



SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY

podľa normy EN ISO 9001

Rok kvality

Milí priatelia a zákazníci,

začína obdobie prázdnin a dovoleniek. Na spríjemnenie dovolenkového času vám ponúkam **články o systéme manažérstva kvality**, alebo inými slovami, články o ISO. Možno si položíte otázku, prečo ISO-taká nudná a mnohými opovrhovaná téma. Sľubujem vám, že články budú **zaujímavé, poučné** a plné **príkladov z praxe**.

ISO pre mňa priatelia znamená trochu viac ako hovorí norma ISO 9001. Kvalita pre mňa znamená **spôsob práce a podnikania**. Mám tiež rada **poriadok** (manžel je niekedy zo mňa nešťastný). Záleží mi na tom, aby sa dodržiavali dohodnuté **pravidlá**, lebo tie robia **dobré vzťahy medzi ľuďmi** a **zjednodušujú život**. Pripadá mi tiež **zaujímavé** sledovať, ako sa **vyvíja manažment** (manažérstvo) kvality, procesov a ľudí.

Inšpirácia

V svojom živote som mala možnosť osobne poznať **najväčšieho guru v oblasti kvality-pána profesora Nenadála**. Viackrát som sa zúčastnila jeho školení. Na moju otázku, prečo svoje vedomosti nepredáva firmám, mi povedal, že jeho poslanie je prednášať a učiť na vysokej škole, vzdelávať študentov, nie robiť biznis. Pán profesor Nenadál patrí medzi **najlepších profesorov a vedeckých pracovníkov**, ktorí pracujú v skromných podmienkach, pričom podávajú **fenomenálne výsledky na svetovej úrovni**. Sú **studnicou múdrosti a vedomostí**, ktoré radi **odovzdávajú druhým**, neraz **zadarmo**, alebo pri minimálnej odmene. Sú nenápadní, skromní, žijú v ústraní-ale **ich práca a myšlienky sú jasne viditeľné**. Pracujú na akademickej alebo univerzitnej pôde, kde základným manažérskym a pracovným nástrojom je **sloboda**. Svet slobody by nikdy nevymenili za svet biznisu. Sú pre mňa **celoživotným vzorom a inšpiráciou**. Obdivujem ich a **mám ich rada**.

Spôsob práce

Možno neuveríte, ale poznám jedno pracovisko v zdravotníctve, ktoré má **kvalitu v krvi**. Hneď ako prídete na **oddelenie RTG (Poliklinika Mýtna, Bratislava)**, všimnete si iný prístup, na aký sme zvyknutí v zdravotníctve. Pri pulte vás milo oslovia a zaevidujú, na poradie čakáte asi 5 minút, celé vyšetrenie je profesionálne, na výsledok čakáte asi 2 minúty, do ruky dostanete Cd-éčko s výsledkami vyšetrenia. Celé pracovisko je prepojené informačným systémom. Ľudia sú tu milí, ústretoví k pacientom. Každý vie, čo má robiť a to aj robí.

Na stene tam visí **certifikát kvality a politika kvality**. Pri poslednej návšteve som využila čas (tých 5 minút) a spýtala som sa pani za pultom, či u nich všetko funguje tak ako má, vďaka certifikátu, alebo napriek certifikátu kvality. Nebola som prekvapená, keď mi povedala, že certifikácia je pre nich formálna vec, od ktorej upustili, keď zistili, ako to celé funguje. Do certifikácie ich prinútili, aby mali úľavy v poisťovni, certifikačné firmy ich obťažovali auditmi, konzultačná firma, ktorá ich pripravovala na certifikáciu bola drahá, certifikačné firmy opakovanými auditmi na nich zarábali a neprinášali im nič nové, len ich kritizovali. Udržiavanie celého systému bolo prácne a vyžadovalo veľa času. Pri počte zamestnancov 10 si nemohli dovoliť, aby sa jedna osoba venovala kvalite. My sa musíme starať o pacientov a musíme rozmýšľať, ako zlepšiť našu prácu, aby zákazníci boli spokojní. To je naša úloha a poslanie, povedala pani za pultom. Mimochodom, toto je aj hlavné poslanstvo normy ISO 9001. Keď sú **dobré vzťahy medzi ľuďmi**, tak sa všetko dá, povedala pani. Možno by som obrátila poradie vo vete. Keď sa všetko robí tak, ako sa má, aj **vzťahy sú dobré**. Kolegyňa sa pridala a pochválila aj primára. Máme najlepšieho šéfa, je dobrý a ľudský.

Ľudia na oddelení RTG nepotrebujú mať **certifikát kvality** vyvesený na stene. Je to vzorové pracovisko, ktoré poskytuje služby **rýchlo, kvalitne a lacno-zadarmo**. **Kvalitu majú v krvi**, je to ich **spôsob práce**. Vyjadrujem primárovi a celému personálu veľkú pochvalu a poďakovanie za ich prácu.

Podnikanie

Keď som v roku 2006 začala podnikat', bola som ohúrená možnosťami **internetu**. Už vtedy som vedela, že raz bude všetko prístupné zákazníkom na internete. Vedela som, že internet zmení spôsob práce, osloví viacerých zákazníkov, zmení spôsob komunikácie so zákazníkmi, zmení spôsob marketingu, reklamy, ukáže kvalitu práce (lekárov, profesorov, konzultantov, učiteľov).

Uvažovala som o tom, že zverejním na mojom blogu všetky informácie o **krásnej a užitočnej** téme v mojom poradenstve, ktorá je najviac **známa a štandardizovaná**, ale zároveň najviac **kritizovaná a nepochopená**. **Téma sa volá ISO 9001**. Norma ISO 9001 predstavuje **najnižšiu úroveň kvality, je ľahká a jednoduchá**. Myslela som si, že každá firma, alebo firmička na Slovensku, by mala mať, vo vlastnom záujme, zavedený **systém manažérstva kvality**.

Má význam budovať systém manažérstva kvality v dnešnej ére **startupov a slobodných firiem**? Po prečítaní knihy Práce na diaľku som presvedčená o tom, že áno. Jason Fried (spoluautor uvedenej knihy), Founder & CEO Basecamp, pochopil, že aj **práca na diaľku** má svoje **prísne pravidlá**, ktoré musia byť **popísané**, aby bola zabezpečená koordinácia práce. Každá firma má nejaký svoj **systém riadenia**, možno ani o tom nevie. Pracovať v dnešnej dobe nekvalitne si nemôže dovoliť ani ten najväčší diletant. Systém manažérstva kvality má preto aj dnes obrovský význam. Čo sa ale zmenilo, je **spôsob**, akým je možné taký systém vytvoriť.

Rok kvality

V roku 2014 som sa rozhodla, že zrealizujem **odvážnu myšlienku** a ponúknem vám spoluprácu pri **vytvorení systému manažérstva kvality, podľa normy EN ISO 9001, cez internet-na diaľku**. Je to práca na celý rok, preto som rok 2014 nazvala **rokom kvality**. Hlavné dôvody môjho rozhodnutia sú tieto:

- Je to **rýchlejšie, lacnejšie a kvalitnejšie**, ako klasické poradenstvo.
- Podporuje to vašu **samostatnú prácu**. Je to **efektívnejšie**.
- Mám vyskúšané, že **je to možné**. Je to **moderné**.

V priebehu roka pripravujem pre vás tieto **riešenia**, ktoré postupne zverejňujem na blogu:

- **SMK DOC** (dokumenty)
- **SMK ART** (články)
- **SMK EDU** (vzdelávanie)
- **SMK MET** (metodiky)
- **SMK DIR** (smernice, pracovné postupy)
- **SMK TOOL** (nástroje)
- **SMK PRO** (procesy)
- **SMK REM** (práca na diaľku)
- **SMK SAM** (samostatná práca)

Prajem vám krásne dovolenky, oddych a pekné počasie počas letných dní.

Marta Krajčiová