

Il Laboratorio UNILAB prosegue il proprio percorso di miglioramento continuo, avviato con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità, certificato da Det Norske Veritas per la prima volta nell'anno 2003 e tenuto costantemente aggiornato. Attualmente l'Organizzazione ha consolidato l'adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla norma ISO 9001:2015, recependone gli standard e le metodologie proposte relativamente al seguente campo di applicazione:

“Erogazione del servizio di laboratorio di analisi chimico-cliniche, microbiologiche, siero immunologiche, ematologiche, di biologia molecolare e di genetica medica e forense, punti di prelievo (IAF:38)”

Il presente documento descrive sinteticamente la Politica per la Qualità adottata dalla nostra Azienda ovvero gli Obiettivi e gli Indirizzi che costituiscono l'opportunità strategica per perseguire la *mission aziendale*, con lo scopo di consolidare la propria posizione di eccellenza tra i Laboratori privati accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

Mission aziendale

La mission di Unilab è quella di fornire una vasta gamma di servizi di medicina di laboratorio ad alto livello tecnologico e qualitativo, puntando al miglioramento dei propri processi e servizi, al fine di accrescere l'efficacia del SGQ e la soddisfazione dell'Utente.

L'organizzazione, infatti, è costantemente impegnata a migliorare i servizi sanitari forniti, ad assicurare la formazione degli operatori ed il loro aggiornamento continuo e a perseguire una costante integrazione con la rete dei servizi sanitari del territorio.

La mission di UNILAB è rappresentata dal raggiungimento dei seguenti **obiettivi**:

- a) *Facilitare l'accesso ai servizi* attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi;
- b) *Garantire la piena soddisfazione* delle esigenze espresse ed implicite degli utenti attraverso il monitoraggio basato sull'applicazione di metodologie di rilevazione diretta;
- c) *Garantire la sicurezza* dei cittadini utenti e degli operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi;
- d) *Migliorare la fornitura dei servizi* attraverso il potenziamento dei servizi offerti, la disponibilità di attrezzature moderne ed affidabili che utilizzano le tecnologie più avanzate e che sono controllate costantemente per garantire l'affidabilità dei risultati;
- e) *Accrescere il livello di professionalità degli operatori* favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione ad incontri di formazione ed addestramento e questo al fine di accrescere le competenze e la consapevolezza del proprio ruolo, nonché la motivazione a fornire il proprio contributo al miglioramento continuo e costante di tutte le attività e di tutti i processi;
- f) *Migliorare l'efficienza del sistema* attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti;
- g) *Ottimizzare i costi* assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attesa.

	POLITICA PER LA QUALITA'	Codice doc. All.2 PR.POQ.6.2 Rev.05 15.12.23 Pagina 2 di 4
---	---------------------------------	---

- h) *Migliorare l'efficienza del sistema* attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti;
- i) *Ottimizzare i costi* assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attesa.

Valori e principi fondamentali

Le attività dell'Organizzazione sono svolte nel rispetto di valori e principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

- ✓ **Centralità della persona:** prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".
- ✓ **Professionalità** che si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente e nel loro continuo aggiornamento e sviluppo che è assicurato da supervisioni e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.
- ✓ **Responsabilità:** è essere consapevoli di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi assunti.
- ✓ **Rispetto, Uguaglianza, Imparzialità:** ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.
- ✓ **L'Efficacia e l'Efficienza** che consistono nell'erogare il servizio ricercando la migliore combinazione possibile tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.
- ✓ **Coinvolgimento attivo di tutte le parti interessate** nel processo di miglioramento continuo -

Ispirandosi ai suddetti valori, la nostra Organizzazione:

- ✓ è consapevole che il servizio offerto ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;
- ✓ ritiene che le aspettative e le richieste dei cittadini debbano orientare le nostre scelte;
- ✓ ha il compito prioritario di assistere i clienti in modo da garantirne la completa soddisfazione;
- ✓ deve curare ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei clienti;
- ✓ deve adattare ogni giorno la propria organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della attività;
- ✓ deve promuovere la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;
- ✓ punta sulle innovazioni tecnologiche in modo da essere competitiva rispetto ad altri operatori del settore;
- ✓ intende essere una Azienda di "utilità sociale" contribuendo all' efficienza del sistema sanitario regionale.

	POLITICA PER LA QUALITA'	Codice doc. All.2 PR.POQ.6.2 Rev.05 15.12.23 Pagina 3 di 4
---	---------------------------------	---

Vision

Le strategie che Unilab intende perseguire per rendere maggiormente concreta la sua mission sono orientate a:

- ✓ Qualificare sempre più l'offerta dei propri servizi attraverso il monitoraggio, continuo e costante, dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni in un contesto temporale e territoriale di crescente competitività;
- ✓ Potenziare l'offerta dei propri servizi in funzione delle "nuove richieste" da parte dell'utenza e delle "nuove risorse offerte dal progresso scientifico-tecnologico",
- ✓ Innovare e differenziare l'offerta di servizi attivando livelli di sempre più alta specializzazione, anche a carattere tecnologico;
- ✓ Focalizzare l'attenzione verso una logica di razionale gestione delle risorse al fine di pervenire ad una loro funzionale utilizzazione, accrescendo l'efficienza dei processi aziendali e riducendo gli sprechi, in un'ottica temporale di medio - lungo periodo caratterizzato dal "necessario" contenimento della spesa sanitaria da parte della Regione e al contempo di accresciuta attenzione alla logica della qualità attesa da parte degli utenti.

Indirizzi strategici

La Direzione mette in atto i seguenti indirizzi strategici:

- porre la massima attenzione alle esigenze espresse ed implicite dall'Utente, in particolare orientando i comportamenti degli operatori alla Sua continua attenzione;
- migliorare continuamente i Processi, allo scopo di accrescere nel tempo l'efficacia del SGQ e la qualità del servizio erogato, nonché atteso dagli Utenti;
- diffondere all'interno dell'azienda la cultura della Qualità come patrimonio comune promuovendo attività di motivazione, crescita professionale e coinvolgimento di tutto il personale;
- responsabilizzare e delegare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- assicurare il rispetto delle leggi e delle normative nella esecuzione di tutte le attività aziendali;
- monitorare il clima aziendale.

Attuazione della Politica

Per attuare la Politica della Qualità la Direzione si impegna a:

- analizzare i processi organizzativi aziendali attraverso la periodica verifica del contesto in cui opera la organizzazione e dei rischi / opportunità al fine di monitorare la loro efficacia e al fine di evidenziare spunti per il loro miglioramento in accordo al proprio Sistema di Gestione della Qualità;
- analizzare esigenze e dei requisiti delle parti interessate (analisi dei dati di *customer satisfaction* analisi dei reclami, eventuali suggerimenti...)
- mettere a disposizione dei collaboratori degli strumenti formativi e informativi necessari ed opportuni al miglioramento dei servizi erogati;

-mettere a disposizione dei collaboratori attrezzature, macchinari e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione delle attività;

-mettere a disposizione dei collaboratori di dispositivi atti a migliorare le condizioni di lavoro in sicurezza e a migliorare l'ambiente di lavoro stesso.

La Direzione si impegna affinché la politica della qualità venga:

- ✓ condivisa ed applicata a tutti i livelli di responsabilità ed in tutte le aree di attività;
- ✓ comunicata a tutte le parti interessate, anche tramite il sito web;
- ✓ riesaminata periodicamente e revisionata ogniqualvolta si renda necessario

La Direzione si impegna altresì affinché, anno per anno in occasione del Riesame della Qualità, vengano definiti gli obiettivi di qualità operativi con il dettaglio le attività da svolgere e da monitorare per il conseguimento degli stessi. Tali obiettivi saranno documentati e comunicati agli interessati.

Tutto il personale è invitato a collaborare attivamente con la consapevolezza che i traguardi fin qui raggiunti vadano considerati come ulteriore stimolo al miglioramento continuo.

Palermo, 15.12.2023

Amministratore Unico

