

PCA na XV Targach EuroLab

Seminarium PCA „Jakość w kryzysie”

– Myśl przewodnia seminarium Polskiego Centrum Akredytacji to: „Jakość w kryzysie” - mówi **dr inż. Eugeniusz W. Roguski**, dyrektor PCA. Jego tematyka i szczegółowy program został - jak corocznie - opracowany po internetowej konsultacji z naszymi klientami, którzy doskonale rozumieją, że jakość wykonywanych usług (i produkowanych wyrobów), nie może być pierwszą ofiarą kryzysu. Zresztą mądrość ludowa zawsze podpowiadała przewidującym Polakom, że biednego nie stać na kupowanie produktów o niskiej jakości i wydawanie pieniędzy na usługi fachowców o wątpliwych kwalifikacjach. Serdecznie zapraszam do udziału w seminarium i do odwiedzenia naszego stoiska.

Propozycja programowa seminarium PCA, które odbędzie się w pierwszym dniu XV Targów EuroLab (10-12 kwietnia br.), obejmuje 4 referaty - 30 minut każdy; przewidziano również 30 minut na pytania oraz dyskusję - łącznie seminarium potrwa ok. dwóch i pół godziny.



Tematy 2., 3. i 4. będą rozwijały temat 1., wskazujący ryzyka związane z funkcjonowaniem systemu zarządzania w laboratorium.

Te same kwestie, które dotychczas były rozpatrywane i przedstawiane na seminariach w aspekcie wymagań i kryteriów akredytacji, będą przedstawione w aspekcie ryzyka związanego z funkcjonowaniem laboratorium na rynku - postrzeganego jako możliwość wystąpienia przypadku „usługi bezwartościowej”. Ogólne przesłanie wystąpień będzie zmierzało do tego by podkreślić znaczenie

jakości wyników działań laboratorium dla utrzymania pozycji na rynku w dobie kryzysu, gdy klientów i dostawców nie stać na nabywanie i świadczenie usług bezwartościowych. Zwrócona zostanie uwaga na te elementy systemu zarządzania, które przesądzają o wartości usługi laboratorium i które noszą w sobie tym samym ryzyko usługi przynoszącej zagrożenie dla laboratorium.

1. JAKOŚĆ W KRYZYSIE:

Czas kryzysu - czas dążenia do minimalizacji ryzyka w działaniach.

Ryzyko w systemie zarządzania laboratorium:

- obszar organizacji i zarządzania,
- obszar działań technicznych.

2. MINIMALIZACJA RYZYKA W KONTAKTACH Z KLIENTEM:

- przegląd zapytań ofert i umów (wybór metod i uzgodnienie parametrów zlecenia),

- rozpatrywanie skarg,
- informacje zwrotne od klientów.

3. DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA - GWARANCJA UTRZYMANIA JAKOŚCI USŁUG I UGRUNTOWANIE POZYCJI LABORATORIUM NA RYNKU:

- działania korygujące, działania zapobiegawcze i doskonalenia w zastosowaniu do poprawy jakości elementów systemu zarządzania;
- odstępstwa, a badania niezgodne z wymaganiami. Jak stosować te narzędzia do doskonalenia funkcjonowania laboratorium;
- skuteczność systemu zarządzania - możliwość doskonalenia strategii systemu i oceny ryzyka funkcjonowania laboratorium na rynku usług badawczych/wzorcowań.

4. MIARODAJNOŚĆ WYNIKÓW BADAŃ - PODSTAWA WYSOKIEJ WARTOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG:

- wdrożenie do stosowania metod badań/wzorcowań znormalizowanych i własnych laboratorium,
- wynik badania/wzorcowania i związana z nim niepewność,
- przedstawianie wyników badań/wzorcowań i informacji wymaganych do ich zastosowania i interpretacji.

(pca)



Współpraca PCA z HAA

Wzajemna inspiracja

W połowie grudnia ubiegłego roku, pani Biserka Bajzek Brezak, dyrektor generalny chorwackiej jednostki akredytującej (HAA – Hrvatska akredicijska agencija), przesłała na ręce dyrektora PCA, dr. inż. Eugeniusza W. Roguskiego podziękowania dla Polskiego Centrum Akredytacji, a szczególnie dla Ryszarda Malesy, kierownika Działu Akredytacji Laboratoriów Wzorcujących za: „wspaniałą współpracę i wielki wkład we wprowadzeniu nowego programu akredytacji dla organizatorów badań biegłości w HAA (...)”. Pełny tekst listu zamieszczony jest na stronie internetowej PCA (www.pca.gov.pl).

W pierwszym ubiegłorocznym numerze LAB opublikowaliśmy obszerną rozmowę z R. Malesą, poświęconą w całości właśnie badaniom biegłości pt.: „Badania biegłości - sposób na satysfakcję”.

– Przyznam, że gdy na początku lutego 2012 r., otrzymałem pismo od najwyższego kierownictwa HAA z prośbą o współpracę w zakresie akredytacji organizatorów badań biegłości (PTP), byłem zaskoczony - mówi dyr. E. W. Roguski. Było to jednak bardzo przyjemne zaskoczenie, gdyż Chorwaci mają dużą i bardzo profesjonalną jed-



nostkę akredytującą. Myślę, że podczas spotkań w gronie międzynarodowych ekspertów docenili zarówno kompetencje i wiedzę naszego przedstawiciela, jak również umiejętność jej przekazania. Wyraziłem oczywiście zgodę, ale - z powodu zaplanowanych ocen w PCA - ustaliliśmy termin wizyty eksperta z HAA w Polsce na wrzesień.

– Przygotowany program obejmował uczestnictwo w ocenie na miejscu, u naszego klienta w Jastrzębiu - dodaje Ryszard Malesa. Wcześniej oczywiście odbyliśmy kilka „teoretycznych” rozmów przygotowawczych, zakończonych popisaniem przez niego zobowiązań do zachowania poufności. Jest to standardowa procedura. Podobne zobowiązanie podpisywałem, będąc dwa miesiące

później z rewizytą w Chorwacji. Wspominam o tym dlatego, by czytelnicy „LAB-u”, nie mieli pretensji, że nie podaję szczegółów merytorycznych, dotyczących naszej współpracy z kolegami z HAA w zakresie akredytacji PTP.

Gość z Chorwacji wziął udział w ocenie na miejscu w siedzibie PT 003. Wizytował pomieszczenia techniczne i biurowe. Obserwował przygotowanie próbek dla uczestników oraz ich pakowanie i rozsyłanie. Następnymi etapami były: zbieranie wyników, obróbka danych, raportowanie i opracowanie dokumentacji PTP.

Po powrocie do Warszawy, w siedzibie Polskiego Centrum Akredytacji omówiono wyniki oceny w odniesieniu do wymagań normy 17043 oraz do wymagań wynika-

jących z dokumentów PCA. Ekspert z HAA wziął również udział w szkoleniu - prezentacji, zapoznając się z programami przygotowującymi do ocen, dokumentami i formularzami PCA, zasadami raportowania i dobierania składu zespołów oceniających, w skład których musi wchodzić specjalista od statystyki.

Drugim etapem programu współpracy było zaproszenie R. Malesy do Chorwacji w grudniu ub. r., w celu nadzorowania przebiegu procesu akredytacji prowadzonego przez zespół HAA. Uczestniczył on w ocenie w procesie akredytacji organizatora badań biegłości oraz nadzorował pracę audytora wiodącego chorwackiej jednostki akredytującej.

Ryszard Malesa wziął udział zarówno w przygotowaniach oceny, jak i samej ocenie na miejscu - podczas pierwszej akredytacji organizatora badań biegłości w Chorwacji. Uczestniczył także w opracowaniu raportu końcowego, w którym wskazano punkty do doskonalenia.

– Miło mi, że moja praca została tak wysoko oceniona przez chorwackich ekspertów - mówi R. Malesa - ale chciałbym podkreślić, że rozmowy z nimi były również dla mnie bardzo inspirujące.