



דבר ירי"ר הפורום

חברים יקרים,
לא מזמן סיימנו את שנת 2008 עם הישגים נאים, ופנינו

להמשך לשנת 2009 שמנו לנו ארבע מטרות בסיסיות –
* המשך קיום המסורת של כנס עורכי מבדקים שנתי. השנה הכנס
יתקיים באפעל ב-23/4/09, ההרשמה החלה נא להזדרז (ראה
פרוט והזמנה בהמשך).

* קיום שני מושבים בנושא עריכת מבדקים בכנס האיכות
בנובמבר 2009. השנה דגש על הקשר בין מבדקים לשיפור
הרווחיות.

* קיום תחרות הסוקר המצטיין לשנת 2009. בתחרות יכולים
להשתתף רק חברים שמשתייכים לאיגודים חברי איגוד ושהם
חברי איגוד על בסיס אישי. תחילת הגשת מועמדים לתחרות במאי
2009. ברצוני לציין שזו הזדמנות יוצאת מגדר הרגיל לארגונים
המעוניינים להעריך ולהוקיר את עובדיהם

* היעד הרביעי הינו המשך קיום והפצת האודיטון לכל חברי
פורום עורכי המבדקים הפנימיים הרשומים באיגוד (מי שלא
רשום עד כה אנא העבירו פרטים למזכירות האיגוד) כאן המקום
להודות לעורכת האודיטון, ד"ר שלהבת צור ולאחל לה ברכות
בשם כולנו על קבלת תואר הדוקטורט באיכות ואמינות מטעם
הטכניון.

ברצוני לציין שאני עדיין לא שבע רצון ממעורבותכם האקטיבית
בנושאים שעל הפרק (כתבות לאודיטון, מאמרים לכנס ועוד). כמו
כן שאלות ותגובות באתר האינטרנט של האיגוד, בפורום
המבדקים הפנימיים. לסיום חברים ברצוני לאחל חג פסח שמח
וכשר לכם ולבני משפחותיכם. כמו כן להודות לחברי הנהלת
הפורום על תרומתם הרבה לקיום הפורום ומימוש יעדיו.

שחר בן-נון

יו"ר מיזם המבדקים הפנימיים

דבר העורכת

האם שמעתם בעבר על תהליכי ביצוע של מבדקים חברתיים?

מי מביניכם שהיה לו קשר לתחום זה מוזמן לשלוח מאמר או חוות דעת
פרי עטו ולשתף אותנו ברשמיו. אנו נשמח לפרסם זאת מעל דפי
העיתון. נושא זה הוא חדש יחסית וארגונים רבים שמים עליו דגש, גם
אין הם מותעדים לתקן חברתי כלשהו. תחום האחריות החברתית של
ארגונים משלושת המגזרים (עסקי, ציבורי ומגזר שלישי) מערבים
כיום היבטים חברתיים רבים בתהליכי האיכות וניהול מערכות אחרות.

מצפה לקרא את מאמריכם,
שלהבת צור

מה קציתון?

פינת ראיון האיכות, יורם פרץ – עמ' 2

הזמנה לכנס השנתי של עורכי מבדקים
פנימיים – עמ' 4

מבדקי איכות בסימן חרום ולחימה
בארגונים צבאיים, וכמן שלמה –
עמ' 5

חשיבות ביצוע של מבדקים פנימיים
בבית החולים ההמטולוגי של ריו דה
ג'נרו – "המוריו" – דר' שלהבת צור
עמ' 8

חברי המיזם למבדקים פנימיים – עמ' 9

חברי המערכת:

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

עורך מקצועי – אנדרי פישוהוף
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

פינת ראיון האיכות: (על פי הצעת שיפור של אנדרי פישוהוף העורך המקצועי, אנו נקרא להבא לפינה זו בשם "רעיון האיכות")

הפעם אנו מארחים את מר יורט פרץ, לוכה כפרס מאסכת תחרות צורק המבדקים הפנימי המצטיין לשנת 2008. הצלנו בפניו מספר שאלות ומיקשנו את תשובתו והתייחסותו למספר נושאי איכות בקצרה. בקטע הבא מוצגות התייחסויותיו לשאלות אנשי המדק שנינו.

1. תפקידי במצל"ח ושלבי מבדק:

תפקידי במצל"ח הינו עריכת מבדקים בכל הבסיסים הפזורים ברחבי הארץ. לדעתי כל שלב בתהליך ביצוע מבדק טומן בחובו קשיים כאשר הקושי הגדול ביותר הוא להציף את כל הממצאים השליליים בפני הנבדקים לכך נדרשים יחסי אנוש וכושר התבטאות על מנת שלא ליצור אנטגוניזם מצד הנסקרים.

2. בדיקה ע"י גורמים חיצוניים:

תחום המבדקים במחסני מצל"ח אשר אני אמון עליהם מהווה מוקד מרכזי לבדיקת פעילות מערך האחסנה אי לכך תחום המבדקים נבחן תמידית הן ע"י גורמים פנימיים במצל"ח והן ע"י גורמים חיצוניים כאשר התעדת הארגון הינה מטעם חברת IQC.

3. ההבדלים בין ארגונים קטנים וגדולים:

תהליכים בהם מעורבים מספר גדול של גורמים גלויים לסיכונים גדולים יותר מאשר תהליכים המבוצעים ע"י האדם הבודד וזאת מאחר ואופי האנשים שונה, כך גם מבדקים בארגונים קטנים וגדולים כאשר בארגונים קטנים קל יותר לסוקר לבצע את המבדק ברמת המאקרו וכן להעלות את ממצאיו שכן אינטרס הנהלת הארגון (אשר מהווים גם בעלי הארגון) הינה לשפר את תפקוד הארגון.

4. המשך עתידי:

ביצוע מבדקים זורם בעורקיי, בדיוק כשם שיפוט בתחרויות ספורט שאני מבצע, אי לכך אינני רואה כל אפשרות אחרת מלבד להמשיך לבצע מבדקים הן פנימיים ואולי בעתיד גם חיצוניים החשוב מבחינתי הוא לתרום לשיפור וייעול תהליכים.

5. הכשרות שביצעתי :

ביצעתי את כל ההכשרות הבסיסיות וכן הכשרות מתקדמות יותר כגון: ICQE (מהנדס איכות מוסמך) אבל חשוב להדגיש כי החיים הם בית ספר אחד גדול כל יום לומדים משהו חדש, מבדקים לומדים בעיקר מביצועים ופחות מתיאוריה.

6. עורך מבדקים חיצוני ועורך מבדקים פנימי :

ללא ספק ערך המוסף של עורך מבדקים פנימי גדול מערך המוסף של עורך מבדקים חיצוני וזאת מאחר והתהליכים מוכרים, נקודות החולשה, נקודות החזקה מאחר ועורך המבדקים הפנימי "חי" את הארגון, אולם לעורך מבדקים חיצוני ישנה נקודת מבט שלעורך מבדקים פנימי קשה לראותה וזאת על בסיס המשפט "אורח לרגע רואה כל פגע", כלומר לעיתים כאשר עורך המבדקים חי את הארגון דברים בסיסים נסתרים מעינינו לעומת עורך מבדקים חיצוני שבודק את הארגון שהוא אינו מכיר.

7. המבדק ככלי לארגון :

מבדק הינו כלי של הנהלת הארגון לזיהוי נקודות חולשה, על מנת לשפרן ונקודות חוזקה, על מנת לשמרן. על כן הוא מתאים לכל תהליכי הארגון בכל תחום כלשהוא וכן גם לתחום הכספים-לא בתחום המספרי מאחר ולשם כך קיימות הביקורות, אלא לשם בדיקת התהליכים.

8. תרומת המבדק לנסקר :

לעניות דעתי, המבדק נועד לנסקרים ולא לעורך מבדקים. אי לכך, החשיבות הגדולה ביותר היא ש עורך מבדקים יבין מהם נקודות החולשה אצלו ולא את רשימת הממצאים לשם התייעוד. במהלך שיחת הסיכום אני מעלה את הממצאים העיקרים העולים מהמבדק, ממצאים אלו נותנים תמונה כללית של המחלקה/הארגון.

9. שדרוג המבדקים :

נושאים אותם הייתי רוצה לשנות במבדקי הינם התייעוד והמערכות התומכות. כיום רשימת התיוג, מכתב המלווה, פירוט הממצאים וחישוב הציון הינם בקבצים נפרדים הייתי מעונין לעבוד עם מערכת המכילה את כל דרישות התקן וכן נושאים ייחודיים אחרים אותם אוסיף ע"פ המסגרת הנבדקת כך שאוכל להזין את הנתונים למערכת. יתרונות המערכת יהיו רבים: הפקדת דוחות בפילוחים שונים, שמירת היסטוריה וכו'.

10. דרכי כעורך מבדקים :

כמובן שבמשך 13 שנותיי בביצוע המבדקים מקרים מעניינים לצערי את חלקם לא אוכל לפרט מטעמי בט"ש אך עלי לציין כי תחילת הדרך הייתה קשה מאוד נתקלתי בעוינות מצד הגורמים הנסקרים שהתבטאה בניקוב גלגלי מכוניתי, הדבקת דבק על שמשות הרכב ואף פגיעה בי בצידו הרמה, אך כאמור עבר זמן רב מאז. כיום אנו ארגון בוגר ואיכותי אשר מכבד כל בעל תפקיד. לסיכום ברצוני להודות למפקדיי במצל"ח על הזכות שניתנה לי לעסוק בתחום זה. כמו כן ברצוני להודות לאנשי מצל"ח על שיתוף הפעולה שהביא את הארגון להישגים רבים.



האיגוד הישראלי לאיכות
ISRAEL SOCIETY FOR
QUALITY (ISQ)

הכנס השנתי של עורכי מבדקים פנימיים

ה ז מ נ ה

יום חמישי, 23 באפריל 2009 בין השעות 09:00-13:30, אולם "בית חומה", רמת-אפעל

כנס זה מיועד לעורכי המבדקים הפנימיים חברי האיגוד ולחברות מוסדיות מטרת הכנס לקיים במה רעיונית מקצועית ויצירת דו שיח בין בעלי המקצוע (עורכי מבדקים)

12:10-12:30 ד"ר **שלהבת צור** על מבדקים בתחבורה
12:30-13:00 **מר חגן מלין** מנכ"ל ש.א. האיכות כיצד מבדקים מסייעים לשיפור רווחיות
13:00-13:30 סיכום

הרשמה

חברים המעוניינים להשתתף בכנס ירשמו במזכירות:
פקס 08-9365863, מייל qsi1973@netvision.net.il
טלפונים: 08-9365862, 08-9365865
לחברי האיגוד ההשתתפות ללא תשלום
חברים שאינם חברי איגוד השתתפותם מחייבת תשלום של 45 ש"ח (התשלום יבוצע במקום).
ההרשמה עד לתאריך 5.4.09

09:00-09:30 התכנסות

09:45-09:30 **מר חיים קורנפלד** יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות

מר שחר בן-נון יו"ר המיזם וסגן יו"ר האיגוד הישראלי לאיכות
הענקת מנן של האיגוד הישראלי לאיכות

09:45-10:15 הרצאת אורח - **מר ארי אוריאל** מנכ"ל תדהר- איכות משפרת רווחיות

10:15-10:45 **סא"ל דניאלה שפירא** רע"ן הבטחת איכות חיל האוויר-מבדקים
בראיית המוכנות המבצעית בחיל האוויר

10:45-11:15 **מר אסף נתיב** מנהל האיכות בכרמל אולפיינים-על מבדקים לתקן
החברתי וניהול סיכונים

11:15-11:30 הפסקה

11:30-11:40 **מר דן רוזמן** מנכ"ל משותף אי.קיו - על ניהול אפקטיבי של פעולות
מתקנות בעקבות מבדקים פנימיים באמצעות כלים ממוחשבים

11:40-12:10 **מר דני אבן חן** סמנכ"ל איכות חברת פיליפס מדיקל טכנולוגיים-
על תהליכי מבדקים ספקי חו"ל



פתרונות אי.קיו - IQtools
integrated quality solutions

הכנס בחסות

מחברות אי.קיו - שירותי ייעוץ, מבדקים, שירותים במיקור
חוץ ותוכנה לניהול אירועי איכות.

מציעים הטבה מיוחדת לחברי האיגוד הישראלי לאיכות -
שימוש מלא בתוכנה האינטרנטית המובילה לניהול איכות
www.IQtools.net עד ינואר 2010 ללא תשלום

לפרטים נוספים: www.IQtools.net

רחוב ויסגל 2 בית סאפינס פארק המדע רחובות, ת.ד. 4112 נס ציונה 74140
No.2, Weisgal St. Sapiens house, Science Park, Rehovot, P.O.B. 4112 Nes-Ziona, 74140
Tel. (972-8) 9365865, 9365862 Fax. (972-8) 9365863

מבדקי איכות בסימן חרום ולחימה בארגונים צבאיים

וכמן שלמה – מהנדס איכות
מנהל איכות – בטיחות – ואיכה"ס במש"א 7000 מפעל המכללים

מבדקי איכות בסימן חרום ולחימה בארגונים צבאיים כחלק מהשגת יעדי הצבא לניצחון במלחמה - כי אין לי ארץ אחרת. מטרת הנושא להחדיר למודעות המפקדים ואנשי הארגון בכלל ולעוסקים בתחום האיכות כבקרה ניהולית בפרט את חשיבות נושא שילוב נושא החרום במבדקי האיכות, כאשר עיסוק בחרום הינו אחד מאבני היסוד הבסיסים שלנו כעם וכארגון צבאי .

חרום הוא חלק בלתי ניפרד מאיכות ומגיע לידי ביטוי בכל מבדק איכות שכולל גם את הארגונים האזרחיים אשר קשורים באופן ישיר ו/או עקיף למערכת הביטחון ולא רק מערכות צבאיות.

מושגי ומילות מפתח לאבטחת איכות בשגרה הם:

1. עמידה בדרישות
2. התאמה לשימוש המיועד
3. עקביות ביצור , תיקון ושירות
4. עשייה נכונה (של הדבר הנכון) בפעם הראשונה .
5. כשרות לשימוש
6. עמידה בצפיות הלקוח

אולם מה קורה לאיכות בשעת חרום ??? הדילמה - מיהו הלקוח ?

האם אנשי האיכות שאלו את הלוחמים למה הם מצפים כאשר מדובר באיכות המכללים המנופקים מהמפעל ישירות לשדה בזמן חרום ולחימה ? ואולי אין שונות מצפיות הלקוח – כגון הגופים המשבירים בצה"ל ? לדוגמא : קיימים הוראות קחש"ר בנושאים טכניים להגדרת נזילות מותרות ממכלי רק"ם.

מה דעתכם על מציאת מרכיבי האיכות בתחום החרום הנותנים מענה לצפיות לקוח הקצה (למפקדים ולחיילים בשדה) בחרום ולחימה ? האם הוא בא לידי ביטוי בטופס המבדק שמבוצע תמיד לפי ISO ??

מה אנו אנשי האיכות יכולים לעשות ולגרום לשיפור הביצועים בתחום מבדק האיכות שיביא

לידי ביטוי את כל המרכיבים שהוזכרו

1. נתינת ערך מוסף גבוה למבדקי האיכות הפנמיים המבוצעים לפי תוכנית שנתית קבועה מראש.
2. הכנסת סעיפים למבדקי מחסנים שיושבים בסימולי חרום מול הפקודות הנדרשות בחרום והמתעדכנות לפי אירועים ודרישות הצבא .
3. לבצע תוכנית שנתית המחולקת לרבעונים לביצוע מבדקי איכות בתחום החרום .
4. לעבוד צמוד עם הגופים ההנדסיים והטכניים על מפרטים של כל המכללים הנדרשים לשדה בזמן חרום ומלחמה ולעקוב מול כל סעיף במפרטים הטכניים ודרכם לאחר ביצוע עדכון. לבצע עדכון גם במפרטי הבחינה המרודדים המיועדים לבחינה בחרום ודרך בחינות אימות במהלך המבדק לבקר את התהליך.
5. הכנסת נושא החרום למבדק מערכות ניהול איכות בארגון (בדרך כלל מגיעים הסוקרים עם טפסי מבדק תואמי ISO שמתאימים למבדקים). בהרבה ארגונים כולל ארגונים אזרחיים רצוי ליצור מבדק מערכות לארגון צבאי שבנוסף ל- ISO יכנסו גם סעיפים של בדיקת מערכות החרום בארגון . במפעל המכללים במש"א 7000 הנושא ניכנס לכל מבדק פנימי ונסקר בכל רבעון כחלק ממבדק .

כיצד ניתן ליצור איכות בזמן חרום.??

האם ממשק יעיל בין כל המרכיבים – האדם הטכנולוגיה – האיכות – והסביבה הם המפתח ליצירת איכות בחירום ?? הנושא מצריך התערבות מפקדים ומנהלים ברמת הארגון / המפעל על מנת ליצור חיבור יום יומי ולעסוק בנושאי החרום כמו בשגרה ויבחנו ויבדקו גם בשותף ע"י מבדקי האיכות הפנימיים שיבוצעו .

מתודולוגיה – עקרונות פעולה

- לדבר בשפה אחידה , פשוטה , מובנת וקריאה וכל זאת להעביר עד לאחרון העובדים ואנשי המילואים אשר משובצים לארגון / מפעל בשעת חרום.
- תהליכי בדיקה ובחינה – טיוב והתאמת מפרטי בחינה מרודדים בחרום .

סכום למבדקי איכות בסימן חרום ולחימה בארגונים צבאיים

בסיכומו של התהליך ניתן להדגיש את ההישגים הבאים

- הבנו את דרישת לקוח הקצה ברמת השדה.
- הבנו את צפיות הלקוח המשביר (מצל"ח).
- נשלחו עובדים רבים להשתלמויות בתחום הבחינה בחרום
- בוצעו מבדקי קו – תהליך – מחסנים בתחום החרום והלקחים הוכנסו כסעיפי בדיקה בתוכנית המבדקים השנתית כולל סיקרי הנהלה.
- עודכנו כל מפרטי הבחינה המרודדים הנדרשים בחירום שנגזרו מפקודות הצבא שנבעו בעקבות שינויים טכניים הנדסיים שבוצעו בהנחיות טכניות חדשות לחרום .
- בוצע תרגיל גדול המשלב את עובדי המפעל , החיילים , ואנשי המילואים שכלל את בחינת המכללים המנופקים בחרום לפי המפרטים המאושרים .
- בין אנשי המפעל והמילואים שגיוסו לתרגיל נוצרה פתיחות מאד גבוהה ושיתוף פעולה מלא שכלל גם את היכולת לחשוף את " חולשותינו " ולדעת ללמוד מהשגיאות ולתקן אותן במידי .
- הצפת החולשות ודרך טיפולן לרוחב המפעל הושרשה בתוכו ואינה נתפסת כאיום כפי שהיה בעבר .
- הוטמעה נורמה במפעל שלכל פרויקט ופעילות מפעלית מתקיים תהליך של הפקת לקחים עם דגשים לחזקות וחולשות לנושאים הנדרשים לשיפור – לצד נושאים חזקים הנדרשים לשימור .

הישגים אלה בתחום איכות בחרום הציבו את מפעל המכללים שלנו כמוביל כלפי חוץ , אך בעיקר כלפי פנים , נוסכים בנו חוזק מתוך האמון ביכולת שלנו לבצע ולשנות את האיכות בתחום החרום – הכול תלוי באנשים ורק באנשים

חשיבות ביצוע של מבדקים פנימיים בבית החולים ההמטולוגי של ריו דה ג'נרו – "המוריו"
דר' שלהבת צור

(תקציר מאמרם של Viana, V., & Marra, V., & Lobo, C., & Motta, K., (2005).

מטרת המאמר הייתה לתאר את חשיבות הביצוע של מבדקים פנימיים ככלי ארגוני אפקטיבי התומך בתהליכי התעדה של תקני מערכת ניהול והסמכה לתפקידים מיוחדים בתחום הרפואה ההמטולוגית.

הבדיקה של אפקטיביות המבדקים הפנימיים בוצעה על תקופה של ארבע שנים (בין השנים 1998-2001).

בבית החולים הוקמה ועדה מיוחדת שתפקידה ניהול תהליך הביצוע של המבדקים הפנימיים בבית החולים ובבנק הדם ובדיקת אפקטיביות המבדקים לאורך זמן. בוועדה שותפו 23 אודיטורים שנתבקשו לבצע בפועל את המבדקים הפנימיים לתהליכים שונים בית החולים. אודיטורים אלו שימשו בתפקידם גם כרופאים/אות ואחים/יות. אודיטורים אלה עברו הכשרה מקדימה הכללה הדרכה לגבי תקני ניהול בינלאומיים ותקנים בתחום הרפואי הספציפי. המבדקים הפנימיים בוצעו על בסיס עקרונות של סטנדרטים בין לאומיים של בנק הדם האמריקאי (AABB Standards for Blood Banks and) (Transfusion Service, XIX Edition) אשר מהווים חלק אינטגרלי מדרישות התקנים של ארגון התקינה הברזילאי.

תהליך המבדק כלל דוח מבדק ובקשה לפעילות מתקנת ולהערכת אפקטיביות הפעולות המתקנות במבדקים פנימיים עוקבים.

תוצאות ביצוע המבדקים הניב ממצאים הדורשים התייחסות ברמות שוהות- במהלך המבדקים נמצאו 69 תחומים ותהליכים טעוני שיפור (אי התאמות) אשר התייחסו לתקנים שונים בתחומי הניהול והרפואה.

בוצעו פעולות תיקון, פעולות מתקנות ומונעות. אישור על ביצוע חלק מהפעולות באופן אפקטיבי ניתן גם על ידי אנשי ABB אשר ניתנו בשנת 2000.

המבדקים הפנימיים הוכחו ככלי אפקטיבי לזיהוי אי התאמות בתחום ההמטולוגי ושימשו זרז לפעולות תיקון ומניעה. מוסד "המוריו" הוא המוסד הרפואי הראשון שהורשה מטעם ABB באמריקה הלטינית לפעילות מבוקרת.

שמות חברי פורום אנדוקים פנימיים

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