

 <p>Sezione di Igiene Unità di Responsabilità 1</p>	<h2>Politica della Qualità 2019</h2>	<p>MDL 035 ISO 9001:2015 ISO 17025:2005</p> <p>Rev. 4 del 18/02/2019</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;
6. Continua mappatura dei punti critici del contesto interno ed esterno.

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

L' Organizzazione applica e mantiene aggiornato il modello organizzativo GDPR 679/2017 ( 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.



 <p>Sezione di Igiene Unità di Responsabilità 1</p>	<h2>Politica della Qualità 2019</h2>	<p>MDL 035 ISO 9001:2015 ISO 17025:2005</p> <p>Rev. 4 del 18/02/2019</p>
--	--	--

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.

### **Informazione-accoglienza-cortesìa**

Benché questi tre aspetti riguardino la qualità formale del nostro servizio, l'Organizzazione è consapevole che informare il Cliente con linguaggio chiaro e trattarlo con gentilezza ed educazione sono fattori fondamentali per ottenere un alto livello di qualità percepita.

La verifica dell'ottenimento di questi indici è monitorata costantemente mediante l'effettuazione di contatto costante con il Cliente.

### **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.

### **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-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, verificabile attraverso periodica sorveglianza da parte di società di consulenza esterna.

### **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 nella presente carta, gli utenti possono presentare reclami e segnalazioni al servizio di segreteria. Il coordinamento servizio di segreteria inoltrerà le segnalazioni/reclami ai responsabili delle Unità Operative competenti per la specifica linea di attività attenzionata dal Cliente.

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 ed aventi caratteristiche tali da:



 <p>SEZIONE DI IGIENE UNITÀ DI RESPONSABILITÀ 1</p>	<h2>Politica della Qualità 2019</h2>	<p>MDL 035 ISO 9001:2015 ISO 17025:2005 Rev. 4 del 18/02/2019</p>
--	--	---

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

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, 18.02.2019

La Direzione


