

Politica della Qualità

La Politica per la Qualità è l'espressione delle scelte strategiche della Direzione Aziendale per garantire un servizio di qualità il più possibile rispondente alle esigenze del segmento di mercato in cui l'azienda opera.

Il CENTRO SA.NA S.r.l. è un'azienda che si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze del Cliente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

Il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è sentito dall'azienda come uno strumento finalizzato a garantire il controllo di tutte le attività aziendali che impattano sui processi di erogazione dei nostri servizi.

Nel perseguire la qualità dei servizi di *Analisi cliniche, Diagnostica per Immagini, Terapia Fisica, Visite Specialistiche* sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, il CENTRO SA.NA S.r.l. si pone i seguenti principi guida- **Mission**:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Assicurare un'assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche finanziarie e commerciali a tutela di tutti i pazienti e dei loro diritti;
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
6. Esecuzione di tutte le prove analitiche secondo procedure operative standard riconosciute;
7. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati analitici affidabili;
8. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
9. Fornitura di referti completi, chiari, in accordo con le esigenze degli utilizzatori;
10. Garantire il segreto professionale;
11. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
12. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

L'azione dell'azienda si ispira a criteri di appropriatezza, di efficacia, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili.

La **Vision** aziendale consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità dell'assistenza per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi come detto dell'evoluzione della tecnologia e delle conoscenze. E' compito dell'organizzazione raggiungere elevati livelli di qualità utilizzando al meglio le risorse disponibili, perseguire la soddisfazione dei reali bisogni degli utenti, creare un ambiente che favorisca l'espressione del potenziale professionale ed umano degli operatori.

L'organizzazione provvede alla definizione delle politiche complessive dell'azienda ed esplicita gli obiettivi da raggiungere attraverso il piano di lavoro. Le politiche complessive consistono nella definizione dei campi prioritari di azione e i metodi

Politica della Qualità

da adottare per il raggiungimento degli stessi.

La Direzione definisce le politiche e le strategie per il miglioramento continuo della qualità.

Gli obiettivi sono:

- articolati nel tempo;
- congruenti agli obiettivi dei livelli organizzativi sovraordinati;
- contengono criteri e indicatori di valutazione;
- sono finalizzati alla risoluzione dei problemi di salute della popolazione.

Per il raggiungimento degli obiettivi, l'Organizzazione del CENTRO SA.NA S.r.l., in conformità a quanto richiesto nel DCA 8 del 2011, DCA 469 del 2017 e s.m.i. per l'autorizzazione e l'accreditamento della Regione Lazio, utilizza un metodo di gestione della Qualità che passa attraverso un SGQ conforme al modello UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo strategico interno è la gestione affidabile ed efficiente dei processi aziendali in un ambito generale di miglioramento continuo misurato attraverso indicatori di prestazione e qualità quali:

- ❖ Ottimizzazione dei tempi di refertazione;
- ❖ Costante aggiornamento scientifico delle metodiche di analisi;
- ❖ Indice di soddisfazione clienti;
- ❖ Aumento delle ore annuali dedicate alla formazione/informazione del personale sanitario verificabili attraverso la compilazione di appositi moduli dedicati;
- ❖ Mantenere sotto controllo le contestazioni e i reclami provenienti dai clienti, verificabili attraverso la registrazione delle Non Conformità e dei Reclami ;
- ❖ Costante aggiornamento tecnologico dei macchinari e delle attrezzature del Centro

Gli obiettivi operativi della qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio trimestrale e semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema.

Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.

La Politica per la Qualità, unitamente agli obiettivi e agli impegni prefissati, è distribuita e portata a conoscenza di tutti i collaboratori (mediante sessione formativa), nonché al pubblico ed è affissa all'interno della struttura.

Aprilia, 03.12.2018 Rev. 4

La Direzione
CENTRO SA.NA.
 Servizi Sanitari Privati s.r.l.
 L'Amministratore
 SALVATORE NAPOLI