

POLITICA DELLA QUALITA'

La profonda trasformazione che ha investito il Servizio Sanitario ha portato all'introduzione di nuovi modelli gestionali fortemente orientati al cliente. In questo processo, particolare importanza assume l'impostazione di un Sistema Qualità che, con il coinvolgimento di tutto il personale, sia in grado di migliorare l'efficienza dell'organizzazione, mantenendo alti livelli di qualità del servizio e contemporaneamente costruendo una nuova cultura dell'organizzazione basata su atteggiamenti, conoscenze, responsabilità, senso di appartenenza e valori.

L'implementare un Sistema di Gestione della Qualità, ha significato implementare un cambiamento, basandosi sul suo elemento caratterizzante: la cultura dell'organizzazione.

L'approccio culturale è fondamentale per il successo dell'organizzazione dato che influisce anche sul clima interno e favorisce il cambiamento.

Il raggiungimento della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità non è solo un traguardo per un'organizzazione ma un punto di partenza per il raggiungimento della qualità totale.

La Direzione ha inteso focalizzare la propria attenzione sulla piena soddisfazione dei requisiti definiti dai Clienti della struttura, siano essi Clienti interni o esterni. I meccanismi previsti e voluti per il Sistema consentono di monitorare costantemente le esigenze degli Utenti del Laboratorio.

Nella piena convinzione che un efficiente Sistema di Gestione per la Qualità permetta di assicurare quanto sopra, la Direzione fissa periodicamente obiettivi misurabili, riesaminati con cadenza almeno annuale, al fine di valutare la praticabilità e l'attualità della politica adottata, eventualmente apportando le opportune modifiche.

Gli obiettivi strategici che la Direzione intende raggiungere sono:

- miglioramento continuo del servizio offerto;
- accrescimento della soddisfazione del Cliente rispettando le specifiche implicite e, allo stesso tempo, incontrando le necessità che di volta in volta dovessero presentarsi;
- riduzione dei costi ed ottimizzazione delle risorse impiegate.

Così facendo risulta possibile garantire:

- la capacità di adeguarsi alle richieste della propria Clientela;
- la conformità ed adeguatezza del servizio offerto;
- la gestione controllata (in termini di prestazione tecniche e di sicurezza) dei processi che portano alla erogazione del servizio;
- la disponibilità e la cortesia degli operatori a contatto con il pubblico.

La Politica per la Qualità adottata dalla Direzione viene diffusa a tutti i livelli della Organizzazione attraverso incontri con il personale e mediante l'esempio della Direzione stessa. La Direzione ha

coinvolto gli operatori della struttura nel processo di realizzazione e mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità, poiché convinta che solo attraverso una azione partecipata di tutte le forze è possibile perseguire gli obiettivi fissati.

Il perseguimento di tale politica è pertanto obiettivo per tutto il personale del Laboratorio.

LA DIREZIONE