

## Konferencja NOR-STA

14.10.2014

### PANEL: Opinie konsultantów i audytorów

**Celem panelu było podsumowanie doświadczeń zdobytych w trakcie realizacji studiów przypadku (łącznie 100 wdrożeń) oraz wskazanie kierunków dalszego rozwoju usług NOR-STA**

#### Moderator

**Janusz Górski**, Politechnika Gdańska, projekt NOR-STA

#### Paneliści:

**Michał Bedlicki (MB)**, Centrum Monitorowanie Jakości - *Akredytacja szpitali*

**Kinga Cybulska (KC)**, Kancelaria Doradztwa Sanitarno-Higienicznego - *HACCP*

**Dariusz Klimowski (DK)**, Międzynarodowy Instytut Outsourcingu – *System Strefy Bezpieczeństwa*

**Jarosław Płoski (JP)**, Bureau Veritas Certification Polska - *Wspólna Metoda Oceny CAF*

### Zapisek dyskusji panelowej

#### **Pytanie 1.**

***W jakim zakresie w przeprowadzonych dotąd wdrożeniach niezbędne było wsparcie konsultacyjne użytkowników***

- ***w posługiwaniu się interfejsem usług***
- ***w zrozumieniu szablonu zgodności***
- ***w doborze dowodów***

**KC** - Zajmuje się wdrażaniem i opracowywaniem HACCP od 9 lat.

Dokonano 10 wdrożeń wspomaganych platformą NOR-STA. Niezbędna była przy nich pomoc konsultantów przy posługiwaniu się interfejsem. W przemyśle spożywczym, w mikro przedsiębiorstwach najczęściej pracuje kilka - kilkanaście osób, z których jedna jest odpowiedzialna za wdrażanie systemu HACCP (ale przeszkolony jest cały zespół). Często brakuje nawet komputerów na stanowiskach pracy. W związku z tym odbywały się spotkania poza zakładem pracy i te konsultacje były niezbędne.

Nie ma większych problemów w doborze dowodów. W systemie HACCP jest dokładnie ustalone, jakie dokumenty są wymagane.

**MB** - Większość użytkowników była szkolona z obsługi interfejsu w Gdańsku na KKP, w związku z tym większych problemów nie było. Jedynie na początku pojawiała się lekka niepewność. Każdy kto zna podstawy obsługi komputera jest w stanie posługiwać się interfejsem NOR-STA.

Może na początku niektóre funkcje np. załączanie dokumentów sprawiało problem i wymagało wsparcia informatyka, jednak należy pamiętać, że teraz jest to już zupełnie inne narzędzie niż na początku.

Szablon ułatwił zrozumienie standardu. Rozszerzał i dopracowywał wymagane dokumenty. Jeżeli szablon byłby tworzony teraz możliwe, że niektóre dokumenty by się w nim nie znalazły. Czasami niektóre dokumenty w szablonie mogą pokrywać kilka obszarów.

Największy problem był z doбором dowodów. Szpitale zastanawiają się, czy dowód jest dobrze dobrany, czy to na pewno jest właściwy dokument. To chyba największe oczekiwanie jednostek, żeby uzyskać potwierdzenie, że ten dowód jest odpowiedni.

Zbyt mało jak dotąd byłaveksploracja obszaru samooceny, tzn. główny nacisk i oczekiwania szpitali dotyczyły oceny zewnętrznej przez audytorów. Za mało natomiast jest obecnie w ramach szpitali doświadczenia, żeby samemu ocenić, czy to co zostało wprowadzone jest poprawne.

**JP** -Pojawiał się opór organizacji przed wdrożeniem i pytanie "Po co nam to wszystko?".

Interfejs jest prosty, zwłaszcza jeżeli w zespole jest informatyk, to nie ma problemów w posługiwaniu się interfejsem.

Szablon zgodności - standard jest dość skomplikowany, pisany hermetycznym językiem, sporo czasu potrzeba na wyjaśnienie zawichości sformułowań.

Dowody - część dowodów spełnia kilka kryteriów, pojawia się problem z doбором dowodów.

Najwięcej czasu poświęca się na omówienie szablonu i interpretację przepisów zawartych w szablonie.

**DK** -Pojawia się pytanie "Co my będziemy z tego mieli?". Przede wszystkim wdrożenie SSB zapewnia skuteczny nadzór ryzyka. Dzięki NOR-STA audytor może na bieżąco badać, czy wymagania standardu są spełnione. NOR-STA pozwala również od razu dostrzec pojawiające się błędy.

Ze zrozumieniem szablonu bywa różnie. Przedsiębiorcę trzeba przygotować do pracy z szablonem. Ze standardem należy się zaznajomić, do tego potrzebne są również osoby, które będą wiedziały "co w trawie piszczy". Dzięki NOR-STA szczegółowe elementy standardu znajdują odzwierciedlenie w szablonie. Szablon można dowolnie zwinąć, rozwinąć itd.

W posługiwaniu się interfejsem problemu nie ma. Problemem jest natomiast czas. Przedsiębiorcy przede wszystkim podejmują działania w celu zdobycia klienta, uzyskanie zgodności ze standardem jest dopiero na drugim lub trzecim miejscu (działania są podejmowane za późno).

Dowody - po zgłębieniu wiedzy na temat standardu dobór dowodów jest mniej problematyczny, ale ciągle wymagający pomocy konsultanta.

## **Pytanie 2.**

***Czy ocena zgodności była wykorzystywana do celów wewnętrznych (samoocena, doskonalenie organizacji) czy wyłącznie do celów zewnętrznych (pozyskanie certyfikatu)***

**KC** - Sukces NOR-STA w zastosowaniu do HACCP zależy od dwóch czynników:

- świadomości przedsiębiorcy
- Inspekcji sanitarnej (która w różnym stopniu wymaga wdrożenia HACCP)

2 na 10 użytkowników było świadomymi użytkownikami:

- wiedzieli po co wdrażają system HACCP
- wiedzieli w jaki sposób NOR-STA może im pomóc

20% użytkowników wykorzystało NOR-STA do samooceny. Istnieje możliwość, że w przyszłości NOR-STA będzie dobrą bazą do audytowania.

**MB** -NOR-STA było wykorzystywane do samooceny (nieformalnej) i oceny zewnętrznej.

Nie było przypadku, żeby szpital dokonał samooceny formalnej. NOR-STA jest raczej używane do celów zewnętrznych. NOR-STA jest traktowane jako wdrożenie pilotażowe.

**JP** - CAF z założenia jest samooceną wewnętrzną. Urząd robi wszystko sam. Nie ma oceny zewnętrznej. Urząd podlega jedynie kontroli RIO (Regionalne Izby Obrachunkowe).

**DK** - Dokonuje się zarówno oceny zewnętrznej, jak i wewnętrznej. Nadzór przez audyty zewnętrzne i wewnętrzne.

### **Pytanie 3.**

***Czy i w jakim zakresie zmienił się model współpracy konsultantów i audytorów z użytkownikami? Jakie są możliwe dalsze zmiany tego procesu?***

**KC** - Jednostki, które brały udział we wdrożeniach nie były jeszcze audytowane. Jeżeli chodzi o współpracę z konsultantami, różnica polega na tym, że klient jest bardziej świadomy, współpraca odbywa się na równym poziomie.

Szablon standardu powinien być również dostosowany do mniejszych przedsiębiorstw.

**MB** - Zmiana polega na tym, że przegląd może się odbyć w dowolnym miejscu, wcześniej dokonywany był na miejscu w placówce. Audytor ma pełną swobodę w kwestii wyboru czasu i miejsca, co ma również wpływ na koszty (zanotowano korzyść w tym obszarze). Jednak przegląd dokumentów za pomocą NOR-STA nie zastąpi wizyty na miejscu w szpitalu, rozmów z ludźmi itd.

Inne ważne korzyści: możliwość obserwacji, łatwe dojście do historii, sprawdzenie kiedy dokument został zmieniony.

Jak dotąd nie udało się kwestia dokumentacji medycznej - propozycja raportu dokonana przez szpital jest inna niż raport wykonany po wizycie akredytacyjnej.

Powstaje potencjalna możliwość zmiany systemu współocenia szpitali.

**JP** - Istniejące do tej pory narzędzia, wspierające wdrażanie CAF nie były spójne. Najczęściej używane jest narzędzie, które można pobrać ze strony EIPA/CAF lub z pakietu Microsoft Office (głównie Excel).

NOR-STA pozwala zebrać dokumenty, poukładać, posortować, wrócić do poprzedniej wersji. Dokumenty są zgromadzone w jednym miejscu.

Czuje się natomiast niedosyt, jeżeli chodzi o raportowanie.

**DK** - Zmienił się model współpracy. Wcześniej był czasochłonny i pracochłonny (trwał od miesiąca do kilku miesięcy). NOR-STA pozwala dyscyplinować użytkowników (pod tym względem, że załączają materiał dowodowy, za który są odpowiedzialni).

Współpraca z audytorami:

- możliwość przeglądu dowodów
- audyt zostaje skrócony, a koszty zmniejszone

**MB** - Trudnym elementem jest kwestia odpowiedzialności konsultantów. Czy ocena dokonana przez konsultanta będzie się pokrywała z oceną dokonaną podczas wizyty akredytacyjnej?

Czasami przy użyciu tego samego narzędzia będą wdrażane dwa systemy. Dowody użyte w jednym mogłyby być również wykorzystane w drugim.

#### **Pytanie 4.**

**Co należy zrobić (z perspektywy konsultanta, audytora i użytkownika) aby osiągnąć pełne korzyści wynikające ze wsparcia dla procesów wdrażania standardów oferowanego przez platformę NOR-STA?**

**MB** - Obecnie usługi NOR-STA są wykorzystywane z poziomu instytucji. Jak zrobić, żeby pracownik też był zainteresowany? Zainteresowanie szerszego grona pozwoli w pełni wykorzystać możliwości. Należy stworzyć infrastrukturę umożliwiającą zarządzanie grupami użytkowników.

**KC** - Należy szkolić przedsiębiorców. Nie ma pełnej świadomości, dlatego platforma NOR-STA nie jest w pełni wykorzystana. Dobra dla NOR-STA byłaby współpraca z Inspekcją Sanitarną.

**JP** - W trakcie samooceny CAF pracuje się w zespole - jedno narzędzie - wiele dowodów. W związku z tym potrzebne jest profilowanie uprawnień dla użytkowników.

W CAF istnieje możliwość uczenia się od innych. NOR-STA mogłoby zapewnić/wspomóc benchmarking, porównanie się do liderów, szukanie wzorca i rozwiązań na zewnątrz.

**DK** - W przypadku wszystkich stron konieczna jest świadomość, co można zyskać dzięki programowi w chmurze. Istotna jest również kwestia wzajemnego zaufania.

Po stronie audytora - znajomość systemu, platformy. Zyskiem jest dostęp online.

Konsultant chce, żeby wdrożenie było skuteczne, a czas krótki.

Przydałaby się baza wiedzy, helpdesk wspólne dla wszystkich przedsiębiorców.

**Użytkownik, Zdzisław Juszczyk, dyrektor szpitala z Białej** - Im mniej kliknięć tym lepiej dla użytkownika.

**Użytkownik, Aneta Kursa, Specjalista ds. organizacji i kontroli Szpital Specjalistyczny im. J.Dietla w Krakowie** - Szpitale wdrażają różne systemy, ale mają one wspólne elementy. Może dobrym posunięciem byłoby opracowanie systemu dla wszystkich z jednym repozytorium dla kilku szablonów?

**Użytkownik, Gmina Stegna, Elżbieta Zych** - Urzędy obowiązuje kontrola zarządcza, identyfikacja ryzyka. Jeżeli dałoby się to ująć w NOR-STA, korzyści mogłyby być większe.

**Pytanie 5.**

***Czy obecne mechanizmy oceny (specyficzne dla każdego standardu) uzyskały nową możliwość ich doskonalenia czy też raczej pozostaną w postaci obecnej***

**MB** - NOR-STA jest częściową oceną całości, nie pokrywa oceny jednostki w pełni. Ocena ma miejsce w placówce i nie da jej się dokonać za pomocą NOR-STA i chyba nie jest to konieczne.

**DK** - metoda oceny opracowana w SSB ocena pozostanie. Od oceny ilościowej przechodzi się w ocenę jakościową. Możliwością może być wykorzystanie NOR-STA do kontroli zamówień publicznych.

**JP** - Pojawia się tu miękki aspekt samooceny - subiektywizm - element, który jest poza NOR-STA.

Mechanizm obecnie funkcjonujący jest wystarczający.

**KC** - W świetle prawa to przedsiębiorca odpowiada za jakość produktów. Oceny **tak - nie** nie są na tyle elastyczne, żeby je stosować do tego typu przedsiębiorstw.