

**Oggetto: Dichiarazione della Politica per la Qualità.**

Il LABORATORIO GAMMA opera nel settore delle analisi cliniche di laboratorio dal 2012.

Per promuovere il successo aziendale è stato posto come fondamento l'erogazione di prestazioni di alta qualità che soddisfino i bisogni del paziente.

Coerentemente con la propria strategia di sviluppo, la Direzione del LABORATORIO GAMMA intende perseguire obiettivi di miglioramento nei seguenti campi prioritari di azione:

- attenzione alla comunicazione con il cliente-utente nell'ambito dei servizi offerti;
- accrescere la soddisfazione dei clienti-pazienti;
- garantire l'accessibilità alla struttura anche ai pazienti meno abbienti e bisognosi;
- garantire la salute e la sicurezza di tutto il personale;
- accrescere la professionalità e la soddisfazione di tutto il personale;
- ampliare il pannello degli esami offerto;

Il Laboratorio, tramite il proprio personale, si impegna a garantire:

**Il rispetto del paziente come essere umano e cittadino.**

Tutto il personale deve essere rispettoso del paziente anche in considerazione delle possibili patologie e deve essere sempre disponibile a dare ascolto alle sue esigenze garantendo il rispetto della dignità umana. Una particolare attenzione deve essere rivolta ai gruppi sociali più deboli, quali anziani, diversamente abili, ai bambini e a tutti coloro che manifestano disagi anche nel raggiungere la sede del Laboratorio.

**La riservatezza in tutte le fasi.**

Dall'accettazione del paziente alla consegna del referto deve essere sempre garantita la massima riservatezza ed il rispetto della privacy.

**La correttezza e la chiarezza dei dati forniti.**

Il Laboratorio deve garantire la massima esattezza dei dati forniti attraverso i necessari controlli sulla qualità del dato fornito, il continuo rinnovamento delle attrezzature e la costante formazione del personale. Tutti i referti delle analisi devono essere espressi in modo chiaro e facilmente leggibile sia dal paziente sia dal medico curante.

**I tempi di risposta.**

Il Laboratorio deve comunicare al paziente i tempi necessari per l'esecuzione delle analisi richieste. Occorre sempre garantire, nei limiti delle possibilità delle attrezzature disponibili, l'esecuzione di esami in urgenza.

### **La collaborazione con i professionisti sanitari e con il S.S.N.**

Il Laboratorio deve garantire la massima collaborazione con i medici curanti e con tutto il servizio sanitario nazionale. Il personale dei laboratori evita comportamenti che possano diminuire la fiducia nella competenza, nella riservatezza, nell'imparzialità e nel giudizio dell'integrità professionale del proprio personale e dell'azienda, la Direzione fornisce la massima garanzia della trasparenza del laboratorio stesso.

Il Laboratorio si impegna inoltre a:

- assicurare che la Politica sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione;
- introdurre in Laboratorio un approccio basato sull'analisi del rischio, atto ad individuare le cause dei problemi adottando tempestivamente i provvedimenti necessari alla loro prevenzione;
- migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- verificare le proprie prestazioni analitiche mediante partecipazione a valutazioni esterne di qualità e mediante controlli interni di qualità;
- controllare il processo analitico, analizzandolo con indicatori di qualità e di performances, che diano spunti per il miglioramento continuo dei metodi/processi di lavoro, del sistema qualità, del servizio erogato al cliente-paziente;
- Continuare i rapporti di reciproco beneficio con fornitori/partner.

Gli obiettivi vengono perseguiti mediante la pianificazione di un efficace sistema di gestione e fissando il livello di qualità erogato, in ottica di valutazione rischi/opportunità. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà controllato attraverso opportuni indicatori, la rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi dei reclami anche al fine di realizzare un'impresa che accresca la propria presenza sul mercato e renda la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato competitivo.

Tolentino, 19/01/2024

LA DIREZIONE  
Betto Rampielli