

La Struttura si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività l'utente.

In particolare la soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi erogati alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi.

L'Utente assume un ruolo centrale per il successo della Struttura, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Quanto detto presuppone l'instaurazione di una profonda interazione tra la Struttura e gli Utenti che fruiscono delle prestazioni erogate.

Sarà quindi essenziale puntare con la massima attenzione alla qualità dei servizi offerti che devono essere appropriati alle necessità che cambiano e ai problemi che sorgono via via.

La nostra Struttura rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- **Continuità erogative:** il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione sarà comunicata agli Utenti;
- **Diritto di libera scelta:** l'Utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;
- **Diritto di partecipazione e trasparenza:** l'Utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela;
- **Efficienza ed Efficacia:** il servizio offerto deve garantire efficienza ed efficacia.

Di conseguenza, gli obiettivi che si pone la Struttura sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero degli utenti;
- **garantire al sistema cliente che tutti i servizi** erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, assicurando un livello costante di qualità;
- **perseguire la costante innovazione del Know how** e la sua ingegnerizzazione ("shelf engineering") al fine di patrimonializzare protocolli, metodi materiali e esperienze;
- **l'applicazione degli standard di qualità previsti** regolamentando l'attività di esecuzione degli esami e dei processi correlati mediante la redazione, e la successiva adozione di metodiche standard;
- **migliorare la qualità tecnica delle prestazioni** grazie all'esecuzione di controlli periodici sui macchinari;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli utenti, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente/utente;**
- **migliorare l'assistenza al cliente** fornendo sempre informazioni chiare relative ai servizi erogati tutto questo sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **il rispetto della normativa sulla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;**
- **il rispetto della privacy e della normativa sulla gestione dei dati personali degli utenti.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un centro fortemente focalizzato sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.