



***Formulazione della
Politica Qualità
Anno 2021***

Marilab S.r.l.



Il principio fondante della **Politica per la Qualità** di Marilab 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 e funge da linea guida per l'intera organizzazione.

Il fine istituzionale di Marilab è di erogare servizi sanitari a favore della popolazione del proprio territorio, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali.

La Direzione ha individuato come missione l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente promuovendo un sistema di gestione della Qualità rivolto a tutti i processi aziendali poiché crede che il raggiungimento di elevati standard organizzativi gestionali sia perseguibile solo attraverso un approccio sistemico attribuibile all'impegno di tutti coloro che operano nell'azienda e per l'azienda.

In questo modo si progetta un miglioramento della propria organizzazione ed in prospettiva, una diminuzione dei costi della non qualità.

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

- **La soddisfazione degli utenti attraverso:** • La centralità del paziente e dei suoi bisogni • l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'Utenza; • il miglioramento continuo del servizio; • la tutela della privacy; • l'attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- **Il miglioramento continuo dei servizi attraverso:** • la conformità del prodotto/servizio agli standards definiti; • risultati analitici precisi e accurati; • riduzione tempi di attesa; • rispetto dei tempi di consegna dei referti; • ricerca ed eliminazione delle non conformità e dei punti deboli dell'organizzazione;
- **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 salute e la sicurezza dei lavoratori.** minimizzazione dei rischi chimici, biologici o di esposizione a radiazioni ionizzanti e non ionizzanti.
- **La comunicazione verso l'esterno attraverso:** • il miglioramento delle prestazioni in atto; • la disponibilità allo scambio di informazioni con i medici curanti esterni, compresi i medici di famiglia 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; • 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; • un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.
- **Il mantenimento e miglioramento del S.G.Q. attraverso:** • 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; • la soddisfazione del personale • il mantenimento di un rapporto di stretta collaborazione con i Fornitori.



Marilab è pertanto impegnata a:

- **Agire** nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e internazionale applicabili al settore sanitario.
- **Perseguire il miglioramento continuo dei risultati** attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e dai nuovi requisiti di accreditamento descritti dal DCA 469/17
- **Accrescere** la soddisfazione del Cliente/Paziente mediante verifiche periodiche mirate al controllo dei servizi che necessitano di particolare attenzione ed una responsabile analisi dei reclami raccolti, al fine di tradurre i risultati ottenuti in obiettivi di miglioramento per i vari processi;
- **Tenere sotto controllo** la qualità delle prestazioni erogate attraverso attività di monitoraggio dei processi;
- **Prendere decisioni** basate sulle evidenze dettate dalle analisi dei dati rilevati.
- **Migliorare** i processi interni ed i canali di comunicazione con gli utenti
- **Mantenere** e sviluppare il Know-how attraverso l'attività continua di formazione ed addestramento del personale;
- **Promuovere** il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri periodici sull'importanza di ciascuna attività per il raggiungimento degli obiettivi.
- **Condividere e promuovere** la propria politica della qualità con tutte le parti interessate interne ed esterne

Gli obiettivi specifici vengono definiti annualmente dalla Direzione Generale in collaborazione con i Referenti di Area, illustrati nel piano annuale della qualità e diffusi a tutto il personale dipendente.

Roma, 24.02.2021

Pres. visione 26.05.2022

Il Legale Rappresentante

Marilab S.r.l.
MARILAB S.R.L.
Via Alfredo Zambrini, 14
00121 Ostia Lido (RM)
P.Iva 01233441003
C.F. 03725910586