

LA MISSIONE

Il *Gruppo Diagnostico Netlab* ha il fine istituzionale di erogare servizi sanitari a favore della popolazione di Calitri, Nusco e dell'Alta Irpinia secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionale e regionale 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 *Gruppo Diagnostico Netlab* consente di prospettare per il prossimo futuro un ulteriore sviluppo del suo ruolo nell'iter diagnostico offerto dalle professionalità del comprensorio in cui esso opera, attraverso un incremento quantitativo e qualitativo delle procedure diagnostiche e un continuo aggiornamento delle risorse umane, adeguamento della strumentazione e degli spazi a disposizione.

La Direzione ha attivato un programma che ha come obiettivo primario il mantenimento del SGQ in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 certificato da parte di un ente accreditato. Tale programma consente di accrescere nel personale una cultura e una mentalità orientata alla prevenzione delle Non Conformità ed al miglioramento continuativo della Qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alle correzioni degli errori commessi.

GLI OBIETTIVI

Il principio fondante della Politica per la Qualità del *Gruppo Diagnostico Netlab* 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:
 - ✓ il miglioramento dei sistemi correnti di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli Utenti e degli Stakeholders (dipendenti, fornitori, Aziende Sanitarie);
 - ✓ l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza;
 - ✓ un sistema adeguato di risposta a tali richieste;
 - ✓ il miglioramento continuo del servizio;
 - ✓ la tutela della privacy;
 - ✓ l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
 - ✓ il rispetto delle norme della sicurezza e igiene sul lavoro

- Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:
 - ✓ la conformità del prodotto/servizio agli standards definiti;
 - ✓ risultati analitici precisi e accurati;
 - ✓ la riduzione tempi di attesa;
 - ✓ il rispetto dei tempi di consegna dei referti;

- ✓ l'incremento delle linee analitiche;
 - ✓ l'introduzione di nuove metodiche;
 - ✓ l'analisi del contesto e dei rischi aziendali
 - ✓ il coinvolgimento degli stakeholders
- 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 quello applicato per 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 soddisfazione del personale attraverso:
- ✓ l'informazione e il coinvolgimento di tutti i collaboratori, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
 - ✓ la crescita costante delle capacità professionali e la motivazione degli operatori, mediante programmi di addestramento e di formazione continua su tematiche della Qualità, su aspetti tecnici e gestionali dei servizi mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
 - ✓ l'informazione e la formazione di tutti i collaboratori per raggiungere alti livelli di conoscenza e competenza in modo da renderli consapevoli degli obiettivi e dei modi di perseguirli.
- 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. Ciò attraverso:
- ✓ il miglioramento delle prestazioni in atto;
 - ✓ la disponibilità allo scambio di informazioni con i medici curanti esterni, compresi i medici di famiglia, preferibilmente attraverso mezzi informatici, per garantire ai pazienti un'assistenza continuativa ed integrata e per offrire ai medici curanti un adeguato riscontro alle ipotesi diagnostiche formulate.
- Il miglioramento gestionale e organizzativo attraverso:
- ✓ il continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro;
 - ✓ l'attenta analisi di indicazioni, osservazioni e reclami del paziente al fine di monitorare la qualità percepita;
 - ✓ la ricerca ed eliminazione delle non conformità e dei punti deboli dell'organizzazione;
 - ✓ azioni orientate alla prevenzione delle non conformità;
 - ✓ l'assicurazione che siano ben compresi e condivisi da tutti gli operatori i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire;
 - ✓ l'impegno all'aggiornamento e riorganizzazione in funzione di nuove Leggi e Normative;
 - ✓ il monitoraggio delle non conformità e la loro incidenza sui costi di gestione;
 - ✓ un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.
- Il mantenimento e miglioramento del S.G.Q. certificato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 attraverso:

- ✓ il controllo del numero delle non conformità e della loro incidenza sui costi di gestione
- ✓ l'aumento delle quote di mercato introducendo nuove analisi e/o nuovi settori
- ✓ il miglioramento tecnologico nei processi (rete informatica, acquisizione di nuove apparecchiature, nuove tecnologie, ecc.)
- ✓ l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane
- ✓ azioni di miglioramento continuo di prodotti, processi, servizi, organizzazione e documenti

➤ Ottenere l'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 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 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 delle Funzioni aziendali responsabili.

La Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a diffondere la politica della Qualità e definire l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti mettendo a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle proprie disponibilità.

A tal fine la Direzione ha nominato mediante apposita delega la Direzione Sanitaria che dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare la conformità del Sistema Gestione per la Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, per assicurarne l'applicazione e controllarne l'andamento e per la conduzione di Audit Interni al fine di permetterne il suo miglioramento. Essa, inoltre, delega ai responsabili di funzione aziendale la responsabilità e l'autorità per applicare operativamente il Sistema e relazionare sul suo andamento nelle aree di pertinenza.

La Direzione Sanitaria di Netlab
Dott.ssa Lucia Rita Cucciniello

L'Amministratrice Unica di Netlab
Dott.ssa Alessandra Di Napoli



Politica riesaminata e riapprovata in data 08.11.2021