CARTA DEI SERVIZI
FlowForLife Lab

LABORATORIO PER ANALISI QUALITATIVE E QUANTITATIVE PER LA SICUREZZA ALIMENTARE

Sommario

PRINCIPI FONDAMENTALI 3
UBICAZIONE E STRUTTURA 4
MISSION 5
VISION 5
POLITICA PER LA QUALITA' 6
DESCRIZIONE DEL LABORATORIO 8
Staff del Laboratorio 8
Attività del Laboratorio 8
CQ del Laboratorio 8
Accesso al Laboratorio 8
Accettazione Campioni 9
Tempi e modi di refertazione 9
TUTELA DELLA PRIVACY E MEDIAZIONE LINGUISTICO/CULTURALE 9

PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

Questo documento costituisce la Carta dei Servizi del Laboratorio FlowForLife Lab Srl (FFL Lab), situato presso il Centro di Studi e Tecnologie Avanzate (CAST - Center for Advanced Studies and Technology) dell'Università degli studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara, in quanto spin-off universitario.

Con questo documento si intende fornire informazioni generali e specifiche riguardo il Laboratorio FFL, sui servizi prestati e sulle modalità di erogazione degli stessi.

Il Laboratorio si impegna a dare la più ampia diffusione della presente Carta dei Servizi a tutte le parti interessate e a mantenerla aggiornata.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- Uguaglianza e imparzialità: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute;
- Rispetto: ogni cliente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Diritto di scelta: il cliente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- Partecipazione: il cliente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio;
- Efficacia ed efficienza: i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cliente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività;
- Continuità: l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

UBICAZIONE E STRUTTURA

Il Laboratorio FFL è ubicato al primo piano del Centro di Studi e Tecnologie Avanzate (CAST - Center for Advanced Studies and Technology).

Il Laboratorio rappresenta l'integrazione tra i settori di alta specializzazione nei campi della Biochimica e della Citometria a Flusso.

Come Raggiungerci

In macchina

Autostrada A14: uscita Pescara Ovest – Chieti, alla rotonda prendere la 2ª uscita, continuare su SS 656 per 3 Km, prendere l'uscita ss81 direzione Piceno/Aprutina, alla rotonda prendere la 2ª uscita, svoltare a sinistra e prendere Via dei Vestini per 1.1 Km,

svoltare a destra e prendere Via Colle dell'Ara, alla rotonda prendere la 1ª uscita proseguire per Via Luigi Polacchi. La destinazione è sulla destra.

In treno:

Sulla linea ferroviaria Roma-Pescara scendere alla stazione di Chieti-Madonna delle Piane e recarsi a piedi su Via Pescara.

MISSION

Il Laboratorio FlowForLife Lab eroga prestazioni per garantire la sicurezza in ambito agro-alimentare.

La *SICUREZZA ALIMENTARE* deve essere garantita da pratiche adeguate di produzione e manipolazione degli alimenti, che nel loro insieme costituiscono una serie di misure di prevenzione e controllo dei rischi di contaminazione.

Se queste misure non sono applicate correttamente, gli alimenti contaminati da diversi agenti, di natura fisica, chimica e microbiologica, possono causare nell'uomo una serie di patologie.

Tra i problemi sanitari ad oggi più rilevanti vi è il grave e dannoso fenomeno dell'"*antibiotico resistenza*", conseguenza della contaminazione ambientale e alimentare da parte degli antibiotici, che si traduce nella comparsa di microorganismi resistenti, nei confronti dei quali i farmaci attualmente utilizzati non saranno più efficaci.

Il Laboratorio, per poter offrire servizi all'altezza delle nuove sfide che la scienza mette a disposizione in tali contesti, persegue l'innovazione tecnologica, l'aggiornamento continuo e l'elevata specializzazione.

VISION

La Vision del laboratorio è:

- valorizzare il più possibile i recenti progressi della Citometria a Flusso e della Biochimica per offrire servizi sempre più innovativi;
- sviluppare metodiche innovative certificate per il monitoraggio di parametri biochimici modificabili dall'alimentazione, al fine di garantire un servizio affidabile e accessibile soprattutto alle varie fasce di popolazione più vulnerabili (bambini, anziani, ecc.);
- migliorare i servizi attualmente offerti per il monitoraggio su larga scala della presenza dei residui antibiotici negli alimenti e nell'ambiente e di altri microrganismi e contaminanti dannosi per la salute;
- sviluppare metodiche innovative certificate con l'obiettivo di creare un *MARCHIO DI SICUREZZA ALIMENTARE*;
- offrire la possibilità ad aziende interessate di certificare le proprie filiere per produrre e vendere alimenti che potranno essere etichettati come "*SAFE*";
- sviluppare nuove ricerche che possano essere di supporto ad aziende del settore agro-alimentare al fine di garantire maggiore qualità e sicurezza alimentare;

- ampliare il bacino di utenza, coinvolgendo dapprima i produttori locali di alimenti naturali e biologici in Abruzzo, per poi ampliare il mercato al centro Italia e su tutto il territorio nazionale ed europeo;
- fornire servizi di formazione e assistenza per lo sviluppo di metodiche innovative utili al monitoraggio su larga scala della presenza dei residui antibiotici negli alimenti e nell'ambiente.

Prospettive: ulteriori metodiche saranno ottimizzate per la ricerca di contaminazioni microbiche e mico-tossicologiche sugli alimenti. Inoltre, si propone di sviluppare metodiche innovative certificate per il monitoraggio di parametri biochimici modificabili dall'alimentazione, al fine di garantire un servizio affidabile e accessibile soprattutto alle varie fasce di popolazione più vulnerabili (bambini, anziani, ecc.) e ampliare i servizi attualmente offerti per la ricerca di allergie e intolleranze alimentari.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione identifica i propri obiettivi coerenti con la Mission e la Vision e li persegue attraverso la definizione di politiche per la qualità e con la promozione ed il consolidamento dei principi del miglioramento continuo, garantendone la fattibilità e la coerenza complessiva.
La Direzione ha scelto di costruire un Sistema di Gestione della Qualità per garantire e migliorare costantemente la qualità del proprio servizio.
La norma di riferimento è la UNI EN ISO 9001:2015 in quanto meglio risponde alle esigenze di qualità del Laboratorio. La scelta del modello UNI EN ISO 9001 è dettata dalla possibilità di essere sottoposti ad un controllo sistematico di un organismo di parte terza, e per sua stessa definizione indipendente, che è in grado di accreditare la competenza del laboratorio a svolgere attività con un alto grado di affidabilità in termini di qualità e sicurezza e ne garantisce il riconoscimento sui mercati internazionali.
La Direzione intende così favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla prevenzione del rischio ed al miglioramento continuo e vuole dare evidenza in maniera trasparente agli stakeholders della competenza del laboratorio, dell'utilizzo di tecnologie avanzate e della presenza di personale altamente specializzato. La Direzione assicura un controllo sistematico di tutte le attività relative al Sistema Qualità mediante adeguate attività di verifica interna nel rispetto dei requisiti di qualità e degli obiettivi stabiliti.

Pertanto la Direzione si impegna a:

- promuovere l'innovazione tecnologica e l'aggiornamento continuo del personale al fine di offrire servizi all'altezza delle nuove sfide che la scienza mette a disposizione in nuovi contesti, tra cui quello agro-alimentare;
- porre attenzione all'ottimizzazione delle tecnologie impiegate valorizzando la professionalità di tutti i collaboratori in coerenza con gli obiettivi da conseguire;
- promuovere nuove scoperte nella ricerca di base e nella ricerca di nuove soluzioni alla problematica dell'antibiotico-resistenza e della contaminazione alimentare;

- sviluppare metodi innovativi in Biochimica e Citometria a Flusso per contribuire al monitoraggio su vasta scala della presenza di contaminanti e di residui di antibiotici negli alimenti;
- soddisfare in modo specifico i bisogni dei propri clienti: aziende produttrici di alimenti biologici con sede in Abruzzo e nel centro Italia nella prima fase delle attività, con la possibilità di estensione a tutto il territorio nazionale e al mercato estero;
- promuovere la miglior visibilità esterna del proprio operato misurando la soddisfazione dei clienti;
- promuovere l'applicazione del sistema qualità dell'organizzazione inteso come capacità di adeguare in via continuativa assetti, processi di lavoro, struttura organizzativa, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione:

- documenta i propri processi ed i propri protocolli operativi;
- definisce obiettivi specifici;
- assegna ai servizi risorse adeguate;
- definisce i ruoli e le responsabilità;
- garantisce nel tempo il rispetto dei requisiti dei prodotti e dei servizi, sia previsti da norme esterne sia stabiliti da regolamentazioni interne;
- assicura un'adeguata formazione del personale;
- procede periodicamente alla valutazione della soddisfazione dei Clienti e degli Operatori;
- persegue il miglioramento continuo tramite opportune azioni;
- riesamina la Politica mediante la definizione e il riesame annuale di obiettivi specifici;
- riesamina periodicamente la rispondenza del SQ alle esigenze dell'organizzazione anche alla luce delle risultanze del grado di soddisfazione espresso dagli utenti e dalle parti interessate e dagli Operatori.

La politica della Qualità è:

- disponibile in qualità di informazione documentata;
- comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- a disposizione delle parti interessate;
- revisionata annualmente in sede di Riesame del SG.

DESCRIZIONE DEL LABORATORIO

Il Laboratorio *FlowForLife Lab* è ubicato al primo piano del Centro di Studi e Tecnologie Avanzate (CAST - Center for Advanced Studies and Technology)

Staff del Laboratorio

Responsabile	Prof.ssa Paola Lanuti
tel. 0871.541392	email p.lanuti@unich.it
Equipe di Laboratorio	Dott.ssa Pamela Di Tomo Dott. Pasquale Simeone Dott.ssa Domitilla Mandatori Dott. Domenico De Bellis Dott.ssa Francesca D'Ascanio Dott. Samuele Faieta
Segreteria/Amministrazione	Dott. Alessio Peca
tel. 0871.541329	email: flowforlifelab@gmail.com

Attività del Laboratorio

Il Laboratorio FlowForLife Lab esegue analisi su varie matrici alimentari per migliorare la sicurezza degli alimenti andando a monitorare e garantire, attraverso il rilascio di uno specifico "marchio" di sicurezza alimentare, le caratteristiche e le proprietà degli alimenti in termini di presenza di residui di antibiotici.

CQ del Laboratorio

La qualità dei risultati delle analisi è assicurata attraverso l'esecuzione di Controlli di Qualità Interni (CQI).

Il Laboratorio opera secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per dare evidenza di operare in modo competente, imparziale e di generare risultati validi.

Accesso al Laboratorio

Il Laboratorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00. L'accettazione dei campioni è prevista, previ accordi con il laboratorio, dal lunedì al mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e il giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

Accettazione Campioni

I campioni conferiti al Laboratorio devono essere sempre accompagnati da idonea documentazione sia amministrativa sia tecnica (*Modulo Richiesta per campioni alimentari*).

Il controllo dei campioni e dei documenti consegnati ha lo scopo di accertare che i campioni conferiti siano idonei per gli accertamenti analitici richiesti e abbiano tutte le informazioni necessarie.
Ciascun campione di origine alimentare deve essere rispondente a tutti i requisiti esposti dettagliatamente nel documento "*Matrice esame*".

Tecniche Utilizzate

L'analisi della ricerca dei residui di antibiotici viene effettuata mediante Citometria a Flusso utilizzando un saggio immunologico competitivo. L'analisi della ricerca di altre contaminanti potrà essere effettuata mediante protocolli standardizzati di Citometria a Flusso o mediante tecniche molecolari o biochimiche standardizzate.

Tempi e modi di refertazione

Il Laboratorio garantisce il test di primo livello entro 72 ore dall'arrivo del campione.

Gli esiti delle prove eseguite sono riportati nel "Rapporto di prova", firmato digitalmente e trasmesso in modalità telematica (comunicazione e-mail da parte del Cliente) o consegnato cartaceo.

TUTELA DELLA PRIVACY E MEDIAZIONE LINGUISTICO/CULTURALE

I dati sensibili raccolti, nel rispetto dei principi e delle cogenze fissati dal Regolamento UE 2016/679 e del Dlgs 196/2003, sono utilizzati dal Laboratorio in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza ed i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio.

Il Laboratorio rispetta i principi di eguaglianza ed imparzialità e riservatezza erogando servizi indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua e dalla religione.