

Kakovost smo mi

V življenju in poslovanju podjetja prihaja do raznih poslovnih dogodkov ter posledično do nihanj poslovne uspešnosti. Razlogov za poslovna nihanja je mnogo. Povezani so lahko bodisi z notranjimi ali zunanji dejavniki podjetja.

Naloga vodstva vsakega podjetja je, da skrbi za racionalno poslovanje vseh procesov, ki so povezani s podjetjem in družbo. Le na ta način lahko dosežemo ugodne poslovne cilje in rezultate. Možnosti za ustrezno upravljanje in vodenje obstajajo. Stroka je razvila kar nekaj pristopov oziroma modelov, s pomočjo katerih je mogoče spremeniti tokove na bolje in med njimi so tudi različna orodja kakovosti, kot so standardi kakovosti in modeli poslovne odličnosti. Ti omogočajo podjetjem, da razvoj podjetja razumemo v najširši obliki kot proces stalnega spreminjanja oziroma proces stalnih izboljšav. Pomembna zahteva standardov kakovosti je tudi zahteva po upravljanju s tveganji, kajti ocenjevanje tveganj predstavlja zbiranje informacij, ki daje vodstvu oporo pri spremljanju poslovnih odločitev. Takšno zahtevo predstavlja zahteva po spremljanju in merjenju karakteristik procesov in zadovoljstva kupcev v okviru sistema vodenja kakovosti, prepoznavanje in ocenjevanje vplivov na okolje v okviru sistema ravnanja z okoljem ter prepoznavanje in ocenjevanje nevarnosti na delovnih mestih z oceno tveganja varnosti in zdravja pri delu v okviru sistema varnosti ter zdravja pri delu.

Veliko podjetij uvede sistem vodenja kakovosti po zahtevah standarda ISO

9001, ISO 14001 in OHSAS 18001 in ga nadgradi z modelom poslovne odličnosti. Večini od teh se uspe le pohvaliti s pridobljenimi certifikati in nagradami, ne uspe pa jim vzpostaviti sistema vodenja, ki bi jim omogočal koristno pomoč pri izvajanju procesa stalnih izboljšav. Zato je pomembno zavedanje, da kakovosti ne ustvarjajo sistemi, procesi, dokumenti, temveč ljudje.

Predstavitev standarda SIST EN ISO 9001:2008

Serijski standard EN ISO 9000 je rezultat obsežnih posvetovanj z uporabniki, kar je prispevalo k preprostejši uporabi standarda, hkrati pa je standard tudi prožnejši za privzemanje. Predvsem pa so posvetovanja odkrila novo, pametno poslovno razmišljanje, ki temelji na uporabi načela »planiraj – stori – preveri – ukrepaj« ter procesnega vodenja. Zamenjava pri postopku temeljne dejavnosti s procesnim pristopom je organizacijam omogočila, da neposredno povezujejo svoje poslovne cilje s poslovno uspešnostjo. Standard se ne omejuje samo na znana določila serije EN ISO 9000, temveč le-ta razširja, saj razume organizacijo kot vrsto med seboj delujočih procesov, katerih rezultat so izdelki in storitve, ki jih odjemalci kupujejo.

Presoja sistemov vodenja

V podjetju bomo 3. in 4. novembra izvedli zunanjo presojo sistemov vodenja

Strokovnjaki SLOVENSKEGA INSTITUTA ZA KAKOVOST IN MEROSLOVJE(SIQ) bodo presojali, kako so naši sistemi vodenja usklajeni z ISO standardi

Tokrat na kratko povzemamo vsebino vseh treh standardov: ISO 9001/2008, ISO 14001/2004 in OHSAS 18001/2007

SIST EN ISO 9001:2008 tako sestavljajo naslednji glavni deli!

Sistem vodenja kakovosti – organizacija mora najprej opredeliti, kateri so njeni procesi, kako ti medsebojno delujejo, kateri viri so potrebni, da nastane izdelek, in kako bo procese merila in izboljševala. Nato pa mora skupaj s Poslovníkom kakovosti in nadzorom zapisov vzpostaviti še sistem za obvladovanje dokumentacije.

Odgovornost vodstva – najvišje vodstvo v organizaciji se mora dobro zavedati tega pomembnega dela standarda. Vodstvo je namreč odgovorno za določanje politike in ciljev



ter za pregled sistemov, hkrati pa tudi za obveščanje o učinkovitosti sistema znotraj organizacije.

Vodenje virov – viri, ki si jih mora organizacija zagotoviti, da bo odjemalec dobil, kar je bilo dogovorjeno. Sem ne spadajo samo ljudje, temveč tudi fizični viri, kot so oprema, prostori in vse potrebne pomožne storitve.

Realizacija izdelkov – ta del sestavljajo procesi, ki so potrebni za izdelavo izdelka oziroma izvedbo storitve. K takim procesom spadajo dejavnosti, kot so sprejemanje navodil od odjemalcev, snovanje in razvoj izdelkov, nabava materiala in storitev ter dobava izdelkov in storitev.

Merjenje, analize in izboljševanje – nadzorovanje in merjenje izdelkov, procesov, zadovoljstva odjemalcev in sistema vodenja ter zagotavljanje stalnega izboljševanja sistema so bistveni za vodenje sistema.

Prednosti standarda SIST EN ISO 9001:2000

Prednosti standarda SIST EN ISO

9001:2008:

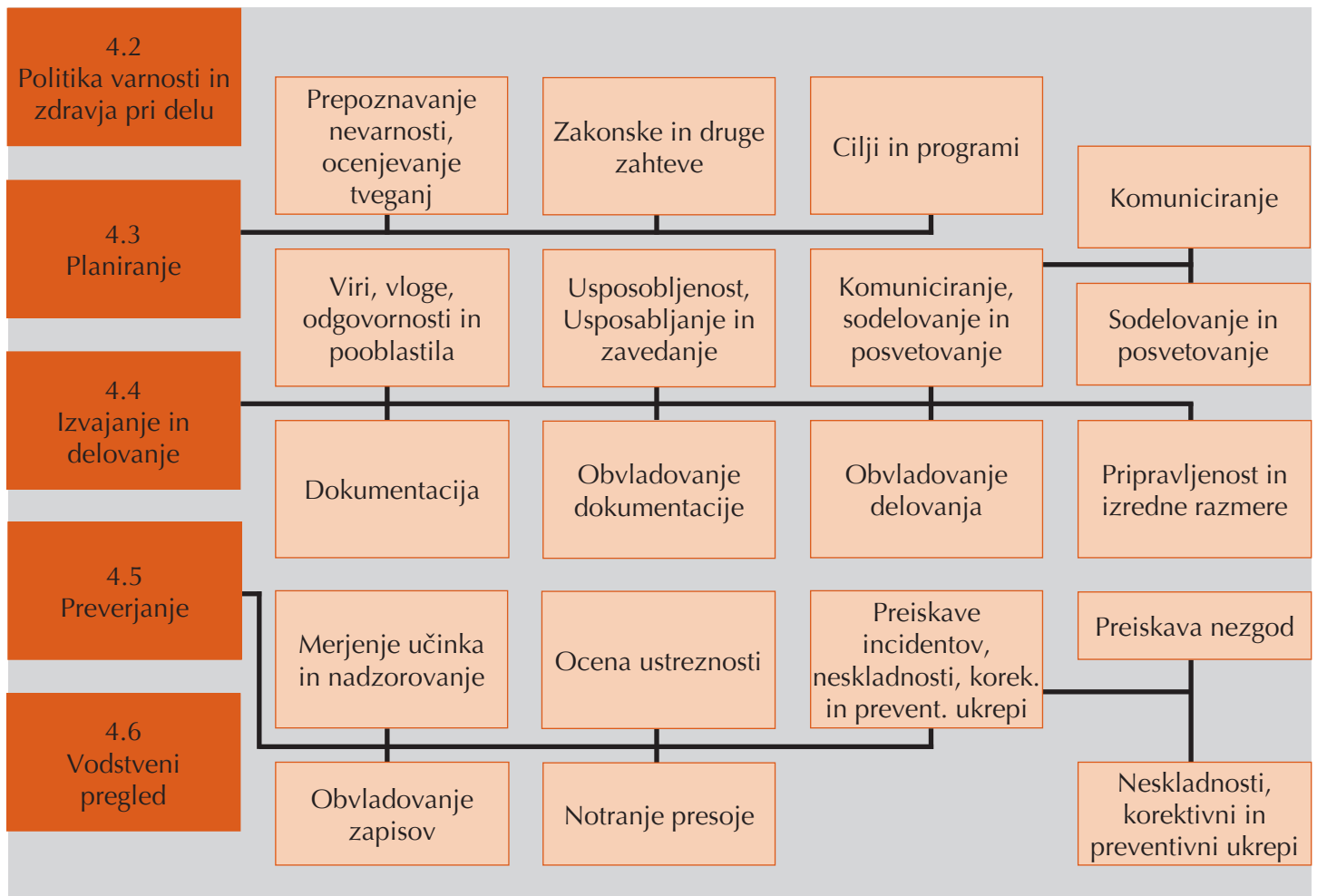
- je prožen sistem vodenja,
- temelji na procesu in ne na postopkih,
- spodbuja stalno izboljševanje,
- vidi v zadovoljstvu odjemalca merilo za uspešnost sistema,
- vsakogar motivira s skupnim ciljem in zagotavlja sodelovanje,
- v širokem obsegu vključuje najvišje vodstvo, saj poslovne odličnosti ni mogoče delegirati,
- se navezuje na zakonske in regulativne zahteve,
- zahteva postavitev izmerljivih ciljev na različnih ravneh sistema, funkcije in izdelka,
- se osredotoči na učinkovito notranje komuniciranje,
- usmerja pozornost na razpoložljive vire,
- zahteva vrednotenje učinkovitosti usposabljanja in vodenja kakovosti,
- večja usklajenost s SIST EN ISO 14001 in OHSAS 18001.

Vodstvo organizacije bi moralo pre-

vzem sistema vodenja kakovosti videti ne samo kot nujno potreben certifikat, ampak predvsem kot donosno poslovno naložbo.

Ocena tveganja kot izhodišče za vzpostavitev sistema varnosti in zdravja pri delu po zahtevah standarda BS OHSAS 18001

Enega izmed mejnikov pri opredelitvi sistemov vodenja varnosti in zdravja pri delu v Evropi predstavlja izdaja standarda BS 8800 v letu 1996. Temu je leta 1999 sledila specifikacija OHSAS 18801 – Sistem vodenja varnosti in zdravja pri delu, ki so jo pripravile pomembne svetovne certifikacijske hiše. Mednarodna organizacija dela pa je leta 2001 izdala Vodila za sisteme vodenja varnosti in zdravja pri delu. Torej je bilo v mednarodnem prostoru močno spoznanje, da samo normalno urejanje področja varnosti in zdravja pri delu (kljub dolgoletni tradiciji) ne zadošča več. Sistemski pristop je bil potreben tudi zaradi



Zahteve standarda BS OHSAS 18001:2007 podaja zgornja slika

tega, ker so ga vodstva v organizacijah uporabljala pri drugih vidikih vodenja in se je izkazal za uspešnega in učinkovitega.

Struktura OHSAS 18001:1999 je bila povzeta po standardu ISO 14001:1994, kljub temu pa ni bila v celoti skladna z njim, in sicer v posebnostih, ki se nanašajo na varnost in zdravje pri delu. Zato so zahteve v novo izdanem standardu BS OHSAS 18001:2007 – Sistem vodenja varnosti in zdravja pri delu bolj logične in:

- nadgrajene, predvsem v tistih elementih, ki so ključni za učinkovito vodenje varnosti in zdravja pri delu,
- usklajene z izrazi in definicijami iz mednarodnih standardov, ki se nanašajo na ostale sisteme vodenja,
- usklajene z zahtevami standarda ISO 14001:2004.

Ključni element sistema varnosti in zdravja pri delu je prepoznavanje nevarnosti, ocenjevanje in obvladovanje tveganj.

Prepoznavanje nevarnosti, ocenjevanje in obvladovanje tveganj je osnova sistema varnosti in zdravja pri delu. Prepoznavanje nevarnosti v procesih bo uspešno izvedeno le s sodelovanjem zaposlenih. Tudi tveganja bodo uspešno obvladovana, če bodo ukrepe sooblikovali zaposleni. Zagotovljeno mora biti stalno sodelovanje, saj so spremembe procesov v organizaciji stalnica in je treba proces prepoznavanja nevarnosti, ocenjevanja in obvladovanja tveganj nenehno izvajati. Zelo pomembno je, da že pred uvedbo spremembe organizacija prepozna nevarnosti in tveganja za varnost in zdravje pri delu. V fazi odločanja o uvedbi spremembe je treba odgovoriti na vprašanja:

- ali spremembe prinašajo nove nevarnosti,
- katera tveganja so povezana z novimi nevarnostmi,
- ali so se spremenila tudi obstoječa tveganja, ki so bila prepoznana pred uvedbo sprememb,
- ali bodo spremembe vplivale na obstoječi način obvladovanja tveganj,

- ali so uporabljeni pravi načini tveganj in pri tem ne smemo zanemariti tudi stroška obvladovanja (nevarnost opuščanja ukrepanja)?

Ko organizacija določa način obvladovanja tveganj ali proučuje spremembe, mora pri zmanjševanju tveganj upoštevati naslednje zaporedje:

- odstranitev tveganja z načrtovanjem,
- zamenjava načina dela, materiala ...,
- tehnični ukrepi, kot so varovalne naprave ...
- signalizacija/opozorila ali organizacijski ukrepi, kot so alarmi, pregledi, kontrole ... ter
- osebna varovalna oprema.

Da bo izvajanje sistema varnosti in zdravja pri delu uspešno in učinkovito, pa je smiselno zahteve standarda čim bolj integrirati v obstoječi sistem vodenja kakovosti in sistem ravnanja z okoljem. Na ta način se pri izvajanju sistema varnosti in zdravja pri delu uporabi vsa dobra preksa, ki je bila prepoznana skozi ostale sisteme vodenja.

Prepoznavanje in ocenjevanje okoljskih vidikov kot izhodišče za vzpostavitev sistema ravnanja z okoljem po zahtevah standarda ISO 14001

Sistematična analiza vplivov na okolje ima ključno vlogo pri vzpostavitvi sistema ravnanja z okoljem po zahtevah standarda ISO 14001, katerega zadnje spremembe so bile uvedene v letu 2004.

Prepoznavanje okoljskih vidikov dejavnosti, procesov, izdelkov in storitev podjetja ter določanje z njim povezanih pomembnih vplivov na okolje je ključen element sistema ravnanja z okoljem. Postopek ugotavljanja vidikov in določanja pomembnih vplivov moramo izvajati periodično, njihove rezultate pa pregledno posredovati vodstvu, zato je pomembno, da je enostaven in razumljiv.

Okoljevarstveno ozaveščeno podjetje danes izrablja priložnosti in se izogiba

nepotrebnim tveganjem, zato svoje napore ne usmerja samo v reševanje trenutnih okoljskih problemov, temveč uporablja razne metode in tehnike za predvidevanje bodočih zahtev in razmer.

Če želimo izboljšati rezultate na področju varovanja okolje, moramo najprej prepoznati vplive svojih dejavnosti, proizvodov in storitev na okolje. Z analizo vplivov si lahko postavimo prioritete za reševanje problemov.

Vplive na okolje moramo spremljati in meriti, da lahko ocenjujemo trenutno stanje in ugotavljamo dosežen napredek. Proces prepoznavanja vplivov na okolje izvedemo na začetku vzpostavitve sistema ravnanja z okoljem kot tudi kasneje, vsakič, ko se zaradi novih tehnologij, raznih izboljšav, sprememb zakonodaje ali kritičnih odzivov okolja spremenijo okoliščine oziroma vplivi.

Podjetje, ki pridobi certifikat po zahtevah standarda ISO 14001 ima v svojih

rokah neodvisen in nepristranski dokaz, da je varovanje okolja del njegove poslovne usmeritve in da je varovanje okolja enakovredno vključeno v odločanje na vseh ravneh vodenja – od najvišjega vodstva do zaposlenih. Nenehno izboljševanje v okviru sistema ravnanja z okoljem se zagotavlja z okoljskim planiranjem, okoljskimi cilji ter programi za doseganje okoljskih ciljev.

Elemente standarda ISO 14001:2004 podaja naslednja slika:

