Accreditamento e certificazione del sistema qualità di ARPA Umbria

Nadia Geranio, Leonardo Merlini, Olga Moretti

Il primo obiettivo di ARPA Umbria, nata come l'ente regionale competente in materia di prevenzione ambientale, è stato quello di potenziare e ottimizzare le sue funzioni in merito al controllo, monitoraggio, informazione e diffusione della cultura ambientale.

Le crescenti richieste ed aspettative di tutte le parti interessate all'attività di ARPA in termini di Qualità delle prestazioni fornite, la necessità di rimanere competitivi qualificando i propri servizi, l'esigenza di riorganizzare ed ottimizzare le risorse umane e l'utilizzo delle attrezzature dell'Agenzia, ha portato ARPA Umbria ad un approccio gestionale focalizzato sul cliente con l'obiettivo di:

- Conoscere le esigenze dei clienti rispetto i servizi erogati.
- Tradurre tali esigenze in specifiche del servizio.
- Erogazione dei servizi in logica di processi.
- Analisi del feed-back dai clienti e delle prestazioni dei processi per un miglioramento costante dei servizi dal punto di vista dell'efficacia e dell'efficienza.

Per garantire ai propri clienti istituzionali e committenti interni l'affidabilità e la qualità delle prestazioni fornite, l'Agenzia considera di fondamentale importanza l'introduzione di un Sistema di Gestione per la Qualità per assicurare servizi rispondenti ai principi e standard (criteri) di qualità sanciti in ambito UE e a livello internazionale.

Per adeguarsi a quanto sopra l'ARPA Umbria ha avviato dalla fine del 2000, un Programma Qualità con le seguenti finalità:

- diffondere in Agenzia l'orientamento al cliente e l'approccio per processi;
- introdurre l'approccio al miglioramento continuo;
- diffondere la sensibilità al raggiungimento dei risultati, più che allo svolgimento dei compiti;
- ottenere e mantenere nel tempo l'accreditamento delle prove del Laboratorio multisito per la conformità alla normativa UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000;
- ottenere e mantenere nel tempo la certificazione dei servizi in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2000.

Attuazione del programma qualità

Il programma ha previsto tre obiettivi fondamentali :

1. definizione della mission, e del Sistema Organizzativo ARPA Umbria;
2. accreditamento delle prove del laboratorio di prova multisito (Perugia e Terni)secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000;
3. certificazione dei servizi ARPA secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000;
ognuno dei quali è caratterizzato da quattro fasi:
 - Pianificazione;
 - Implementazione;
 - Verifica;
 - Consolidamento.

Per la realizzazione degli obiettivi del progetto sono stati previsti incontri di formazione sui principi di assicurazione di qualità per riqualificare il personale in servizio e qualificare le nuove figure. Tale attività è diffusa durante tutto l'arco temporale dell'intervento a tutti i livelli e con modalità differenti e intensità decrescenti.

Definizione della mission e dell'organizzazione

La *mission* di ARPA Umbria, definita nella legge regionale n. 9 del 06/03/98 di istituzione dell'Agenzia, può essere così riassunta:

- a) attività già di competenza del Servizio sanitario (es. controllo su matrici ambientali quali aria, acqua, suolo e loro livello di inquinamento, supporto tecnico-scientifico agli enti locali reso in forma di pareri);
- b) attività derivanti da ulteriori attribuzioni di incarico effettuate dalla Regione per corrispondere a nuovi obblighi di legge o per proprie esigenze specifiche (es. istruttorie connesse ad autorizzazioni alle emissioni in atmosfera, installazioni di sorgenti non ionizzanti, verifiche in campo dei livelli acustici e delle intensità dei campi elettromagnetici, catasti rifiuti, sorgenti non ionizzanti, sistema informativo ambientale come punto focale regionale della rete SINANET);
- c) Attività autonomamente promosse, sviluppate d'intesa con APAT, rese a Regione ed enti locali o a terzi (es. EMAS, sviluppo reti di monitoraggio, elaborazioni tecniche di supporto alla pianificazione e alle valutazioni ambientali di competenza della Regione, prestazioni di analisi e misure a terzi)

L'organizzazione: È stata ripresa in esame la struttura organizzativa dei servizi ex USL (Laboratori e Servizi territoriali) confluiti in ARPA e predisposto un assetto organizzativo

coerente alla mission dell'Agenzia e adeguato alla capacità di corrispondere alla domanda di prestazione dei clienti.

Accreditamento delle prove di laboratorio

Sulla base dell'assetto organizzativo, sono stati identificati i processi Direzionali che rappresentano gli strumenti operativi per la sua gestione, come: formazione, addestramento e qualificazione del personale, gestione delle non conformità e azioni correttive, delle visite ispettive interne e della documentazione e sono stati impostati gli altri documenti prescrittivi del Sistema Qualità del laboratorio.

Contemporaneamente, allo scopo di informare e prendere confidenza con i principi espressi nelle norme UNI EN ISO/IEC 17025:2000 e UNI EN ISO 9001:2000 sono stati effettuati numerosi incontri formativi rivolti a tutto il personale ARPA

Sono state quindi *implementate* le procedure del Sistema Qualità e predisposte le Istruzioni Operative e la modulistica relativa alla gestione delle attività di prova. È stata definita la politica della qualità e scelte le prove da accreditare.

Il progetto di accreditamento delle prove di laboratorio, pur tenendo conto dell'attività svolta in ambito sanitario (acque minerali, alimenti), priorità questa derivante da una precisa richiesta a livello europeo e nazionale, è stato comunque indirizzato, in considerazione della specifica competenza di ARPA Umbria, verso la richiesta di accreditamento di prove su matrici ambientali (rifiuti, fanghi, suolo, acque di scarico e superficiali).

Ai fini del miglioramento della qualità delle prove e di una ottimizzazione operativa delle attività di laboratorio, sono state acquistate nuove apparecchiature e apportate modifiche strutturali in ambedue i siti. In particolare per la sede di Perugia è stato progettato il nuovo laboratorio che si stabilirà presso la centrale sede di San Sisto.

Nell'ottica di favorire i processi di comunicazione e interscambio di dati e informazioni all'interno e dall'interno verso l'esterno, è stato progettato e realizzato internamente all'Agenzia, un unico sistema informativo integrato da utilizzare da tutti i componenti dell'ARPA. Nell'ambito dell'attuazione di tale strategia si è provveduto a dotare la quasi totalità degli utenti ARPA di un proprio client di rete.

Per favorire il flusso operativo del laboratorio è stata progettata, internamente, la procedura di gestione automatizzata delle attività analitiche (LIMS – Laboratory Information Management System) comprensiva degli aspetti di accettazione del campione, assegnazione dei metodi analitici, refertazione ed archiviazione.

Durante tutto il periodo di implementazione del Sistema Qualità è stata svolta un'at-

tività di formazione per aumentare, all'interno delle sezioni, la conoscenza dello stesso, la consapevolezza, la capacità di gestione, l'adattamento e il miglioramento delle procedure.

A dicembre del 2001 è stata inviata al SINAL (Sistema nazionale per l'accreditamento dei laboratori di prova) la richiesta formale di accreditamento secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2000 di 29 prove per il sito di Perugia e 37 per il sito di Terni. Il 2, 3 e 4 ottobre 2002 il SINAL ha effettuato la Visita di Valutazione presso i siti di Perugia e Terni di cui siamo in attesa dei risultati.

Sviluppo e programmi futuri

Una volta implementato, il Sistema Qualità va costantemente mantenuto sotto controllo e migliorato mediante:

- periodiche verifiche ispettive interne;
- formazione costante e capillare al fine di diffondere a tutto il personale le strategie e le tecniche di miglioramento dei processi;
- confronto sistematico e periodico tra i due siti per diffondere a tutto il sistema laboratoristico le migliori pratiche;
- introduzione sistematica della gestione per processi, con la descrizione di indicatori e standard di performance.

L'obiettivo futuro sarà quello di estendere la richiesta di accreditamento a prove ambientali caratterizzanti il mandato di ARPA Umbria (aria emissioni, microinquinanti, rumore, e altre attività specialistiche quali IBE e test di tossicologia ambientale).

Certificazione del Sistema per la gestione della qualità

Il terzo obiettivo è la certificazione secondo la UNI EN ISO 9001:2000 di alcuni servizi, che in funzione della *mission*, ARPA Umbria giudica di fondamentale importanza:

Gestione di programmi di campionamento e di monitoraggio ambientale.

- Analisi chimiche, biologiche e fisiche su matrici ambientali (acqua, aria, suolo) e in alimenti.
- Gestione, valutazione e comunicazione dati ambientali.
- Gestione in internet attraverso interfaccia web di procedure di integrazione con enti istituzionali ai fini di procedimenti autorizzativi ambientali.
- Gestione reti di monitoraggio ambientale (aria, acqua, elettromagnetismo).
- Emissione pareri ambientali anche a supporto tecnico agli enti istituzionali.
- Controlli ambientali (ispezioni) da programmi o esposti.

Fino ad oggi è stata completata l'analisi delle caratteristiche e la definizione dei flussi relativi a:

- 1) *emissione pareri ambientali anche a supporto tecnico agli enti istituzionali*
- 2) *controlli ambientali (ispezioni) da programmi o esposti*

relativi all'attività delle Sezioni territoriali e avviata la definizione del flusso riguardante la *Gestione delle reti di monitoraggio ambientale della qualità dell'aria.*

Sviluppo e programmi futuri

Completare l'adeguamento del Sistema Qualità ARPA alle richieste della normativa UNI EN ISO 9001:2000:

- gestione reti di monitoraggio ambientale (acqua, elettromagnetismo);
- gestione di programmi di campionamento e di monitoraggio ambientale;
- gestione, valutazione e comunicazione dati ambientali;
- gestione in internet attraverso interfaccia web di procedure di integrazione con enti istituzionali ai fini di procedimenti autorizzativi ambientali;

al fine di conseguire entro il I° semestre del 2003 la certificazione dei Servizi posti come obiettivo.

Conclusioni

La realizzazione di un Sistema Qualità costituisce un obiettivo impegnativo poiché significa procedere ad una complessa ed articolata opera di verifica della qualità dei servizi erogati e dei processi relativi, dell'introduzione di una logica operativa basata sui processi, invece che sulle funzioni, di modalità operative focalizzate sulla soddisfazione dei clienti più che sulla conformità alle norme. Tutto questo richiede un profondo cambiamento culturale delle persone, che sono il principale fattore di successo di un Sistema di gestione per la qualità. È pertanto, alle persone che va dedicata una particolare attenzione e cura.

Si sono dovute superare non poche difficoltà nella realizzazione di questo Programma.

In primo luogo lo sforzo iniziale legato al coinvolgimento dell'intera organizzazione per adattarsi al profondo cambiamento che deriva dall'implementazione delle logiche della qualità e dell'approccio per processi.

Per poter gestire questo cambiamento con successo, occorre che ogni parte dell'organizzazione condivida gli obiettivi del cambiamento e lavori "insieme" per creare quell'ambiente culturale e quelle infrastrutture necessarie al suo supporto. A tal fine si è predispo-

sto un Piano di gestione del cambiamento in cui, sulla base della situazione di partenza e di arrivo, si è previsto tutte le iniziative da svolgere.

Un'altra difficoltà è rappresentata dai costi considerevoli, sia per quello che riguarda le tariffe degli organismi di accreditamento che quelli di certificazione, sia per rendere adeguate le strutture, spesso obsolete e non rispondenti ai requisiti tecnici e di sicurezza.

Tuttavia sulla base dell'esperienza finora maturata, riteniamo che l'attuazione del Sistema Qualità sia indispensabile per poter essere in grado di rispondere alle esigenze di certezza o confrontabilità del dato analitico a garanzia della totale soddisfazione del cliente.

Riteniamo inoltre che sia una scelta strategica da perseguire sia per i vantaggi interni che ne derivano, quali il miglioramento dell'organizzazione interna, con disponibilità di personale qualificato, che per i vantaggi esterni quali l'aumento della competitività, la soddisfazione del cliente, il miglioramento dell'immagine.