



מס' 10, מרץ 2008

דבר יו"ר הפורום

חברים יקרים,
בנובמבר 2007 נערך כנס האיכות הלאומי, במהלכו הענקנו את פרסי הסוקר המצטיין לשנת 2007. במקום הראשון זכה מר חיים גורל מנהל האיכות של מפעל המכללים במש"א 7000 בצה"ל. כמו כן, ערכנו בכנס שני מושבים שדנו בנושא מבדקי איכות בהיבטים השונים. בדצמבר 2007 קיימנו ישיבה של הנהלת המיזם בה סיכמנו את תוכנית העבודה לשנת 2008. במרכז הפעילות של 2008 יעמוד כנס עורכי המבדקים השנתי. הכנס יערך ב-10/4/08 במרכז ההדרכה של המועצה לישראל יפה (פרטים בהמשך ובאתר האיגוד (יש להקדים ולהירשם במשרדי האיגוד).
ב-15/1/08 נערך טכס חגיגי של הנהלת האיגוד בו העבירה היו"ר היוצא גב חוה שר, את השרביט למחליפה הנבחר מר חיים קורנפלד. כאן המקום להודות ליו"ר היוצא גב' חוה שר על האמון והתמיכה במיזם ובעוסקים בו. בהכירי את מר חיים קורנפלד היו"ר הנבחר, אנו נזכה גם בעתיד לתמיכתו המליאה. איחולנו להצלחת היו"ר הנכנס והיו"ר היוצא. כמו כן ברצוני להודות באופן אישי לחברי הנהלת המיזם הותיקים והחדשים כאחד ולציין בסיפוק שזה עיתוננו העשירי (אודיטון מס-10) ומיוחד לעורכת העיתון הגב' שלהבת צור ולעורך המקצועי מר אנדרי פישוהף.
איחולי שנזכה לאיכות ומקצועיות גבוהה בשנה זו.

שחר בן-נון
יו"ר מיזם המבדקים הפנימיים

דבר העורכת

לקוראים שלום,

לאור מספר פניות של קוראים על מנת לפרסם את מאמרם, רציתי להזכירכם כי תהליך הפרסום כולל משלוח של החומר הכתוב במייל אלי למיון ראשוני. לאחר מכן הוא מועבר לעיון מר אנדרי פישוהף, העורך המקצועי, העובר על המאמרים ובמידה ויש לו שאלות, הוא שב באמצעותי לכותבים. לאחר קבלת תגובה מהכותבים לגבי שאלות אלה, מתקבל המאמר לפרסום. במידה ויהיו מעבר לכך שאלות נוספות- יפנה אנדרי אל הכותבים ישירות. לצורך כך, נבקשכם לצרף למאמר המוגש גם את מספר הטלפון שבאמצעותו ניתן יהיה להשיגכם. אני מצפה לקבלת מאמרים ופניות שלכם ומאחלת לכם קריאה מהנה, מעניינת ומלמדת.
היום אנו מתחילים בפינת ראיון חדשה בה יתארח מידי פעם בעל תפקיד אחר אשר יענה על מספר שאלות הנוגעות לתפקידו כסוקר בארגון בו הוא עובד.

שלכם,
שלהבת ל. צור

מה קציתון?

מבדקים פנימיים בראיה השוואתית בין מפעלים פרטיים או ציבוריים, אנדרי פישוהף - עמ' 2

האם מבדק מהווה רכיב חשוב?, מילרד אברהם - עמ' 3

ראיון עם מר חיים גורל, זוכה תחרות "עורך מבדק מצטיין" לשנת 2007 - עמ' 7

הזמנה לכנס עורכי מבדקים פנימיים - עמ' 10

חברי פורום מיזם המבדקים הפנימיים - עמ' 11

חברי המערכת:

עורכת ראשית- שלהבת ל. צור
shalheve@tx.technion.ac.il

עורך מקצועי - אנדרי פישוהף
afish@netvision.net.il

ועדה מייעצת - חברי פורום
מבדקים פנימיים

עורך משנה - שחר בן נון
sbenon@bezeqint.net
מאמרים קציתון יתקאלו
חנה

המאמרים מתפרסמים על דעת
ובאחריות כותביהם בלבד

מבדקים פנימיים בראיה השוואתית בין מפעלים פרטיים או ציבוריים

אנדרי פישוף – יועץ ומרצה בנושאי ניהול האיכות

כל עורך מבדק פנימי (אינני משתמש במילה "סוקר"), כי היא לא מבטאה את משמעות ה-AUDITOR אלא מתייחסת למה שמוגדר (REVIEW) מתלבט קשות לגבי הדרך בה עליו לבחור על מנת לא ליצור התנגדויות והתנקשויות סמויות.

בתעשייה ובחברה בכלל קיימים ארגונים שונים עם שיטות ניהול שלא תואמים תמיד את מה שנלמד באקדמיה. ארגונים אלה מנוהלים על בסיס שילוב עקרונות מסוימים של הניהול עם התנאים האובייקטיביים או הסובייקטיביים המשפיעים על ההצלחה העסקית שלהם.

ניסיוני בתחום ניהול האיכות בכלל ובעריכת מבדקי איכות ולימוד השיטות, מאפשר לציין כמה קשיים במגוון הרחב של ארגונים ואלה הם:

במפעל פרטי לעומת מפעל ממשלתי או ציבורי, עורך המבדק יועמד במצב של אי-השגת ממצאים וזאת עקב שמירת נתונים מכריעים, הן בנושאי המוצרים והסודיות הקשורה בהם והן מבחינת השליטה בתהליכי קבלני המשנה של הארגונים הנ"ל. המנהלים ולא כל שכן המנכ"ל של ארגון פרטי לא יפתח את המגירות בפני שאלון המבדק ואם יתבקש למלא אותו כהערכה עצמית מקדימה למבדק הפנימי, המידע יהיה לפעמים בלתי שלם או מבוטל: בין אם הביטול על ידי ציון NA (NOT APPLICABLE) ובין אם ציון סימן V על כל שאלה.

ארגון ציבורי מהווה אף הוא מכשול לא קטן, הרי אחד המקורות להשגת ממצאים על אפקטיביות המבדק, הנם הנתונים המתפרסמים באופן רשמי על ידי הארגון עצמו לפי החוק. ייתכן כי במקרים אלה יידרש אישור גורמים בכירים יותר ואף של מועצת המנהלים, לתת מענה לשאלות הנוקבות בהגדרה בתחום הניהול. מצבו של עורך המבדק צריך להיות מאד איתן וחזק בטרם ניגש למבדק על תהליך הניהול בארגון כזה.

מצב ייחודי ניתן למצוא בארגונים קטנים ומשפחתיים, בהם הבעלים הוא המנכ"ל, רעייתו מנהלת החשבונות ורכש וכמעט כל העובדים הנם לפעמים בניהם. אי-אפשר ואסור לצאת לדרך בדעה שגויה כי בארגונים כאלה אין תהליך ניהול ואז אין לבצע מבדק פנימי עליו. עורך המבדק חייב לדעת כיצד לגשת לבעלים מבלי לגרום למהומה ולהרמת גבות, דברים המקדימים

את שתיקת הגורם הנבדק. על מנת להקל על המצב ולהבטיח אי-תלותו של עורך המבדק בתהליך הנבדק, ארגונים כאלה משתמשים ביועצים המבצעים מבדקים פנימיים בדרך כלל סמוך למבדק החיצוני המתקרב. אבל כאן שוב יפגוש "בעל התהליך" הלא הוא הבעלים של הארגון, במצבים בהם כל התנהגות שהיא עלולה להוות טעות או מידע לא מושלם: היועץ עצמו מעורב, במהלך השנה, בניהול תהליכים מסוימים או בהחלטות לגביהם. מאידך גיסא, הבעלים מעוניין לשמור ב"כספת" הפנימית והבלתי נראית שלו נתונים כלכליים, טכנולוגיים, השקעות, תכניות לעתיד במידה שאינו תלוי בלקוח אחד בלבד וכו', לא לחשף את כל זה בפני היועץ העלול להעביר את המידע, בטעות, למתחרים. כמובן, הנושא מרתק וניתן ואף חשוב לדון בסוג כזה של מבדק.

האם מבדק מהווה רכיב חשוב ?

תורגם ע"י : מילרד אברהם

(מתוך פרסום של : Johe E.Jack West: Oct. 2007. Quality Progress)

המבדק מהווה רכיב חשוב במערכת ניהולית שמספק לארגון הנבדק : בטחון, יכולת והגינות לעמידה בדרישות. כבר עשור משתמשים במבדק למטרה זו, וזה יכול להוכיח שעיקרון זה פועל נכון במובן הכללי. תוצאות חיוביות במבדק משקפות מציאות ויוצרות בטחון, זה נכון, בין אם זה מתייחס לנושאים: כלכליים, סביבתיים, איכותיים או בשטחים אחרים. מדוע אם כן, אנו לעיתים לומדים להתאכזב מארגון עם מערכת ניהול איכות המוסמכת לתקן – ISO 9001:2000, שיש לו בעיות רבות באספקת מוצרים שעומדים בדרישות הלקוחות. שאלות דומות יכולות להישאל אודות נושאים: כלכליים, בריאות בטיחות ומבדקי איכות הסביבה כאשר השאלה הבסיסית היא: האם מבדק מערכת ניהול איכות יכול באמת להזות ביצועים עתידיים של מערכת ניהול האיכות של ארגון מוסמך. בלי להיכנס לפרטים, אנו יכולים לשאול: האם מבדק מערכת ניהול איכות, יכול בזמן כל שהוא לספק איכות מלאה שדרישות הלקוח יענו? ללא ספק תשובתנו הכוללת לשאלה זו, הקיימת כבר הרבה שנים, והיא: לא.

אנו יכולים לסמוך על מערכת ניהול האיכות, כל עוד תקן: ISO 9001:2000 תקן בארגון, כאשר קיימת התמקדות בפיקוח על התהליכים המהווה כלי חשוב לארגון בעמידה לאורך זמן בדרישות:

מגבלות של בחינה ובקורת מוצר.

עבור מוצרים מסוימים אנו מפעילים בחינה ובקורת מדגמית, המשולבת עם כישלונות פוטנציאליים, המובילות אותנו לבסוף לבחינה או בקורת של כל פריט (100%).

אנו סומכים על מגבלות הבחינה והביקורת שאפילו אם נראה שהאמינות גבוהה עדיין קיים סיכון גבוה לפריט מפני שבלתי אפשרי לבקר או לבחון כל תכונה בפריט שיכולה לגרום לכשל. כל אחד אשר השתמש אי-פעם ב-FMEA (ניתוח אופני כשל וקריטיקליות) יש לו את הדוגמאות לכך, שבו אנו נאלצים להתמודד ולהתמקד בגורמי כישלונות פוטנציאליים שקיים בהם סיכון גבוה ובעדיפות מספרית. אם נבדוק את הבעיות נמצא שרוב הכישלונות הריאליים של מוצר נגרם על-ידי פעולה פשוטה שיכולה להימנע עוד בשלב המוקדם של התוכן או הייצור. העובדה בשטח היא, כי מקרים רבים שבהם הקריאה להחזרת מוצר (Recall) וקטסטרופות נמנעו מפני שהסוקר המבצע את המבדק שאל שאלה פשוטה ובסיסית את אותם האנשים שהקשיבו לו – המסקנה היא: שסוקרי איכות חייבים להתמקד בעתיד בשאלות בסיסיות ופשוטות כאלה.

הביטחון ברשומות

רק סקירת רשומות יכולות להראות לנו, מה קרה לפני המבדק. אנו נאלצים להסתמך על הרשומות, כדי לחשוף בעיות המאפשר לנו התמודדות צודקת. רוב מבדקי – מערכת הם רופפות בהגדרה היסטורית, אולם בעת סקירת רשומות ליציבות תהליכים, ניתן לאמת את יציבותם בעבר ולחזות את ביצועיהם בעתיד. מבדק הכולל סקירת רשומות תהליכים, מגלים אחד מהשניים, או שהתהליך ידוע כלא יציב או שיציבותו לא ניתנת לזיהוי בזמן המבדק. והם אינם יכולים לחזות הצלחה עתידים או כשל של התהליך.

סוקר מומחה יכול לזהות מערכת תהליכים גדולה במהירות ובקלות לגלות מצבים קשים, אבל מומחיות כזו של סוקרים קיימת לעיתים נדירות. לכן הארגונים חייבים למנות את אחד הסוקרים המקצועיים והמוכשרים שיש להם בעל מומחיות בהבנה ובסקירת רשומות על מנת לבצע מבדק פנימי זה.

הסוקרים צריכים לשאול שאלות המהוות תחקיר ושאלות בסיסיות. למשל יכולה להיות שאלה כזו ליצרן צעצועים: "כיצד הנך יודע שהציפוי אינו רעיל" או "כיצד הנך מבטיח שילדים צעירים לא יכולים לבלוע פריטים קטנים אלה". מודגשת בזה החשיבות של שאלות פשוטות אלה, כאשר הסוקר נוקט בגישה הנכונה בתחקיר בכל מבדק שהוא מבצע.

נדרש תכנון זהיר

סוקרים מצלחים משקיעים זמן בתכנון השאלות המתאימות כדי לקבל תשובות, במיוחד נדרשים להיות זהירים. אם הסוקר סקר את אותו הארגון מספר פעמים בעבר בתנאים ובשינוי לחצים. תקן – ISO 9001:2000 מחייב איסוף נתונים וניתוחם כך שהסוקרים חייבים לשאול אודות הנתונים ולהשתמש בהם.

בחר את האנשים המתאימים

בחר אנשים טובים ונבונים לביצוע המבדק, בעלי יכולת וסקרנות לשאול את השאלות הבסיסיות הנכונות. על מנת שהסוקר יוכל לאסוף נתונים שנותחו מהאזור הנבדק או מהתהליך, נדרש לספק זמן מתאים לסוקר שיוכל להתמקד בניתוח הנתונים כדי להיעזר בחלק מנושאי המבדק על מנת לאמת את הנתונים שהוצגו ואת נכונותם.

אם הסוקרים מתמידים בתוקפנותם

אם הסוקרים מתמידים בתוקפנותם ורגישים לנושאים הקשורים לשינויים, וודא שהסוקרים לפני שהם מתחילים את הסקר הם חייבים ללמוד ולהכיר את השינויים והקשר ללחץ המופעל והקיים בשטח בגלל השינוי. לעולם אין להתלונן בנקודה זו. יש לזכור מתי הזמן המתאים לבצע את המבדק, חזור למבדק לאחר 6 חודשים, למרות שביצוע מבדק באמצע תהליך שינוי יכול להיות הזמן הטוב ביותר למבדק כדי לגלות ולזהות בעיות.

ספק זמן לפני ואחרי המבדק

נדרש זמן לפני ואחרי המבדק לביצוע ניתוח תצפיתו של הסוקר או של צוות הסוקרים מול הנתונים התפעוליים שנאספו בעת ההכנות למבדק.

שאל את הארגון הנבדק

אם הוא מודע אודות הבעיות / הדאגות וכיצד זה פועל עליהם. זה יכול לעזור להתמקד בנושאים חדשים, שלא היה בכוונתך להתמקד, או להתייחס אליהם.

הדרך את הסוקרים

בהשגת עובדות ובנתונים תומכים כאשר אפשרי. הסבר לסוקרים והביאם למעמד של נושאים במונחים של עלות הסיכון הפוטנציאלי או סיכון כספי. למד אותם סטטיסטיקה כדי שיוכלו לבצע דגימה מספקת ולהכיר את התהליכים הנמצאים תחת בקרה סטטיסטית ויכולת.

בחן או התוכח אודות התצפיות

של הסוקרים לפני שהם מתעדים את ממצאיהם, מצב זה אומנם יכול להביא את הסוקרים למחשבה שאתה רוצה לרסן את חופשיותם, זכור שהמטרה היא לשאול שאלות בסיסיות ופשוטות ולא להסביר אותן.

החשוב מכל הוא, התצפית על המוצר, הלקוח או העסק המבצע

אין חשיבות כיצד המערכת לניהול האיכות מתרחשת, דרישות התקנים מקיפות שטחים רבים כגון: אחריות הנהלה ומשאבים שלעתים הם מחוץ לאחריות הנהלה. התייחס במיוחד לרשומות סקרי הנהלה. לעיתים ובעיקר קיימות בהן דווח על פעילויות העבר או סטטוס של פרויקטים, במקרים אלה הסוקר חייב לשאול: - כיצד הנהלה מזהה את הנושאים המחייבים שיפור המוצר המאפשר להגדיל או להרחיב את השיווק או כל נושא אחר הקשור לביצועי העסק אשר הלקוח לא יכול לגרום להנהלה הבכירה התרגשות אודות שינויים בסטטוס.

דאג פחות אם הסוקרים הם מומחים במיוחד בנושאי תקני ניהול מערכת האיכות

דאג יותר כיצד הארגון עונה ועומד בדרישות הלקוחות ולשביעות רצונם מאשר כיצד זה תואם כל דרישה מזערית של התקן. לסיכום, הסוקרים עורכי המבדקים חייבים לבצע את עבודתם טוב, לפחות בתחום של 80%, המלכודת חלה בתחום 20%. השורה התחתונה היא: תכנון תוכניות המבדקים צריך להתרכז בצרכיו של הלקוח / המשתמש וזה מחייב סוקרים טובים ומיומנים.

פינת ראיון האיכות

פינה זו היא חדשה ומיועדת להציג בעלי תפקידים שונים בתחום האיכות ודעתם בנושאי איכות שונים מנקודת מבטם. בכל "אודיטון" יתפרסם ראיון עם בעל תפקיד אחר (המעוניינים להשתתף כמראיינים בעיתונים הבאים מוזמנים לפנות לעורכת הראשית- שלהבת צור).

והפעם אנו מארחים את מר חיים גורל, זוכה שנת 2007 בפרס ראשון במסגרת תחרות הסוקר הפנימי המצטיין. הצגנו בפניו מספר שאלות וביקשנו את תגובתו והתייחסותו למספר נושאי איכות בקצרה. בקטע הבא מוצג הריאיון.

מהו הרקע המקצועי שלך בתחום האיכות אשר אפשר את התקדמותך בתחום וזכייתך בפרס? ברשותי הסמכה ל CRE, CQE מטעם האיגוד האמריקאי לאיכות, בעל תעודה של סוקר בכיר בארגון, המונה מספר בתי מלאכה. אני משמש מהנדס איכות מנהל כראש צוות למאמתי איכות בכלל בתי המלאכה במפעל ברצפת הייצור, אני משמש כמוקד ידע בתחום מע' ניהול איכות, הדרכות ומרצה בנושא איכות, מוביל צוות שיפור ומשתתף באירועי קייזן. בשנת 2006 זכיתי לעובד מצטיין בתחום ניהול איכות בכלל צה"ל וקיבלתי תעודת הוקרה מידי הרמטכ"ל וסגנו והמטה הכללי ביום האיכות הצהלי שנערך בחיל הים.

תאר בקצרה את פעילותך במסגרת הקמת מערכות הניהול במפעלך-

עם כניסה לתהליך איחוד שלושת התקנים ISO14001, OSHAS18001, ISO9001 כתבתי והקמתי מערך שאלונים העונים לתקן המשולב ברצפת הייצור, למחסנים וברמת הנהלה.

אילו פעולות ביצעת במסגרת המבדקים הפנימיים המבוצעים בארגוןך ?

אני משמש כמדריך סוקרים LEAD AUDITOR ומבצע סיקורי מערכת, סיקורי מחלקות סיקור מוצר וסיקורי תהליכים ברחבי המפעל.

הובלתי שינויי ארגוני אצל מאמתי איכות, כל המאמתיים עברו קורס סוקרים בכירים ע"מ שיבצעו גם סיקורים בנוסף לתפקידם היום יומי.

אפינת מע' CAB ממוחשבת המובילה בתחומה המתריעה ע"י TASKIM לאחראי ביצוע, המע' מודדת גם אפקטיביות של פעילות מתקנת ותוצאות הממצאים של המבדקים המבוצעים במפעל.

האם ערכת מבדקים פנימיים ואם כן, מהם השלבים הקשים ביותר, לדעתך ?
השלבים הקשים לדעתי אלו הכנת החומר לביצוע הסיקור כגון אסוף נתונים על מבנה ארגוני, תהליכים שקיימים במקום, סוגי טכנולוגיות ותהליכים.
השלב הקשה ביותר לדעתי הוא לדעת להתמקד בעיקר ולתת ערך מוסף לארגון מהסיקור.

האם נבדקת, כמנהל איכות בארגון, במסגרת המבדקים הפנימיים ?
אכן כן עברתי AUDIT כמנהל איכות בארגון שלי . במקום עבודתי יש מספר רמות של סיקורים (ברמת ארגון, סיקורי התעדה)

האם לדעתך קיים הבדל משמעותי בין עריכת מבדק פנימי בארגון גדול או קטן (עד כ-30 עובדים ?) כיצד לדעתך ניתן לתמוך במבדקים בארגון קטן, בו ההנהלה הנה גם הבעלים?

כן, קיים לדעתי הבדל. בארגון קטן יותר קל ללמוד על עץ מבנה. תהליכים שקיימים הארגון יותר קצרים עם פחות לקוחות לעומת ארגון גדול ומסועף עם תהליכים גדולים בעלי טכנולוגיות רבות ומגוונות. החשיבות בהכנה המוקדמת של צוות המבדק גורלי להצלחת המבדק. בארגון בו ההנהלה היא גם הבעלים, ניתן לתמוך ולהראות שהמבדק הוא חלק משרשרת האיכות בארגון ומה הערך מוסף שמקבלים עבורם וכן להראות איך ניתן להגדיל את הכנסות והביקושים בשוק, פיקוח על ספקי משנה ומזעור נזקים.

המקבל אתה את השם "סוקר" למושג AUDITOR ? אם כן, איך אתה מגדיר את הסקר / סקירה לעומת המבדק ?

לפי דעתי סקר הוא כלי עזר למדידה, לעומת זאת סקירה מטרתה להראות, להציג כגון מצגת לעומת המבדק שהוא כלי ניהולי המאמת את אפקטיביות הניהול בארגון ושל מערכת ניהול האיכות. מבדק, לעומת זאת, מיועד לבדוק את התאמת הארגון לתקנים. הוא עוזר לשפר את איכות המוצרים ומודד את אפקטיביות כלל הפעילויות המבוצעות הארגון.

האם אתה מתכוון לביצוע מבדקי איכות בעתיד הקרוב? איזה (צד א, ב, ג) ? האם עברת כבר הכשרה בנושא?

עברתי הכשרות של סוקר רגיל וסוקר בכיר. אני מבצע מבדקים בתהליכים, מבדק למוצר. כל המבדקים הם משולבים הנוגעים בנושאים של בטיחות, איכות הסביבה ובאיכות.

מהי דעתך לגבי המקרים התיאורטיים הבאים בארגון: להיות מקצוען בתחום הייעודי של הארגון בעל ניסיון מועט בעקרונות לביצוע מבדקים הפנימיים, או להיות עורך מבדקים בעל ניסיון רב, ללא קשר ישיר עם טכנולוגיות הארגון בו הנך עובד? קיימים שני סוגים של סוקרים - הסוקר שמבין מעט על הרבה נושאים וסוקר שמבין הרבה על מעט נושאים. אני חושב שסוקר לא יכול לדעת על כל הנושאים וכל הטכנולוגיות הקיימות בתהליכים ואני מאמין בסוקר שיודע לכלול את כל הנושאים ולמצות את המבדק עד סופו, תוך שילוב ואינטגרציה של יועצים ובעלי ידע בתחומים שבהם מבוצע המבדק.

האם, לדעתך, רצוי לתכנן מבדקים פנימיים גם בתחומים הכספיים (על התהליך ולא על הנתונים הכספיים עצמם)?

רצוי מאוד לתכנן מבדק בתחום הכספים. כמו כן, רצוי מבדק המשלב וכולל את כל מטה הארגון בו ייבדק האם באה לידי ביטוי מדיניות האיכות הכוללת של הארגון. לא רק איכות אלא גם ההיבט הכלכלי, חברתי ומכוון ללקוח.

בתור עורך מבדק חיצוני (צד ג'), האם נתקלת בהתנגדות של הנבדק לצורת רישום הערותיך? במידה וכן- כיצד פתרת בעייתיות זו?

זו סוגיה שכיחה ולגיטימית במצב בו לא נוח לנבדק ש"בוחנים" אותו. בדרך כלל אני "הולך בין הטיפות" על מנת שלא "לשבור את הכלים" ולהפסיק את המבדק. אני מעדיף להיצמד למתודולוגיה של המבדק ומראה לנבדק מקורות שעל פיהן יש לעבוד, כפי שהנהלים מנחים את הארגון.

כעורך מבדק, האם אתה נוהג להקריא את הראיות / ממצאים במהלך המבדק ורק לאחר אישורם על ידי המלווה, תרשום אותם דף הממצאים או האם יש לך דרך אחרת להצגת הממצאים?

כעורך מבדק אני מראה לנסקר, לכל אורך המבדק, את הממצאים שנמצאו ולבסוף אני מסכם את עיקרי הממצאים ומתמקד בתקלות מערכתיות. אינני מבקש לקבל את אישור הנבדק לגבי המידע שאותו עלי להפיץ.

מה היית משנה בתהליכי המבדקים שהנך עורך (צד א', ב', ג') ?
ציינ מקרים מעניינים, בעיות או אירועים בהם נתקלת במהלך מבדקים פנימיים. כיצד פתרת
מקרים אלו או מה היו השלכות המקרים על המשך עיסוקך כסוקר?
בעת ביצוע מבדקים פנימיים בדרך כלל העובדים מתלהבים ומספרים הכל (גם יוזמות
מקומיות וגם פגמים בתהליכי העבודה) כאילו שהדבר יעזור להם לקידום. זאת קרקע
פורייה לסוקר ועודף מידע ומוביל לעוד שאלות וגילוי ממצאים.

הזמנה לכנס עורכי מבדקים פנימיים

הכנס מתוכנן להתקיים במרכז ההדרכה של "המועצה לישראל יפה" רח' רוקח ת"א
ביום חמישי ה- 10 לאפריל 2008 בשעות 09:00-13:30

כנס זה מיועד לעורכי מבדקים הפנימיים חברי האיגוד ולכל חבר שיש לו עניין בנושא
מטרת הכנס לקיים במה רעיונית מקצועית ויצירת דו שיח בין בעלי המקצוע (עורכי מבדקים)

09:00 – 09:30	התכנסות (חדר הרצאות במרכז ההדרכה של המועצה לישראל יפה
09:30 – 10:15	ברכות-הענקת מגן האיגוד הישראלי לאיכות לשירותי בריאות כללית הרצאת אורח - ד"ר גולדפרכט מרגלית, מנהלת המחלקה לקידום איכות אגף רפואה חטיבת הקהילה, שירותי בריאות כללית
10:15 – 10:45	מר חולי אברהם – מדד מצוינות לאומי
10:45 – 11:15	מר שלמה ליכטנשטיין – הפרס הלאומי לאיכות עש יצחק רבין ז"ל
11:15 – 11:30	הפסקה
11:30 – 12:00	ד"ר אביגדור זוננשיין (מבדקים לקראת תחרות פרס האיכות הלאומי)
12:00 – 12:30	מר ראובן רבינוביץ (המבדק ככלי לשיפור ביצועים)
12:30 – 13:00	מר חנן מלין – הקשר בין מבדקי איכות לשרשרת הספקה
13:00 – 1330	סיכום- כיבוד קל

הרשמה:

חברים המעוניינים להשתתף בכנס ירשמו במזכירות:

פקס 03-5568134, מייל qsi1973@netvision.net.il

לחברי האיגוד ההשתתפות ללא תשלום

חברים שאינם חברי האיגוד השתתפותם מחייבת תשלום של 45 ₪ (התשלום יבוצע במקום).

ההרשמה עד 1.4.07.

שמות חברי פורום מדק"ס פנימיים

שם ומשפחה	טלפון	פקס	e-mail
בן-נון שחר	5536492-050	9569569-09	sbennon@bezeqint.net
גבע גדי	5563049-050	9625748-03	gad@sii.org.il
גורל חיים	057-8168855	-	gorel12@gmail.com
זוננשיין אביגדור	8795101-04 2891773-052	8795254-04	avigdorz@rafael.co.il
הנס צבי	057-8152250 03-5695700	-	SHELI98@ZHAV.NET.IL
וולפסון יאן	08- 6297006 052- 4708006	08- 6276076	wolfsony@icl-ip.com
מלין חנן	5354045-03 2775072-052	5354045-03	Hanan1m@zahav.net.il
רבינוביץ ראובן	6465324-03 3258537-052	6465205-03	reuven@sii.org.il
שלהבת ל. צור	052-6369005	04-8384254	shalheve@tx.technion.ac.il
ריניש שי	054-4216005	6482084-03	reinish1@yahoo.com
מילרד אברהם	4967212-054	6043753-03	milrada@bezeqint.net
אנדרי פישוהוף	050-5725209	04-8775629	afish@netvision.net.il