mercato introducendo nuove analisi e/o nuovi settori;
 - 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.

I contenuti qui delineati in termini generali sono gli indirizzi del Sistema di Gestione per la Qualità messi a punto dal Laboratorio per migliorare le prestazioni dei processi aziendali, accrescere la soddisfazione dell'Utente, tenere sotto controllo e migliorare, ove possibile, i propri processi e servizi. 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 pienamente coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a diffondere la Politica per la Qualità e definire l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi individuati.

Bari, 25.01.2018

La Direzione
