

La gestione della qualità secondo le norme ISO è un sistema organizzativo ben integrato e consolidato nella struttura aziendale del Laboratorio di analisi Alexander Fleming, il cui primo scopo è garantire la completa soddisfazione di ogni persona che usufruisce dei nostri servizi, nello specifico:

EROGAZIONE DI PRESTAZIONI DI ANALISI CHIMICO-CLINICHE E MICROBIOLOGICHE NEI SETTORI BIOCHIMICA CLINICA, EMATOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, SIEROIMMUNOLOGIA.

La puntuale attenzione rivolta alle richieste dei clienti si concretizza con un miglioramento continuo di ogni attività connessa al servizio erogato utilizzando un sistema di qualità efficace e dinamico. Tale sistema è stato sviluppato implementando obiettivi mirati, individuando specifici indicatori di qualità volti a monitorare qualsiasi aspetto delle diverse attività ed analizzando criticamente i diversi processi aziendali; il risultato è una puntuale pianificazione degli interventi per migliorare e potenziare l'efficienza della struttura.

L'elevato standard raggiunto dal Laboratorio conferma i risultati ottenuti nel tempo e ci sprona al progressivo miglioramento delle nostre performance, consci che la qualità è una continua sfida.

I NOSTRI OBIETTIVI

- La **soddisfazione** delle aspettative e delle esigenze del cliente.
Le esigenze e le aspettative del cliente, raccolte attraverso strumenti di indagine (per esempio, il Modulo "Soddisfazione del cliente") o segnalazioni spontanee, vengono esaminate, valutate e, in funzione della pluralità dei clienti e degli obiettivi programmatici aziendali, trattate opportunamente.
- Il **rispetto** dei requisiti previsti dagli accreditamenti regionali e dei requisiti di Certificazione Qualità
I requisiti relativi all'accREDITAMENTO, la loro verifica ed il loro aggiornamento sono garantiti dall'osservanza delle delibere regionali relative e dal soddisfacimento dei debiti informativi previsti.
Il rispetto dei requisiti di certificazione Qualità sono garantiti attraverso l'osservanza delle Procedure, i Controlli di Qualità, i risultati degli audit, la pianificazione delle attività, la messa a disposizione di nuove risorse, l'uso di appositi indicatori per il controllo dei processi più rilevanti. In sede di periodico riesame, almeno una volta all'anno, viene garantita una valutazione critica della politica per la qualità in vigore allo scopo di valutare la coerenza con il quadro strategico - organizzativo, economico e legislativo che regolano lo sviluppo delle attività aziendali.
- La **coerenza** con gli scopi e gli interessi del gruppo.
Gli obiettivi per la qualità sono definiti e pianificati allo scopo di garantire la loro reale perseguibilità e la coerenza con le finalità strategiche ed istituzionali del gruppo.
- La **diffusione** e la **comprensione** a tutti i livelli dell'organizzazione.
La politica per la qualità è diffusa a tutti i livelli organizzativi. La stessa viene presentata e discussa con i vari collaboratori aziendali allo scopo di garantire la comprensione e le finalità.

Il **RAGGIUNGIMENTO** di tali obiettivi sono assicurati attraverso:

- una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli a partire dalla Direzione, che assume pienamente la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- la fattiva partecipazione di tutti i nostri Collaboratori nella piena consapevolezza di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la formazione continua a tutti i livelli in piena sinergia con il piano strategico;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti: le modalità di accesso per il cliente, la registrazione dei dati personali e delle richieste, i prelievi, le modalità e i tempi di consegna dei referti anche attraverso la via telematica;
- l'assicurazione della privacy;
- il rispetto della normativa cogente;
- il Monitoraggio costante della Qualità dei dati analitici ottenuti, della soddisfazione del Cliente e delle parti interessate realizzato ai fini del continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema
- l'impegno a rendere chiara l'informazione scientifica al Cliente;
- l'attuazione di adeguate Azioni Correttive per individuare e risolvere eventuali problemi legati al servizio, sentita anche quale opportunità per cogliere momenti di miglioramento.
- la definizione, a seguito del riesame della Direzione, degli obiettivi misurabili coerenti con tale politica

La Direzione aziendale ha deciso di sviluppare e certificare il suo Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, ritenendo questo lo strumento idoneo al perseguimento della propria politica per la qualità

Il Laboratorio di Analisi A. Fleming S.n.c. ha intrapreso da anni un percorso di adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla normativa volontaria ISO 9001, impegnandosi a rispettarne i requisiti ed ottenendo, **fin dal 1996**, la Certificazione di Qualità. La Direzione avrà una continua supervisione sulla corretta applicazione delle Procedure, verificherà l'efficacia nel tempo del sistema di gestione per la qualità (SGQ), adeguandolo, quando necessario, alle mutate condizioni di lavoro.

Ci teniamo a sottolineare l'impegno di TUTTA la struttura a ricercare il miglioramento continuo del servizio offerto e l'efficacia del SGQ, cercando di soddisfare anche le aspettative inesprese della clientela, tutto ciò senza mai perdere di vista la fattibilità economica ed il pieno rispetto dei requisiti cogenti.

La Direzione individuerà annualmente precisi obiettivi per la qualità esplicitati in appositi documenti, tali obiettivi saranno sottoposti a riesame periodico al fine di monitorarne il raggiungimento.

Sarà cura della Direzione assicurare la disponibilità delle risorse necessarie ad attuare la presente politica e che questa sia portata a conoscenza di tutto il personale dipendente, dei collaboratori e dei Clienti.

Tale politica per la qualità opportunamente aggiornata è esposta nei locali del laboratorio.

Bastia Umbra , li 30/6/2018

La Direzione

