

Dal 1969, anno della sua fondazione, la nostra Azienda si è sviluppata ed è cresciuta, attraversando radicali mutamenti, cambiando anche mercato di riferimento, giungendo a quello che siamo oggi: un fabbricante di dispositivi medici tra i leader di mercato, che progetta, produce ed immette sul mercato dispositivi per la terapia del dolore e la riabilitazione del paziente; tutte le nostre attività sono centrate attorno alla figura del paziente e finalizzate a supportarlo nel migliore dei modi nel suo percorso di riabilitazione.

La nostra azienda presidia tutta la filiera produttiva del dispositivo medico: dall'idea del prodotto, sviluppo della parte hardware e software, prototipazione, stampi, certificazione, produzione, immissione in commercio, informazione medica e customer care. Da qui scaturiscono competenze trasversali che sono condivise in azienda e aiutano a sviluppare conoscenze diffuse e *know-how* aziendale. Il clima sereno, di fiducia tra collaboratori, un sistema premiante aziendale, rappresenta il terreno ideale per favorire crescita ed innovazione.

La *mission* di IACER è dunque mettere sempre il paziente al centro dell'impegno quotidiano e del percorso di cura, in particolare rendendo accessibile la tecnologia medica a domicilio, per soddisfare le esigenze di salute, di benessere e di comfort nell'utilizzo dei dispositivi medici terapeutici; allo stesso tempo siamo attivamente impegnati a diffondere all'interno delle strutture Sanitarie conoscenza, esperienza, intuizione ed innovazione, in un'ottica di continuo miglioramento sia dei prodotti che dei servizi sanitari offerti ai pazienti.

“AIUTIAMO A MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DEI PAZIENTI RIDUCENDO IL DOLORE ED AUMENTANDONE LA MOBILITÀ”

In questo contesto, la Direzione di IACER individua per l'anno a venire i seguenti obiettivi:

Il nostro obiettivo primario

È la diffusione della nostra *mission* e *vision* a tutti i nostri collaboratori interni ed esterni. Inoltre, siamo impegnati a trasmettere a tutti gli stakeholders aziendali la nostra filosofia di un ecosistema sanitario incentrato sul paziente ed atto a mettere in collegamento tutti gli attori del Sistema Sanitario Nazionale (sanitarie/ortopedie, farmacie, medici, fisioterapisti, ospedali e strutture di cura), offrendo supporto sia al paziente che al professionista e contribuendo allo sviluppo tecnologico in campo medico.

Per questo motivo abbiamo sviluppato una fitta rete di informatori su tutto il territorio nazionale ed internazionale in costante aumento e formazione, oltre a mettere a disposizione dei pazienti un team di collaboratori interni sempre più formati e competenti nel supporto alle loro necessità.

Soddisfazione dei nostri clienti

Stiamo sviluppando strumenti sempre più efficaci per supportare il paziente nell'utilizzo dei nostri dispositivi: dalla tradizionale *customer care* telefonica all'ascolto delle problematiche e richieste dei nostri utenti via telematica, con collaboratori costantemente disponibili anche sui *social network*. Infatti, i nostri servizi sono finalizzati al miglioramento dell'esperienza di acquisto dei nostri prodotti, attraverso la diffusione delle informazioni di utilizzo e di terapia su tutto il territorio, la possibilità di contattare direttamente i nostri operatori e la continua interazione con medici e professionisti del settore per il miglioramento dei nostri servizi e prodotti.

Inoltre, l'azienda è attivamente impegnata a considerare e ad accogliere il più possibile le richieste e le esigenze di tutti gli *stakeholders*.

I nostri prodotti

Abbiamo individuato e stiamo lavorando per sviluppare nuovi prodotti (pressoterapia, diatermia) che siano innovativi e che costituiscano lo stato dell'arte, oltre a proseguire nelle attività di studio clinico (es. GP1). Allo stesso tempo, la nostra progettazione è focalizzata alla raccolta delle esigenze dei nostri clienti e pazienti ed all'analisi delle informazioni mediche ottenute dalla stretta collaborazione con i professionisti del settore medico e sanitario, ovvero medici, fisioterapisti, ortopedici, etc., al fine di tradurre tutti questi dati in obiettivi concreti di prodotto per la creazione di dispositivi medici sempre più performanti e sicuri.

I nostri collaboratori

La Direzione aziendale considera ugualmente centrali il paziente ed i propri collaboratori interni ed esterni nell'implementazione delle strategie aziendali. Per questo motivo siamo strettamente impegnati nella continua formazione dei nostri collaboratori attraverso congressi, seminari e corsi sia interni che esterni, oltre a ricercare un costante ed aperto confronto con tutti i nostri collaboratori.


**Sistema di Gestione
della Qualità**

Implementare un SGQ che soddisfi i requisiti regolamentari della ISO 13485:2016 e ISO 9001:2015 al fine di condurre le proprie attività in maniera organizzata, efficiente ed efficace per tutti i collaboratori e che permetta di vivere l'azienda ed il proprio lavoro al meglio delle proprie mansioni e strumenti a disposizione.

Inoltre, rimane di primaria importanza il mantenimento efficace ed efficiente del processo di valutazione e validazione clinica e sorveglianza post-vendita dei nostri prodotti, attraverso i quali riusciamo a raccogliere dati ed informazioni relativi all'efficacia clinica e l'utilizzo dei nostri dispositivi. Questo ci permette anche di definire concretamente e dare evidenza del nostro continuo impegno alla soddisfazione dei requisiti cogenti, quali innanzitutto quelli essenziali di performance dei nostri dispositivi e sicurezza del paziente ed utilizzatore, nonché di monitoraggio del mercato per l'individuazione e prevenzione di reclami, incidenti e/o possibili eventi avversi e rintracciabilità dei nostri prodotti.

Martellago, 07/01/19

Luogo, data



La Direzione