



המכון ללימודי המשך
המסלל האקדמי המכללה לטיול



המסלול האקדמי
המכללה למינהל
להצלחה יש דרך



טלם
The Student Fund
מרכז תמיכה אקדמית
מטרת: לסייע לתלמידי המכללה למינהל
באמצעות מימון מחקר ופיתוח



משרד העבודה הרווחה והשירותים התברתיים
האגף לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית
שרות קהילה

10.5.2017

**יום עבודה ולמידה בנושא
ניהול איכות ISO 9001**

יועץ אקדמי ומוביל היום: ד"ר יצחק תמוז



משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
האגף לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית
שרות קהילה

מערכת ניהול האיכות ומארז ניהול האיכות

ד"ר יצחק תמוז

מה הם תקני ISO?

- גישת התקן ISO 9001 היא גישה מודרנית לניהול איכותי, אשר מאפשרת לארגון יישום יעיל והדרגתי על מנת להביא לשיפור משמעותי של מכלול פעילויות הארגון.
- תקני ISO 9001 מתמקדים בהיבטי איכות, שיעמדו למבדק בתהליך ההסמכה.
- התקן ISO 9001-2015 מכיל 10 פרקים:
 - פרק 4: ההקשר של הארגון
 - פרק 5: מנהיגות
 - פרק 6: תכנון
 - פרק 7: תמיכה
 - פרק 8: תפעול
 - פרק 9: הערכת ביצועים
 - פרק 10: שיפור

איך מתחילים?

- קודם כל קח נשימה עמוקה....
- עכשיו הגיע הזמן לעיין במדריך האיכות.
- הינך מוזמן לקבל מפגש יעוץ ראשוני להבהרות בסיסיות – אצלך "בבית".
- עתה מומלץ שתכנס את הסגל הבכיר של המסגרת שלך לסדרת מפגשים בעניין של תהליך ההתעדה ל- ISO 9001.
- החלט מי ינהל את תחום האיכות.

תוצרי השלב הראשון

1. יש לך במסגרת נציג הנהלה לאיכות
2. יש למסגרת שלך מבנה ארגוני
3. יש למסגרת שלך הגדרות עיסוק
4. יש למסגרת שלך פרופיל ארגוני
5. יש למסגרת שלך אמנת שירות

תוצר 1 - נאמן איכות (הגדרת עיסוק)

שם העיסוק	נאמן איכות
כפוף ל:	מנהל המסגרת
כפיפים	-
השכלה	<ul style="list-style-type: none"> • בוגר 12 שנות לימוד לפחות, עדיפות להשכלה אקדמאית (תואר ראשון) בתחומי הניהול או ארגון ושיטות
כישורים ודרישות נוספות	<ul style="list-style-type: none"> • יכולת לקיים יחסי עבודה תקינים עם גורמים מגוונים • יכולת אדמיניסטרטיבית מוכחת • שליטה טובה מאוד במיומנויות מחשב • סדר וארגון • יכולת תכנון וראייה מערכתית • יכולת ביצועית – כתיבת תוכניות והוצאתן לפועל • עדיפות לניסיון בהדרכה / עמידה מול קהל
ניסיון קודם	וותק של לפחות שנה בארגון או ניסיון קודם של לפחות 3 שנים בתחומי האיכות או בתפקידי ניהולי

תוצר 1 - נאמן איכות (הגדרת עיסוק - המשך)

שם העיסוק	נאמן איכות - המשך
<p>מטלות אחריות</p>	<ul style="list-style-type: none"> • כתיבה ועדכון של הוראות עבודה (בשיתוף עם מנהלים ועובדים) • בקרת רשומות • מבדקים פנימיים – תכנון, ביצוע ואיסוף נתונים • מעקב אחר דרישות לפעולות מתקנות • פעילות לזיהוי מניעה/הפחתת סיכונים • פעילות לזיהוי הזדמנויות • מעקב אחר טיפול בתלונות לקוח • סקרי שביעות רצון – תכנון, ביצוע ואיסוף נתונים • סקר הנהלה – תכנון, ריכוז החלטות וממצאים • מוקד ידע לעובדים ולמנהלים בתחומי האיכות • הטמעת המודעות לשיפור מתמיד • ניהול צוותי שיפור והטמעת המלצות • איש הקשר עם מכון התקנים
<p>סמכויות</p>	<p>ניהול רשומות האיכות, תכנון, מעקב ובקרה על פעילויות איכות (מבדקים, תלונות לקוח, דפ"מים וכו'), הפצת ידע בתחומי האיכות</p>

תוצר 2 – מבנה ארגוני

(דוגמה של מרכז יום טיפולי -21+)



תוצר 4 – פרופיל ארגוני

(דוגמה לפרופיל ארגוני של מרכז יום טיפולי – +21)

- מרכז יום +21 הינו מרכז יום שיקומי המיועד לאנשים בעלי פיגור שכלי, מגיל 21 שנים ומעלה לתושבי _____ ורשויות מקומיות סמוכות.
- **העיסוק המרכזי:** שיקום שיפור ושימור תפקודים יום-יומיים של אנשים עם פיגור שכלי בתחום.
- **זמני פעילות:** ימים א' – ה' בין השעות _____
- **מטרות מרכז יום +21:**
 - מתן מענה שיקומי מותאם דיפרנציאלית לכל חניך.
 - לשפר את איכות החיים ולשמר את התפקודים הקיימים של החניכים.
- **הרציונל הארגוני:** אנו מאמינים כי לכל אדם בעל פיגור שכלי הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בקהילה בה הוא חי ככל אדם, להגיע למימוש עצמי ולהשתלב בחברה בדרך של נורמליזציה. כדי לאפשר קיום זכויות אלה מרכז יום +21 פועל בכדי להעניק הזדמנות לכל משתקם להביא לידי ביטוי את היכולות הטמונות בו בהתאם ליכולותיו, כישוריו ורצונותיו תוך מתן מענים טיפוליים שיקומיים בהתאמה מקסימלית לצרכיו האינדיבידואלים.
- **צוות:** במרכז יום +21 מועסקים: מנהל, רכז טיפול, מדריכים, צוות מקצועות בריאות, צוות העשרה, שומר ומתנדבים בתפקידים שונים.
- **סל השירותים שמעניק מרכז יום +21 לחניכים:**
 - **תוכנית אישית וקבוצתית:** תכנית המותאמת לכל חניך ומכוונת לסייע לשיפור איכות החיים ולשימור תפקודים קיימים ע"י מימוש יכולות לעצמאות, ביטוי עצמי, תחושת שליטה על החיים, אינטראקציות חברתיות וכו'.
 - **רווחה:** המשתקמים זכאים לסל שרותי רווחה אשר כולל: טיולים, צפייה במופעים אמנותיים, נופש שנתי, שי לחג ומסיבות וטקסים בחגים.

תוצר 5 – אמנת שירות

(דוגמה של אמנת שירות במרכז +21)

א. בטיחות וביטחון		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
1. בניין וחצר נגישים ולא מפגעים	נגישות מלאה בכל חלקי הבניין והחצר ואפס מפגעים	<ul style="list-style-type: none"> קבלת אישור בטיחות מגורם מוסמך. בדיקה אחת לשנה ע"י גורמים עירוניים. ביצוע תחזוקה שוטפת לפי הנהלים.
2. שמירה בכניסה למתחם	קיימת שמירה כל יום בכל שעות הפעילות.	<ul style="list-style-type: none"> דגימה פעמיים ביום. בדיקת כרטיס נוכחות של השומר אחת לחודש ואישור שעות נוכחותו במקום.
3. בדיקת מבנה בסוף היום	כל יום בשעה _____ תתבצע בדיקה כדי לוודא שלא נותרו חניכים במבנה.	<ul style="list-style-type: none"> מילוי דו"ח.
4. פיזור חניכים בסוף היום	פיזור חניכים לבתיהם באופן מבוקר ע"י מדריך.	<ul style="list-style-type: none"> מילוי דו"ח.
5. בטיחות בהסעות	<ul style="list-style-type: none"> הדרכה לנהגים חדשים עם כניסתם לתפקיד ורענון נהלים אחת לחודשיים. רכב ללא מפגעים בטיחותיים, אשר עובר טיפולים שוטפים לפי החוק. 	<ul style="list-style-type: none"> תשאול משפחות החניכים והחניכים. קבלת אישורים מתאימים מקצין בטיחות בחברת ההסעות. החתמת החברה על חוזה.
6. כללי התנהגות בהסעות	<ul style="list-style-type: none"> בהסעות יונהגו הנהלים הבאים: איסור עישון. מניעת אלימות בין החניכים. יחס הולם מצד הנהג כלפי החניכים. מספר החניכים הנוסעים ברכב (לפי החוק הקבוע בנושא זה) 	<ul style="list-style-type: none"> תשאול משפחות החניכים אחת ל - 3 חודשים. תשאול החניכים אחת לחודש. פיקוח אקראי לפחות אחת לחודש. מילוי דו"ח אודות הממצאים בסעיפים 1-3. קבלת דווח מהנוסעים והמשפחות באופן שוטף לפי הצורך.

איך ממשיכים?

- זהה את בעלי התפקידים הרלוונטיים הקשורים לתהליכים השונים המתקיימים במסגרת שלך.
- קרא ביחד עם בעלי התפקידים הרלוונטיים את ערכת הוראות העבודה המתארות את תהליכי ליבה המתרחשים במסגרת שלך והכירו את הטפסים הרלבנטיים. בדקו את מידת ישימותם וערכו התאמות בהתאם.
- חתום על הוראות העבודה ודאג להדריך את העובדים בהוראות אלו.
- לאחר כ- 3 חודשים ממועד החתימה על ההוראות - דאג לקיום מבדקים פנימיים כדי לוודא, כי אכן העובדים מבצעים את הוראות העבודה.
- דאג להדריך את העובדים לגבי חשיבות הטיפול והתיעוד של תלונות הלקוח והפכו את הדבר לעניין שבשגרה.
- דאג לבצע סקרי שביעות רצון עפ"י השאלונים המצורפים כדוגמה ונתח את הממצאים באמצעות דו"ח האקסל המצורף.
- דאג לקיים סקר הנהלה כמתואר במדריך האיכות.

תוצרי השלב השני

1. יש למסגרת שלך הוראות עבודה חתומות וטפסים ישימים
2. יש למסגרת שלך מדריך איכות חתום
3. יש למסגרת שלך מערכת מבדקים פנימיים
4. יש למסגרת שלך אינדיקציה על שביעות רצון הלקוחות
5. יש למסגרת שלך סקר הנהלה

איך מסיימים?

- כעת, כאשר הבשילה המערכת לניהול איכות זה הזמן להזמין את המבחן החיצוני לצורך ההתעדה לתקן ISO 9001.
- אך תם ולא נשלם, כי הבחירה בדרך האיכות כדרך חיים, מחייבת פעילות בלתי פוסקת בראיית האיכות.
- מדי שנה יפגוש אתכם נציג הגוף המתעיד בכדי להמשיך את תוקף התעודה שברשותכם. במעמד זה תצטרכו להוכיח שאתם נמצאים במגמת שיפור מתמיד.

דור צלחה