

Appendice Rev. 00 del 29/5/2015

Politica della Qualità

La Direzione del Laboratorio Geochim è impegnata ad applicare e garantire i più alti livelli di conoscenza tecnico-scientifica raggiungibili e la più elevata professionalità nei servizi offerti ai clienti, evitando il coinvolgimento in attività che diminuirebbero la fiducia nell'imparzialità, competenza e integrità.

Il laboratorio ha attivato già da diversi anni un processo di miglioramento continuo, realizzando un sistema di gestione della qualità per la:

- definizione di percorsi lavorativi al fine di razionalizzare e standardizzare i processi e renderli maggiormente comprensibili a tutto il personale del laboratorio con realizzazione di procedure adeguate alle esigenze lavorative per ottimizzare l'assetto organizzativo ai fini di promuovere la crescita e l'autonomia professionale del personale
- gestione di tutte le problematiche che possono creare momenti di non soddisfazione di tutte le parti interessate al processo lavorativo attraverso la registrazione delle non conformità e la relativa risoluzione con azioni di miglioramento atte ad aumentare le conoscenze specifiche della struttura, razionalizzare le risorse, migliorare la qualità delle prestazioni e ridurre il rapporto costi/benefici degli interventi, ma sempre nel pieno rispetto della norma UNI EN ISO/IEC 17025
- fornitura di un servizio adeguato alle esigenze ed aspettative dell'utenza che afferisce al laboratorio in termini di puntualità dei servizi offerti nelle fasi pre e post analitiche e di attendibilità dei dati con esecuzione di opportuni controlli intra ed inter laboratorio, misurando il grado di soddisfazione e valutando l'opportunità di apportare miglioramenti nell'intera struttura.

Il laboratorio nella normale gestione del proprio lavoro si impegna nel fornire un servizio nella massima cortesia, disponibilità e competenza nelle fasi pre e post analitiche che si svolgono a diretto contatto con il cliente, mentre nella fase analitica svolge l'attività con la sicurezza e l'affidabilità che tutte le risorse professionali, strumentali, materiali e documentali garantiscano la corretta gestione delle sedute analitiche e dei risultati che ne derivano.

Il raggiungimento di un livello adeguato di servizio diventa possibile se si intende:

- rispettare le leggi e la normativa regolante il settore in vigore ed in particolare la norma di riferimento dell'accreditamento UNI EN ISO/IEC 17025 e requisiti aggiuntivi specificati in RT08
- ottenere il livello di qualità stabilito sia in termini qualitativi che in termini economici
- prevenire le non conformità, definendo le modalità operative standard, utilizzando fornitori affidabili, tenendo sotto controllo le risorse strumentali e di misurazione, accrescendo il livello professionale degli operatori
- mantenere un'adeguata attenzione alla qualità delle prestazioni e dei risultati ottenuti al fine di fornire risultati certi
- responsabilizzare tutto il personale, ognuno per le proprie competenze, nell'individuare i punti deboli del processo, attivando un sistema di miglioramento continuo dello stesso, attraverso la registrazione sistematica delle non conformità e l'individuazione di opportune azioni preventive e/o correttive
- addestrare il personale ai concetti della qualità attraverso incontri periodici interni per un'opportuna formazione mirata al rispetto delle norme di riferimento ed in particolare della UNI EN ISO/IEC 17025
- verificare l'adeguatezza e l'applicazione del sistema di gestione per la qualità, realizzando sistematicamente verifiche ispettive interne con lo scopo di creare momenti di confronto e di crescita culturale
- definire periodicamente concreti e misurabili obiettivi aziendali che tengano conto delle esigenze migliorative e del raggiungimento della soddisfazione delle parti che gravitano intorno al laboratorio
- mantenere attivo un sistema di comunicazione attraverso mezzi informatici e cartacei, che consentano ed assicurino nel tempo anche la rintracciabilità delle informazioni.

Per raggiungere e mantenere tale condizione è essenziale che i servizi siano offerti secondo un Sistema di Qualità che ne delinei i contorni sia in termini di efficienza e livello tecnico, sia in termini di costi e di tempi di esecuzione.

Gli obiettivi del sistema qualità sono i seguenti:

- razionalizzare sempre di più la gestione documentale e la relativa registrazione al fine di facilitarne l'utilizzo, impiegando quanto possibile sistemi informatici che permettano una rapida e sicura compilazione oltre che una trasmissione e conservazione dei dati
- aumentare il grado di soddisfazione dell'utenza assicurando la qualità e la sicurezza del dato
- rispettare la sicurezza ed l'igiene del lavoro in conformità alla normativa vigente
- rispettare il contratto con l'utenza, rispettando la puntualità ed una chiara ed esaustiva comunicazione
- valutare e qualificare i fornitori, utilizzando solo quelli risultati adeguati alle esigenze del laboratorio
- mantenere un'efficienza della strumentazione attraverso gli interventi di manutenzione al fine di evitare il più possibile eventuali e non piacevoli fermi macchina ed interventi di verifica dello stato di taratura al fine di ottenere risultati coerenti
- rispettare dei piani di verifica ispettiva interna
- risolvere efficacemente e puntualmente le non conformità e le segnalazioni da clienti, verificando l'efficacia delle azioni correttive e preventive attuate.

Gli obiettivi sopra indicati, che devono coinvolgere in maniera ampia e diffusa l'organizzazione del Laboratorio, vengono perseguiti attraverso il Piano di attuazione della Politica della Qualità, periodicamente aggiornato dalla Direzione del Laboratorio in fase di riesame del sistema Qualità.

Si è consapevoli che la condizione per poter applicare con successo il "Piano di attuazione della Politica della Qualità", è frutto dell'attenzione prioritaria che la Direzione e tutto il personale del Laboratorio devono assicurare per lo sviluppo delle linee guida.

