

Politica per la Qualità (rev. 5 del 27.01.2025)

LA MISSIONE

Il *Centro Diagnostico di Analisi Cliniche ARA IANI* del Dott. Romano Ennio & C. ha il fine istituzionale di erogare servizi sanitari specialistici a favore della popolazione di Ariano Irpino e dintorni 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 Centro 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 consente di prospettare per il prossimo futuro un consolidamento del suo ruolo nell'iter diagnostico offerto dalle professionalità del comprensorio in cui esso opera, attraverso un incremento quantitativo e qualitativo delle procedure diagnostiche, un continuo aggiornamento delle risorse umane e mantenimento di un elevato standard tecnologico.

La Direzione ha da tempo attivato un programma che ha come obiettivo primario il mantenimento del SGQ in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 certificato da parte di un ente accreditato.

Con tale programma la Direzione conferma il proprio impegno a garantire l'eccellenza nei servizi di analisi cliniche, ponendo al centro la soddisfazione dell'Utente, la sicurezza dei pazienti e del personale, il rispetto delle normative vigenti e la promozione della qualità come valore condiviso.

GLI OBIETTIVI

Il principio fondante della Politica per la Qualità del Laboratorio è rappresentato dalla garanzia e dal miglioramento continuo degli standards qualitativi dei servizi offerti, finalizzati alla piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite degli Utenti.

Tale principio rappresenta la guida per la definizione e il perseguimento degli obiettivi di seguito elencati:

- **La soddisfazione degli utenti** attraverso:
 - l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza e delle parti interessate;
 - trasparenza delle informazioni;
 - disponibilità del personale;
 - la tutela della privacy;
 - l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
 - il rispetto delle norme di sicurezza e igiene sul lavoro
- **Il miglioramento continuo dei servizi** attraverso:
 - il controllo continuo dei processi
 - il monitoraggio di indicatori la conformità del prodotto/servizio agli standards definiti;
- **Il miglioramento continuo dei processi** attraverso:
 - Competenza del personale
 - Disponibilità e gestione di strumentazione tecnologicamente avanzata
- **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 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 collaborazione con i medici esterni per l'armonizzazione delle informazioni cliniche, la realizzazione di "pacchetti" e "percorsi" assistenziali integrati.

CENTRO DIAGNOSTICO ARA IANI

Di Ennio Romano & C. S.n.c.

Vico V Vitale, 59/D

Ariano Irpino (AV)

- **La soddisfazione del personale**, attraverso formazione continua e crescita professionale, sensibilizzazione sul ruolo svolto, motivazione e partecipazione attiva al miglioramento;
- **La gestione del rischio e delle opportunità** per ridurre l'incertezza e prevenire eventuali non conformità, tecniche o gestionali;
- **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;
- **Il miglioramento gestionale e organizzativo** per assicurare continuità, affidabilità e valore al servizio erogato;
- **Il mantenimento e miglioramento del S.G.Q. certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001** attraverso:
 - il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature, nuove tecnologie, adeguamenti strutturali degli ambienti ecc.)
 - l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane
 - azioni di miglioramento continuo di prodotti, processi, servizi, organizzazione e documenti
 - la soddisfazione del personale
- **Il mantenimento dell'accreditamento definitivo da parte della Regione Campania**

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 dell'Azienda, a tutti i livelli, 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 Centro 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 Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica per la Qualità esposta e si impegna a condividerla con tutto il personale, diffonderla alle parti interessate e riesaminarla annualmente per garantirne l'adequatezza, l'attualità e formulare gli obiettivi di miglioramento da perseguire.

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 di tutto il personale.

Ariano Irpino, 27.01. 2025

La Direzione Aziendale