

## DICHIARAZIONE POLITICA DELLA QUALITA'

Il principio fondante della **Politica per la Qualità** di Lifebrain Lazio 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. Questo principio è fondamentale per tutti i Laboratori che sono diventati parte integrante della Rete Romana Diagnostica, con denominazione Lifebrain Lazio, avente come HUB di riferimento Lifebrain srl.

Il fine istituzionale dei Laboratori Lazio è di erogare servizi sanitari a favore della popolazione del proprio territorio, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali utilizzando Modelli Organizzativi conformi alle Norme; pertanto, la Direzione ha individuato come missione per i Laboratori Lifebrain, l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente. 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 Laboratorio 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.

Tale impegno si concretizza perseguendo una serie di obiettivi di seguito elencati:

**La soddisfazione e miglioramento dei rapporti umani con i pazienti /utenti attraverso:** l'attenzione all'esigenza dell'Utenza attraverso analisi del contesto sociale e dell'ambiente; la tutela della privacy; l'analisi dei reclami da parte dell'Utenza attraverso il sito web [www.lifebrain.it](http://www.lifebrain.it) o con i numeri verdi di ogni laboratorio dei Laboratori Lifebrain Lazio.

**Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:** Offrire prestazioni e servizi all'avanguardia, per standard tecnologici ed organizzativi, che sappiano pienamente rispondere ai bisogni dell'utente e siano condivisi da tutti gli operatori e partner.

**La soddisfazione del personale attraverso:** coinvolgimento del personale con riunioni di confronto per permettere ad ognuno di esporre le criticità per poi attuare azioni di miglioramento.

**La comunicazione verso l'esterno per acquisire un ruolo di maggiore visibilità verso la "cittadinanza" e i medici del territorio:** newsletter dedicata ai medici con approfondimenti scientifici che garantisca ai pazienti un'assistenza continuativa e formulata in base alle esigenze degli Utenti. Attivare una campagna informativa per Centro TAO da parte delle figure (AM) presenti sul territorio. Ottimizzare attraverso un flusso definito la comunicazione interna alla Rete Romana Diagnostica.

**Il miglioramento gestionale e organizzativo:** rendere consapevole tutta l'organizzazione alla cultura del monitoraggio di attività e risultati al fine di ricercare il continuo miglioramento del livello di qualità dei servizi erogati.

**Garantire la sicurezza dell'utente e del personale:** esplicita e condivisa politica di gestione del rischio finalizzata alla prevenzione degli errori evitabili e al contenimento dei possibili effetti dannosi.

**Il mantenimento e miglioramento del Sistema Gestione Qualità attraverso:** 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, anche per assicurarne l'applicazione e controllarne l'andamento con verifiche interne. 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.

Settecamini, 30 marzo 2022

La Direzione

