

## **Istarska županija - nositelj Certifikata ISO 9001:2000**

Vesna Pavletić

Upravni odjel za lokalnu samoupravu i upravu Istarske županije

**Ključne riječi:** kvaliteta, upravljanje, sustav, ISO 9001:2000

### **I. U V O D**

Istarska županija je od 2001. g. prva, i još uvijek jedina, županija u Republici Hrvatskoj, nositelj certifikata sustava upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2000.

Svjesna važnosti certificiranog sustava upravljanja u uvjetima rastućih potreba društvene zajednice za efikasnijom javnom upravom, uspješno je u svibnju 2004. g. obnovila certifikat čime je potvrdila svoje temeljno opredjeljenje za trajnim unapređivanjem kvalitete vlastitog rada i postupanja, a sa ciljem zadovoljavanja potreba i očekivanja svojih građana i drugih korisnika njezinih usluga.

Ujednačena kvaliteta i brzina rješavanja zahtjeva, dostupnost informacija, javnost rada i transparentnost djelovanja garancija su razvoja ove županije u pravcu moderne i efikasne jedinice regionalne samouprave.

### **II. ZAŠTO UVESTI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM PO NORMI ISO 9001:2000?**

Zahtjevi norme ISO 9001 : 2000 formulirani su na način da budu primjenjivi u svim organizacijama bez obzira na njihovu vrstu, veličinu, djelatnost ili proizvod/uslugu koju stvaraju/pružaju.

Kao osnovne razloge za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u Županiji, možemo istaknuti slijedeće:

- potreba za promjenom načina upravljanja u strukturama javne uprave radi povećanja djelotvornosti i učinkovitosti procesa pod njihovom kontrolom
- osvješćivanje zaposlenog osoblja o tome koliko prosperitet privatnog sektora ovisi o djelotvornosti javne uprave odnosno kvaliteti njihova rada
- jasno definiranje odnosa prema zainteresiranim stranama (korisnicima usluga/strankama) te razrada metodologije prikupljanja informacija o njihovim zahtjevima i očekivanjima
- poboljšanje internih i vanjskih komunikacija
- primjena procesnog pristupa koji znači poštivanje osnovnih načela postupanja u radu i rješavanju problema (identifikacija, selektiranje i analiza uzroka problema; koncipiranje, selektiranje, odabir i testiranje rješenja; primjena i praćenje djelotvornosti odabranog rješenja)
- demonstracija usklađenosti sa međunarodno priznatim standardima djelovanja na području javne uprave

### **III. AKTIVNOSTI NA UVOĐENJU I ODRŽAVANJU SUSTAVA KVALITETE**

Rad na uvođenju sustava kvalitete u upravljanju po ISO 9001: 2000. trajao je intenzivno oko godinu dana. U tom su razdoblju stvoreni preduvjeti i zadovoljeni osnovni zahtjevi međunarodne norme ISO 9001: 2000 kako bi se moglo pristupiti certifikacijskom auditu, u cilju provjere da li sustav upravljanja u samoupravnom djelokrugu Istarske županije udovoljava postavljenim zahtjevima ISO normi.

Kao nužni preduvjet uspješnog uvođenja sustava kvalitete u Istarskoj županiji bilo je potrebno:

- usvojiti stratešku odluku managementa o uvođenju sustava kvalitete u upravljanju po normi ISO 9001:2000
- imenovati predstavnika managementa za sustav kvalitete
- imenovati Koordinatora sustava te formirati Tima za kvalitetu koji je sačinio dokumentaciju u skladu sa zahtjevima norme (većim dijelom to je značilo dokumentiranje već postojećih praksa i postupanja, ali i definiranje i dokumentiranje načina provedbe novih aktivnosti kakve ranije nisu postojale npr. interne provjere /auditi/ sustava kvalitete, procjena sustava od strane managementa, korektivne mjere /akcije/, istraživanje zahtjeva korisnika, itd., kao i promoviranje i edukacija za primjenu te dokumentacije u praksi)
- provesti edukaciju članova Poglavarstva kao managementa županije
- provesti edukaciju članova Tima za kvalitetu (upoznavanje sa zahtjevima norme, strukturom sustava, načinom pisanja dokumentacije i metodama samoprovjere sustava)

- provesti izobrazbu internih auditora koji periodično, najmanje 1 x godišnje provjeravaju primjenu dokumentiranih postupaka i kriterija izvedbe u praksi
- definirati komunikacijske kanale i podatke koje je u cilju kvalitete obavljanja poslova nužno razmjenjivati unutar organizacije i sa vanjskim zainteresiranim stranama (građanima, gradovima i općinama, gospodarskim subjektima, državnim institucijama, nevladinim udrugama, poslovnim partnerima, zaposlenicima i dr.)
- usvojiti dokumentaciju sustava upravljanja kvalitetom od strane managementa - Poglavarstva županije (ustanoviti viziju, misiju, politiku i ciljeve kvalitete, priručnik i procedure)
- upoznati zaposleno osoblje sa dokumentacijom sustava u upravljanju kvalitetom i obvezom njezine dosljedne primjene u praksi radi stalnog održavanja i usavršavanja sustava
- podnijeti zahtjev za certificiranje sustava

Valja naglasiti da je uspostava, a nadalje održavanje i stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom dugotrajan i zahtjevan proces koji nužno pretpostavlja potpuno uključivanje managementa organizacije te zaposlenog osoblja, njihovu stvarnu i trajnu predanost razvijanju i primjeni sustava radi stalnog poboljšavanja vlastite djelotvornosti, a u pravcu zadovoljavanja zakonskih zahtjeva te zahtjeva i očekivanja svojih korisnika.

#### **IV. DOKUMENTACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM ISTARSKE ŽUPANIJE PO ISO 9001:2000**

Norma ISO 9001:2000 sadrži specificirane zahtjeve koje treba zadovoljiti dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom.

Dokumentacija sustava kvalitetom u Istarskoj županiji sastoji se od:

##### a) PRIRUČNIK KVALITETE

- dokument koji opisuje sustav kvalitete Istarske županije, objašnjava politiku kvalitete i objedinjuje elemente sustava

##### b) PROCEDURE (16)

- procedure su sastavni dio Priručnika kvalitete i njima su opisane ključne aktivnosti za primjenu sustava:

1. Vođenje upravnih i neupravnih predmeta
2. Provedba akata županijskog poglavarstva i županijske skupštine
3. Procjena sustava od strane managementa i preventivna akcija
4. Planiranje i provedba internih
5. Provedba korektivnih akcija
6. Kontrola dokumentacije
7. Kontrola zapisa
8. Planiranje i provedba izobrazbe zaposlenika
9. Planiranje i razvitak novih proizvoda /usluga
10. Nabava
11. Kodeks ponašanja
12. Interne i vanjske komunikacije
13. Mandatno i godišnje planiranje i izvješćivanje
14. Procedura za upravljanje trgovačkim društvima i ustanovama u vlasništvu županije
15. Procedura za identifikaciju i procjenu značajnosti ekoloških aspekata i učinaka
16. Dvojezičnost

Dokumentacija sustava kvalitete ima snagu općeg akta koji je obavezan za primjenu unutar organizacije. Stupanj primjenjivosti dokumentacije sustava kvalitete u svakodnevnom radu i postupanju provjerava se internim auditima, najmanje jedanput godišnje, a o rezultatima se izvješćuje najviši menadžer kako bi analizirao utvrđene nesukladnosti /odstupanja u odnosu na propisane procedure/ te poduzeo mjere za otklanjanje uzroka njihova nastanka, a time ujedno i spriječio njihovo ponavljanje.

#### **V. KVALITETA U ZDRAVSTVU – ZAŠTO NE?**

Proces decentralizacije državnih ovlasti započeo 2001.g. donošenjem Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, prenio je županijama u nadležnost obavljanje poslova od regionalnog značaja koji se odnose na: školstvo, zdravstvo, prostorno i urbanističko planiranje, gospodarski razvoj, promet i prometnu infrastrukturu te planiranje i razvoj mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova.

Zakonom o zdravstvenoj zaštiti („NN“ br. 121/03) jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužne su, u skladu s utvrđenim pravima i obvezama, osiguravati uvjete za ostvarivanje zdravstvene zaštite na svom području. Tako županija, temeljem zakona, ima prava i obveze osnivača

određenih zdravstvenih ustanova na svom području (dom zdravlja, opće i specijalne bolnice, ljekarničke ustanove), čime je u obvezi preuzeti i veću odgovornost za stanje u tim ustanovama, a time podredno osigurati pružanje kvalitetne zdravstvene skrbi svojim građanima.

Kako u praksi ostvariti jedno od, zakonom zajamčenih, općih prava svake osobe u ostvarivanju zdravstvene zaštite - prava na zdravstvenu uslugu standardizirane kvalitete i jednakog sadržaja?

Jedan od mogućih odgovora je uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2000 u zdravstvene ustanove, kao korisnog alata koji svojim mehanizmima (utvrđivanje politike i ciljeva, organizacijskog ustroja, jasno definiranje ovlaštenja, odgovornosti i načina komunikacije na svim razinama organizacije, definiranje ključnih poslovnih procesa, pribavljanje potrebnih resursa, primjena postupaka nadzora, mjerenja, analize i poboljšanja) omogućava efikasno upravljanje poslovnim procesima /sustavom/ u cilju zadovoljavanja zahtjeva i očekivanja korisnika zdravstvenih usluga. Hrvatski zavod za transfuzijsku medicinu, Sveučilišna klinika Vuk Vrhovac, Klinička bolnica Merkur, Ljekarne Zagrebačke županije nositelji su certifikata ISO 9001:2000 i njihova iskustva trebaju slijediti ostale zdravstvene ustanove, prvenstveno njihova tijela upravljanja /upravna vijeća, ravnatelji/ odnosno management, ako žele stvarne kvalitativne promjene te prepoznaju prednosti sustava upravljanja kvalitetom kao modela efikasnog upravljanja.

Zdravstvena usluga pružena pacijentu rezultat je niza aktivnosti i procesa koji se, uz korištenje resursa, odvijaju unutar zdravstvene ustanove. Slijedom toga kvaliteta pružene zdravstvene usluge u velikoj mjeri određena je kvalitetom upravljanja. Stoga je kvalitetno upravljanje *conditio sine qua non* kvalitetne zdravstvene usluge.

## **VI. KORISTI OD UVOĐENJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM**

Uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2000 rezultira slijedećim koristima za organizaciju:

- jednoznačno definiran način postupanja i odgovornosti na svim razinama organizacije
- samoprovjera sustava upravljanja i analiza povratnih informacija temelj su planiranja budućih aktivnosti
- primjena korektivnih mjera omogućuje da se greške identificiraju, analiziraju njezini uzroci te predlože i provedu korekcije dijelova sustava kako bi se isti uskladio sa zahtjevima norme i dokumentacije sustava
- primjena preventivnih mjera smanjuje mogućnost nastanka greške, a time i troškova, čime se povećava efikasnost sustava i zadovoljstvo korisnika /stranke/ i svih zainteresiranih strana
- periodično izvješćivanje managementa organizacije o funkcioniranju sustava omogućuje mu stalni nadzor nad procesima i aktivnostima
- sustavna primjena mehanizama koje zahtjeva norma ISO 9001 pruža mogućnost za stalna organizacijska i procesna poboljšavanja i unapređivanja sustava upravljanja

## **VII. ZAKLJUČAK**

Temeljna zadaća i razlog postojanja javne uprave jest da ona mora biti učinkovit servis građana i ostalih korisnika njezinih "usluga". Efikasnost javne uprave očituje se u ujednačenoj kvaliteti i brzini rješavanja zahtjeva, dostupnosti informacija, transparentnosti djelovanja i poštivanju načela legaliteta i javnosti rada, na svim razinama, od lokalne do državne. Stupanj efikasnosti javne uprave upravo je proporcionalan dinamici gospodarskog napretka, a time ujedno i ukupnog prosperiteta šire društvene zajednice.

Istarska županija prihvatila je izazov te učinila pomak ka kvaliteti kao temeljnom načelu vlastitog rada i poslovanja; ključni faktor uspjeha uvedenog sustava upravljanja zasigurno je odlučnost, stvarna opredijeljenost i aktivno sudjelovanje njezinog vodećeg managementa, te cjelokupnog stručnog osoblja županijske administracije.

Kontakt:

Vesna Pavletić, dipl. iur.

52100 Pula

Flanatička 29

Tel. 052/372-164

Fax. 052/372.165

e-mail [vesna.pavletic@istra-istria.hr](mailto:vesna.pavletic@istra-istria.hr)