

# VERSÒ LA QUALITÀ DEI LABORATORI

L'APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SGQ) AI PROCESSI DELLE AGENZIE CONCORRE AD ACCRESCERNE L'AUTOREVOLEZZA E LA FIDUCIA DA PARTE DEI CITTADINI. L'AGENZIA AMBIENTALE CALABRESE, CON IL SUPPORTO DI ARPA EMILIA-ROMAGNA, HA INTRAPRESO IL PERCORSO PER L'ACCREDITAMENTO DEI LABORATORI.

**F**in dal mio insediamento alla guida di Arpa Calabria ho posto tra gli obiettivi prioritari dell'Agazia quello di sviluppare un *sistema di gestione per la qualità dei servizi prestati dalle varie articolazioni organizzative*, iniziando da quelli più fortemente incidenti sulle relazioni con l'esterno, vale a dire i laboratori di prova dei Dipartimenti provinciali.

Nella fase iniziale è stato determinante il contributo della rete dei referenti Linea 4 SGQ nella persona della coordinatrice, Raffaella Raffaelli, che sulla base dell'esperienza delle diverse realtà organizzative del Sistema delle Agenzie – in particolare quella di Arpa Emilia-Romagna – ha dato un forte impulso alle attività per la costituzione del SGQ dell'Agazia calabrese.

Il Sistema agenziale, composto da Ispra (Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale) e da 21 Agenzie regionali (Arpa) e provinciali (Appa), costituisce una rete di soggetti indipendenti che collaborano, interagiscono e si confrontano, creando importanti sinergie per una condivisione delle conoscenze in campo ambientale e su

specifici argomenti di interesse collettivo. In quest'ottica, e sulla base dell'esperienza pluridecennale sull'accREDITAMENTO dei laboratori di prova, Arpa Emilia-Romagna ha svolto un ruolo decisivo fornendo supporto tecnico-scientifico e diffusione della conoscenza nell'ambito del percorso di costituzione del SGQ dei laboratori di Arpa Calabria.

La necessità di intensificare i rapporti di interscambio tra soggetti appartenenti ad ambiti differenti è stata alla base del primo percorso di coinvolgimento di tutti i Dipartimenti dell'Agazia che si è rivelato, sin da subito, un potente mezzo per promuovere la capacità di dialogo fra le diverse aree e persone nonché per introdurre procedure gestionali unificate nell'ottica di un'ottimizzazione dei processi e uniformità dei comportamenti, ai fini del soddisfacimento delle aspettative esplicite e implicite dei nostri clienti/utenti. La disomogeneità di alcune attività svolte nelle varie strutture organizzative di Arpa Calabria, derivanti da percorsi tecnici diversi, ha suggerito di adottare un progetto suddiviso in fasi sequenziali che ha visto un primo coinvolgimento di tutti i dipartimenti con la costituzione di un Gruppo di lavoro Qualità e l'inizio di un primo percorso formativo sulla norma ISO 17025 e sugli *audit* interni. Successivamente, tutti gli operatori dei laboratori sono stati coinvolti in due percorsi formativi sulla validazione dei metodi per prove chimiche e per prove microbiologiche, con un forte impulso sulla motivazione del personale per una maggiore consapevolezza di tutti nel conseguimento degli obiettivi per la qualità.

## Il percorso di Arpa Calabria verso l'accREDITAMENTO

Sulla base degli obiettivi urgenti e strategici dell'Agazia è stato sviluppato un progetto pilota per l'accREDITAMENTO

di prove sulla matrice alimenti e con l'individuazione di due laboratori prioritari. Lo scopo del progetto era quello di verificare la metodologia proposta e successivamente estenderlo alle altre strutture laboratoristiche di Arpa Calabria. La stipula di un protocollo d'intesa con Arpa Emilia-Romagna ha consentito – sulla base di un cronoprogramma definito in un piano operativo di dettaglio – di raggiungere obiettivi quali:

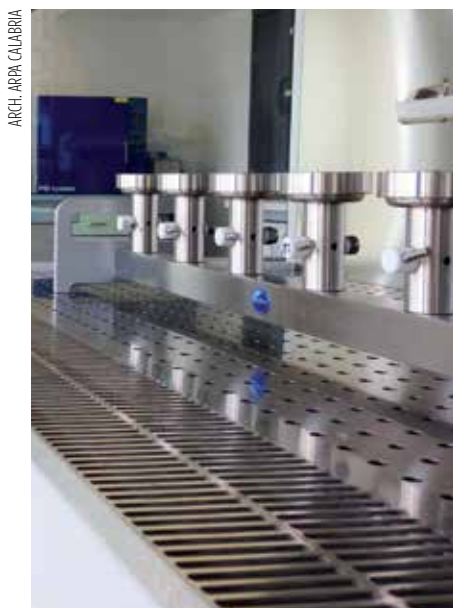
- sviluppo della documentazione tecnica e di sistema del Sistema gestione qualità
- formazione e addestramento del personale attraverso la promozione di percorsi di affiancamento presso le sedi Arpa di Forlì e Ferrara
- visite ispettive da parte di esperti di Arpa Emilia-Romagna presso la sede di Cosenza.

La presentazione della domanda di accREDITAMENTO, a seguito delle attività di verifica e di riesame del Sistema di gestione per la qualità, ha consentito il raggiungimento del primo obiettivo di progetto che procederà a breve con la verifica ispettiva da parte dell'ente di accREDITAMENTO.

Per concludere, riteniamo fondamentale e prioritario, per cogliere appieno i vantaggi di tale processo e in una logica di miglioramento continuo, estendere progressivamente e con continuità l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità a tutti i processi, sviluppando modalità di confronto costante tra le diverse sedi e facilitando l'introduzione di iter procedurali comuni che possano valorizzare le attività che siamo chiamati a svolgere sull'ambiente e sulla salute e operando con efficace sinergia e autorevolezza, a garanzia della qualità del dato fornito e mirando ad accrescere la fiducia dei cittadini e delle istituzioni nei confronti dell'Agazia calabrese.

### Sabrina Santagati

Direttore generale Arpa Calabria



ARCH. ARPA CALABRIA