

Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl	MANUALE DELLA QUALITÀ	All. 1 alla Sez. 5
Sez. 5	POLITICA PER LA QUALITÀ Rev. 7 (del 02/01/2023)	MQ Rev.6

Lo **Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl** (Foggia), è una struttura sanitaria privata convenzionata e specializzata in radiologia; offre un valido servizio nel campo della diagnostica per immagini, ad un'ampia fascia di utenza, in alternativa alle strutture sanitarie pubbliche.

L'Organizzazione ha voluto sottolineare, con forza, il proprio "operare in qualità", a tutto vantaggio dei propri clienti/utenti, applicando, fin dall'anno 2005, un Sistema di Gestione per la Qualità (certificato), in conformità alle norme internazionali della serie UNI EN ISO 9001.

Con il passare degli anni, lo Studio Radiologico ha sviluppato la gamma dei servizi offerti, associando ai già consolidati servizi di radiografia ed ecografia, anche il servizio di Risonanza Magnetica Articolare Aperta.

L'Organizzazione ha implementato un processo strutturato di identificazione, valutazione e assegnazione di priorità dei fattori di contesto (cosiddetti fattori rilevanti), che sono in grado di influire in modo significativo sulla sua capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine. L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'Organizzazione; tale processo è stato implementato e viene riesaminato periodicamente.

Gli obiettivi della qualità che la Direzione Aziendale, insieme agli altri responsabili di funzione, persegue e le responsabilità connesse con la predisposizione ed attuazione del Sistema Qualità Aziendale, sono documentate nel Manuale della Qualità. La Direzione Aziendale garantisce che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- Attuare una chiara definizione delle esigenze ed aspettative del cliente/utente al fine di promuovere il continuo miglioramento dei propri servizi, potenziando ulteriormente quanto necessario a garantire la costante conformità legislativa nell'attuazione del proprio processo produttivo;
- a livello di erogazione del servizio sanitario, lo **Studio Radiologico Lascaro**, si impegna a fornire un servizio aderente ai parametri esplicitati anche in accordo a quanto riportato nella Carta dei Servizi, curando in particolar modo la qualità e la sicurezza;
- a livello di consegna referti e pratiche amministrative, si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti;
- massima attenzione nel favorire il miglioramento continuo della qualità dei prodotti/servizi, e dell'efficacia del sistema qualità, predisponendo le necessarie risorse economiche, umane ed infrastrutturali;
- promuovere adeguate azioni di controllo necessarie per prevenire il verificarsi di Non Conformità nel processo di erogazione dei servizi e del sistema qualità;
- approntare il continuo riesame dei requisiti dei servizi offerti, attraverso il monitoraggio della soddisfazione del cliente/utente.
- verificare l'attuazione delle attività e delle soluzioni adottate;
- coinvolgere in tutti i suoi processi, tutto il personale aziendale, consentendogli di crescere professionalmente e di sentirsi parte attiva del Sistema Qualità, anche nel conseguimento degli obiettivi aziendali prefissati.

In aggiunta, lo **Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl**, pone tra i suoi più importanti obiettivi:

- la costante individuazione e valutazione dei rischi e delle opportunità legati al proprio processo produttivo generale;
- la soddisfazione delle parti interessate rilevanti (Clienti, Dipendenti, Fornitori, Organizzazioni Sanitarie, etc);
- il miglioramento della propria immagine sul mercato ed il potenziamento delle posizioni acquisite;
- rispondere prontamente all'evolversi del contesto di riferimento mediante una organizzazione flessibile e competitiva;
- il rispetto della normativa e dei regolamenti applicabili;
- la cura della comunicazione verso il cliente/utente;
- creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora in collaborazione con lo Studio Radiologico, di trovare appagamento delle proprie aspettative, permettendo di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio le proprie capacità lavorative, istituendo, quando necessario, un programma di miglioramento individuale e collettivo;
- promuovere, attraverso una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità, un impegno collettivo per la qualità e per il miglioramento continuo all'interno dell'Organizzazione.

Il perseguimento di questi obiettivi viene monitorato attraverso le attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli, la costante rilevazione della *customer satisfaction* dei clienti/utenti, l'analisi e la corretta gestione dei Reclami e la conduzione di Audit Interni.

Per attuare un controllo continuativo sulla qualità del servizio erogato, lo **Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl**, ha previsto la funzione del Responsabile Qualità, con il preciso scopo di assicurare che i livelli di qualità assicurati al cliente/utente, vengano raggiunti e mantenuti. Ogni singola funzione aziendale è responsabile di svolgere il proprio compito conformemente alla Politica per la Qualità, alla Carta dei Servizi aziendale, alle Procedure Gestionali, nonché alle Istruzioni e Modulistica di registrazione previste dal SGQ.

L'Organizzazione, in aggiunta agli obiettivi generali, si pone gli obiettivi di area che vengono di volta in volta definiti nelle varie Riunioni di Riesame della Direzione.

Con il costante perseguimento di tali obiettivi, lo **Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl**, risulta fortemente focalizzato sui propri clienti/utenti, e sulla loro soddisfazione, avendo tra i principali obiettivi quello del miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e di tutta l'Organizzazione in generale.

La Direzione verifica periodicamente che la presente Politica per la Qualità sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'Organizzazione e dispone le necessarie attività per una efficace divulgazione della stessa alle parti interessate, sia interne che esterne.