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

La visione del Laboratorio La Fontana è consolidare il proprio ruolo nell'iter diagnostico mediante sviluppo delle prestazioni, aggiornamento delle competenze, adeguamento degli spazi e innovazione tecnologica. La Direzione mantiene il SGQ conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, inclusa l'Appendice di modifica Amd 1:2024, e pianifica la transizione alla futura edizione della norma solo dopo la sua pubblicazione ufficiale e la definizione delle modalità applicative. Il sistema promuove una cultura orientata alla prevenzione delle non conformità, alla gestione dei rischi e al miglioramento continuo, anziché al solo controllo e alla correzione degli errori.

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 perseguimento degli obiettivi di seguito elencati:

La soddisfazione degli utenti attraverso:

Il Laboratorio La Fontana pone al centro della propria attività l'ascolto del paziente e del cliente, assicurando servizi coerenti con gli standard qualitativi e con i tempi di consegna dichiarati, attraverso una chiara pianificazione, il controllo dei processi e la gestione professionale 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
- sviluppo e gestione del canale di vendita online di kit per analisi specifiche, assicurando informazioni chiare all'utente, identificazione e tracciabilità del kit e del campione, corrette istruzioni di raccolta, conservazione e spedizione, tutela dei dati personali e raccordo con il processo analitico.
- La tutela della privacy
- Il rispetto dei requisiti sociali e ambientali applicabili
- Il rispetto delle norme in materia di salute, sicurezza e igiene sul lavoro

Il Laboratorio opera secondo principi di competenza tecnica, imparzialità e affidabilità dei risultati, garantendo la conformità ai requisiti di accreditamento e alle normative applicabili.

In tale contesto, il Laboratorio integra il concetto di sostenibilità come capacità di mantenere nel tempo l'efficacia del Sistema di Gestione e la continuità operativa, attraverso un uso responsabile delle risorse, la tutela del personale e la gestione dei rischi che possono influenzare la qualità delle attività di prova.

In particolare, il Laboratorio si impegna a:

- garantire un ambiente di lavoro sicuro e sostenibile, preservando salute, competenze e benessere del personale;
- ottimizzare l'uso di risorse, reagenti ed energia, riducendo sprechi e impatti ambientali non necessari;
- assicurare la continuità e l'affidabilità delle attività analitiche nel tempo, anche in presenza di cambiamenti organizzativi o operativi;
- adottare decisioni basate su analisi dei dati, valutazione dei rischi e miglioramento continuo.

Tali principi sono formalizzati nel Codice Etico (DS.01) e nella Dichiarazione di Imparzialità (DS.02), adottati dalla Direzione quali riferimenti per legalità, integrità, trasparenza, indipendenza professionale e tutela del paziente.

La Direzione riesamina almeno annualmente, e a ogni cambiamento significativo, l'adeguatezza e l'efficacia della Politica, in coerenza con contesto, parti interessate, rischi, obiettivi, indicatori e risultati del Sistema di Gestione.

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 perseguirli

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
- L'utilizzo di canali digitali per la presentazione e la vendita online di kit destinati alla raccolta di campioni per specifiche analisi eseguite dal Laboratorio, con comunicazioni trasparenti sulle modalità di utilizzo, sui tempi di lavorazione e sui limiti del servizio.

- L'utilizzo di canali digitali per la presentazione e la vendita online di kit destinati alla raccolta di campioni per specifiche analisi eseguite dal Laboratorio, con comunicazioni trasparenti sulle modalità di utilizzo, sui tempi di lavorazione e sui limiti del servizio.
- 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
- 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 il miglioramento del SGQ certificato in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 e Amd 1:2024 avvengono attraverso:

- L'aumento delle quote di mercato introducendo nuove analisi e/o nuovi settori
- Lo sviluppo di nuovi canali di accesso ai servizi, inclusa la vendita online di kit per analisi specifiche, nel rispetto dei requisiti applicabili e con monitoraggio di ordine, spedizione, ricezione del campione, tracciabilità, TAT, reclami e soddisfazione dell'utente
- 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.

Gli obiettivi, le responsabilità, le risorse, i tempi e gli indicatori necessari al loro raggiungimento sono definiti e monitorati nel Riesame della Direzione e nei documenti collegati. La Direzione si impegna a diffondere la Politica per la Qualità, a definire responsabilità e autorità e a rendere disponibili le risorse necessarie per assicurare la conformità e l'efficace applicazione del SGQ secondo UNI EN ISO 9001:2015 e Amd 1:2024. La preparazione alla futura revisione della norma è gestita mediante DS.07, senza dichiarare conformità a documenti non ancora pubblicati come norma vigente.

La Politica è diffusa e la presa visione è documentata mediante DS.03. Gli impegni relativi a continuità operativa, protezione dei dati e governance digitale sono sviluppati rispettivamente in DS.04, DS.06 e DS.08.
Piacenza, 02/10/2026

