

ALLEGATI AL SISTEMA QUALITÀ	DSQ 09 Rev. 07 del 11-10-2021
-----------------------------	-------------------------------------

Titolo	Comunicato sulla "Politica della Qualità"
Riferimenti	PR - 01

La Missione aziendale dello SwissLab è quella di offrire servizi di analisi cliniche e di ambulatorio endocrinologico a pazienti che accedono al laboratorio sia attraverso convenzioni che privatamente.

Il laboratorio SwissLab ha come obiettivi strategici:

- assicurare alto standard di qualità delle analisi effettuate e delle visite endocrinologiche;
- offrire un servizio accessorio, di accoglienza e gestione del rapporto con il paziente che sia flessibile, trasparente e attento alla comunicazione;
- tendere alla massima riduzione dei tempi di attesa;
- valorizzare i propri collaboratori come persone e come lavoratori, favorendo la loro crescita professionale e formazione.

Lo SwissLab considera strategico per il proprio successo e la propria espansione la focalizzazione dell'interesse sulle esigenze del paziente, sia in termini di affidabilità del risultato delle prove, che in termini di servizio.

Importanti sono sia il committente convenzionato che il committente privato.

Questi obiettivi generali e strategici sono misurati per il loro successo attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:

- Migliorare la percezione della qualità del nostro servizio a partire dai risultati del sistema di rilevamento della *customer satisfaction*;
- Attivazione di nuovi Test per andare incontro alle esigenze espresse dai medici e dai pazienti;
- Assicurare sempre maggiore collaborazione tra lo specialista endocrinologo ed il Laboratorio;
- Apertura di nuovi Punti di prelievo nel territorio per avvicinarci ai pazienti;
- Qualificazione e riqualificazione del personale nell'ottica dei nuovi servizi attivati;
- Continuo miglioramento del grado di controllo di gestione.

Tutto il personale, i soci, i collaboratori esterni, i fornitori ed anche i clienti ed i committenti sono sollecitati a fornire indicazioni ed a mettere in evidenza le eventuali aree di miglioramento affinché la nostra azienda sia in grado di assicurare una continua crescita dell'efficienza e dell'efficacia dei propri processi e garantire sempre la qualità del proprio servizio.

Approvazione Titolare

Data
11-10-2021