

MODULISTICA PER LA QUALITA'	
 <p>Laboratorio La Fontana Dir. Dott.ssa Maria Letizia Meringolo</p>	<p>Sezione: Allegati</p> <p style="text-align: center;">ALL. 15 ALLEGATO 15 – POLITICA DELLA QUALITA’</p>
Rev. 1 del 22/08/2025	Pagina 1 di 4

LA MISSIONE

Il Laboratorio Analisi La FONTANA ha il fine di erogare servizi sanitari specialistici a favore della popolazione di Piacenza prima e su tutto il territorio nazionale poi, 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 La FONTANA 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, e un 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 9001-2015 certificato da parte di un ente accreditato. Tale programma consente di accrescere nel personale una cultura e 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 La FONTANA è rappresentato dalla garanzia e dal miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti, finalizzati alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli Utenti. Tale principio rappresenta la guida per la definizione ed il perseguitamento degli obiettivi di seguito elencati:

La soddisfazione degli utenti attraverso:

Il laboratorio La Fontana pone al centro della sua attività il customer care proponendo un modello in evoluzione volto all'ascolto delle esigenze del cliente e fornendo servizi che rispettino gli standard qualitativi e di tempi di consegna. Attraverso una chiara e professionale progettazione, controllo e gestione delle attività.

In pratica questo si riscontra nel:

- miglioramento dei sistemi correnti di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli Utenti
- L'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza
- sistema adeguato di risposta a tali richieste
- miglioramento continuo del servizio
- La tutela della privacy

MODULISTICA PER LA QUALITA'	
 <p>Laboratorio La Fontana Dir. Dott.ssa Maria Letizia Meringolo</p>	Sezione: Allegati
ALL. 15 ALLEGATO 15 – POLITICA DELLA QUALITA'	
Rev. 1 del 22/08/2025	Pagina 2 di 4

- L'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- rispetto delle norme della sicurezza e igiene sul lavoro

Il miglioramento costante dei servizi attraverso:

- Il coinvolgimento e motivazione costante dei dipendenti
- La riduzione delle criticità sviluppando soluzioni tecniche e/o organizzative secondo esigenze
- La conformità del prodotto/servizio agli standard definiti
- La riduzione tempi di attesa
- Il rispetto dei tempi di consegna dei referti
- La partecipazione a VEQ e CQI
- 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, delle competenze, della consapevolezza e della 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 persegui- rli

La comunicazione verso l'esterno per acquisire un ruolo di maggiore visibilità ed influenza verso la “cittadinanza” nelle sue espressioni sociali ed economiche, ed ottenere da questa una maggiore partecipazione. Ciò attraverso:

- Il miglioramento delle prestazioni in atto
- La disponibilità allo scambio di informazioni con i medici curanti esterni, compresi i medici di famiglia, preferibilmente attraverso mezzi informatici, per garantire ai pazienti un'assistenza continuativa ed integrata e per offrire ai medici curanti un adeguato riscontro alle ipotesi diagnostiche formulate

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 in funzione di nuove Leggi e Normative

MODULISTICA PER LA QUALITA'	
 Laboratorio La Fontana Dir. Dott.ssa Maria Letizia Meringolo	Sezione: Allegati
ALL. 15 ALLEGATO 15 – POLITICA DELLA QUALITA’	
Rev. 1 del 22/08/2025	Pagina 3 di 4

- 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 attraverso:

- L'aumento 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

Nel concorrere al mantenimento di un SGQ, la Direzione del Laboratorio ha redatto un documento di analisi dei rischi e delle opportunità volto a individuare le criticità del processo. Si vogliono quindi individuare nelle fasi di erogazione del servizio le aree di miglioramento e le attività di controllo al fine di ottenere una prestazione ottimale garantendo standard qualitativi elevati

Il Laboratorio La Fontana si pone inoltre come fine ultimo il raggiungimento di un livello di eccellenza per i servizi erogati tra le aziende operanti nello stesso settore. Eccellenza che il laboratorio vuole far sua anche verificando costantemente i sistemi di gestione, dei costi e del mercato.

Quanto sopra si realizza attraverso:

- L'impegno diretto e continuo della Direzione nella gestione del S.G.Q.
- Il coinvolgimento pieno e consapevole del personale nell'attuazione del S.G.Q.
- Il rapporto con gli Utenti improntato alla massima collaborazione
- Il mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i Fornitori

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 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. A tal fine la Direzione dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare la conformità del Sistema Gestione per la Qualità alla norma **UNI EN ISO 9001-2015**, per assicurarne l'applicazione e controllarne l'andamento l'fine di permetterne il suo miglioramento.

MODULISTICA PER LA QUALITA'

 Laboratorio La Fontana Dir. Dott.ssa Maria Letizia Meringolo	Sezione: Allegati
ALL. 15 ALLEGATO 15 – POLITICA DELLA QUALITA'	
Rev. 1 del 22/08/2025	Pagina 4 di 4

Piacenza, 22/08/2025

