

SEMINARIUM

2021

Zapewnienie i utrzymanie systemu jakości w Laboratorium Wzorcowania Przyrządów Dozymetrycznych i Radonowych (LWPDiR) dla potrzeb ochrony radiologicznej- część systemowa

mgr Alicja Kudynowska

Zagadnienia

- Struktura organizacyjna LWPDiR
- Personel LWPDiR
- Zakres akredytacji LWPDiR
- Dokumentacja LWPDiR
- Przegląd zarządzania
- Cele i zadania
- Wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych
- Informacje zwrotne od klientów
- Realizacja szkoleń
- Ocena przez organizacje zewnętrzne – PCA

Struktura organizacyjna LWPDiR

- ▶ Laboratorium Wzorcowania Przyrządów Dozymetrycznych i Radonowych wchodzi w skład Zakładu Kontroli Dawek i Wzorcowania.
- ▶ W strukturze organizacyjnej Laboratorium wyodrębnia się następujące funkcje: KL, KLJ, KLT.

Personel LWPDiR

1. nie było zmian w śród personelu kierowniczego:
 - funkcję Kierownika Laboratorium oraz funkcję KLT pełnił Pan Łukasz Modzelewski
 - funkcję Kierownika ds. jakości pełniła Pani Alicja Kudynowska
2. zmiany w personelu wzorcującym – doszła Pani Alicja Jakubowska

Zapisy dotyczące personelu potwierdzają kompetencje, przypisaną odpowiedzialność i upoważnienia.



Zakres akredytacji LWPDiR

Obowiązujący zakres akredytacji:

- ▶ wydanie nr 16 z dnia 22 sierpnia 2016 r. - do dnia 09.10.2019
- ▶ wydanie nr 17 z dnia 27.10.2020 r. - do chwili obecnej
- ▶ dziedziny akredytacji: promieniowanie jonizujące i radioaktywność (18.01, 18.02, 18.03).

Dokumentacja LWPDiR

- ▶ Dokumentacja LWPDiR jest na bieżąco doskonalona i nadzorowana zgodnie z wymaganiami normy PN-EN ISO/IEC 17025:2018-02 .
- ▶ Wykaz dokumentacji znajduje się w formularzu QD13.1. i obejmuje:
 - PPSZ w miejsce KJ
 - 17 procedur ogólnych
 - 1 instrukcję ogólną
 - 6 procedur wzorcowania
 - 11 instrukcji technicznych

Przegląd zarządzania

- Przegląd zarządzania - 19.08.2020 r. zgodnie z procedurą QPO10.
- Spotkaniu przewodniczył Dyrektor CLOR, dr Paweł Krajewski a uczestniczyli wszyscy pracownicy LWPDiR.
- Tematyka przeglądu - wszystkie elementy systemu zarządzania zgodnie z wymaganiami normy.
- W wyniku przeprowadzonego przeglądu m.in. dokonano analizy realizacji celów określonych na okres 2019/2020.

Lp.	CELE I ZADANIA NA 2019/2020 rok			
	Cel	Zadanie	Osoba odpowiedzialna (data, podpis)	Status
1	Doskonalenie systemu zarządzania poprzez edukacje personelu	Udział personelu w konferencjach, seminariach, szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych	Alicja Kudynowska	w pełni zrealizowano
2	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze obsługi klienta	Zakupienie/opracowanie nowej bazy do rejestracji przyjmowanych przyrządów do wzorcowania w Laboratorium	Łukasz Modzelewski Katarzyna Wołoszczuk	Przesunięto w czasie
3	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze obsługi klienta	Zakup nowych wózków transportowych na przyrządów dozymetrycznych, które przyjęto do wzorcowania	Łukasz Modzelewski	W trakcie realizacji
4	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze technicznym	Przystosowanie stanowiska radonowego do wymagań „NOWGO” Prawa Atomowego (rozszerzenie akredytacji o pomiary w terenie),	Katarzyna Wołoszczuk	został wykonany w ramach innej pracowni tego samego zakładu
5	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze jakości wykonywanych wzorcowań	Stworzenie w pomieszczeniu „Archiwum CLOR” sali kalibracyjnej dla iradiatora neutronowego ze źródłem Am-Be oraz Generators Neutronów	Łukasz Modzelewski Katarzyna Wołoszczuk	zrezygnowano z powodu braku możliwości technicznych (niemożliwość wygospodarowania pomieszczenia

Przegląd zarządzania – c.d.

- ▶ Zaplanowano realizację 6 celów na okres 2020/2021; określono zadania do ich realizacji, wskazano osobę odpowiedzialną i termin zakończenia.
- ▶ Omówiono:
 - wyniki porównań międzylaboratoryjnych z PTB.
 - wyniki auditów wewnętrznych przeprowadzonych w 2020 r.
 - proces realizacji szkoleń oraz proces współpracy z dostawcami towarów i usług.
- ▶ Dokonano oceny informacji zwrotnych od klientów za okres od lipca 2019 - sierpnia 2020.

PLAN

Lp.	PLAN		
	Cele krótkoterminowe na okres 2020/2021	Zadanie	Osoba odpowiedzia lna
1	Doskonalenie systemu zarządzania poprzez edukacje personelu	Udział personelu w konferencjach, seminariach, szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych	Alicja Kudynowska
2	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze obsługi klienta	Zakupienie/opracowanie nowej bazy do rejestracji przyjmowanych przyrządów do wzorcowania w Laboratorium	Łukasz Modzelewski Katarzyna Wołoszczuk
3	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze technicznym	Zakupienie/modernizacja systemu kamer oraz monitorów na salach kalibracyjnych używanych podczas procesu wzorcowania	Łukasz Modzelewski
4	Doskonalenie systemu zarządzania w obszarze technicznym	Oprogramowanie do automatycznego odczytu wartości z UNIDOS-a	Łukasz Modzelewski

Wyniki auditów wewnętrznych i zewnętrznych

- 1. Audit wewnętrzny Nr 1/2020** z dnia 07.07.2020 r. - auditor: Kamil Szewczak - nie stwierdzono niezgodności i nie odnotowano spostrzeżeń.
- 2. Audit wewnętrzny Nr 2/2020** z dnia 07.08.2020 r. - auditor: Kamil Szewczak - nie stwierdzono niezgodności i nie odnotowano spostrzeżeń.
- 3. Ocena w procesie nadzoru (A-1241-2020)** została przeprowadzona online przez Polskie Centrum Akredytacji w składzie AW i SAT, w dniu 17 września 2020 r.
- SAT sformułował 1 niezgodność.

Informacje zwrotne od klientów

Laboratorium otrzymuje informacje zwrotne od Klientów w postaci ANKIET STOPNIA ZADOWOLENIA KLIENTA.

W okresie lipiec 2019 – sierpień 2020 Laboratorium uzyskało ankiety 19 od klientów i przeprowadziło ich analizę.

WNIOSKI Z ANALIAZY WYNIKÓW ANKIET

Laboratorium spełnia potrzeby i oczekiwania swoich Klientów, czego dowodem jest fakt, że **100 % ankietowanych wyraża swoją gotowość polecenia go innym Klientom.**



W zakresie poziomu obsługi Klienta, najwyższą notę LWPDiR otrzymało na za:

- 100% wiedza merytoryczna pracowników
- 100% profesjonalizm i kompetencje,
- 100% doradztwo i wsparcie merytoryczne
- 100 % łatwość kontaktu i dostępność

W procesie realizacji usług najlepiej wypadły:

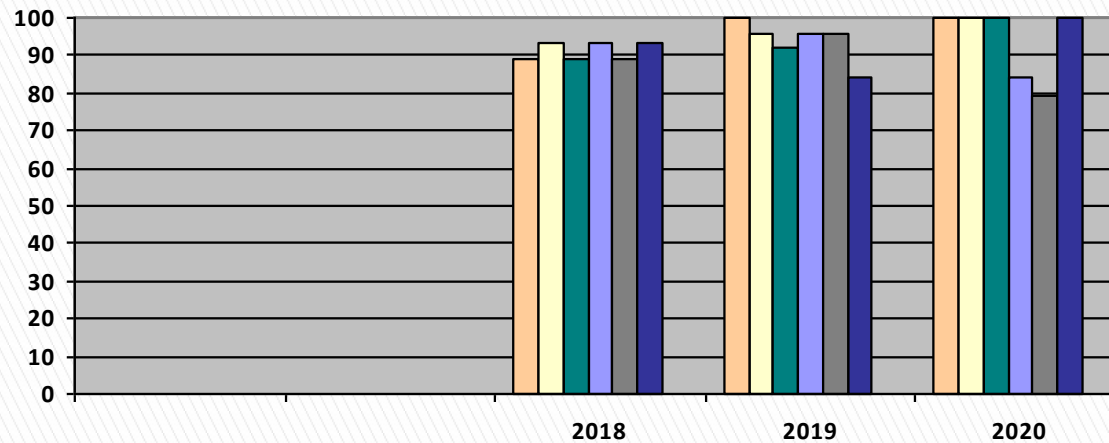
- 100% jakość wykonywanych usług
 - 100%, wywiązywanie się z warunków umowy
 - 100% elastyczność w zakresie ustalania warunków współpracy
- 

Polityka cenowa laboratorium:

- 63% warunki i sposób płatności - 88%.
- 79% atrakcyjność
- 95% stosunek ceny do jakości

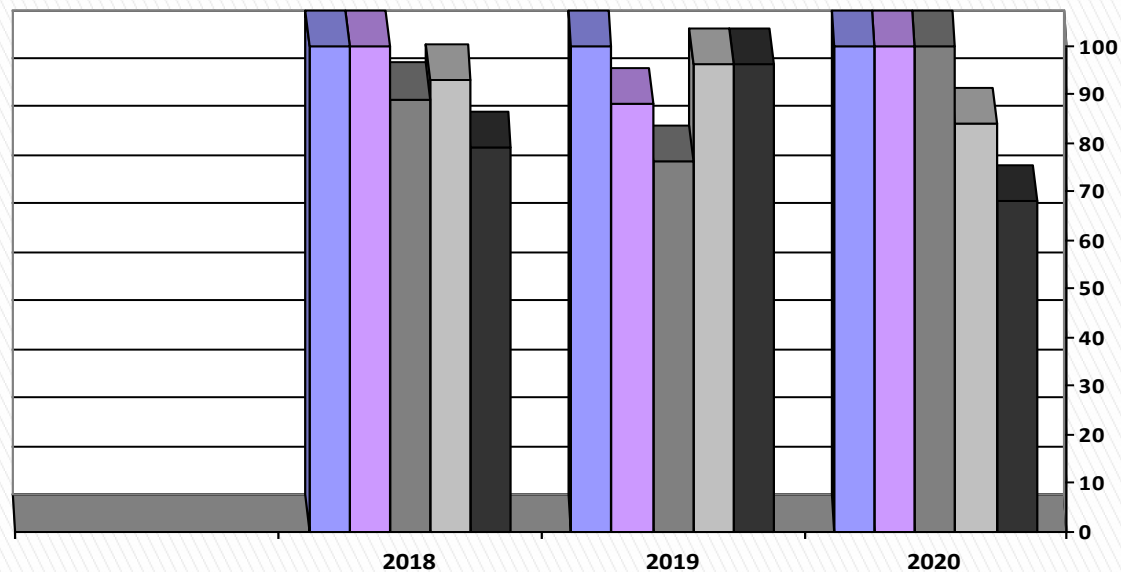
Nie było skarg i reklamacji

POZIOM OBSŁUGI KLIENTA



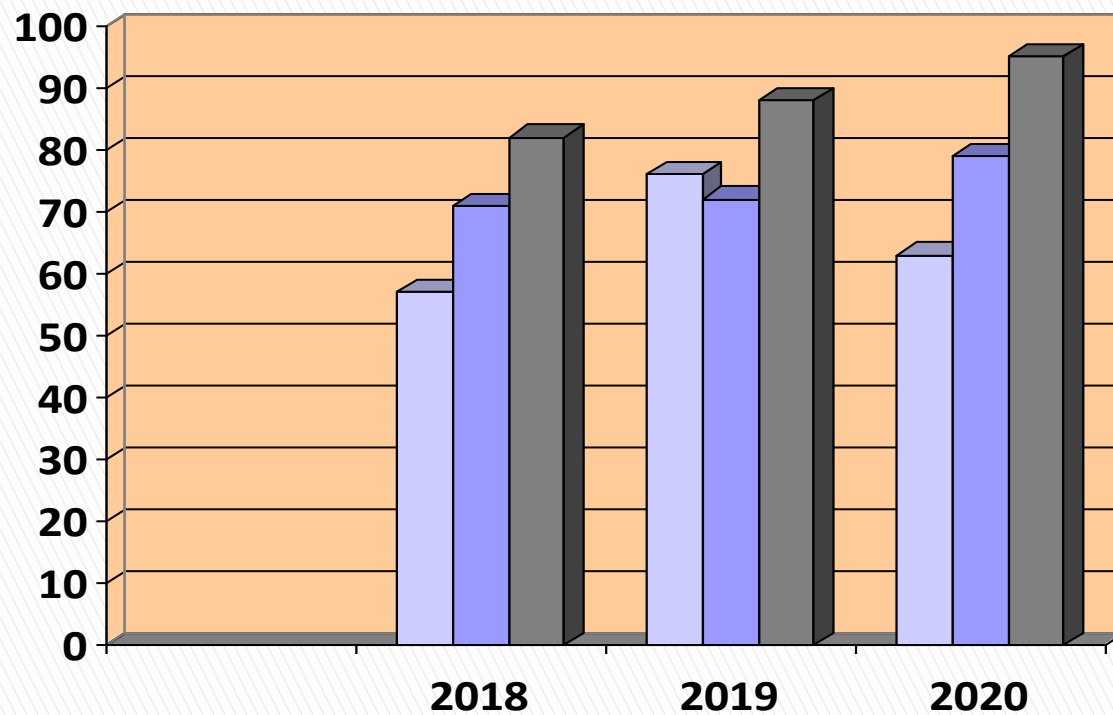
- WIEDZA MER. PRACOWNIKÓW
- PROF. I KOMPETENCJE
- ŁATWOŚĆ KONTAKTU I DOSTĘPNOŚĆ
- CZAS REAKCJI NA ZAPYTANIE
- SPOSÓB I TERMINOWOŚĆ ZAŁATWIANIA SPRAW
- DORADZTWO I WSPARCIE MERYTORYCZNE

PROCES REALIZACJI USŁUG



- jakość wykonywanych usług
- wywiązywanie się z warunków umowy
- elastyczność w zakresie warunków współp.
- terminowość usług
- czs realizacji

POLITYKA CENOWA LABORATORIUM



atrakcyjność cen

stosunek ceny do jakości

warunki i sposób płatności

Realizacja szkoleń

- ▶ Potrzeby szkoleniowe zostały zidentyfikowane na podstawie prognoz i ustaleń z przeglądu zarządzania.
- ▶ Sporządzono plan szkoleń na 2020 r. jak również opracowano formularz dla szkoleń pozaplanowych.
- ▶ Zaplanowano 8 szkoleń - zrealizowano 6 szkoleń
- ▶ Nie odbyły się szkolenia zewnętrzne

Ocena przez organizacje zewnętrzne - PCA

- ▶ Laboratorium spełnia wymagania akredytacyjne określone w normie
PN-EN ISO/IEC 17025:2005+AP1:2007
- ▶ Pozyskano dowody z oceny uzasadniające dostateczne zaufanie do kompetencji laboratorium AP 057 w obszarze posiadanej akredytacji
- ▶ Nie pozostawiono spraw nierozstrzygniętych
- ▶ Elementy, które wymagają poprawy, w odniesieniu do wymagań akredytacyjnych, zostały wskazane w kartach niezgodności.

**DZIĘKUJĘ ZA
UWAGĘ**