

POLITICA DELLA QUALITÀ.

1.1 Il modello di organizzazione aziendale assegna alla Direzione aziendale un ruolo determinante, sia in fase di definizione del sistema qualità che durante l'attuazione del sistema stesso.

Questa responsabilità comporta necessariamente per la Direzione la definizione ed il sostegno della politica aziendale per la Qualità, così come il coinvolgimento e la partecipazione alla gestione del sistema qualità aziendale

La Direzione, particolarmente attenta alle “variabili” esterne, ha ritenuto **di dover fare proprie le istanze del cittadino/utente**, orientandosi ancora di più nello sforzo di “conquistare” nei confronti di esso una posizione di preminenza nel panorama delle strutture di diagnostica, **di approfittare dei dispositivi normativi per migliorare i propri requisiti.**

La **Carta dei Servizi** costituisce parte integrante della Politica per la Qualità del Laboratorio di analisi Gruppo Ippocrate.

Adottare una politica di qualità comporta per la Direzione una preventiva valutazione e definizione di:

- Standard del servizio che si vuole fornire, mantenere e migliorare, cioè quale deve essere la qualità da perseguire per soddisfare le esigenze di tutte le parti interessate (politica di miglioramento).
- Quali i processi primari, direzionali e di supporto devono essere gestiti e monitorati
- Analizzare costantemente il contesto esterno ed interno e valutare gli interessi degli stakeholder
- Gestire i processi in un'ottica di valutazione del rischio ed interazione degli stessi al fine di definirne piani di miglioramento e nuove opportunità aziendali
- Quali risorse e quali strumenti devono essere utilizzati dal Laboratorio di analisi Gruppo Ippocrate per assicurarsi il corretto perseguimento della qualità prestabilita attraverso il miglioramento dell'efficienza dei processi
- Importanza e ruolo di tutte le funzioni dell'organizzazione al fine di perseguire gli obiettivi fissati per ogni processo e sottoprocesso

Tutti questi elementi, nonché la Politica della Qualità stessa, sono soggetti a un sistematico monitoraggio per valutarne l'adeguatezza, rispetto alle risultanze delle analisi dei dati e delle informazioni raccolte nel corso di svolgimento delle attività e all'evoluzione del contesto di riferimento.

1.2 Al fine di rendere attuabile la Politica della Qualità enunciata, l'azienda è dotata di una struttura organizzativa e delle risorse idonee a gestire un sistema di conduzione aziendale finalizzato alla Gestione della Qualità in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano la capacità di fornire le prestazioni richieste dal contesto sociale in cui opera in generale e dal paziente in particolare, sempre nel rispetto delle disposizioni fissate dalle autorità sanitarie competenti e seguendo le buone prassi di laboratorio;
- analizzare e valutare il progredire delle attività di gestione e verifica dei processi critici nell'erogazione dei servizi, per individuare tempestivamente i provvedimenti più idonei alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti.

I principi attuativi seguono una logica di gestione (**Rif. Diagramma di Flusso Generale contenuto nella sez. 3.0**) che prende avvio dall'analisi del mercato di riferimento, dall'evolversi del quadro delle leggi, delle norme e dei regolamenti applicabili e dai dati forniti dal cliente.

Gli strumenti di monitoraggio qualitativo e quantitativo dei processi sono di fondamentale importanza per valutare l'efficacia di quanto pianificato e realizzato; poiché tale attività deve essere svolta sistematicamente e continuativamente, ne consegue che anche la registrazione e raccolta dei dati deve essere tale.

Il ciclo acquisizione ed analisi dati \Rightarrow definizione delle prestazioni da fornire \Rightarrow pianificazione dei processi di erogazione \Rightarrow programmazione delle attività \Rightarrow esecuzione e verifica delle attività di erogazione \Rightarrow analisi delle NC e delle informazioni di ritorno dai pazienti \Rightarrow miglioramento, pone il Laboratorio Di analisi Gruppo Ippocrate nella condizione di poter ottenere :

- la puntuale definizione dei termini di fornitura ;
- la chiara determinazione dei requisiti che il servizio deve soddisfare;
- la conformità alle leggi, alle norme e ai regolamenti di riferimento;
- la consapevolezza, la soddisfazione e la motivazione del personale
- il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari
- la soddisfazione del cliente e la salvaguardia degli interessi di tutte le parti interessate.

Sia la pianificazione che la programmazione delle attività inerenti i processi critici vengono verificate a consuntivo affinché l'analisi delle cause di eventuali scostamenti migliorino la competitività in termini di gestione economica e finanziaria dell'organizzazione.

1.3 Periodicamente saranno identificati e formalizzati gli obiettivi misurabili della qualità in sede di riesame periodico della Direzione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), verificati circa lo stato di raggiungimento durante valutazioni intermedie opportunamente pianificate.

Gli obiettivi dovranno comunque soddisfare le necessità di monitoraggio dei processi, individuate e sviluppate adeguatamente nelle rispettive Procedure di Sistema; poiché tali monitoraggi investono tutti i livelli dell'organizzazione, ne consegue che i relativi obiettivi, ove necessario, dovranno essere definiti e diffusi proporzionalmente al coinvolgimento delle varie funzioni.

Le indicazioni desumibili dalla valutazione a consuntivo sul raggiungimento o meno degli obiettivi fissati in sede di riesame, vengono sempre integrati con le informazioni di ritorno fornite dai Clienti. RGQ avrà la responsabilità per la gestione di:

- Reclami
- Raccolta diretta di dati dai clienti, ritenuti significativi, per sondare il loro grado di soddisfazione.

1.4 Inoltre la Direzione si impegna a proporre e sostenere, per quanto di propria competenza, tutti i progetti di miglioramento che dovessero essere ritenuti necessari per adeguare il SGQ aziendale alle evoluzioni delle politiche di finanziamento attuate dagli enti erogatori, delle esigenze dei destinatari dei programmi di finanziamento e operative interne dell'organizzazione.

1.5 Le informazioni e risultati inerenti la Politica della Qualità, gli obiettivi di periodo e le iniziative di miglioramento avviate, saranno comunicate almeno a tutte le funzioni direttamente coinvolte, con i mezzi e le modalità di volta in volta ritenute idonei.

1 DICHIARAZIONE DI AUTORITÀ

2.1 La DG del Laboratorio Gruppo Ippocrate ha documentato il proprio impegno di attuazione della politica della qualità nel Manuale Gestione Qualità nella predisposizione di progetti idonei a pianificare ed erogare servizi per garantire l'accesso a programmi di finanziamento specifici e all'eventuale esecuzione di parti di essi.

2.2 Tale Manuale in generale e per quanto applicabile risponde ai requisiti previsti dalla normativa nazionale di settore ed in particolare dalla UNI EN ISO 9001: 2015.

2.3 L'autorità di gestione ed applicazione del Manuale Gestione Qualità è assegnata al Responsabile di Gestione della Qualità, il quale è direttamente incaricato dalla Direzione Generale.

Tale dipendenza assicura autonomia e libertà di iniziativa nei riguardi di tutte le altre Unità organizzative ai fini della identificazione dei problemi concernenti la qualità, compresa la pianificazione e la verifica attuativa di tutte le iniziative di miglioramento intraprese.

LA DIREZIONE

