



POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la Qualità è l'espressione delle scelte strategiche della Direzione Aziendale per garantire un servizio di qualità il più possibile rispondente alle esigenze del segmento di mercato in cui l'azienda opera.

Il Laboratorio BiEsseA s.r.l. si impegna ad operare nel rispetto delle norme UNI EN ISO 9001:2000 e di tutte le normative di riferimento, e di adeguarsi entro l'anno 2010 alla UNI EN ISO 9001:2008.

Gli obiettivi e gli impegni, formalizzati in appositi documenti interni, sono portati a conoscenza di tutto il personale coinvolto, affinché ciascuno possa apportare un valido contributo, attraverso suggerimenti, volti al miglioramento continuo delle attività operative e del livello qualitativo dei servizi forniti.

Gli obiettivi concreti che si vogliono raggiungere con l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità "SGQ" sono i seguenti:

1. **Mantenimento della certificazione del SGQ in linea con la normativa UNI EN ISO 9001:2000 e successivo adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2008;**
2. **Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;**
3. **Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori / consulenti;**
4. **Esecuzione di tutte le prove analitiche secondo procedure operative standard riconosciute;**
5. **Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati analitici affidabili;**
6. **Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;**
7. **Fornitura di referti completi, chiari , in accordo con le esigenze degli utilizzatori;**
8. **Garantire il segreto professionale;**
9. **Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.**
10. **Aggiornamento continuo del sito web con attenzione all'interazione con i visitatori**
11. **Aggiornamento e/o acquisizione di sw gestionali utili al sistema ed alla comunicazione con i clienti**

Per il raggiungimento degli obiettivi, l'Organizzazione del Laboratorio BiEsseA s.r.l., utilizza un metodo di gestione della Qualità che passa attraverso un SGQ conforme al modello UNI EN ISO 9001:2000.

Obiettivo strategico interno è la gestione affidabile ed efficiente dei processi aziendali in un ambito generale di miglioramento continuo misurato attraverso indicatori di prestazione e qualità quali:

1. **Ottimizzazione dei tempi di refertazione in relazione alla variabilità dei campioni biologici;**
2. **Indice di soddisfazione clienti;**
3. **Aumento delle ore annuali dedicate alla formazione/informazione degli operatori di laboratorio verificabili attraverso la compilazione di appositi moduli dedicati;**
4. **Mantenere sotto controllo le contestazioni e i reclami provenienti dai clienti, verificabili attraverso la registrazione delle Non Conformità;**
5. **Corretta e tempestiva gestione delle apparecchiature di Laboratorio**
6. **Incremento dei clienti/annui**
7. **Incremento del fatturato annuale**
8. **Verifica dei processi analitici interni ed esterni**

Il Riesame del SGQ è il momento in cui gli obiettivi e gli impegni vengono definiti e/o aggiornati dalla Direzione Aziendale, in modo da assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle prestazioni da erogare, nel rispetto degli accordi presi con i Clienti.

La Politica per la Qualità , unitamente agli obiettivi e agli impegni prefissati, è distribuita e portata a conoscenza di tutti i collaboratori, i consulenti nonché al pubblico ed è affissa all'interno della struttura.

Data: Gennaio 2010

Firma DIR: _____