

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

Corso: "La qualità nei laboratori di prova – La Gestione dei Processi in un Laboratorio di Prova conforme alla ISO/IEC 17025"

Ente organizzatore: UNICHIM

Sede e data del corso: Sede Unichim, Milano, dal 28 febbraio al 01 marzo 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.

SCOPO DEL CORSO

Il presupposto del Corso è che l'accorpamento di più procedure non equivale al raggiungimento automatico di una organizzazione per processi. Strutturarsi per processi vuol dire rivedere le regole organizzative ridisegnando strutture e flussi operativi, accorpando le attività delle varie funzioni in sequenze logiche capaci ognuna di contribuire alla creazione del valore (che deve pertanto essere misurato). Fulcro di tale organizzazione non è più, quindi, la funzione aziendale, ossia il raggruppamento di attività omogenee per competenze e conoscenze, ma la soddisfazione del cliente, qualunque esso sia. Tale modo di vivere e gestire l'Organizzazione converge pienamente con quanto richiesto dalla norma ISO/IEC 17025 che vede la sua centralità nella soddisfazione del cliente. Il corso si propone di trasferire le conoscenze teoriche e pratiche ai partecipanti basando la sua erogazione sia sui principi del modello organizzativo per processi sia su numerosi esempi ed esercitazioni pratiche ai partecipanti.

RISULTATI CONSEGUITI

Sono state acquisite le definizioni e le generalità sui Processi e da dove nasce la necessità di caratterizzare un insieme di attività come processo, partendo quindi dagli obiettivi primari di una organizzazione, in particolare una impresa e un laboratorio di prova, individuando funzioni, attività e definendo un processo. Sono state definite le responsabilità nel modello organizzativo per processi e l'evoluzione in forme organizzative.

Successivamente si è appreso come possa essere descritto e documentato un Processo, quindi le metodologie pratiche per la mappatura di un processo attraverso diagrammi di flusso funzionali e quali sono i Processi tipici in un Laboratorio di Prova, come si rappresentano e come possono essere scelti e la tipologia degli indicatori di processo.

Nella fase successiva del corso sono state acquisite conoscenze degli strumenti utilizzabili per il miglioramento attraverso la gestione per processi di un laboratorio di prova, con cicli di tipo PDCA, diagrammi causa-effetto, foglio raccolta dati, attività di brainstorming, istogrammi e diagrammi di Pareto, carte di controllo e stratificazione, nonché dei criteri guida per la scelta del metodo più idoneo per la risoluzione dei problemi e delle criticità in un processo fino alla riprogettazione del processo stesso con tecniche BPR o Harrington. Tra le tecniche impiegate per il miglioramento continuo sono state studiate il miglioramento breakthrough-SEDAC e Daily Routine Work.

Sono inoltre stati trattati le metodologie per gestire i processi ed un laboratorio di prova attraverso indicatori precisi e misurabili e cenni sia sui sistemi di Business Intelligence che di Audit di Processo.

VERIFICA DELLE COMPETENZE ACQUISITE

Durante il corso sono state eseguite delle esercitazioni pratiche sulle varie argomentazioni del corso simulando situazioni reali, in particolare è stata effettuata una mappatura del processo analitico ed una mappatura del processo di gestione delle apparecchiature, quindi sono state effettuate esercitazioni pratiche su metodologia SEDAC e miglioramento Daily Routine Work simulando due situazioni pratiche che possono verificarsi nella realtà in un laboratorio di prova. È stata condotta una esercitazione anche sull'identificazione delle differenti tipologie di intervento su alcuni processi di un laboratorio attraverso l'impiego di Matrice Business-Qualità.

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, 07 marzo 2017

Dr. Salvatore Fazzino

