

RANA SNC LABORATORIO ANALISI Bisceglie (BT)	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 3
		Rev.01 15/03/2023

Bisceglie : 15/03/2023

Politica della Qualità

R.AN.A. SNC Laboratorio Analisi

Definizione della *vision* e della *mission* Aziendale.

Il LABORATORIO ANALISI R.AN.A. è un'organizzazione sanitaria privata, che nasce a Bisceglie nel 1980, ad opera di Angelo Giovine, dottore in Chimica e specialista in analisi Chimico-Cliniche e Microbiologia. Grazie alla sua esperienza di laboratorio si è costituita una realtà sanitaria che potesse offrire un servizio efficace ed efficiente nel campo delle analisi cliniche come valida alternativa alle strutture pubbliche.

Con questo fondamentale obiettivo, il Dott. Angelo Giovine si è circondato di Professionisti dotati di preparazione ed esperienza necessarie a creare un gruppo di lavoro che potesse svolgere il servizio con funzionalità e competenza, per offrire alla propria Utente un **alto livello di affidabilità e qualità** nei servizi erogati.

Con tali presupposti, il LABORATORIO ANALISI R.AN.A. ha potuto stipulare, fin dal 1980, una convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che ha consentito l'accesso ai propri servizi anche ad utenza in esenzione, parziale e totale, del pagamento delle analisi, in alternativa alle ASL.

Successivamente, le potenzialità del LABORATORIO ANALISI R.AN.A. sono incrementate a livello operativo e si è potuta definire una configurazione organizzativa adeguata alla Politica della Qualità ed agli obiettivi organizzativi del Laboratorio.

A tal fine, si è implementato un Sistema di Gestione Qualità secondo i principi della Norma UNI EN ISO 9001:2015, con lo scopo di garantire in modo formale e verificabile il rispetto dei requisiti cogenti e degli obiettivi pianificati dalla Direzione Generale.

Si tratta altresì di una scelta strategica di competitività e qualifica sul mercato, nonché un'evidenza degli sforzi profusi dall'Organizzazione nel perseguire la continua soddisfazione dell'Utente.

POLITICA DELLA QUALITÀ'

La Direzione del Laboratorio Analisi **R.AN.A.**, consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione Qualità riconosciuto in ambito internazionale, al fine di garantire costantemente la

RANA SNC LABORATORIO ANALISI Bisceglie (BT)	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 3
		Rev.01 15/03/2023

qualità dei servizi erogati e raggiungere la soddisfazione dei propri Utenti, ha conformato il proprio Sistema di Gestione Qualità al modello proposto dalla **UNI EN ISO 9001:2015**.

A tal fine il Laboratorio **R. AN. A.** ha tre obiettivi principali:

- mantenere sempre alto il livello di soddisfazione dell'Utente
- agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra i propri collaboratori
- effettuare un'accurata analisi del contesto aziendale, che valuti rischi ed opportunità collegate.

L'introduzione e l'applicazione del Sistema posto in essere sono finalizzate al miglioramento dell'erogazione delle prestazioni sanitarie attraverso l'acquisizioni scientifiche sperimentate e l'impiego integrato di risorse umane e strumentali efficienti.

In tal senso, il Laboratorio si impegna al miglioramento continuo e costante dei servizi erogati in relazione alle aspettative e alle esigenze di chi ne usufruisce, oltre che al rispetto delle norme cogenti applicabili.

La Direzione si impegna a individuare acquisire e utilizzare risorse tecnologiche che garantiscano affidabilità per il conseguimento dei risultati nel rispetto della sicurezza, degli utenti e degli operatori, e ad adottare le misure necessarie per accrescere la competenza e la motivazione del personale, in riferimento ai seguenti obiettivi:

- Soddisfare i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e quelli cogenti al fine di conseguire l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità;
- Rispettare la normativa del settore;
- Migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi e del Sistema Gestione Qualità;
- Valorizzare le risorse umane attraverso il miglioramento della comunicazione e della formazione;
- Garantire un costante controllo dell'ambiente di lavoro e delle apparecchiature, al fine di soddisfare le esigenze collegate alla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Attuare verifiche interne periodiche al fine di controllare il proprio operato.

La Direzione effettua un'analisi del contesto interno ed esterno alla realtà aziendale, con una pianificazione di obiettivi, collegati al contesto stesso, quantificabili e misurabili attraverso una verifica per tutti i livelli aziendali.

La Direzione del Laboratorio **R. AN .A.**, nella persona del dott. Angelo Giovine, conferisce libertà organizzativa e specifica autorità al Responsabile Gestione Qualità affinché venga applicato costantemente, mantenuto e migliorato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Responsabile della Gestione Qualità si impegna a sottoporre alla Direzione Generale e agli altri responsabili di funzione le diverse criticità riscontrate, in modo da assicurarne la risoluzione, con il rispetto delle normative di riferimento applicabili.

RANA SNC LABORATORIO ANALISI Bisceglie (BT)	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 3
		Rev.01 15/03/2023

I principi cui si ispira il Laboratorio analisi **R.AN.A.** sono:

1. **Tutela della Salute:** E' compito della Direzione Generale provvedere costantemente all'aggiornamento degli esami offerti, e garantire altresì, la migliore informazione possibile sullo stato di salute dei Pazienti/Utenti.
2. **Addestramento:** Il Responsabile Gestione Qualità, nell'esercitare il ruolo di Responsabile del Personale, ha necessità di pianificare e attuare interventi mirati a raggiungere un addestramento crescente del Personale, al fine di garantire costantemente un adeguato livello di formazione. In tale ottica i responsabili del laboratorio aderiscono costantemente ad un programma di ECM (Educazione Continua in Medicina).
3. **Approvvigionamento / Manutenzione:** Si provvede costantemente all'adeguamento tecnologico delle apparecchiature interne al laboratorio al fine di garantire ulteriormente un miglioramento delle prestazioni, grazie all'apporto di tecnologie all'avanguardia. La necessità di eventuali nuove acquisizioni strumentali ha l'intento di offrire migliori performance analitiche ed altresì controllo dei costi, all'interno del "processo produttivo".
4. **Verifiche:** E' stata messa in atto la rilevazione sistematica delle NC (Non Conformità), al fine di definire, quantificare, prevenire, dove necessario, correggere le criticità dei processi che le generano.
 Nell'ambito dei rapporti con l'Utenza esterna si è definita la procedura di gestione dei "Reclami"; di conseguenza, il Sistema Gestione Qualità del Laboratorio analisi R.AN.A. prevede l'applicazione di dettagliate procedure gestionali atte alla rilevazione, trattamento e corretta gestione delle Non Conformità/Reclami che potrebbero verificarsi durante l'erogazione del servizio. Nel mantenere costantemente alta la qualità delle prestazioni, nonché la totale attendibilità dei risultati delle analisi, la struttura effettua attività di monitoraggio sui risultati, e realizza programmi di verifica esterna di qualità.
5. **Il rispetto di quanto specificato nella Carta dei Servizi.** Il Laboratorio ha ritenuto opportuno elaborare al proprio interno una dettagliata e congrua "Carta dei Servizi", documento reso pubblico ai propri Utenti, al fine di offrire informazioni chiare e trasparenti, specificando le modalità ed annessa qualità di erogazione delle prestazioni nell'ambito del delicato settore della sanità.
6. **La cura della comunicazione verso l'Utente.** La Direzione persegue l'obiettivo di favorire la comunicazione e la trasparenza nei confronti dell'Utente al fine di ottenere un costante e importante monitoraggio delle prestazioni connesse ai servizi del Laboratorio analisi R.AN.A.. L'obiettivo viene raggiunto e monitorato attraverso la somministrazione costante di questionari

RANA SNC LABORATORIO ANALISI Bisceglie (BT)	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 3
		Rev.01 15/03/2023

anonimi agli utenti, che in libertà di giudizio, possono esprimere valutazioni in merito ai diversi aspetti inerenti i servizi di cui hanno usufruito.

7. **Tutela della privacy** . Altro obiettivo di primaria importanza, che il laboratorio ha inteso potenziare ulteriormente, è quello relativo al trattamento e tutela dei dati personali, al fine di garantire a tutti gli Utenti la tutela della privacy, in considerazione delle implicazioni delicate e complesse che collegano i servizi sanitari a tale tematica. Il laboratorio in tale ottica, garantisce la conformità legislativa nei confronti delle più recenti norme nazionali in tema di trattamento dei dati personali (D.Lgs n. 101/2018 e Reg. UE 679/2016).

Appropriate modifiche sono state apportate anche all'interno degli ambienti del laboratorio aperti al pubblico, particolari accorgimenti tecnici e funzionali regolano l'accesso degli utenti sia all'accettazione che alla sala prelievo, garantendo specifici accorgimenti in merito alla privacy personale. Particolare attenzione è inoltre dedicata alla consegna dei risultati, i quali sono consegnati con precise procedure interne, agli interessati o a loro delegati autorizzati, sempre in busta chiusa.

Il raggiungimento degli obiettivi generali viene costantemente monitorato attraverso la rilevazione della *customer satisfaction* degli Utenti, l'analisi dei reclami e la conduzione di Verifiche Ispettive Interne.

In aggiunta a tali parametri generali il Laboratorio, si pone finalità di area che vengono di volta in volta definite nelle varie riunioni del Riesame della Direzione del Sistema Gestione Qualità.

Il raggiungimento e mantenimento di quanto pianificato viene regolarmente altresì perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli aziendali.

Il fattore rilevante della politica di qualità attuata dalla Organizzazione R.AN.A. consiste nell'implementare un SGQ orientato all'Utente finale ed alle sue specifiche necessità, collegate al campo di applicazione. Ciò in considerazione dell'esistenza di un contesto di mercato fortemente competitivo ed in continua evoluzione.

Bisceglie, 15 Marzo 2023

R.AN.A. SNC

(Dott. Angelo Giovine)

RANA SNC LABORATORIO ANALISI Bisceglie (BT)	POLITICA DELLA QUALITÀ	All. 3
		Rev.01 15/03/2023

Per condivisione del presente documento

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____
- 6. _____
- 7. _____
- 8. _____
- 9. _____
- 10. _____