

RELAZIONE DETTAGLIATA SUI RISULTATI CONSEGUITI PER PARTECIPAZIONE IN COMANDO A CORSI DI AGGIORNAMENTO

Corso: "La qualità nei laboratori di prova – Criteri, metodologie e strumenti per la conduzione di un audit di processo"

Ente organizzatore: UNICHIM

Sede e data del corso: Sede Unichim, Milano, 12 aprile 2017

Dipendenti in comando: Dott. Salvatore Fazzino

Struttura: Laboratorio di Sanità Pubblica

PREMESSA

Il Laboratorio di Sanità Pubblica dell'Azienda Sanitaria Provinciale N° 7 di Ragusa, è laboratorio di prova accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura", e pertanto si è impegnato ed opera secondo un sistema di gestione per la qualità dei laboratori di prova, riconosciuto in ambito internazionale secondo quanto dettato dagli accordi di mutuo riconoscimento.

La stessa norma sta per essere rivisitata ed aggiornata in chiave ISO 9001 organizzando quindi i requisiti per l'accreditamento per processi e pertanto anche le prescrizioni per l'accreditamento dei laboratori di prova dovranno adeguarsi a quanto richiesto al fine di poter convertire l'accreditamento secondo l'ultima revisione della norma stessa. Chi opera in qualità dovrà pertanto trovarsi pronto al fine di apportare le modifiche necessarie al sistema di gestione qualità interno, trasformandolo in sistema a processi e poter così soddisfare i requisiti richiesti sia dalla norma che da Accredia nel minor tempo possibile. Chi effettua gli audit interni del sistema qualità deve essere pronto a condurre lo stesso audit in forma del tutto diversa rispetto a prima, in particolar modo un audit mirato sui processi e non più sulle funzioni.

SCOPO DEL CORSO

Lo scopo del corso è quello di aggiornare gli auditor interni del sistema qualità predisponendoli al recepimento delle direttive che saranno emanate con l'imminente rilascio della nuova ISO/IEC 17025. Il Corso stesso segue il precedente corso svoltosi a febbraio sull'organizzazione del sistema qualità per processi ai sensi della norma e lo completa orientandosi sugli aspetti di valutazione dello stesso sistema qualità non più per funzioni ma per processi, seguendo passo passo i punti della norma stessa in fase di emanazione.

RISULTATI CONSEGUITI

Dopo un breve riepilogo del corso precedente sui processi al fine di correlarlo con le funzioni di audit, sono state acquisite le modalità di valutazione di un processo attraverso la valutazione delle quattro componenti specifiche, capability, flessibilità, efficacia ed efficienza, attività quindi che dovranno essere verificate in un processo in quanto componenti della soddisfazione del cliente ultimo. Fondamentale che il laboratorio abbia implementato il proprio sistema di gestione organizzato per processi altrimenti non è possibile realizzare un audit di processo. Sono state elaborate le modalità di verifica degli elementi di un singolo processo attraverso l'impostazione di un sistema di misura a due dimensioni, realizzazione del

processo e risultati del processo e ciò al fine di valutarne in una serie di possibilità il livello di valutazione dei risultati complessivi suddividendolo in tre livelli: Non accettabile, Accettabile con riserva e Accettabile.

Successivamente si è appreso come possa essere impostato e condotto un audit di processo attraverso una serie di domande che l'auditor deve porsi dinanzi alla verifica ed è stato condotto il tipico esempio di un Processo analitico con la sua mappatura, le aree del processo, gli inputs e gli outputs ed infine le interazioni con gli altri processi del sistema qualità.

E' stato illustrato un possibile strumento di audit in cui tutti i processi individuati condividono una sezione in cui sono richieste una serie di informazioni ed in particolare: Regole e interazioni, inputs e outputs, definizione delle misurazioni, monitoraggio delle stesse, organizzazione e responsabilità e risorse necessarie.

Successivamente sono illustrate le aree di un laboratorio di prova da sottoporre ad audit in un sistema organizzato per processi suddividendole in un ipotetico strumento di audit in Gestione del cliente, Processo analitico, Risorse umane, Apparecchiature, Logistica ed infrastrutture, Verifica e validazione metodi di prova, Sistema di gestione rischio ed informazioni, Miglioramento e pianificazione. Lo strumento da utilizzare per l'audit può essere realizzato anche attraverso fogli di calcolo excel e dovrebbe essere utilizzato come sistema di misura dell'efficacia di un processo, come check list in cui raccogliere tutte le evidenze, come rapporto di audit e come strumento per gestire in modo concordato le azioni a seguire dell'audit.

VERIFICA DELLE COMPETENZE ACQUISITE

Durante il corso sono state eseguite delle esercitazioni pratiche sulle varie argomentazioni del corso simulando situazioni reali, in particolare a fine corso è stata effettuata una verifica simulando un processo, quello dell'accettazione, verificandone attraverso un modulo preposto le caratteristiche che lo stesso dovrebbe avere nelle sue componenti per l'audit.

Alla conclusione del corso è stato svolto un test finale di apprendimento e in conseguenza di ciò è stato rilasciato attestazione di partecipazione al corso.

Ragusa, 20 aprile 2017

Dr. Salvatore Fazzino

