Politica della Qualità

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri ha organizzato la gestione di molte delle proprie attività istituzionali secondo i principi della qualità, accreditandosi secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura". È accreditato da ACCREDIA (Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano ex SINAL) dal 1998; ACCREDIA è un Ente Terzo che attesta la garanzia d'imparzialità e competenza tecnica dei laboratori ad eseguire specifiche prove o determinati tipi di prova nella conformità della normativa di riferimento.

La linea di attività Formazione è certificata secondo la ISO 9001. L'ambito di certificazione è "Progettazione ed erogazione di attività formative ed informative specialistiche e manageriali negli ambiti della sanità e del benessere animale e della sicurezza alimentare".

L'Istituto è riconosciuto come **provider standard** (n. 733) dal Ministero della Salute per il programma E.C.M. (Educazione Continua in Medicina).

Dal 2004 il sistema di gestione per la qualità del settore formazione è **certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015** ("Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti) **da Uniter**, Certificato ISO 9001 n. **1114**.

La politica della Qualità. Essa è basata su un sistema di gestione integrato tra Qualità, Sicurezza, prevenzione della Corruzione e Trasparenza strettamente correlato con il piano della performance.

L'applicazione del sistema integrato è presente nel regolamento dell'Istituto. La politica della qualità dell'Istituto è orientata al cliente che si rivolge all'Ente per avere risposte sia in termini di informazione che di vera e propria prestazione erogata. Si punta a costruire un'immagine adeguata ai tempi ed efficace. Per questo è stata definita anche una politica di trattamento dei reclami e della soddisfazione del cliente che assicuri che le informazioni siano comunicate alle parti direttamente coinvolte in modo facilmente accessibile. La Direzione considera la Qualità una strategia competitiva e parte della missione aziendale, inserendola come uno degli obiettivi da perseguire. La qualità all'interno dell'Istituto, si traduce in un miglioramento continuo dei servizi resi in relazione alle esigenze del cliente e contemporaneamente alla valutazione dei costi, al fine di soddisfare i requisiti previsti dalla legislazione nazionale e comunitaria.

Gli strumenti che l'Istituto ha individuato e di cui si avvale per il raggiungimento di questi obiettivi sono molteplici; i principali sono:

1. adozione di una politica per la qualità divulgata a tutto il personale e agli stakeholder;
2. ciclo delle performance e raggiungimento degli obiettivi del sistema integrato;
3. analisi risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne;
4. verifica dell'efficacia della formazione e addestramento del personale;
5. verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive;
6. verifica della soddisfazione del cliente;
7. verifica dell'ascolto del cliente (reclami, suggerimenti, complimenti);
8. analisi del contesto interno ed esterno;
9. valutazione del rischio;

10. riesame della qualità.

Nell'ambito della biosicurezza al fine di garantire livelli adeguati di biosicurezza, sicurezza del lavoratore e dell'ambiente, la Direzione Aziendale pone come obiettivo primario la gestione efficace ed efficiente della biosicurezza; pertanto adotta tutte le misure per:

- rispettare tutti i requisiti di legge e i requisiti dei documenti normativi di riferimento applicabili agli agenti biologici e alle tossine manipolati o detenuti;
- fornire le risorse necessarie a sviluppare e mantenere un sistema di gestione della biosicurezza basato sulla valutazione del rischio;
- garantire la protezione del personale interno, visitatori, collettività e ambiente da agenti biologici e tossine manipolati o detenuti all'interno della struttura;
- ridurre al minimo, o comunque ad un livello ritenuto accettabile, il rischio di rilascio accidentale o intenzionale non autorizzato, di agenti biologici pericolosi e tossine, mediante l'effettuazione della valutazione del rischio e la messa in atto di misure di controllo adeguate;
- informare efficacemente tutti i dipendenti e le terze parti interessate del rischio, e comunicare loro gli obblighi individuali in materia di biosicurezza;
- garantire un idoneo livello di sicurezza per la gestione delle informazioni riservate e dei dati sensibili;
- perseguire il costante miglioramento del sistema di gestione della biosicurezza;
- sottoporre tutte le aree di lavoro ad una valutazione del rischio prima di autorizzare l'inizio delle attività
- garantire l'attuazione di processi di analisi delle cause degli incidenti e degli infortuni, in modo da prevenire il loro ripetersi;
- identificare, valutare e gestire i rischi connessi a fattori comportamentali, con particolare attenzione alle modalità di interazione del personale con la struttura in cui opera e le apparecchiature;
- individuare le modalità con cui accertare l'affidabilità del personale. In relazione alle responsabilità e alle attività che si intendono assegnare, devono essere preventivamente definiti criteri, più o meno stringenti;
- garantire il costante ed efficace aggiornamento delle informazioni riguardanti nuove tecnologie o modalità operative finalizzate al contenimento degli agenti biologici e delle tossine detenute o manipolate in istituto.

L'obiettivo è quello di ridurre al minimo, o comunque ad un livello ritenuto accettabile, il rischio di rilascio accidentale o intenzionale di tali agenti biologici mediante un'accurata valutazione del rischio e la messa in atto di misure di controllo adeguate.

Nell'ambito della applicazione della ISO 9001 la politica della Qualità si ispira ai seguenti principi:

- focalizzazione sul cliente: la UOC Qualità, sicurezza e Formazione produce servizi di formazione che siano utili allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze dei propri clienti, di cui deve comprendere e monitorare fabbisogni, esigenze e aspettative, allo scopo di soddisfarle e anticiparle;

- leadership: la direzione stabilisce le strategie e gli obiettivi della struttura con il coinvolgimento e la condivisione delle persone e si assicura della loro realizzazione;
- partecipazione attiva delle persone: le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione e il loro coinvolgimento attivo permette di porre le rispettive capacità al servizio dell'organizzazione. Viene incentivata la partecipazione attiva, lo sviluppo delle proprie competenze, la proattività, la propositività, la creatività, l'innovazione;
- approccio per processi: l'organizzazione gestisce le proprie attività e risorse come processi inter correlati per favorire l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi e ne effettua il monitoraggio periodico;
- miglioramento continuo: il miglioramento continuo delle prestazioni è un obiettivo permanente dell'organizzazione, che viene presidiato con:
- applicazione costante della analisi del rischio, sia a scopo preventivo che per cogliere nuove opportunità;
- formazione continua delle persone e miglioramento delle loro competenze;
- utilizzo di tutti i dati prestazionali (monitoraggio dei processi, grado di raggiungimento degli obiettivi, risultati delle indagini di customer satisfaction, reclami, audit e altri) per avviare azioni di miglioramento;
- spinta all'innovazione dei prodotti e dei processi;
- apprezzamento del miglioramento;
- processo decisionale basato sull'evidenza: le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni. I dati e le informazioni provengono dalla misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi tramite indicatori e livelli di riferimento; sono quindi controllati nella loro affidabilità, analizzati da persone competenti e sono posti alla base di decisioni relative ai processi, servizi, piani di miglioramento, azioni correttive, progetti innovativi e cambiamenti, tenendo anche conto dell'esperienza e dell'intuizione delle persone;
- gestione delle relazioni: l'organizzazione tende ad instaurare rapporti di reciproco beneficio con i fornitori, soprattutto i docenti, al fine di progettare e realizzare servizi più efficaci e rispondenti alle necessità dei clienti e delle altre parti interessate. Anche le relazioni con i clienti vengono curate secondo un rapporto di reciproco beneficio.

La politica della qualità nell'ambito della formazione si ispira inoltre ai seguenti principi e concetti:

- Responsabilità sociale: l'organizzazione svolge attività formativa sulla sicurezza degli alimenti, sulla salute e il benessere animale, con conseguenti impatti per la salute e il benessere delle persone e per il corretto rapporto uomo-animale. Inoltre, ospita gratuitamente sia studenti delle scuole superiori per favorire il contatto con il mondo del lavoro, sia studenti e specializzandi dell'Università per tirocini;
- Accessibilità ed equità: l'organizzazione si propone di rendere accessibili tutti i servizi formativi secondo principi di trasparenza e equità;
- Etica: l'onestà, la trasparenza, l'equità e la professionalità sono valori delle persone

della struttura; l'organizzazione fa riferimento ai valori riportati e condivisi nel Codice Etico dell'organizzazione stessa;

- Protezione e sicurezza dei dati: i dati personali dei discenti e dei docenti e delle altre parti interessate sono custoditi con riservatezza in formato elettronico o cartaceo e sono accessibili unicamente allo staff dell'organizzazione, che li tratta secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Lo stesso trattamento viene seguito per gli elaborati dei discenti e le prove di apprendimento compilate.

Inoltre, l'organizzazione si impegna a salvaguardare il materiale documentale originale fornito dai docenti o altre parti interessate e a non divulgarlo a terzi senza specifica autorizzazione. Tutti gli obiettivi della Direzione Aziendale sono orientati ai principi di imparzialità e funzionamento coerente come definito anche nel piano della Prevenzione e Corruzione e Trasparenza.

Sul sito <http://www.izslt.it> sono disponibili gli elenchi delle prove accreditate suddivisi per sede e sezioni. In un'area del sito è possibile visionare le Banche Dati dei nostri Laboratori accreditati da ACCREDIA.

Le prove eseguite in regime di autocontrollo in base alla Legge Regione Toscana n. 9 del 9 marzo 2006 e al D.G.R n. 366 del 2 settembre 2011 della Regione Lazio sono affidate a laboratori terzi alle condizioni definite dalla normativa vigente.

Le prove microbiologiche nell'ambito dell'export in USA (USDA) sono sottoposte a verifica dai verificatori inviati dall'ISS.