

Manuale di Gestione della Qualità

Politica della Qualità

La Direzione considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione. A questo scopo è stato istituito un sistema di gestione per la Qualità SGQ rispondente alle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ed UNI EN ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001:2015, è stata pubblicata nel settembre 2015 ed è frutto di un importante lavoro di normazione prodotto a livello internazionale per adeguarsi alle evoluzioni dei mercati, adattandosi maggiormente alla complessità degli attuali contesti economici accrescendo la fiducia di soddisfare gli obiettivi fissati nella capacità delle Organizzazioni produttrici di beni o servizi. Il Laboratorio ha perciò adeguato il proprio sistema di gestione alla nuova norma entro i tempi tecnici indicati dagli enti certificatori in modo tale da essere formalmente allineato ai nuovi requisiti a far data dal 1 aprile 2018, pur avendo introdotto le modifiche richieste dalla nuova norma fin dalla revisione del manuale di gestione qualità di ottobre del 2016.

La revisione delle norme della serie ISO 9000 è stata seguita da quella della serie 17000, portando alla pubblicazione nel febbraio 2018 della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, recepita ed integrata dal sistema di gestione a partire dal 1 dicembre 2018.

L'impegno per la qualità viene perseguito attraverso la qualificazione sia del personale addetto alle prestazioni analitiche che dei responsabili di settore, al fine di offrire un prodotto (referto/rapporto di prova) di qualità costante ed elevata. A tale scopo verrà favorita la partecipazione del personale ad attività formative a tutti i livelli, nonché l'adesione dell'Azienda a circuiti interlaboratorio che sia in campo medico che alimentare/ambientale possano garantire la qualità delle prestazioni del laboratorio.

Il Laboratorio Is.M.A.C. definisce il miglioramento dei servizi resi ai clienti, come principio cardine della propria mission, nella prospettiva di riduzione dei reclami, dei costi e di continuo adeguamento delle prestazioni alle richieste dei clienti medesimi.

Saranno inoltre allocate le risorse necessarie per l'adeguamento e l'aggiornamento della strumentazione nonché per il mantenimento delle stesse su elevati livelli di efficienza.

La Direzione è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di Qualità del servizio reso ai clienti ed a tal fine pone, come obiettivo della sua politica della qualità, la Soddisfazione del Cliente: l'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei clienti e di sviluppo territoriale, soprattutto in anni di forte crisi economica che sta attraversando l'Italia e dalla quale non è rimasta indenne nemmeno la regione Emilia-Romagna che nonostante sia sempre stata considerata fra le zone più ricche del Paese, ha visto colpite tante migliaia di aziende e che vede in difficoltà anche un Istituto storico come Is.M.A.C.

Sarà inoltre privilegiato il miglioramento della gestione interna e, tramite essa l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione nel rispetto della normativa di riferimento e di tutte le prescrizioni cogenti; sarà aumentato il coinvolgimento del personale attraverso la motivazione. Particolare sensibilità dovrà essere espressa nei riguardi delle tematiche di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale conseguente alla gestione dell'attività aziendale.

L'impegno a soddisfare le esigenze del cliente ed il confronto con i competitori presenti sul mercato sono il presupposto per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, attuato, in particolar modo attraverso:

- mantenimento del più ampio numero di prove accreditate nel campo della microbiologia, attraverso un organismo di accreditamento individuato in ACCREDIA (Sistema Italiano di Accreditamento), con l'obiettivo di assicurare, in tutti i settori di intervento, la massima omogeneità nel livello qualitativo delle prestazioni, che saranno sempre attuate in accordo con le metodologie dichiarate, garantendo agli utenti il rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza, integrità nelle attività di prova e l'interruzione delle analisi in corso, in caso di verifica di non conformità degli strumenti;
- accreditamento del laboratorio di analisi chimico-cliniche da parte del sistema sanitario della Regione Emilia-Romagna per garantire uno standard di prodotto-servizio rispondente ai requisiti di quello offerto dalla Sanità Pubblica;

- L'aggiornamento professionale continuo tramite la pianificazione della formazione finalizzata all'aumento delle competenze e della crescita professionale sia nel campo ambientale/alimentare che in campo medico attraverso il programma di educazione continua in medicina
- Il monitoraggio continuo dello stato di avanzamento degli obiettivi aziendali
- La verifica del rispetto degli standard di qualità dettati da vincoli normativi , legati alla carta dei servizi o alla stipulazione di un contratto di servizio.
- L'ascolto delle esigenze dei clienti per garantirne la soddisfazione e la fidelizzazione.

Il sottoscritto Presidente del CdA dell'Azienda inoltre si impegna:

- A riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti.
- Nell'occasione verifica inoltre il raggiungimento degli obiettivi annuali della qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.
- A garantire l'integrità del sistema di gestione qualora intervenissero cambiamenti al sistema stesso.
- A promuovere l'utilizzo dell'approccio per processi e dell'approccio basato sul rischio
- A garantire che tutto il personale coinvolto nelle attività di prova e di taratura all'interno del laboratorio abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure del proprio lavoro.
- A garantire la piena attuazione del nuovo Regolamento UE 679/2016 per la protezione dei dati personali.

In particolare, in tema di protezione dei dati personali, visto che i processi dell'organizzazione coinvolgono principalmente tali tipi di informazioni, l'Alta Direzione ritiene indispensabile sottolineare questo aspetto ed in particolare garantisce:

- che gli utenti sia adeguatamente informati circa il trattamento dei dati;
- che il trattamento dei dati avvenga in modo corretto e trasparente;
- l'esercizio dei diritti degli interessati;
- la protezione dei dati dei minori di età;
- la notifica delle violazioni dei dati alle autorità di controllo;
- che tutto il personale operante presso l'Istituto sia adeguatamente formato in materia di protezione dei dati personali;

- un monitoraggio continuo del corretto stato di attuazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Si ritiene altresì fondamentale che IsMAC, nella persona del sottoscritto Presidente del Consiglio di Amministrazione si impegni, anche per conto dei soggetti ad esso collegati intendendosi come tali, dirigenti, preposti, dipendenti, collaboratori e consulenti in genere a:

- considerare tutte le informazioni di cui venga a conoscenza durante l'esecuzione degli incarichi affidati come confidenziali, riservate e strettamente private e ad adottare tutte le ragionevoli misure finalizzate a mantenerle tali; tali informazioni potranno comunque essere visionate da ACCREDIA o da altri enti di certificazione/accreditamento durante l'espletamento delle proprie attività e garantendone in ogni caso la riservatezza;
- utilizzare le Informazioni confidenziali e riservate unicamente allo scopo per le quali sono state fornite o rese note, impegnandosi a non divulgarle a soggetti terzi;
- non usare tali informazioni in modo da poter arrecare qualsivoglia tipo di danno ai proprietari di tali informazioni;
- non utilizzare in alcun modo i dati e le informazioni in discorso per scopi commerciali, né al fine di svolgere attività su di essi basate;
- a garantire la massima riservatezza, anche in osservanza alla vigente normativa in materia di marchi, di copyright e di brevetti per invenzioni industriali, riguardo il know-how e tutte le informazioni acquisite, che non potranno in alcun modo, in alcun caso e per alcuna ragione essere utilizzate a proprio o altrui profitto e/o essere divulgate e/o riprodotte o comunque rese note a soggetti terzi.

Il sottoscritto Presidente, dichiara di assumersi la responsabilità primaria delle azioni necessarie alla realizzazione degli obiettivi sopra richiamati e delega questa responsabilità:

- Al Rappresentante della direzione RdD, per la predisposizione del Sistema Qualità del Laboratorio e per la verifica della sua adeguatezza.

- Al Responsabile del Laboratorio (RL), per l'attuazione del Sistema Qualità del Laboratorio.

Il Laboratorio Is.M.A.C., intende con quanto precede, tutelare sin da oggi ed in prospettiva futura quel grande patrimonio di preferenze accordatogli quotidianamente che discende da un passato ineccepibile, consolidandolo in posizione preminente nel proprio territorio.

Gatteo, 30 novembre 2019

Celli Giorgio
Presidente del Consiglio di Amministrazione