

PQ 06	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	VER. 2 DEL 18/12/19
ALLEGATO 3	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.n.c.	PAGINA 1 DI 2

La politica della qualità del **Laboratorio Analisi Cliniche Valle Scrivia** è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alle "parti interessate" (ovvero clienti, fornitori, enti statali e regionali, operatori, la proprietà, associazioni di tutela dei consumatori), sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

I valori aziendali che poniamo alla base della politica perseguita sono:

- *professionalità e riservatezza*
- *competenza, disponibilità e responsabilizzazione del personale*
- *efficienza ed efficacia organizzativa*
- *coinvolgimento attivo dei clienti e degli operatori nel processo di miglioramento continuo*

Gli obiettivi che guidano le attività poste in essere si riassumono in:

- *innovazione diagnostica attraverso l'uso di strumentazione tecnologicamente avanzata anche per ridurre gli esami affidati in service recuperando sulle tempistiche di consegna dei referti*
- *potenziamento dell'efficienza operativa del reparto analisi e prove mediante la razionalizzazione delle modalità di lavoro quali l'interscambiabilità del personale e la capacità di assorbimento di carichi di lavoro straordinari*
- *aggiornamento continuo della professionalità del personale a tutto campo (tecniche laboratoristiche e conformità ai requisiti dei Sistemi Qualità, Ambiente, Sicurezza e Privacy mediante informazione, formazione e apprendimento continui, studio e revisione dei propri risultati e procedure di lavoro*
- *implementazione e lo sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) interno che risulti conforme sia ai requisiti dell'accreditamento Istituzionale per la sezione Chimica Clinica, che alla Norma ISO 17025 per la sezione Igiene e alimenti; sottoposto a periodici controlli sia interni che da parte di enti terzi*
- *motivazione e soddisfazione del personale di Laboratorio grazie:*
  - *ad un'attività continua di coinvolgimento e partecipazione ai processi decisionali dell'organizzazione anche con incentivi economici*
  - *alla certezza della messa a disposizione da parte della Direzione delle risorse necessarie*

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione:

#### **MISSIONE**

Offrire ai propri utenti risposte efficaci ai bisogni di indagini diagnostiche, affrontando le problematiche emergenti nell'ottica dell'umanizzazione del servizio con lo scopo di garantire la continuità qualitativa e la valorizzazione delle risorse professionali dei suoi operatori attraverso lo sviluppo e l'applicazione di metodologie avanzate.

PQ 06	<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	VER. 2 DEL 18/12/19
ALLEGATO 3	LABORATORIO VALLE SCRIVIA s.n.c.	PAGINA 2 DI 2

## VISIONE

L'indirizzo generale dell'attività svolta dal Laboratorio è rappresentato dal miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi erogati e del grado di percezione di tale livello da parte dei clienti/operatori. La nostra visione è garantire una qualità del servizio finalizzata alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli utenti, relativamente:

- ai percorsi clinico-diagnostici
- alla certezza di usufruire di un servizio basato su un rapporto confidenziale con il personale che si integra con le necessità familiari e con le esigenze dei medici curanti e delle strutture sanitarie interessate
- alla professionalità, cortesia e disponibilità del personale
- alla garanzia di affidabilità dei risultati delle analisi
- al contenimento dei costi ed al rispetto dei tempi di consegna dei risultati
- al rispetto della privacy

anche per poter sviluppare aree di eccellenza e promuovere scambi di conoscenze con altre strutture improntate alla stessa visione.

## IMPEGNI

Nell'attuare la propria mission, il Laboratorio Analisi Cliniche Valle Scrivia si impegna a

- impiegare un sistema di comunicazione tra le varie funzioni assumendo il principio che ciascuno deve considerare come cliente interno coloro che fruiscono del risultato del proprio lavoro
- comunicare la politica della qualità a tutte le parti interessate, anche tramite il sito web, ed a revisionarla ogniqualvolta si renda necessario
- prevenire le problematiche e le inefficienze piuttosto che gestirle a posteriori
- monitorare il clima aziendale.

Genova, 13 gennaio 2020

La Direzione  
Laboratorio Analisi Cliniche  
"VALLE SCRIVIA" s.n.c.  
Via Pisa 80 R - 16146 Genova  
Tel/fax 010/385799  
P.I. 00282670108