


| | | |
|---|--|---|
|  <p>Sezione di Igiene UMA-UCA-R3 (Radiologia, P.3) UMA-S3 (Sanarelli, P.3)</p> | <h2>Politica della Qualità 2023</h2> | <p>MDL 035 ISO 9001:2015</p> <p>Rev. 5 del 19/06/2020</p> |
|---|--|---|

A TUTTO IL PERSONALE / CLIENTI

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'obiettivo che l'Organizzazione Laboratorio UMA-R3, UCA-R3 e UMA-S3 (Organizzazione) della Sezione di Igiene del Dipartimento di Sanità Pubblica e Malattie Infettive (DSPMI) si prefigge è quello di effettuare e sviluppare i servizi previsti dall'Organizzazione stessa, in modo tale da soddisfare pienamente le esigenze dei clienti, in termini di:

1. Accuratezza delle analisi;
2. Affidabilità del risultato;
3. Rispetto delle norme cogenti;
4. Rispetto dei tempi e delle urgenze;
5. Qualità del servizio in generale;

E' volontà dell'Organizzazione sviluppare, mantenere e migliorare un sistema per la qualità rispondente alla UNI EN ISO 9001:2015, alle norme cogenti applicabili e al passo con le esigenze di mercato più stringenti.

L' Organizzazione applica e mantiene aggiornato il modello organizzativo GDPR 679/2016 (privacy) con la supervisione del DPO/RPD che annualmente effettua delle verifiche ispettive interne programmate e non.

A questo scopo si impegna affinché:

1. Sia costantemente aggiornato l'archivio delle norme e ne venga curata, nell'ambito del laboratorio, la diffusione e la corretta applicazione;
2. Il personale conosca e rispetti le leggi vigenti e le norme applicabili;
3. Il personale coinvolto nel processo analitico ed in attività che possano influenzare la qualità del risultato e la soddisfazione del cliente venga adeguatamente informato sui risultati raggiunti con l'obiettivo di un miglioramento continuo;
4. Il numero di non conformità rilevate tenda a zero;
5. Siano adeguatamente identificati ed eliminati eventuali motivi d'insoddisfazione dei clienti;
6. Sia verificata costantemente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema qualità;
7. I fornitori stessi siano chiamati a condividere l'approccio alla qualità e coinvolti nel programma di miglioramento;
8. Si realizzi un sistema qualità coerente alle norme applicabili e competitivo nel rapporto prestazioni/costo;
9. Sia preservata sempre la sicurezza del prodotto/servizio effettuato;
10. Siano resi disponibili i dati come prova tangibile della qualità del prodotto finito.

Per perseguire questi obiettivi, l'Organizzazione assicura e garantisce la piena comprensione, attuazione e sostegno alla politica della qualità anche attraverso i riesami periodici della direzione.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>Politica della Qualità 2023</h2> | <p>MDL 035 ISO 9001:2015</p> <p>Rev. 5 del 19/06/2020</p> |
| <p>Sezione di Igiene UMA-UCA-R3 (Radiologia, P.3) UMA-S3 (Sanarelli, P.3)</p> | | |

Informazione-accoglienza-cortesia

Benché questi tre aspetti riguardino la qualità formale del nostro servizio, l'Organizzazione è consapevole che informare il Cliente con linguaggio chiaro, educato; essere disponibili a confronti con il Cliente pre e post erogazione del servizio per facilitare la fruizione dei risultati nel processo valutativo decisionale del Cliente (efficacia del servizio); avere riguardo del Cliente gentilezza sono fattori fondamentali per ottenere un alto livello di qualità percepita.

La verifica dell'ottenimento di questo risultato è monitorata costantemente mediante l'effettuazione di contatto costante con il Cliente pre e post erogazione del servizio presentando attivamente possibilità di confronto in Modalità Remoto (più frequentemente percorsa) e anche in presenza.

Puntualità

L'Organizzazione si impegna a garantire la massima puntualità annullando o, limitando al minimo, l'eventuale tempo di attesa rispetto l'esecuzione delle prestazioni fissato su Contratti /Convenzioni (Clienti esterni) e/o Accordi di Collaborazione (Cliente Istituzionale Interno).

Affidabilità

L'Organizzazione adotta un costante sistema di controllo della propria qualità attraverso il monitoraggio di ogni fase del processo operativo e attraverso la valutazione degli esiti al fine di verificare l'efficacia reale dei trattamenti erogati. Nell'ottica di mantenere un elevato standard qualitativo viene garantito un costante aggiornamento scientifico-tecnico pratico di tutto il personale operante nella struttura.

Trasparenza

L'Organizzazione garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione del mandato/richiesta (carta dei servizi) e pubblicarla sul sito del DSPMI (<http://dspmi.uniroma1.it/strutture/laboratori/laboratori-di-microbiologia-applicata-alligiene-e-chimica-applicata-alligiene>), tariffe applicate sulla base del tariffario di Dipartimento.

Progetti di miglioramento

L'Organizzazione considera obiettivo principale il conseguimento di una qualità ottimale dei servizi forniti agli utenti attraverso l'esame sistematico delle informazioni di ritorno e delle azioni correttive intraprese.

Tutela degli utenti

Per rimuovere eventuali disservizi che limitino la possibilità di fornire da parte dell'Organizzazione un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e agli standard enunciati nel presente documento, gli utenti possono presentare reclami e segnalazioni al servizio di segreteria del DSPMI (attività C/terzi, attività su contratti di collaborazione; attività di Ricerca) e alla Segreteria di Direzione Sanitaria dell'AOU-PUI (attività per cliente istituzionale Interno AOU-PUI). Le rispettive Segreteria inoltreranno le segnalazioni/reclami al DL che le analizzerà con i Responsabili delle Unità Operative competenti per la specifica linea di attività attenzionata dal Cliente.

| | | |
|--|--|---|
|  DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA E MALATTIE INFETTIVE | <h2>Politica della Qualità 2023</h2> | MDL 035 ISO 9001:2015 Rev. 5 del 19/06/2020 |
| Sezione di Igiene UMA-UCA-R3 (Radiologia, P.3) UMA-S3 (Sanarelli, P.3) | | |

L'Organizzazione si impegna alla risoluzione del disservizio al massimo entro 15 giorni da quando lo stesso si sia verificato.

L'obiettivo che l'Organizzazione si prefigge è quello di effettuare servizi coerenti a quanto previsto nel Regolamento di Ateneo e dagli Obiettivi di Budget assegnati alla UOC dalla Direzione dell'AOU-PUI ed aventi caratteristiche tali da:

- Soddisfare pienamente le esigenze dei clienti interni e esterni, in termini di accuratezza delle prestazioni, rispetto dei tempi e delle urgenze, affidabilità del risultato e, più in generale, di qualità del servizio.

Per perseguire questi obiettivi, l'Organizzazione assicura e garantisce la piena comprensione, attuazione e sostegno alla politica della qualità anche attraverso riunioni periodiche della direzione e riesame annuale e che verificano/aggiornano lo stato di avanzamento degli obiettivi fissati per l'anno in esame.

Roma, 24-05-2023

