

Διαπίστευση Χημικών Εργαστηρίων – Εμπειρίες, Προκλήσεις και Οφέλη

Κωνσταντίνα Καποδίστρια
Τεχνικός
Τμήμα Γεωλογικής Επισκόπησης

Η παγκοσμιοποιημένη αγορά και η κατάργηση των τεχνικών φραγμών αναδεικνύουν την ανάγκη εναρμονισμένης λειτουργίας των υποδομών της ποιότητας. Η Διαπίστευση παρέχει αυτήν την δυνατότητα, με την παροχή πιστοποιητικών από διαπιστευμένους φορείς ως “διαβατήριο” για προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς την ανάγκη διεξαγωγής πολλαπλών, χρονοβόρων και δαπανηρών ελέγχων σε κάθε σταθμό στο διεθνές εμπόριο.

Διαπίστευση είναι η διαδικασία αναγνώρισης από εξουσιοδοτημένο σώμα ότι ένας φορέας έχει την επάρκεια να διεξάγει καθορισμένες δραστηριότητες. Με τον τρόπο αυτό τεκμηριώνεται η αξιοπιστία της προσφερόμενης στην κάθε περίπτωση υπηρεσίας. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η αξιοποίηση της Διαπίστευσης στην περίπτωση του εργαστηριακού ελέγχου. Με τη Διαπίστευση αξιολογείται η τεχνική επάρκεια του προσωπικού και της υποδομής που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή καθορισμένων δραστηριοτήτων. Αυτό προϋποθέτει την ικανότητα, την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα του Εργαστηρίου. Η Διαπίστευση αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του κάθε Κράτους.

Το Χημείο του Τμήματος Γεωλογικής Επισκόπησης, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πελατών του σε συνδυασμό με την ανάγκη αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αποφάσισε να εφαρμόσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και να διαπιστευτεί σύμφωνα με το πρότυπο CYS EN ISO 17025:2005 « Γενικές απαιτήσεις για την ικανότητα των εργαστηρίων δοκιμών και διακριβώσεων ». Το Χημείο του Τμήματος Γεωλογικής Επισκόπησης τον Μάρτιο του 2008 υπέβαλε αίτηση για Διαπίστευση στον Κυπριακό Οργανισμό Προώθησης Ποιότητας και διαπιστεύτηκε σύμφωνα με το πρότυπο CYS EN ISO 17025:2005. Στο πεδίο Διαπίστευσης του αρχικά περιλήφθηκαν 7 μέθοδοι (7 παράμετροι) που ανήκαν στο πεδίο των νερών και των δομικών υλικών, ενώ αυτή την στιγμή στο πεδίο Διαπίστευσης του περιλαμβάνονται 9 μέθοδοι (19 παράμετροι) που ανήκουν στο πεδίο των νερών, των δομικών υλικών και του εδάφους. Πρόθεση του Χημείου είναι η διατήρηση και επέκταση του Πεδίου Διαπίστευσης του με γνώμονα πάντα τις ανάγκες των πελατών του Χημείου.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί το οργανωτικό πλαίσιο που έχει ως κύριο στόχο την εξασφάλιση της τεχνικής επάρκειας και της αξιοπιστίας του Χημείου και είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού προτύπου CYS EN ISO/IEC 17025:2005, τους κανονισμούς, τα κριτήρια και τις υποδείξεις του Κυπριακού Οργανισμού Προώθησης Ποιότητας. Η φιλοσοφία του βασίζεται στον επαρκή προγραμματισμό και έλεγχο της ποιότητας, την πρόληψη και την εξάλειψη των προβλημάτων ποιότητας, την εκπαίδευση του προσωπικού και τη συνεχή βελτίωση.



Το Σύστημα Διαχείρισης ποιότητας είναι ένα βασικό εργαλείο το οποίο βοηθά στην συνεχή βελτίωση ενός οργανισμού καθώς και στην επίλυση προβλημάτων ποιότητας. Είναι τέσσερα βήματα τα οποία πρέπει να εξετάζονται, έτσι ώστε να περάσουμε από τον εντοπισμό και κατανόηση του προβλήματος στην επίλυση του προβλήματος. Τα προγράμματα βελτίωσης πρέπει να ξεκινούν με προσεκτικό σχεδιασμό, να καταλήγουν σε αποτελεσματική ενέργεια και πρέπει να συνεχίζουν ξανά σε προσεκτικό σχεδιασμό σε συνεχιζόμενο κύκλο (Deming Wheel)

Η εργασία που έπρεπε να γίνει μέχρι την ολοκλήρωση και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Χημείου ήταν αρκετά επίπονη και απαιτήθηκε στενή συνεργασία τόσο μεταξύ των μελών του προσωπικού του Χημείου όσο και με τον Σύμβουλο και τη Διεύθυνση του Τμήματος. Στην πορεία προς την Διαπίστευση του Χημείου αποκτήθηκαν πολλές εμπειρίες και χρειάστηκε να επιλυθούν αρκετά προβλήματα κάποια από τα οποία είναι συνέπεια του ότι το Χημείο του Τμήματος Γεωλογικής Επισκόπησης λειτουργεί στα πλαίσια της Δημόσιας Υπηρεσίας και των χρονοβόρων διαδικασιών που αυτή προϋποθέτει.

Στην πορεία προς την Διαπίστευση έπρεπε καταρχήν το προσωπικό του Χημείου να αντιληφθεί και να αποδεχτεί την νέα νοοτροπία στον τρόπο εργασίας του. Έπρεπε να κατανοήσει ότι στόχος του Χημείου είναι μεταξύ άλλων η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, η συνεχής βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, η λειτουργία με βάση καθορισμένες διαδικασίες, η υλοποίηση των στόχων που θέτει και η λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών εκεί και όπου απαιτείται. Το προσωπικό του Χημείου έπρεπε αφενός να τύχει εκτενούς εκπαίδευσης για θέματα που αφορούσαν την Διαπίστευση και αφετέρου να τύχει εκπαίδευσης σε εξειδικευμένα τεχνικά θέματα έτσι ώστε να μπορέσει να τα εφαρμόσει και στην πράξη. Μέσω της εκπαίδευσης διευρύνθηκαν οι γνώσεις του προσωπικού και έγινε πιο ικανό και αποδοτικό στην εκτέλεση της εργασίας του. Η ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού είναι συνεχής και για αυτό τον λόγο είναι απαραίτητη η διαχρονική εξασφάλιση πόρων για υλοποίηση εκπαιδεύσεων. Τα τελευταία χρόνια λόγω της μείωσης των κρατικών δαπανών οι πόροι αυτοί έχουν περιοριστεί. Ως συνέπεια, το Χημείο μας επιλέγει εκπαιδεύσεις που αφορούν, την δεδομένη στιγμή, μόνο τα πιο κρίσιμα τεχνικά θέματα τα οποία σχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και την λειτουργία του Χημείου, έτσι ώστε οι συνέπειες των περικοπών αυτών να περιοριστούν στο ελάχιστο.

Ένα άλλο θέμα που έπρεπε να αντιμετωπιστεί ήταν η διαχρονική μετακίνηση προσωπικού από το Χημείο. Η πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού σε θέσεις χαμηλότερες των προσόντων τους είχε σαν αποτέλεσμα την αποχώρηση του προσωπικού από την θέση αυτή μόλις του προσφερόταν θέση με ευνοϊκότερους όρους εργασίας. Αυτό σε συνδυασμό με την πολύ αργή διαδικασία πρόσληψης προσωπικού της Δημόσιας Υπηρεσίας δυσκόλεψαν την πορεία του Χημείου προς την Διαπίστευση.

Το Χημείο στα αρχικά στάδια της πορείας προς την Διαπίστευση έπρεπε μεταξύ άλλων να αποφασίσει για ποιες μεθόδους θα υπέβαλλε αίτηση για Διαπίστευση, δηλαδή το Πεδίο Διαπίστευσης. Λαμβάνοντας υπόψη τα πεδία εργασίας του Χημείου αρχικά αποφασίστηκε η διαπίστευση μεθόδων που ανήκαν στο πεδίο των νερών και των δομικών υλικών που αποτελούν δύο από τους σημαντικότερους τομείς ενασχόλησης του Χημείου μας. Καθώς δεν υπήρχε πλήρης αντίληψη του απαιτούμενου όγκου εργασίας είχαν τεθεί στόχοι πέραν των δυνατοτήτων μας την δεδομένη στιγμή. Συγκεκριμένα είχαν επιλεγεί πολλές παράμετροι προς Διαπίστευση χωρίς όμως να ληφθεί υπόψη ότι ήμασταν άπειροι στην επαλήθευση μεθόδων και μεταξύ άλλων θα έπρεπε να δημιουργήσουμε και το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Χημείου μας από το μηδέν κάτι το οποίο απαιτούσε πολλή χρόνο και κόπο. Στην πορεία όταν αντιληφθήκαμε τον αυξημένο όγκο εργασίας που έπρεπε να γίνει χρειάστηκε να αναθεωρήσουμε και να περιορίσουμε τις παραμέτρους προς Διαπίστευση.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που δημιουργήσαμε είχε αυξήσει αρκετά την ενδοεργαστηριακή γραφειοκρατία. Στην πορεία, με την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και την συνεχή τριβή, εντοπίσαμε σημεία τα οποία μπορούσαν να απλοποιηθούν και να βελτιωθούν και έτσι πράξαμε, οπότε το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έγινε πιο ευέλικτο και πρακτικό.

Η Διαπίστευση ενός Χημείου προϋποθέτει απόδειξη της επάρκειας του Χημείου και κατά συνέπεια του αναλυτή. Για τον σκοπό αυτό απαιτείται τόσο ο ενδοεργαστηριακός (εσωτερικός) όσο και ο

διεργαστηριακός (εξωτερικός) έλεγχος και η σχετική τεκμηρίωση τους. Οι διεργαστηριακοί έλεγχοι διεξάγονται με την συμμετοχή του χημείου μας σε διεθνείς δοκιμές δεξιάτητας που οργανώνονται από αρμόδιους προς τούτο εξωτερικούς φορείς με άλλα εργαστήρια της Ευρώπης αλλά και παγκόσμια. Αυτό εξασφαλίζει αναγνώριση της αξιοπιστίας των δοκιμών. Επιπρόσθετα ενισχύεται η συνεχής βελτίωση, η αυτοπεποίθηση, ο ζήλος και η αφοσίωση του προσωπικού. Σε περίπτωση αστοχίας το Χημείο προβαίνει στην λήψη των απαραίτητων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών για διασφάλιση της ποιότητας των δοκιμών. Όσον αφορά το θέμα αυτό το Χημείο αρχικά έπρεπε να αντιμετωπίσει την δυσκολία εξεύρεσης υλικών τόσο για ενδοεργαστηριακό όσο και για διεργαστηριακό έλεγχο για τις μεθόδους που ανήκαν στο πεδίο των δομικών υλικών κάτι το οποίο στην πορεία επιλύθηκε.

Η πορεία προς την Διαπίστευση είναι μια διαδικασία επίπονη που απαιτεί συνεργασία, αφοσίωση και σκληρή δουλειά από όλους όσους εμπλέκονται. Απαιτεί επίσης στήριξη πρακτική και ηθική από την Διεύθυνση του οργανισμού που διαπιστεύεται. Τα οφέλη της Διαπίστευσης αδιαμφισβήτητα υπερτερούν των δυσκολιών που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην πορεία προς την Διαπίστευση για αυτό κάθε Χημείο πρέπει να θέτει ως στόχο την Διαπίστευση του και κατά συνέπεια την αναβάθμιση των προσφερόμενων Υπηρεσιών.