



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

BACHELOROPPGAVE

Av Knut Helge Steinsvåg og Bjarte Kenneth Eide

Studieretning: Helse, Miljø, Sikkerhet og Kvalitet

Status og behov for rapporterings- systemer innen kvalitet og sikkerhet for små og mellomstore bedrifter i Norge





HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND

Høgskolen Stord/Haugesund
Studie for ingeniørfag
Bjørnsonsgt. 45
5528 HAUGESUND
Tlf. nr. 52 70 26 00
Faks nr. 52 70 26 01

Oppgavens tittel		Rapportnummer
Status og behov for rapporteringssystemer innen Kvalitet og Sikkerhet i små og mellomstore bedrifter i Norge		<i>(Fylles ikke ut)</i>
Utført av Bjarte Kenneth Eide Knut Helge Steinsvåg		
Linje Ingeniørlinje		Studieretning Helse, Miljø, Sikkerhet og Kvalitet
Oppdragsgiver: Hatteland Computer	Innlevert dato 5. Mai 2008	Veiledere: Sigurd Håkonsen (Intern) Sven Åge Hjorteland (Ekstern)

Ekstrakt

Denne rapporten tar for seg status og behovet for et avvik og rapporteringssystem for små og mellomstore bedrifter i Norge.
Det er brukt fire metoder for å komme frem til et resultat.
Resultatene er gjort ut fra en objektiv vurdering



FORORD

Rapporten er utarbeidet i forbindelse med Bachelour – oppgaven ved HMS/K - Ingeniørutdanningen ved Høgskolen Stord/Haugesund. Prosjektet ble gjennomført våren 2008.

Utgangspunktet for oppgaven var prosjektgruppens ønske om fordypning i emne kvalitet og sikkerhetsstyring. Det hevdes at små og mellomstore bedrifter har utfordringer med kvalitet og sikkerhetsarbeidet. Det er på bakgrunn av dette gruppen har valgt å fokusere på hvordan rapportering av avvik og uønskede hendelser foregår i små og mellomstore bedrifter i Norge.

En har gjennom oppgaven stilt to sentrale spørsmål:

1. Hvordan er statusen og hvilke rapporteringssystem blir brukt?
2. Er det behov for et enklere rapporteringssystem?

Hatteland Computer har i dag et ferdigutviklet databasert verktøy til bruk innenfor rapportering av avvik og uønskede hendelser. Dette verktøyet er kun prøvd ut i noen få virksomheter da de er usikre på om produkter er godt nok utviklet til å tilfredsstillende behovene til små og mellomstore bedrifter.

Rapporten henvender seg i første rekke til Hatteland Computer der en håper firmaet drar nytte av den i fremtidig arbeid. Viser til kapitlet om metoder og spørreundersøkelse som danner hovedgrunnlaget for rapporten.

Vi vil rette en stor takk til Managing Director Sven Åge Hjorteland for god veiledning og nyttedyll informasjon om verktøyet. Hjortelands positive holdning og det gode samarbeidet i prosjektet har vært en god motivasjon. Vi vil også rette en stor takk til vår interne veileder og lærer Sigurd Håkonsen for god veiledning og konstruktiv kritikk underveis

Knut Helge Steinsvåg

Bjarte Kenneth Eide



Innholdsfortegnelse

FORORD.....	i
Innholdsfortegnelse	ii
Figurliste	iii
Tabelliste	iii
Sammendrag.....	iv
Kap 1 INNLEDNING	1
1.1 Tema og bakgrunn.....	1
1.2 Formål med oppgaven	4
1.3 Problemstilling	4
1.4 Avgrensning.....	5
1.5 Om Jakob Hatteland Computer AS.....	5
1.6 Begreper	6
Kap 2 Metoder.....	7
2.1 Prosess.....	7
2.2 Valg av metoder.....	8
2.2.1 Spørreundersøkelse per telefon.....	8
2.2.2 Besøk av bedrift fra hver bransje.....	9
2.2.3 Kontakten med et bransjeforbund	9
2.2.4 Databaserte rapporteringssystemer på markedet	9
Svakheter	10
2.2.5 Drøfting av framgangsmåte.....	10
Kap 3 Kartlegging og resultat	11
3.1 Spørreundersøkelse per telefon	11
3.1.1 Generelt	11
3.1.2 Resultater	12
3.1.3 Diskusjon av resultater	24
3.2 Bedriftsbesøk av en bedrift fra hver bransje	25
3.2.1 Generelt	25
3.2.2 Resultater	25
3.2.3 Diskusjon av resultater	33
3.3 Kontakt med bransjeforbundene i hver bransje	34
3.3.1 Generelt	34
3.3.2 Resultater	34
3.3.3 Ide om bransjeforbundet som felles database-server innen rapportering for medlemsbedriftene.....	38
3.3.4 Diskusjon av resultater	39
3.4 Databaserte rapporteringssystem på markedet	40
3.4.1 Generelt	40
3.4.2 Resultat ut fra bedrift og bransjeforbund	40
4.3.3 Vurderinger gjort av studentene	41
4.3.4 Forenklingsmulighet ved datarapportering i fremtiden.....	43
Kap.4 KONKLUSJON.....	44
REFERANSER.....	I

Figurliste

Figur 1: Biohuset Hamar tatt av: Joachim Seehusen fra Teknisk Ukeblad, Publisert: 22.03.2007

Figur 2: Hatteland Solutions Hovedkontor i Vats

Figur 2: Prosesskart over rapportløsningen

Figur 3: Bransjeforbundet som felles database - server

Figur 4: Vurderingsmatrise for databaserte rapporteringssystem

Figur 5: Forbedringskiosk

Tabelliste

Tabell 3.1.2.1: Farlige arbeidsoperasjoner

Tabell 3.1.2.2: Prosedyre for ulykkesrapportering

Tabell 3.1.2.3: Prosedyre for ulykkesforebygging

Tabell 3.1.2.4: HMS møte med ansatte

Tabell 3.1.2.5: Tema på HMS møte

Tabell 3.1.2.6: Fokus på viktigheten med rapportering

Tabell 3.1.2.7: Type rapporteringssystem

Tabell 3.1.2.8: Vurdering av rapporteringssystem

Tabell 3.1.2.9: Antall innkomne RUH og RUK

Tabell 3.1.2.10: Hva blir registrert

Tabell 3.1.2.11: Prosedyrer for gjentatte feil

Tabell 3.1.2.12: Hvor ofte er det revisjon

Tabell 3.1.2.13: Hyppighet av risikovurdering

Tabell 3.1.2.14: Nødvendig Kvalitet og HMS opplæring

Tabell 3.1.2.15: Tilgjengelig værneutstyr

Tabell 3.1.2.16: Ansattes kjennskap til HMS datablad

Tabell 3.1.2.17: utfordringer i bransjen

Tabell 3.2.2.1: Hvordan rapporteringa foregår

Tabell 3.2.2.2: Type rapporteringssystem og hva som blir registrert

Tabell 3.2.2.3: Føring av statistikk

Tabell 3.2.2.4: Kundeklagebehandling

Tabell 3.2.2.5: Vil databasert rapporteringssystem lette arbeidet i bransjen

Tabell 3.2.2.6: Største utfordringer i bransjen

Tabell 3.2.2.7: Tidsbruk ved rapportering

Tabell 3.2.2.8: Positive erfaringer ved rapportering

Tabell 3.3.2.1: Forbundets erfaring med rapportering

Tabell 3.3.2.2: Statistisk materiale

Tabell 3.3.2.3: Fordelen med databasert rapporteringssystem

Tabell 3.3.2.4: Bransjeforbundets oppfatninger

Tabell 3.3.2.5: Resurs og tidsbruk

Tabell 3.3.2.6: Bransjeforbundets positive erfaringer

Tabell 3.3.2.7: Dataprograms innhold

Tabell 3.3.2.8: Hvilke opplysninger blir hentet ut frå rapporter

Sammendrag

Det er ikke mulig å forutse alle faresituasjoner som kan oppstå. Derfor vil det enkelte ganger inntreffe kritiske situasjoner som ikke er dekket av prosedyrer og som ikke håndteres av automatiske sikkerhetssystemer. Ved et oppegående kvalitet og sikkerhetssystem minimaliserer en farer for at slike uønskede hendelser kan oppstå. Et riktig fokus og et godt rapporteringssystem vil kunne fange opp noen av de farene som lurar bak hvert hjørne og i hver krok. Rapporten vil prøve å belyse noen av utfordringene som er i små og mellomstore bedrifter innenfor rapportering av avvik og uønskede hendelser.

Rapporten er basert på opplysninger gitt av bedrifter og bransjeforbund der en vil fokusere på behovene for databaserte rapporteringssystem i dag og i fremtiden. Som studenter er det valgt å holde et objektivt syn på innkomne opplysninger gjennom arbeidet. Dette er et ømtålig tema for mange bedriftseiere og en har gjennom arbeidet ballansert på en knivsegg.

Spørreundersøkelse per telefon til 125 små og mellomstore bedrifter i fem ulike bransjer. Dette er starten i en prosess med å kartlegge hvordan status og behov for et enklere rapporteringssystem er i Norge uavhengig av lokasjon. Undersøkelsen er anonym for å få mest mulig ærlige svar. Ut fra statistikkene er det tydelig behov for et enklere og mer rasjonelt rapporteringssystem.

Bedriftsbesøk av en til to bedrifter i de fem ulike bransjene der en har kvalitetssikret statistikken fra forrige undersøkelse og diskutert de enkeltes bedrifters utfordringer og behov for rapporteringssystemer. De fleste bedriftene kunne bekrefte resultatene fra spørreundersøkelsen og er positive til at bedriften og bransjeforbundet kunne være en resurs og pådriver til å rette et bedre fokus på rapportering.

Det ble valgt ut et bransjeforbund der en har diskutert resultatene fra undersøkelsene sett fra forbundets side. Det ble og fremmet nye ideer hvordan forbundet kan påvirke og være en resurs i forbedringsarbeidet til medlemsbedriftene. Forbundet er positive til opplysningene, og ville bringe dette med på fellesmøte i mai/juni. Datoen er ikke satt. Det vart uttrykt et ønske om at studentene skulle presentere forslagene og resultatene på møte.

Siste del av prosessen er det valgt ut tre datarapporteringssystem der en har sett på brukervennligheten, pris og enkeltheten til noen av rapporteringssystemene som finnes på markedet ut fra opplysninger og erfaringer gjort av bedriftene som bruker slike system. Det er og utført en vurdering etter gruppens synspunkt.

Gjennom metodene i rapporten er det kommet tydelig frem at kostnad og effektivitet er sentrale temaer for næringslivet. Det er behov for enklere rapporteringssystem. Metodene belyser at de må være raske og enkle i bruk, billige i innkjøp og de må være brukervennlige uten å kreve ekstra personell. Behovet for opplæring og ledernes fokus er det viktigste punktet skal en få til et godt system.

Kap 1 INNLEDNING

1.1 Tema og bakgrunn

Et stort kvalitetsavvik vart gjort av NCC da de oppførte Biohuset i Hamar 5. Februar 2007. Bygningen raste sammen under bygging og viste i etterkant at flere fatale feil ble gjort. Det manglet sveis på avstivninger, bolter var underdimensjonert og avstivninger var fjernet før betonggulv seksjonene ble støpet. Dette medførte at gulvene klappet sammen som en kortstokk. Til alt hell skjedde dette etter arbeidstid og det var ingen personer til stede.



Figur 1: Biohuset Hamar tatt av: Joachim Seehusen fra Teknisk Ukeblad, Publisert: 22.03.2007

Bygg og anleggsnæringen har et dårlig rykte. Det kan stilles spørsmål om det må gå flere liv tapt før hendelsene blir tatt på alvor. Hendelsen har skjerpet NCC på grunn av at de sto i fare for å miste den sentrale godkjenningen. Hendelsen har i tillegg medført ekstra store kostnader. Byggeledere i samme bransje hevder at feil blir gjort, og feilene de gjør gjentas ofte.[1]

Det kan dras en sammenligning med denne hendelsen og Aleksander Kielland ulykken. Her var årsaken også sviktende kvalitet med at sveisen på et av skaftene var dårlig utført. Følgene av dette ble at 123 mennesker mistet livet. Etter dette satte Offshore – næringen et omfattende arbeid innenfor forebyggende kvalitet og sikkerhet.

Næringslivet på land har tatt etter offshorenæringens måte for å drive virksomheten på med tanke på kvalitet og sikkerhet. Allikevel opplever vi tilsvarende hendelser som den på Hamar i 2007.



I Norge berøres bedriftene av mange lover og forskrifter sammen med et stadig strengere kundekrav. I Norge var det pr. 1.7.1992 nær 800 gjeldende lover og et meget stort (men ukjent) antall forskrifter som på en eller annen måte berører næringslivet. Lovverket er ikke logisk oppbygd, og den statlige myndighetsfordelingen følger ofte grenser som er lite rasjonelle eller effektive sett fra næringslivets side.

Stiftelsen Lovdata har gjort et forsøk på å endre dette ved å bygge opp en elektronikk database. Dette er den kilden som har det mest komplette og ajourførte samling av norske lover, statlige og kommunale forskrifter, høyesterettsdommer samlet på en plass. [2]

Det er god butikk i et godt Kvalitet og HMS – system. ”Gjort riktig til rett pris første gang” er de viktigste faktorene til et godt kvalitetsprodukt.

Kvalitet og sikkerhetsstyring er nøkkelord for enhver bedrift som vil utvikle seg i et marked preget av hard konkurranse. [2]

Globaliseringen gjør at bedrifter i dag kan hente lavkostprodukter og tjenester over landegrensene. Raske endringer i teknologi kan skape kostnadsulempere raskt. Høye lønninger fører til automatisering av produksjon og knapphet til råvarer. Det er ikke lenger nok å ha tilgang på resurser, man må bruke dem effektivt. Derfor blir fokuset på en bærekraftig produksjon sterkere og mer omfattende enn noen gang. Dette setter søkelyset på ledelse og kontroll.

I enhver bedrift og på ethvert kontor finnes det en skult virksomhet som bare frembringer avvik. Kostnadene forbundet med *resultatavvik* i denne produksjonen er de vanligste ikke-kvalitetskostnadene: *”kostnader som påløper for å påse og sikre kvalitet, samt tapene som påløper når tilfredsstillende kvalitet ikke oppnås”,* eller sagt på en annen måte: *”forskjellen mellom de virkelige kostnadene bedriften har og de kostnadene den ville ha hatt om feil ikke ble begått og om det hersket visshet om at feil ikke ville kunne forekomme”.*

Disse kostnadene er en del av virksomhetens totale avvikskostnader. Som regel utgjør de minst 10 – 20 % av omsetningen. I tillegg til disse kommer kostnader på grunn av misstilpasning mellom behov og produkttegenskaper. Det samme gjør tap på grunn av tapt salg som skyldes etisk/moralske spørsmål. [2].

Eksempel:

En produsent av kopimaskiner opplevde at en konstruksjonsfeil på en egenkonstruert komponent levert fra en underleverandør først ble oppdaget etter at den første serien med nye produkter befant seg ute i markedet. Det kostet bedriften ca. 564 000 dollar å rette feilen. Det ble senere anslått av hvis feilen var blitt avslørt tidligere, ville kostnaden blitt henholdsvis ca. 170 000 dollar (reparert før utsendelse på markedet). Den ville kostet ca. 370 dollar ved å reparert feilen før montasje, og ca. 180 dollar viss feilen ble avslørt i mottakskontrollen. Ved å oppdage feilen allerede ved tegnebrettet, ville feilen kun ha kostet ca. 35 dollar. En kan da tenke seg til hva det vil koste for eksempel Volvo fabrikken å kalle inn alle ett års gamle biler på grunn av en feil på for eksempel airbag systemet eller en annen produksjonsfeil. [2]



Hva er da årsaken til at så mange bedrifter ikke tar dette på alvor?

De fleste bedrifter står ovenfor store utfordringer med tanke på myndighetskrav og alle kundekrav som til enhver tid kreves i et marked preget av mye arbeid og mangel på arbeidskraft. Det er derfor ikke lett å prioritere det arbeidet som går på å bygge opp et godt rapporteringssystem for å sikre god kvalitet og sikkerhet både for bedriftens økonomi og ikke minst for de arbeiderne som skal utføre arbeidet på en trygg og sikker måte.

Tar en seg allikevel tid til å bygge et godt system selv om det er travle dager, vil en møte dårlige tider på en bedre og sikrere måte enn bedrifter som ikke har bygget opp et godt system. Det er bedrifter som kan dokumentere et godt kvalitetssystem som vil være førsteprioritet ved utlevering av nye jobber og tjenester.

”Brent barn skyr ilden”, er et ordtak og betyr at en ikke gjør samme feil to ganger. Flere norske bedrifter kan legge fram ulykkesstatistikk som viser at et aktivt og engasjert ulykkesforebyggende arbeid gir resultater i form av færre skader og mindre sykefravær sammen med økt produktivitet og bedre kvalitet på prosess og produkter. Det er spesielt bedrifter som jobber opp mot oljesektoren eller i en virksomhet hvor kunden krever et dokumentert system som har fått dette til selv med få ansatte i bedriften. Disse bedriftene har sett at de beste resultater kommer med systematiske forbedringer, ikke ved skippertak. Riktig gjort første gang lønner seg. Det er dårlig butikk å ta sjanser. Det er bedre og billigere å forebygge enn å reparere.

Dessverre er det også mange bedrifter som ikke prioriterer dette like høyt. Mange bedriftseiere er engstelige for å rapportere ulykker på grunn av at det ikke skal vises utad at det forekommer uregelmessigheter i deres bedrift. Det kan fort bli skjebnesvangert ved ikke å ta dette problemet på alvor. Det er disse bedriftene som står i siste rekke når nye oppdrag skal utleveres spesielt i dårligere tider.

For å bygge kvalitet i en bedrift må en lære av egne feil ved å finne årsaken til hva som skjedde for deretter å kunne iverksette tiltak for å hindre at de skjer igjen. Et effektivt rapporteringssystem kan derfor være det viktigste verktøyet en kan ta i bruk for å bygge kvalitet og sikkerhet i bedriften. Da blir det lettere finne ut hvor en skal sette inn de nødvendige tiltakene som er ulykkesforebyggende, økonomibesparende, gir økt kvalitet, bedre trivselen, unngår unødvendig tidsbruk ved kundebehandling og ikke minst få motivert arbeiderne til og nå et felles mål.

Rapporten går ut på å finne ut hvordan statusen er i små og mellomstore bedrifter med tanke på rapportering av avvik og uønskede hendelser. Vil også undersøke om det er behov for et enklere databasert rapporteringssystem eller om de systemene bedriftene har i dag er gode nok.

Det vil i rapporten bli brukt fire metoder for å komme frem til et resultat. De ene er telefonundersøkelse, andre er bedriftsbesøk, tredje er kontakt med bransjeforbund og til slutt den fjerde som er en analyse av noen databaserte rapporteringssystem som finnes på markedet.



1.2 Formål med oppgaven

Hatteland Computer har i dag et enkelt og effektivt dataverktøy for registrering av avvik og uønskede hendelse som er tatt i bruk av enkelte bedrifter og enkelte offentlige kontor. Verktøyet har navnet "Crescendo".

Målet med oppgaven er å finne ut om dette verktøyet er godt nok utviklet til å tilfredsstillende behovet små og mellomstore bedrifter i Norge har med tanke på registrering av avvik og uønskede hendelser.

1.3 Problemstilling

Å kartlegge status og behovene små og mellomstore bedrifter i Norge har, er en krevende og utfordrende prosess. Det er store variasjoner og ulikheter i de forskjellige bransjene på hvordan de driver virksomheten og hvilke krav de står ovenfor. Bransjene har allikevel noen felles utfordringer. Disse kan være:

- Bedre kontroll
- Utnytte ressursene bedre
- Effektiv besparelse
- Unngå ulykker
- Få ned sykefraværet

Er Crescendo godt nok utviklet til å tilfredsstillende behovene som finnes i bransjene eller må hver bransje ha sitt eget system? Dette og flere problemstillinger vil en gjennom rapporten prøve å belyse.

Primært ble det arbeidet med følgende oppgaver i prosjektet:

- Å innhente informasjon gjennom en spørreundersøkelse per telefon med minst 25 bedrifter i hver bransje og av fem ulike bransjer
- Besøke en bedrift fra hver bransje for å kartlegge grundigere hvordan registrering av avvik og uønskede hendelser foregår
- Ta kontakt med bransjeforbundene for å hente ut informasjon og statistikker samt å diskutere utfordringene bransjen. Komme med ideer til bransjeforbundet om tema til kampanjer og andre mulige løsninger hvor kvalitet og sikkerhetsstyring er hovedtema.
- Analyse av forskjellige databaserte rapporteringssystem på markedet.

I prosessen dukket det opp følgende problemstillinger:

- Flerkulturelt arbeidsmarked
- Kostnad og tid til innføring av et dataverktøy
- Skal en skreddersy program til hver bedrift eller kan en lage et felles program som kan dekke alle bransjer
- Må være enkelt å administrere
- Bør gis opplæring i bruk av programmet

1.4 Avgrensning

Hatteland Computer AS har valgt å fokusere på små og mellomstore bedrifter når de har valgt ut kundegruppe for Crescendo.

Norske bedrifter består av utallige bransjer og bedrifter. Gruppen har gjort en avgrensning på fem ulike bransjer og 25 bedrifter i hver bransje i denne rapporten for å kartlegge hvordan registrering av avvik og uønskede hendelser foregår, og om det er noen likhetstrekk mellom bransjene.

1.5 Om Jakob Hatteland Computer AS

Jakob Hatteland Elektronikk AS ble grunnlagt i 1971 og var en distributør av elektroniske komponenter.

Jakob Hatteland Computer AS er et av mange selskap i The Hatteland Group, og driver i hovedsak med ERP System, automatisert lagersystem, web – løsninger og IT – operasjonstjenester. Hovedkontoret ligger i Nedre Vats utenfor Haugesund. Totalt i The Hatteland Group er det ca. 250 ansatte.



Figur 2: Hatteland Solutions Hovedkontor i Vats



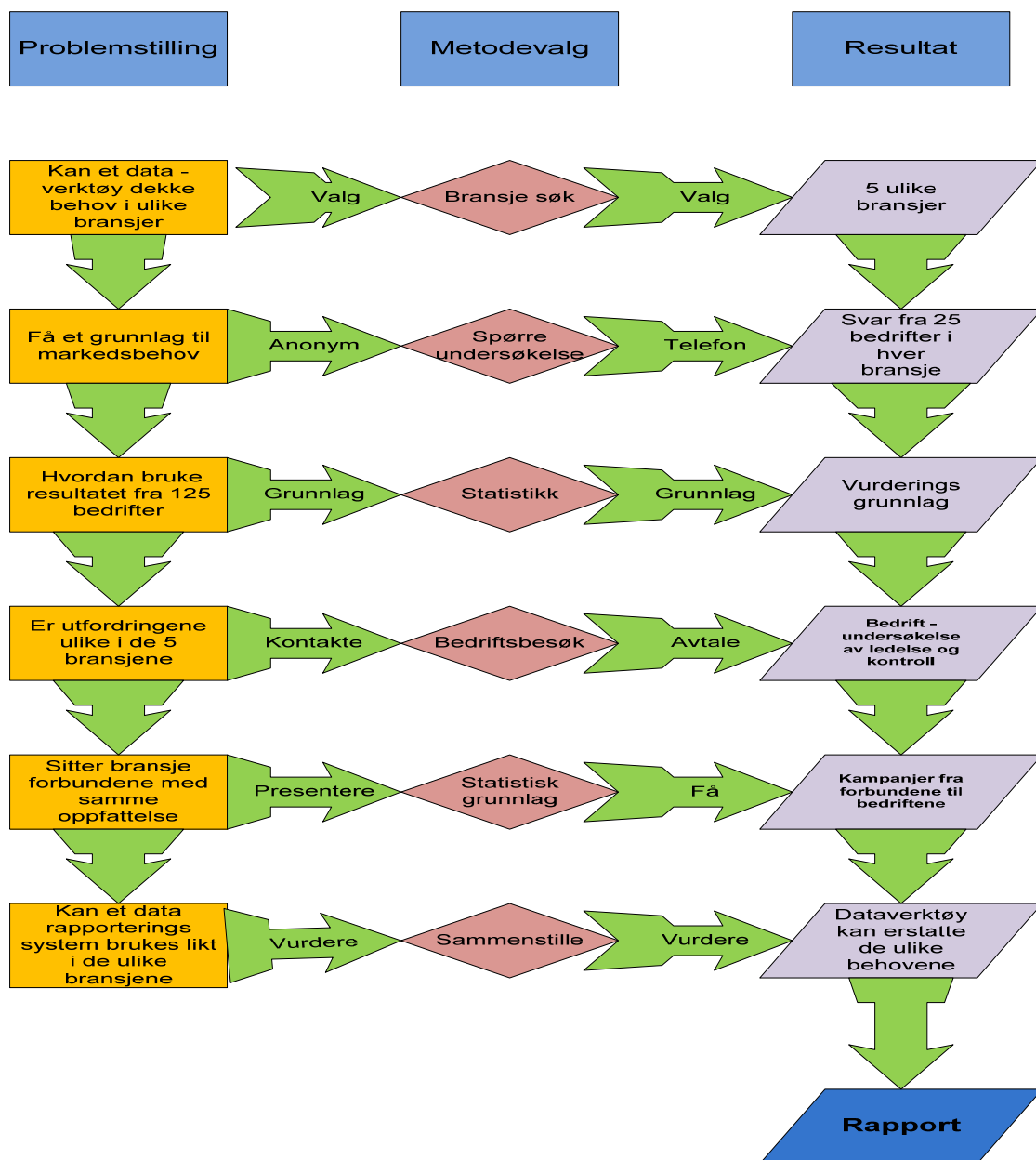
1.6 Begreper

HMS/K	–	Helse, Miljø, Sikkerhet og Kvalitet
Kvalitet	–	Hvordan sammensatt
Avvik	–	Mangelfull oppnåelse av spesifiserte krav
Bruker	–	Person som bruker et program
RUH	–	Rapport om uønskede hendelser
RUK	–	Rapport om uønsket kvalitet
AMU	–	Arbeidsmiljøutvalg
PDA	–	Håndterminal til bruk ute i felt av arbeider
RTV	–	Rikstrygdeverket
IA	–	Inkluderende arbeidsliv
PVU	–	Personlig verneutstyr
H – verdi	–	Fraværsskade dager per en million arbeidstimer
Munn til Munn metode	–	Samtale mellom to personer
BNL	–	Byggenæringens Landsforbund
NRL	–	Norges Rørleggers Landsforbund
KS – Systemer	–	Kvalitetssikringssystemer
Nivå 1 – Bruker	–	Person som rapporterer avvik eller RUH
Nivå 2 – Bruker	–	Nærmeste leder
Nivå 3 – Bruker	–	HMS – personell som lukker avvik

Kap 2 Metoder

2.1 Prosess

Spørsmålene i problemstillingen danner utgangspunktet for hvordan oppgaven skulle struktureres og løses. For å komme frem til ønskede resultater ble ulike metoder nyttet. Figuren under viser sammenhengen mellom problemstilling, metodevalg og resultat.



Figur 3: Prosesskart over rapportløsningen

2.2 Valg av metoder

For å få et bredt grunnlag hva statusen er i dag og hvilke behov de enkelte bedrifter har, er det tatt utgangspunkt i 125 bedrifter fordelt på fem ulike bransjer. Bransjevalgene er gjort tilfeldig og bransjene representerer et bredt område av bedriftene i Norge.

1. Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid
2. Langtransport, varetransport og avfallstransport
3. Industri, skipsindustri og mekanisk industri
4. Industrivareleverandør og byggevarekjeder
5. Fiskeforedling og oppdrettsnæringen

Metodene som er benyttet i rapporten er:

- Telefonintervju med bedrifter spredd rundt om i Norges land
- Bedriftsbesøk til en bedrift i hver bransje hvor en går mer spesifikk inn i utfordringene
- Kontakt med et bransjeforbund for å kartlegge status og behov, og hva de gjør for å påvirke medlemsbedriftene.
- Analysering av tre ulike databaserte rapporteringssystemer brukt av bedrifter. Denne er todelt.

2.2.1 Spørreundersøkelse per telefon

Denne undersøkelsen er starten på prosessen i kartleggingen. Intervjuene ble foretatt per telefon av bedrifter tilfeldig valgt rundt om i Norge. Dette for å kartlegge status og behov innenfor rapportering uavhengig av lokasjonen til bedriften. Det er også presisert ovenfor bedriftene at firmanavnene ikke blir brukt i rapporten. Dette gir anledning til ærlige svar.

Fleste bedrifter var positive til undersøkelsen og det viste på åpenheten en møtte både fra daglig ledere og HMS – personell.

Fordeler:

En når mange bedrifter på kort tid uavhengig av lokasjon. Dette gir et bredere grunnlag til en god statistikk over hvordan status og behov er i Norge.

Svakheter:

Der er ingen garanti for ærlige svar fra bedriftslederne og HMS – personell. En får kun en indikasjon på hvordan rapporteringen foregår i de forskjellige bedriftene. Denne undersøkelsen alene gir ikke nok informasjon til å beslutte om databasert rapporteringssystem er det rette verktøyet.



2.2.2 Besøk av bedrift fra hver bransje

Hensikten med et bedriftsbesøk fra hver bransje er å få en gjennomgang av hvordan rapporteringen foregår i bedriften, hvilke statistikker som er ført og hva slags rapporteringssystem bedriften bruker.

Hvordan bedriften stiller seg til et databasert rapporteringssystem. Vil dette kunne lette arbeidet med blant annet å få bedre oversikt over forbedringsområdene og for å redusere uønskede hendelser og økonomiske kostnader.

Fordeler:

Ut fra spørreundersøkelsen kan en diskutere resultatet med bedriftsledere og ansatte om situasjonen er slik undersøkelsen viser.

En får et annet inntrykk av hva de er gode på og forbedringspotensialene i bedriftene. Det blir diskutert mer grundig fordelene med rapportering ved å kunne vise skisser og forklare hvordan et databasert rapporteringsverktøy enkelt kan brukes i bedriften. En vil og få opplysninger over hva et slikt verktøy må inneholde.

Svakheter:

På grunn av tidspress var det bare anledning til noen bedriftsbesøk i hver bransje.

2.2.3 Kontakten med et bransjeforbund

Bransjeforbundet har påvirkningskraft til å gi et økt fokus på viktigheten og hensikten med et godt rapporteringssystem både for å redusere antall uønskede hendelser og avvik i små og mellomstore bedrifter. På grunn av liten administrasjon kan forbundet være en resurs og pådriver ved å øke fokuset på kvalitet og sikkerhetsstyringen. Da vil bedriftene kunne møte et strammere arbeidsmarked på en bedre måte i fremtiden.

Fordeler:

Bransjeforbundene er objektive og har dermed ingen økonomiske fordeler eller bakdeler med å bistå med opplysninger. En ser også at bransjeforbundene kan være en stor pådriver ovenfor medlemsbedriftene ved i gangkjøring av eventuelle kampanjer og et fellesstyrt rapporteringssystem [se figur 4].

Svakheter:

Svakheterne med denne type kartlegging er at en kan treffe bransjeforbund som ikke er samarbeidsvillige eller at de ikke kan bistå med relevante opplysninger. En kan og møte motgang og lite velvilje vis en går frem på feil måte.

2.2.4 Databaserte rapporteringssystemer på markedet

Det finnes mange databaserte rapporteringssystemer på markedet. Noen er enkle i bruk mens andre er tungvinte å betjene. Hensikten med et databasert rapporteringssystem er at det skal forenkle rapporteringen samt at det skal være lett å hente ut statistikk over forbedringsområdene. Noen systemer har lagt inn mye informasjon om hele Internkontrollsystem mens andre kun fokuserer på registrering av avvik og uønskede hendelser. Mange bedriftseiere hører på hva en selger anbefaler, eller hva kundene bruker, og blir kanskje mindre opptatt av å tilfredsstille behovet i bedriften.



Fordeler

Fordelen med et databasert rapporteringssystem er at en kan betjene store mengder informasjon på en rask og enkel måte. En vil lettere få oversikt over forbedringsområder og hente ut statistikker. Da kan en enkelt sette inn forbedringstiltak.

Svakheter

Det er svakheter med programmene. Det største problemet kan være at de som betjener programmene får manglende opplæring. Mange av programmene er store med mye informasjon. Kan dermed virke for avanserte og uoversiktlige. Programmene må ikke bli så store og vanskelige at en treng ekstra personell for å betjene systemet.

2.2.5 Drøfting av framgangsmåte

Det er et vanskelig og tidkrevende arbeid samtidig som det er interessant og spennende. En får et raskt innblikk i hvordan bransjene driver det daglige arbeidet med tanke på § 5.6 i Internkontrollen "Rapportering av avvik og uønskede hendelser. Utfordringen er å holde et objektivt syn gjennom rapporten.

Hvilken framgangsmåte en skal bruke i et oppdrag som dette kan sikkert diskuteres. Det er nok flere måter å løse en slik oppgave på.

Metodene som er brukt gir et overblikk over hvordan situasjonen er i små og mellomstore bedrifter i Norge. Skal og kunne kartlegge om Crescendo er godt nok utviklet til å tilfredsstille bedriftenes behov, eller om en må videreutvikle programmet for å kunne tilpasses markedet bedre.



Kap 3 Kartlegging og resultat

For å kartlegge om et databasert rapporteringsverktøy kan implementeres i det daglige HMS arbeidet i bedriftene uansett bransjeområde, er det brukt fire metoder.

Den første metoden er en spørreundersøkelse per telefon til bedrifter hvor en ser på status og behov for rapporteringssystem og om de bruker Internkontrollen aktivt.

Etter dette er det foretatt et bedriftsbesøk i hver bransje der en vil få et bedre innsyn i hvordan rapporteringen foregår, og hva som skal til for å få et bedre kvalitet og HMS – system.

Neste er kontakt med et bransjeforbund for å få et mer helhetsoverblick.

Forbundet kan være en pådriver til å samkjøre utfordringer og erfaringer bedriftene har i det daglige HMS – arbeidet.

Til slutt er det foretatt en helhetsvurdering av tre databaserte rapporteringssystem ut fra opplysninger fra undersøkelsene i rapporten. Det er også gjort en objektiv vurdering av rapportskriverne.

3.1 Spørreundersøkelse per telefon

3.1.1 Generelt

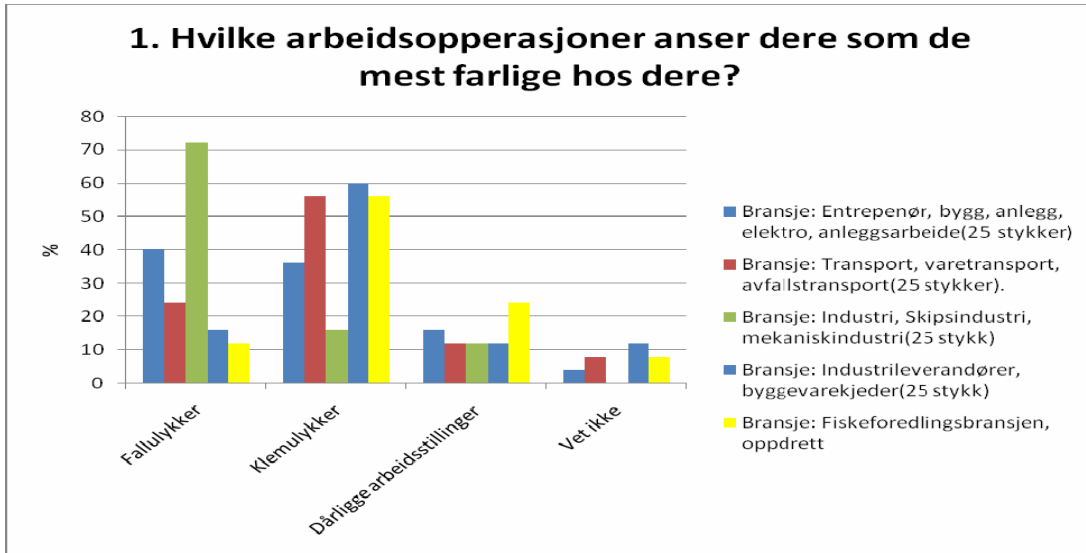
De fleste selskaper styres av regelverk, standarder og kontrakter og kundekrav. Selskapet har et ansvar for å dokumentere at virksomheten drives forsvarlig og innenfor disse rammene.

Alle bedrifter har krav om fastsatte mål. **[Internkontroll]**. Gjennom et godt avvik og rapporteringssystem hentes statistikker og resultater ut som er målbare.

Spørreundersøkelsen blir brukt for kartlegge status og behov.

3.1.2 Resultater

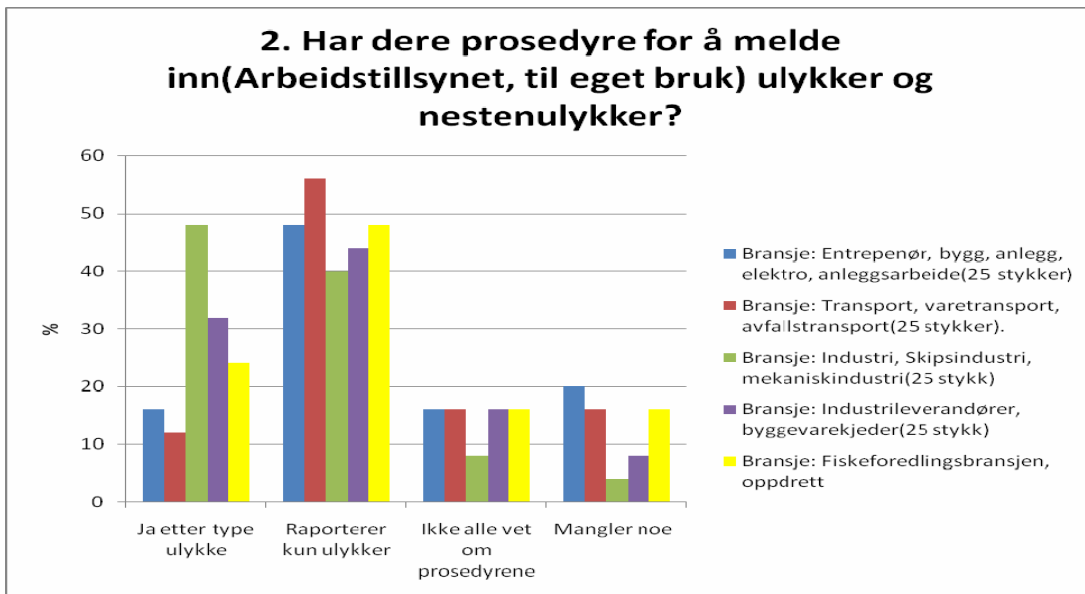
Undersøkelsen er objektiv og svarene er satt opp etter bedriftenes uttalelser om gjentagende problem i bransjene.



Tabell 3.1.2.1: Farlige arbeidsoperasjoner

Diskusjon: Hvilke arbeidsoperasjoner som er mest farlige i de enkelte bransjene er i og for seg ikke interessant i forhold til oppgaven. Det er nødvendig for rapportens helhetsvurdering at slike opplysninger også blir vurdert. Denne statistikken viser at det er mangelfull risikovurdering i enkelte bedriftene. Se resultat under kolonne "vet ikke". Dette er et avvik. For å forebygge skader og ulykker gjennomføres det en risikovurdering for å bedre rutinene.

Konklusjon: Arbeidstilsynet statistikker bekrefter at fall og klemulykker er de mest vanlige i Norge. Et viktig verktøy for å forebygge avvik, skader og nestenulykker er et oppgående rapporteringssystem.

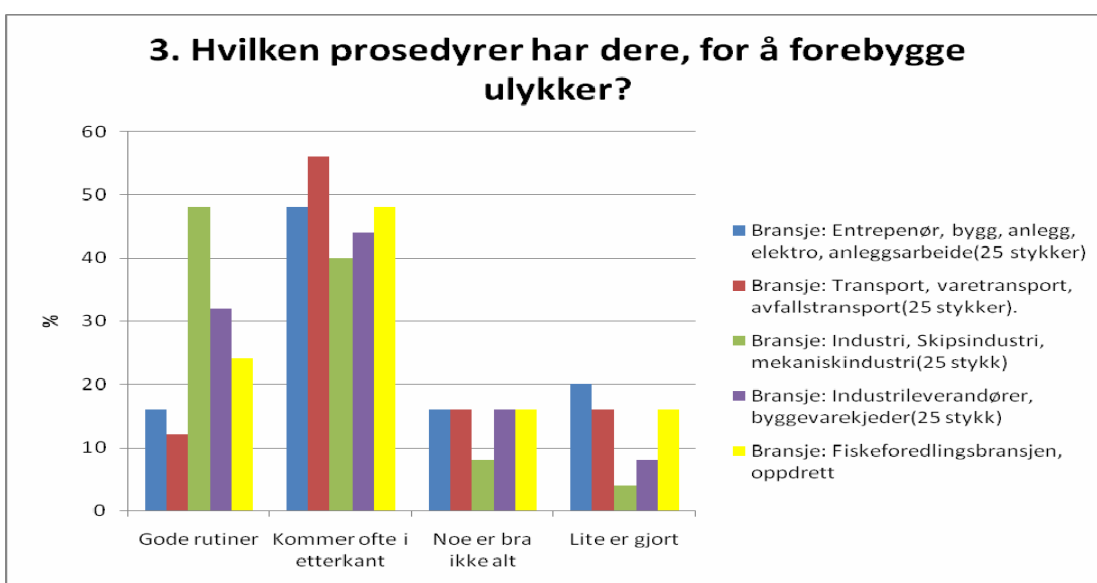


Tabell 3.1.2.2: Prosedyre for ulykkesrapportering

Diskusjon: Spørsmålet er stilt for å danne et bilde av hvilke prosedyrer som finnes i bedriftene og hva behovet er. En an hovedprosedyrene er å vite hvordan den enkelte skal forholde seg ved en ulykke eller skade. Statistikken viser at ikke alle har gode nok rutiner.

Ut fra statistikken er det om lag 60 % som kun rapporterer ulykker. Det blir ikke rapportert like mye nestenulykker og avvik. For å ligge i forkant av ulykker er det av betydning at også nestenulykker og avvik blir rapportert og registrert.

Konklusjon: Avviksregistrering av avvik og nestenulykker er å ligge i forkant for en ulykke.

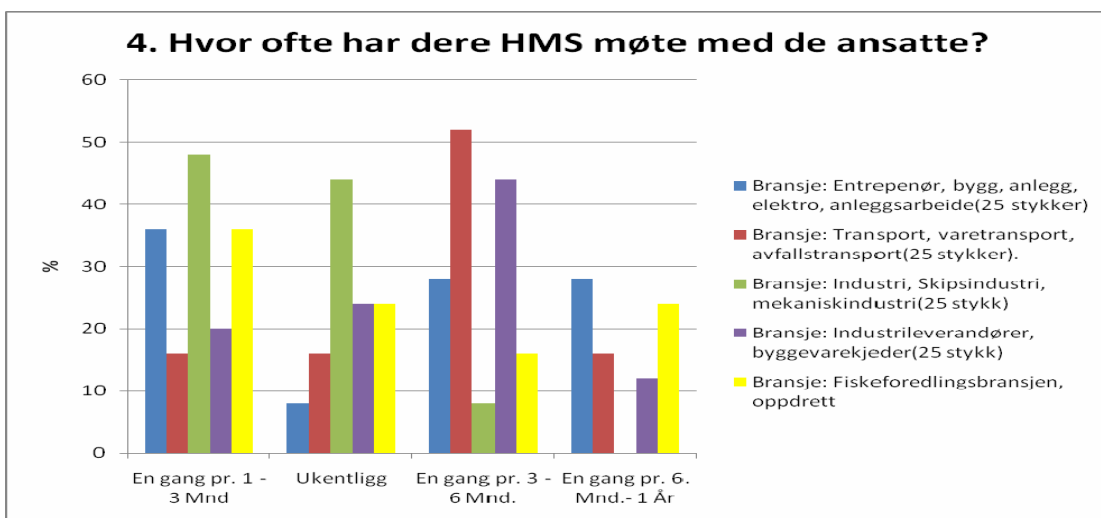


Tabell 3.1.2.3: Prosedyre for ulykkesforebygging

Diskusjon: Å kunne forebygge og hindre ulykker er det viktigste for alle. En kan på denne måten redusere sykefravær og i verste fall dødsulykke. Vi kan se at 20 % av de som driver innenfor entreprenør, bygg, anlegg, elektro, anleggsarbeid ikke har gjort så mye for å forhindre ulykker. Cirka 15 % innenfor samme kategori mener at "noe er bra ikke alt".

Når en skal forebygge ulykker eller skader er en ikke på rett spor vis en "kommer i etterkant av en ulykke". Statistikken viser at over 60 % av alle bransjene i undersøkelsen ofte kommer i etterkant.

Konklusjon: Alle bedrifter vil unngå ulykker og kunne gjøre grep i forhold til dette. Statistikken viser at det er manglene prosedyrer i bedriftene. Dette kan resultere i ulykker og skader på arbeiderne, utstyr og miljø. Her står noen bedrifter ovenfor utfordring.

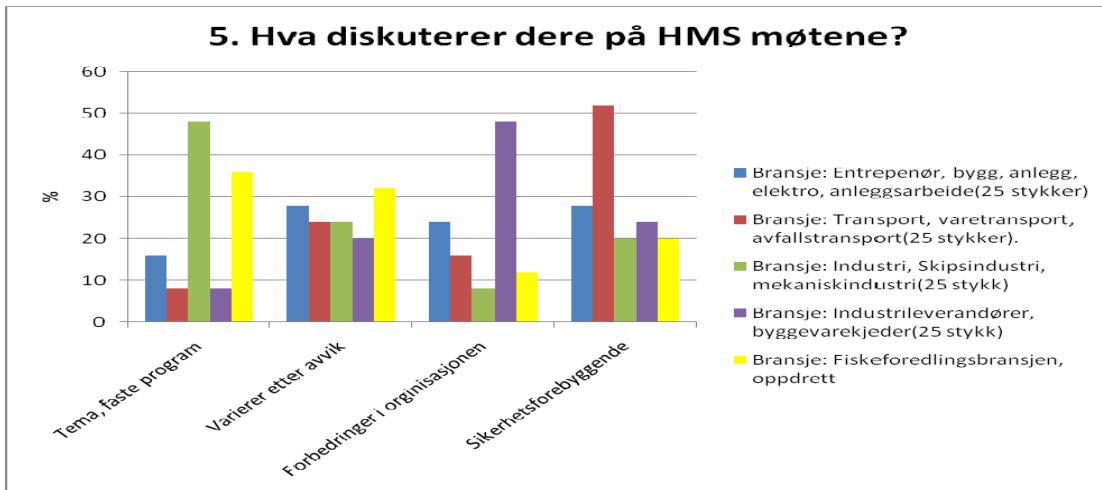


Tabell 3.1.2.4: HMS møte med ansatte

Diskusjon: Arbeidet med kvalitet og sikkerhet er å motivere, informere og forebygge. Arbeidslederne har en viktig rolle med å samordne arbeidet og gjennomføre dette arbeidet på arbeidsplassene.

Statistikken viser et varierende resultat. De bedriftene som har jevnlige møter gir uttrykk for at dette er viktig i det forebyggende arbeidet.

Konklusjon: Et HMS møte skal ikke være komplisert men er ment som en åpen dialog der en diskuterer problem og hvor en fremmer felles mål. På denne måten drar en nytte av hverandres erfaringer. Et godt rapporteringssystem gir gode statistikker over avvik og uønskede hendelser som diskuteres på HMS – møtene.

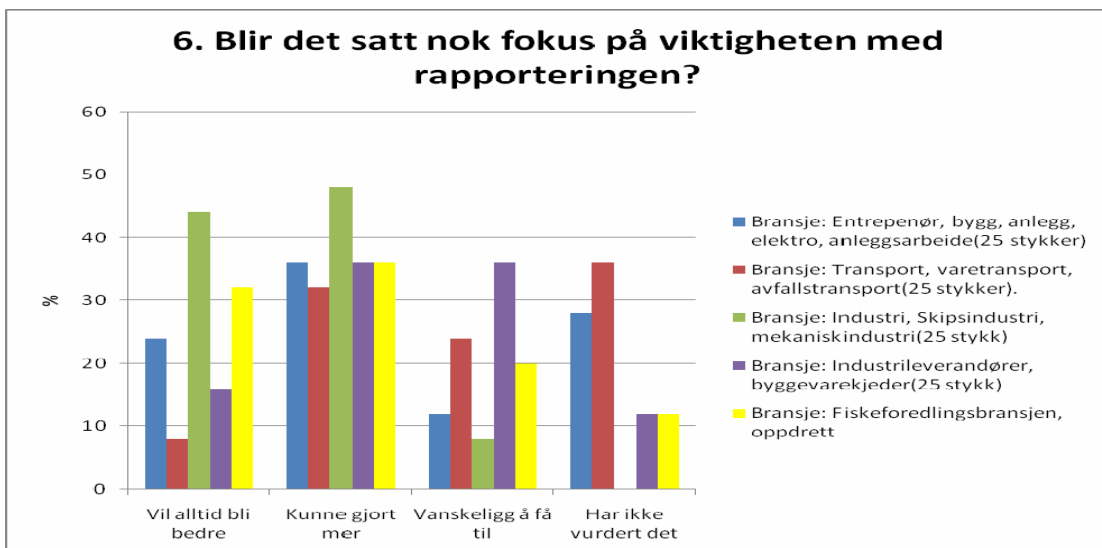


Tabell 3.1.2.5: Tema på HMS møte

Diskusjon: Hva de enkelte bedriftene diskuterer på et HMS møte er ulikt. Noen bedrifter har utarbeidet faste program med temaer som har vist seg å være vellykkede for den bedriften.

Alle bedriftene fikk et tilleggsspørsmål om de ble ”gjort mer i forhold til sikkerhet en til Miljø, Helse, og Kvalitet”. Svarene var at de fleste bedriftene har bedre fokus på sikkerhet og mindre på Helse, Miljø og Kvalitet.

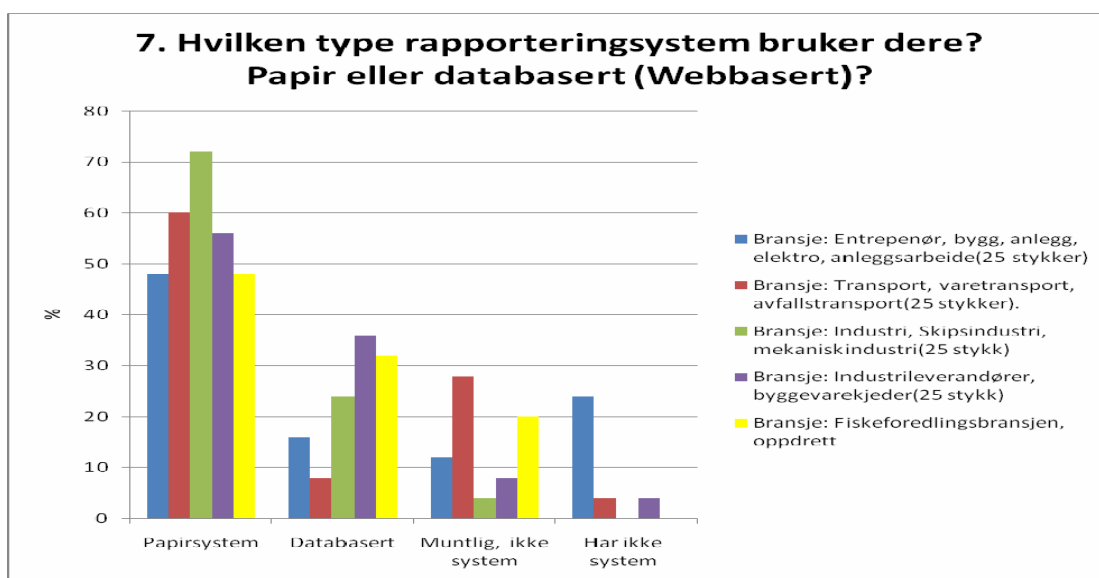
Konklusjon: De fleste HMS – møter er mer sikkerhet en mot Helse, Miljø og Kvalitet.



Tabell 3.1.2.6: Fokus på viktigheten med rapportering

Diskusjon: Skal et rapporteringssystem hvor en rapporterer inn avvik og uønskede hendelser fungere optimalt er en avhengig av at en rapporterer inn alle hendelser. Skal en kunne forebygge må en vite hvilke punkter en skal sette inn tiltak på for å få kontroll over problemområdene. Ledelsen må ha et målrettet fokuset for å få dette til. Med rett fokus og god motivasjon vil en i de fleste tilfeller få til et godt rapporteringssystem.

Konklusjon: At over 50 % av bedriftene sier at de vil bli bedre eller at de kunne gjort mer innen rapportering viser at det er vilje, men at ikke alle vet hvordan en kan få dette til. Med et databasert rapporteringssystem vil en raskt kunne kartlegge hvilke områder en kan bli bedre på og hvilke områder en allerede er bra på.

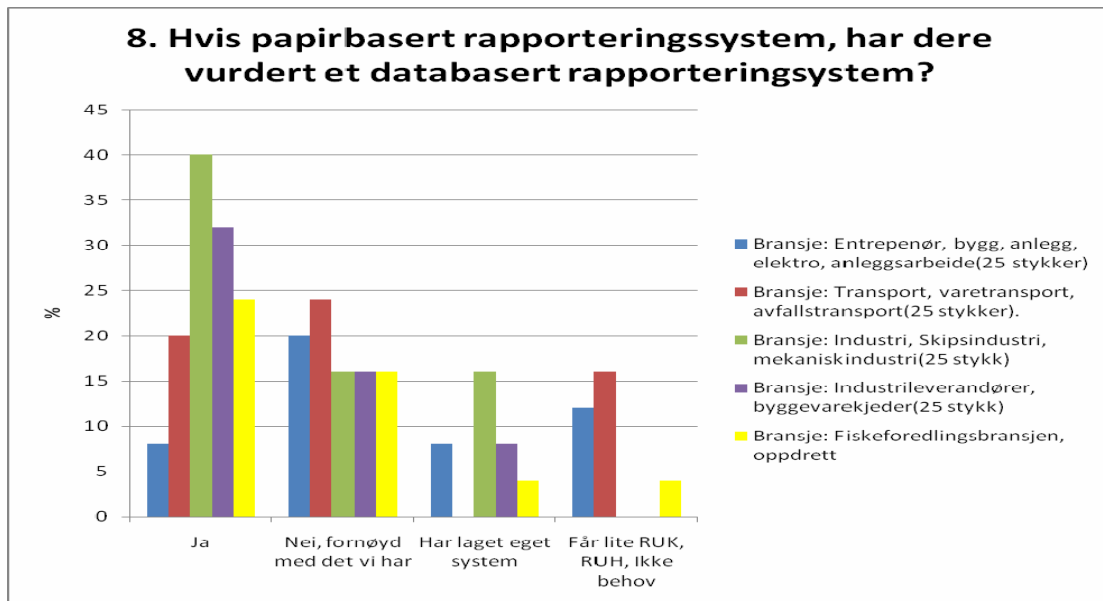


Tabell 3.1.2.7: Type rapporteringssystem

Diskusjon: Omtrent 57 % av alle bransjene har papirbaserte rapporteringssystemer. 70 % av industribedriftene bruker et papirbasert system, men har et levende system. Noen av grunnene kan være at de har strengere krav fra kunden, bedre ledelse og blir oftere kontrollert av Arbeidstilsynet. Noen bedrifter bruker muntlige beskjeder over hvilke tiltak en skal iverksette. En kan ikke utelukke at noen er flinke på dette området, men Internkontroll - loven krever at en skal dokumentere et forebyggende arbeide.

Konklusjon: De fleste bedriftene bruker enten muntlig, skriftlig, papirbaserte eller databaserte rapporteringssystem.

Et enkelt databasert rapporteringssystem hvor en lett kan hente ut statistikker og se hvilke områder som kan forbedres er av alles interesse.



Tabell 3.1.2.8: Vurdering av rapporteringssystem

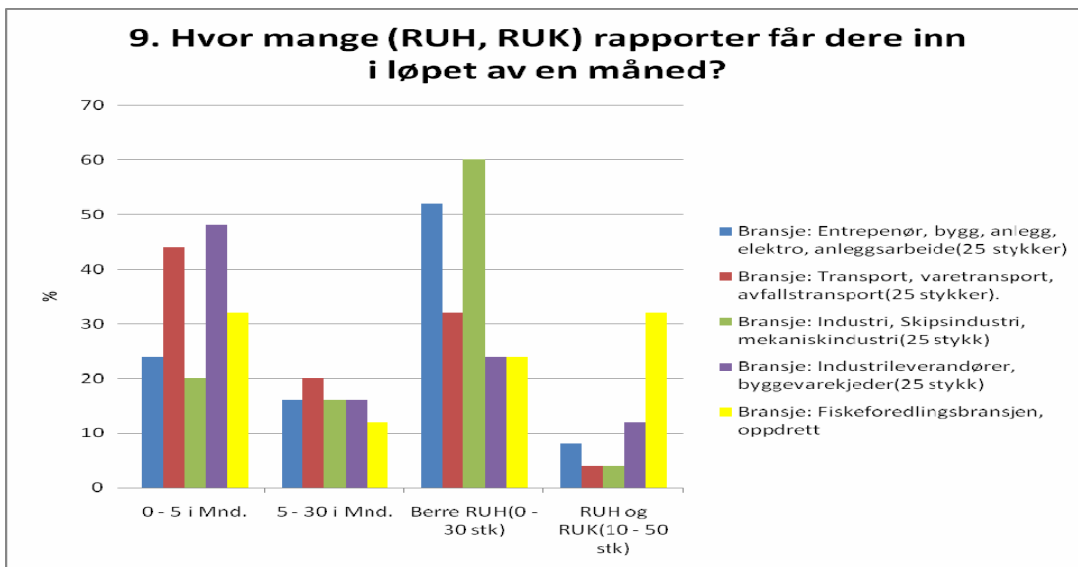
Diskusjon: Alle bedriftene som hadde papirsystemer fikk et tilleggsspørsmål før dette. "Føler dere at dere bruker unødig mye tid på å registrere inn avvikene og få en statistikk over dette"? De fleste bedriftene svarte at det gikk for mye tid til å få kontroll over avvikene og at de hadde problem med å lage og hente ut statistikker.. Mange bedrifter bruker Excel til denne jobben.

Mange bedrifter har vurdert et databasert rapporteringssystem men har ikke brukt tid på å finne ut hvilket program som er mest hensiktsmessig for bedriften.

Firmaene som lager og selger slike program gjør lite for at bedriften skal kunne betjene dette på en god måte.

Statistikken viser også at det er bedrifter som har laget et eget system på Excel. De har ikke reflektert over at dette fortsatt er et "papirsystem", hvor en legger inn informasjonen i Excel og får statistikker ut fra det. Dette forenkler ikke rapporteringen men gir en oversikt over forbedringsområdene.

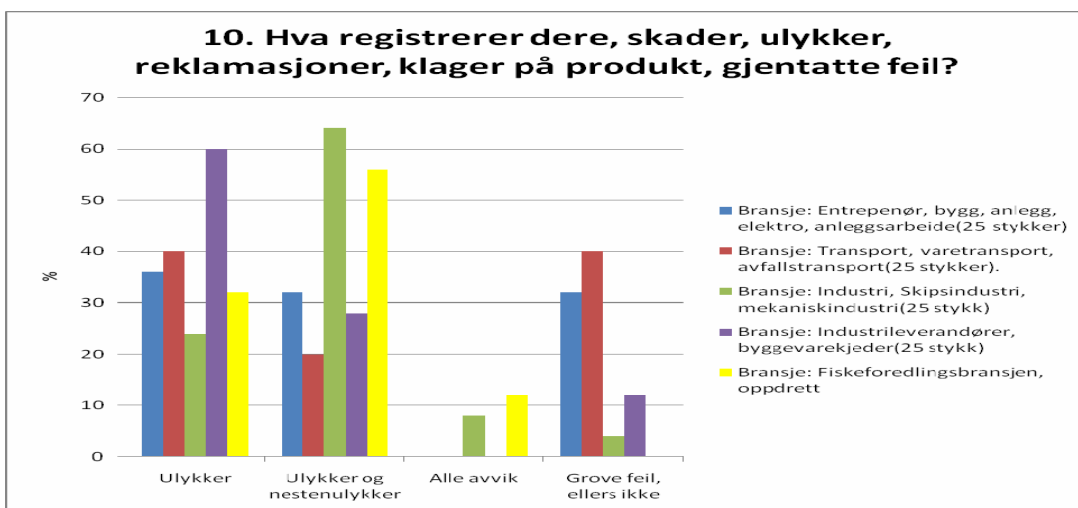
Konklusjon: Et enkelt databasert rapporteringssystem med riktig opplæring kan være det riktige valget for små og mellomstore bedrifter til å dokumenter de avvik og uønskede hendelser som finnes i bedriften.



Tabell 3.1.2.9: Antall innkomne RUH – RUK

Diskusjon: Spørsmålet er ikke direkte relevant men gir et overblikk over hva som blir registrert. Rapporteringen er varierende uavhengig av bransje og bedrift. De fleste bedriftene har ikke noe system til å registrere uønsket kvalitet bare uønsket hendelser. Bedrifter med få ansatte rapporterer lite avvik og uønskede hendelser.

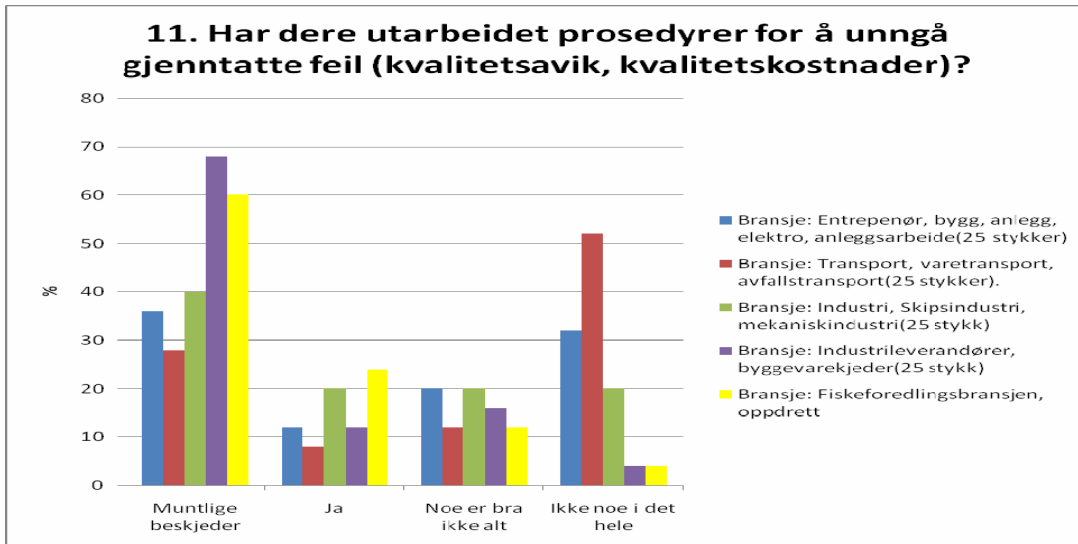
Konklusjon: Avvik som ikke blir registrert kan lett gjenoppstå.



Tabell 3.1.2.10: Hva blir registrert

Diskusjon: Statistikken viser at bedrifter registrerer mest skader og uønskede hendelser. Kvalitetsavvik blir sjeldnere registrert. Avviksregistrering skal være et forebyggende tiltak slik at gjentatte reklamasjoner og klager unngås. Mange bedrifter spenner under seg "den krakken de står på" med flotte internettsider. Her hevdes det at de har et oppegående kvalitetssystem med kunden i fokus.

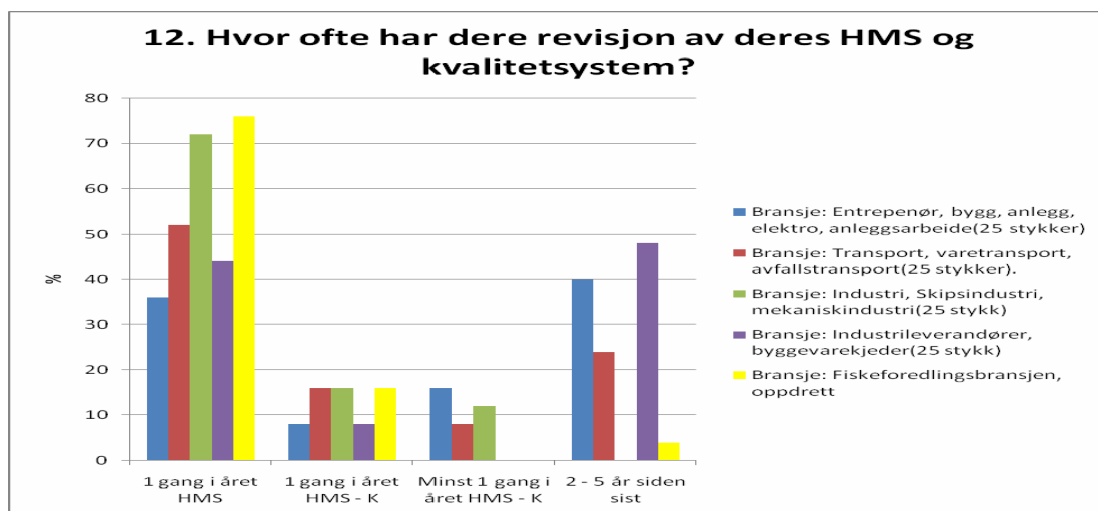
Konklusjon: De fleste bedriftene uavhengig av bransje har varierende rapportering. Et enkelt dataverktøy med riktig opplæring og motiverte ledere ville bedret situasjonene til mange bedrifter.



Tabell 3.1.2.11: Prosedyrer for gjenntatte feil

Diskusjon: Dette spørsmålet underbygger hva behov enkelte bedrifter har. Cirka 50 % svarer at de går på muntlige beskjeder og at dette ikke blir registrert. Faren for at kundens behov ikke blir godt nok ivaretatt er til stede. Nesten 70 % i entreprenør bransjen og 60 % i fiskeforedlingsbransjen bruker kun muntlige beskjeder.

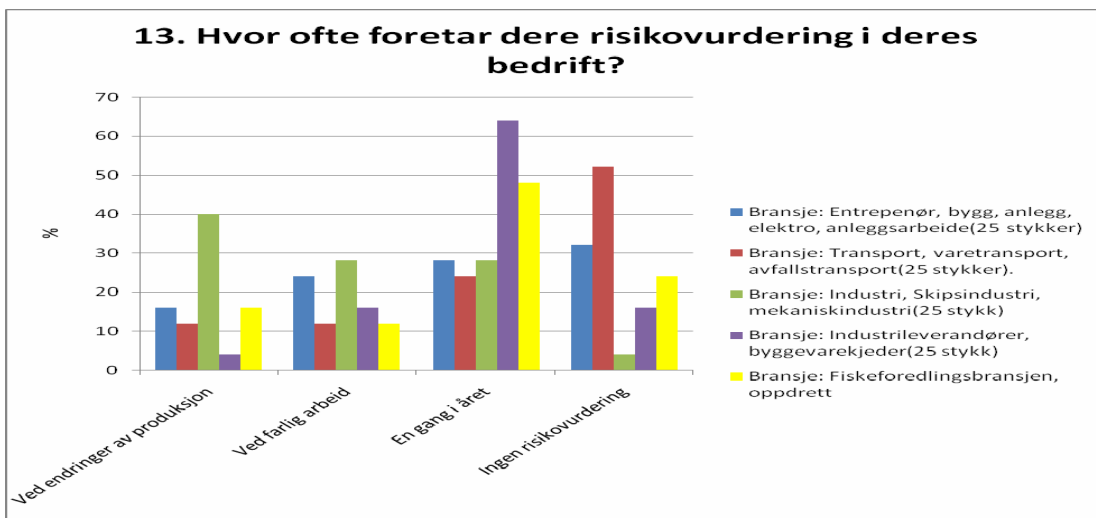
Konklusjon: De fleste bedrifter gjør mange unødvendige feil som kunne vært unngått hvis en hadde foretatt noen enkle grep. Dette ville også gi en økonomisk besparelse for bedriftene. Ved å registrere kvalitetsavvik og kvalitetskostnader i et databasert system ville en få oversikt over hvor de unødige utgiftene.



Tabell 3.1.2.12: Hvor ofte det er revisjon

Diskusjon: Alle bedrifter bør revidere det interne arbeide og prosedyrene minst en gang i året. De fleste bransjene og bedriftene har gjort revisjon av HMS/K systemet. En del bedrifter ser ikke hensikten med dette arbeidet. Som enkelte sier: "det forekommer ikke kontroller likevel. Hva er hensikten med en revisjon"!

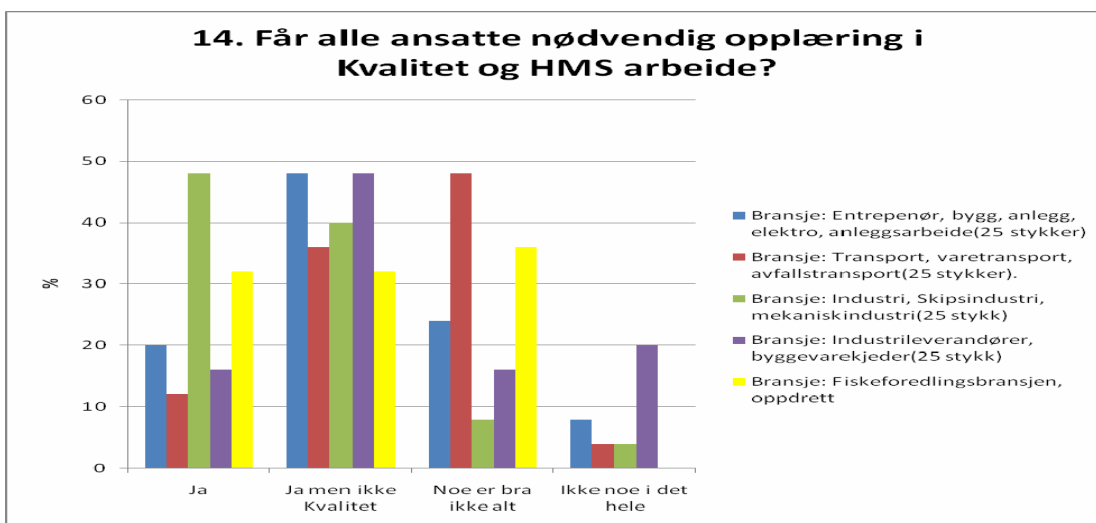
Konklusjon: Revisjonsarbeidet utføres ofte etter kundens krav. Et oppgående rapporteringssystem vil gi bedre grunnlag til revisjonsarbeidet.



Tabell 3.1.2.13: Hyppighet av risikovurdering

Diskusjon: Som statistikken viser er det av varierende karakter hvor ofte en foretar en risikovurdering. Blir oftest gjennomført ved endring av produksjonen eller ved arbeidsoperasjonene som er uoversiktlige.

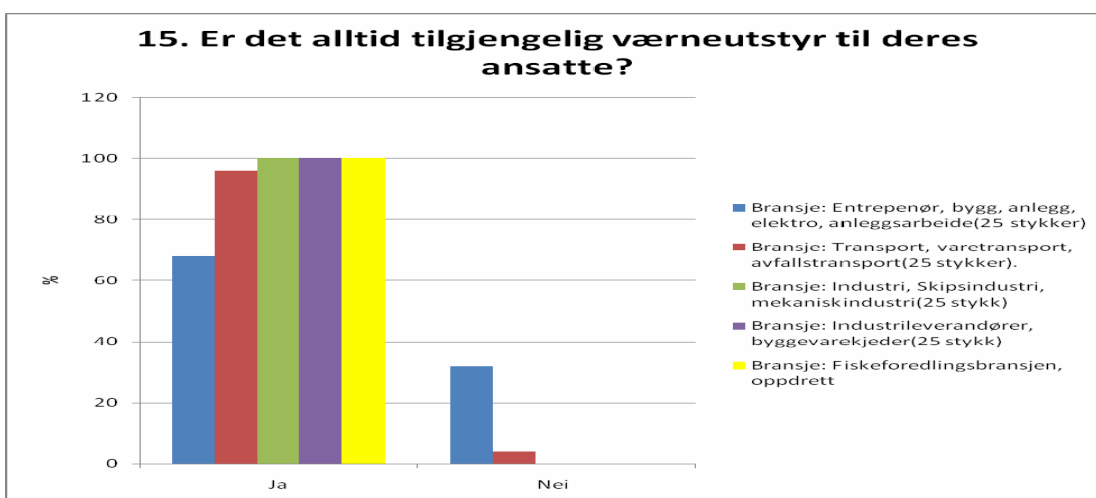
Konklusjon: En risikovurdering vil bli lettere å gjennomføre om en har et godt avvik og rapporteringssystem. Rapporter på avvik og uønskede hendelser kan gi opplysninger til risikovurderingen.



Tabell 3.1.2.14: Nødvendig Kvalitet og HMS opplæring

Diskusjon: Synlig ledelse og god opplæring er viktig for å få et levende HMS og kvalitetsarbeid i bedriftene. HMS/K – arbeidet skal være en del av arbeidet og ikke komme i tillegg til arbeidet. Bedrifter som tar dette på alvor hevder at arbeidsplassene er tryggere og ryddigere. Dette er tiltak for å redusere uønskede hendelser.

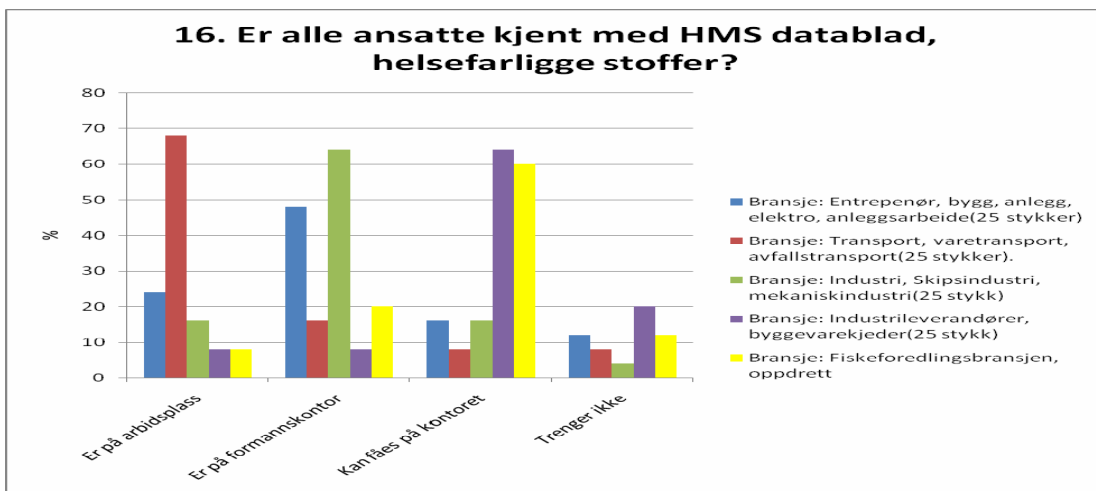
Konklusjon: Det blir gitt noe opplæring i HMS arbeidet men ikke like mye i kvalitetsarbeidet. Skal en få bedre inntjening til bedriften samtidig få redusert uønskede hendelser kan det rettes et bedre fokus på dette området. Rapportering innen begge områder gir mulighet for bedre oversikt.



Tabell 3.1.2.15: Tilgjengelig værneutstyr

Diskusjon: Dette spørsmålet er ikke direkte relevant til oppgaven men er tatt med for å få et helhetsinntrykk over hvordan små og mellomstore bedrifter driver virksomheten med tanke på HMS og kvalitetsarbeid.

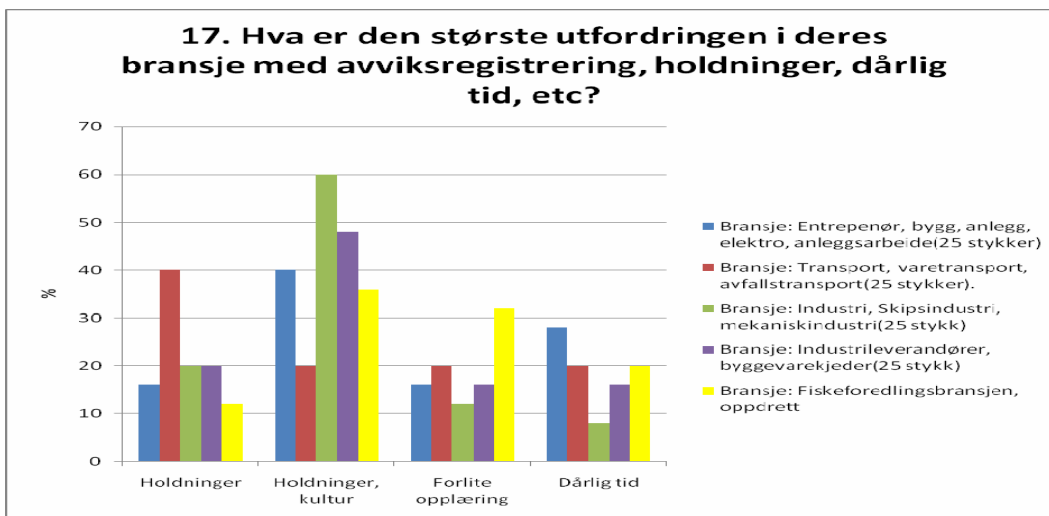
Konklusjon: En ser ut fra statistikken at det stort sett er tilgjengelig verneutstyr til de ansatte. Tilbakemelding fra bedriftene tyder på at bruken av verneutstyr er av mer varierende karakter. Dette kan føre til flere tilfeller av uønskede hendelser.



Tabell 3.1.2.16: Ansattes kjennskap til HMS Datablad

Diskusjon: Dette spørsmålet er heller ikke direkte relevant til oppgaven, men kan skrives tilbake på det som har med opplæring og oppfølging å gjøre. En ser ut fra statistikkene at det er varierende resultat innenfor dette området.

Konklusjon: Dette punktet kan en og skrive tilbake til det som har med opplæring å gjøre. Ved feil bruk av kjemikalier kan dette igjen føre til uønskede hendelser og uønskede avvik. Ved å rapportere inn dette i et rapporteringssystem vil en kunne rette på disse punktene før det blir en uønsket hendelse eller før det oppstår en skade.



Tabell 3.1.2.17: Utfordringer i bransjen

Diskusjon: Her har de fleste bedrifter mye få rettet opp. Holdninger til det som har med HMS og kvalitet varierer. HMS og kvalitet blir ofte sett på som heft og mange mener at en ikke har tid til alt papirarbeidet. En må jo få gjort ferdig jobben. HMS og kvalitet er en del av jobben og ikke komme i tillegg.

I dagens samfunn må en også regne med et flerkulturelt arbeidsmiljø. Dette kan for enkelte by på utfordringer spesielt innen språket og kulturforskjellene. I disse tilfellene bør det være oversatt HMS og kvalitetsprosedyrene på flere språk slik at alle kan bidra til et godt system.

Opplæringen av alt personell er viktig skal en få til et godt HMS og kvalitetsarbeid. Det er viktig at arbeidslederne går foran med et godt eksempel med å tenke og handle etter de HMS og kvalitetsprinsippene som er satt av ledelsen.

Konklusjon: Et godt databasert rapporteringssystem hvor en raskt og enkelt kan hente ut statistikker over avvik og uønskede hendelser i bedriften samt å gi tilbakemelding til melder av rapportene kan være med på å endre holdningene til arbeiderne. Med gode statistikker og rask tilbakemelding av utførte tiltak vil en se at det nytter å rapportere.



3.1.3 Diskusjon av resultater

Det ble stilt 17 ulike spørsmål til hver bedrift om hvordan rapportering av avvik og uønskede hendelser foregår. Ikke alle spørsmålene er like relevante, men er tatt med for å få et helhetsinntrykk i hvordan det systematiske HMS og kvalitetsarbeidet er i bedriftene.

Statusen i bedriftene viser tydelig en travel hverdag med mye arbeid og utfordringer med å skaffe nok arbeidskraft. En har i slike tider lett for å legge til side det arbeidet som går på å bygge et solid og godt HMS og kvalitetsarbeid. Det er spesielt de små bedriftene som mener at dette arbeidet er betegnet som ekstra heft. En ser ikke viktigheten av arbeidet da det sjelden er kontroll utført av myndighetene. De mellomstore bedriftene er noe flinkere med å bygge og vedlikeholde dette systemet selv om det også her er av varierende kvalitet.

I dag blir det brukt mye papirbaserte utgave av rapportering der noen legger resultatene inn i et eget Excel program. Andre bruker formann til å registrere rapportene inn i dataprogrammene bedriften har tatt i bruk til å hente ut statistikker og rapporter. Andre bedrifter samler rapportene inn i permer for lagring. Problemene blir å hente ut statistikker til bruk ved HMS møter og til dokumentasjon.

Det er tilsynelatende et behov for et enklere databasert rapporteringssystem. Mange har gått til anskaffelse av dataprogrammer som er så tunge og avanserte at hele hensikten med forenkling snare tvert imot er blitt til en forverring. Et dataprogram der en kun rapporterer inn avvik og uønskede hendelser og hvor en med hjelp av rullegardiner lett kan navigere seg gjennom programmet bør være til stor hjelp selv for små bedrifter. Da vil en på en enkel måte kunne vise trendene i bedriften og dermed enkelt kunne hente ut den informasjonen en er ute etter å få belyst. Ut fra de registrerte avvikene og uønskede hendelsene vil statistikken kunne belyse gjentatte feil og mangler en har i bedriften og hvor en bør sette inn forbedringstiltak.

Et databasert registreringsprogram er ikke ment å kreve flere resurser i organisasjonen for å få bedre kontroll, snarere tvert i mot. Dataprogrammet skal lette arbeidet med rapporteringen og ikke forverre en allerede travel hverdag.

3.2 Bedriftsbesøk av en bedrift fra hver bransje

3.2.1 Generelt

Telefonundersøkelsen viser hvordan status er i små og mellomstore bedrifter i Norge. Ut fra statistikkene er det behov for et enklere rapporteringssystem som kan gjøre hverdagen lettere for ledelse og ansatte.

For å kvalitetssikre opplysningene i statistikken samt å få et bedre grunnlag i vurderingen ble det gjennomført et bedriftsbesøk av en bedrift fra hver bransje. Her har en kartlagt hvilke rapporteringssystem bedriftene bruker, hvordan dette fungerer, hvordan en kan bedre rapporteringen i bedriften, hvilke utfordringer som finnes i bransjen, om det er behov for et enklere rapporteringssystem og ikke minst viktigheten med å ha et oppegående rapporteringssystem.

3.2.2 Resultater

Resultatene er uttalelser gitt fra to til tre personer fra hver bedrift. Opplysningene bedriftene har svart for hvert spørsmål er satt inn i en matrise. Da er det lettere å vurdere hvordan rapporteringen foregår og lettere å avgjøre om det er noen likhetstrekk på tvers av bransje.

Spørsmål 1:	Hvordan foregår rapporteringen av avvik og uønskede hendelser i bedriften?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	En mann på hvert prosjekt legger inn RUH rapporter i Synergi. HMS rådgiver tar oppfølging på personskader. Det er møte med de ansatte hver 14 dag der rapporteringen er en del av agendaen. Saker kommer ofte inn lenge etter hendelsen. Dette er et problem. Utfordringen er størst blant utenlands arbeidskraft. Samtidig er de raske med rapportering ved skader. Papirrapporter er heft for noen. Mange er flinke til å gi beskjed(muntlig). Bedriften driver 3 driftskontor, der alle har egne årsplaner i HMS – K. Rapportering er veldig personfokustert. Noen ledere er flinke til å oppfordre til rapportering mens andre ledere er det ikke.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	Registrere kun skader og ulykker som krever legebehandling. Har ikke noe registrering for nestenulykker. Har forebygget litt med en fysioterapeut som viste arbeidsstillinger og bevisstgjøring av dette. Har hatt en risikokartlegging på arbeidsplassen hvor de ble laget en risikovurdering over de farlige arbeidsoperasjonene. Mangler struktur på arbeidet. Registrerer skade på gods og biler. Ingen direkte struktur. Har hatt sporadiske møter med ansatte. Har ikke noe system til å fange opp avvik, og til å lage egne prosedyrer. Fokuserer allikevel på at en til enhver tid skal ha det beste utstyret både av biler og hjelpemidler for de ansatte, men bruken fra de ansatte er det så som så med.
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	RUH rapporter er papirbasert. Fører statistikker ut fra opplysninger om hvilken skade eller hendelse som har skjedd. Er tilknyttet bedriftshelsetjeneste som er med i den forebyggende prosessen. Får inn for lite RUH per i dag. Dette skyldes mye holdninger og følelsen av angiveri. Vi kunne vært bedre med opplæring for å belyse hvorfor dette er viktig. Arbeidsdagene strekker ikke til og kunden krever at arbeidet blir utført. Det blir ofte brannslukking i forehold til arbeidet med forebygging. De

	<p>største sakene blir behandlet i AMU 3 – 4 ganger i året. Dette er ikke bra nok, men vi prøver å komme i forkant av prosjektene ved å kjøre korte forprosjekter før arbeidet starter.</p>
<p>Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder</p>	<p>Firma 1: Registrerer både avvik og skader. Har et egenkomponert elektronisk system hvor vi legger inn innrapporterte rapporter. Er fremdeles avhengig av papirrapportene. Legger dette inn i datasystemet for å finne ut hvor vi kan bli bedre.</p> <p>Firma 2: Har et papirbasert system men får ikke inn så mange rapporter som vi ønsker. Får inn noen som blir lagret i perm. Må nok rette bedre fokus på dette.</p>
<p>Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen</p>	<p>Vi er flinke på det som har med avvik eller på vårt språk kaller vi det for forbedringsskjema. Dette er et krav vi har ovenfor Mattilsynet. Her har vi et godt kvalitetssystem. Legger så dette inn i HMS-portalen.no programmet som er laget for denne behandlingen. Er ikke så flinke med å rapportere inn uønskede hendelser. Hendelsene som går på produksjonsavvik blir registrert inn i Vis.no og i Hassp.no Andre uønskede hendelser er papirbasert og lagret i Internkontrollpermen. Dette legger vi ikke inn i samme dataprogram men ser helt klart at vi må begynne med dette.</p>

Tabell 3.2.2.1: Hvordan rapporteringen foregår

Diskusjon: Rapporteringen er av varierende karakter i bedriftene. Kundekravet er i de fleste tilfellene avgjørende om en har et aktivt bruk eller ikke. Papirbaserte rapporter blir mest brukt selv om det er innført databasert system. Enkelte bedrifter har egne folk som registrerer rapportene i datasystemet mens andre lagrer rapportene i permer. Informasjonen rapportene gir brukes aktivt i forbedringsarbeidet i noen bedrifter men dette varierer.

Konklusjon: Rapporteringen kan og bør forbedres av bedriftene. Gjennom samtaler med bedriftene er inntrykket at mange forsøker å få dette til. De fleste burde hatt bedre opplæring eller informasjon om gjennomføringen for å få det beste resultatet.

Spørsmål 2:	Hvilket rapporteringssystem bruker bedriften, og hva blir registrert?
<p>Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid</p>	<p>Det er Synergi som blir brukt på kontoret, og Synergi light ute i felt. Avvikene kommer inn med avviksrapporter på papir som legges inn av ansvarlig på prosjekt. Noen ansatte er flinke noen ikke. Dette har litt med kultur å gjøre (Utenlands arbeidskraft). Tilbakemelding er viktig. Dette er det samme som lønn. "folk jobber for lønn. Får en ikke lønn, jobber en ikke".</p>
<p>Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport</p>	<p>Papir system på skaderapporter. Personskader blir registrert ved RTV skjema. Scanner inn kolli – ID rapporter med strekkoder etter avvik eller skader under og på transport. Ikke noe annet. Dette er veldig person avhengig. Noen rapporterer noen ikke.</p>
<p>Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri</p>	<p>Papir RUH, nesten ulykker og uhell. Personskader blir rapportert til de rette instanser. Har ikke noe system til å fange opp RUK, men mener vi har et godt fokus. Muntlige beskjeder, og arbeidet blir kontrollert. Noe unødig arbeid kunne kanskje vert unngått med et godt system.</p>
<p>Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder</p>	<p>Firma 1: Som sagt i forrige spørsmål bruker vi RUH skjema og avviksskjema som legges inn i det elektroniske systemet vårt.</p> <p>Firma 2: Vi bruker papirbasert system og det er mest RUH og skader som blir registrert. Skader blir også registrert i RTV skjema.</p>

Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Som vi fortalte så bruker vi HMS-kontoret.no på forbedrings skjemaene i kvalitetssystemet, men bruker papirbasert på uønskede hendelser lagret i egen perm i Internkontrollen. Produksjonsavvik blir registrert i et program som heter Vis.no og Hassp.no. Melder får tilbakemelding ved lukkede rapporter, og ved avvik som har for sene tiltak. En har HMS møte med ansatte 2 ganger årlig og ukentlig Excel-utdrag til den enkelte arbeidsleder for oppfølging.
---	---

Tabell 3.2.2.2: Type rapporteringssystem og hva som blir registrert

Diskusjon: Enkelte bedrifter har tatt i bruk databasert system som Synergi, HMS – kontoret.no og egenkomponerte Excel – utgaver. De fleste små og mellomstore bedrifter bruker papirutgave.

Alle rapporterer personskader via RTV – skjema. Noen registrerer RUH og avvik som går på skade på vare, utstyr eller ved transportskader via papirrapporter som blir levert til ansvarlig person for registrering inn på data. Andre bruker bare "munn til munn" metoden hvor en diskuterer og avtaler hvilke forandringer en iverksetter uten å registrere dette.

Konklusjon: Ser et forbedringspotensiale hos de fleste bedrifter. Med god opplæring og rett dataverktøy vil de fleste bedrifter ha mulighet til bedre inntjenning og bedret kvalitet og sikkerhetssystemet.

Spørsmål 3:	Blir det ført noe statistikk over avvik og uønskede hendelser i bedriften?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Ja har god føring. Det som går igjen er kutt, klem eller bløtdelsskader. Her er det mest å hente med innskjerping. Har og fallskader. Den største utfordringen er bedrifter som skal gjøre små oppdrag i prosjektet. De er slurvete med personlig verneutstyr. Dette gjelder også de som kommer inn og skal levere varer. Vis dette gjentar seg blir de utvist fra arbeidsområdet, og bedriften opphører kontrakt med vedkommende. Dette gjeld ofte vernesko og hjelm. En har også noe fall og fallende gjenstander.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	Nei, kunne kanskje gjort mer her. Men har ikke tid. Vet at den største faren er: Klemskader på fingrer(støtte stenger). "For forebyggende arbeid", som sykdommer som oppstår ved uheldige arbeidsstillinger(Rygg, kne, stress o.l) er verst for langtransport sjåførere, som sitter lenge i ro. Lite på de som har kortere/hyppige oppdrag. Blir ikke ført statistikker i bedriften.
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	Ja, men det er noe underreportering spesielt ovenfor utenlands arbeidskraft. Det er en utfordring dette med kultur. Øyensskader, klemskader, og farlig arbeid i høyden topper statistikken.
Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder	Firma 1: Prøver å lage statistikker via Excel etter rapporter lagret på det elektroniske systemet vårt. Det er travelt så det er ikke lett å finne tid. Firma 2: Nei vi lager ikke noe statistikk men ser klart fordelene med det ut fra det som dere forteller. Som sagt er det travelt og mye å gjøre men burde nok tatt oss bedre tid til dette.
Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Ja det som går på kvalitetsavvik og produksjonsavvik blir det ført statistikker på men ser helt klart at vi også må begynne å føre statistikk over uønskede hendelser også. Har ikke så mange av disse derfor er ikke dette prioritert enda. Vi er en IA – bedrift der sykemeldte blir fulgt opp allikevel.

Tabell 3.2.2.3: Føring av statistikk

Diskusjon: Bedrifter som har et databasert system får opp statistikker på forbedringsområdene raskt og enkelt. De som bruker Excel utgaven får også opp en form for statistikker, men på en mer tungvind måte. Ansvarlige for registreringen ser klart et forbedringspotensiale ved et enklere system. Bedrifter som ikke registrerer rapportene på data har problemer med å lage statistikker. Mange registrerer kvalitetsavvik og produksjonsavvik som er et krav fra kunde, men har forbedringspotensiale når det gjelder rapportering av uønskede hendelser.

Konklusjon: Å hente ut statistikk over forbedringsområdene er et godt hjelpemiddel hvor en raskt ser hvor en skal sette inn tiltak. Med riktig verktøy og forståelsen av bruken vil de fleste bedrifter få en bedre struktur.

Spørsmål 4:	Vis eg som kunde leverer inn en klage på vare/tjeneste, hvordan blir dette fulgt opp i bedriften?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Alle kvalitetsavvik blir registrert. Vi har et eget program i Synergi til dette. Det jobber 3 personer på full tid med dette og behandler alle saker. Kunden får oppfølging. Det er alt for mye klager spesielt på fuktskader på nye bygg. Dette kommer av at en ikke blir tatt med i planleggingsfasen på prosjekt. De ofte kommer inn etter at prosjektet er tegnet av en arkitekt som har laget dårlige løsninger. De fleste klagenene går på fukt og fuktskader(80 %). Er begynt nå å være med i planleggingsfasen for å forhindre dette.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	Klagen blir fulgt, men ikke godt nok registrert. De prøver å finne bakgrunn og årsak. Gir alltid tilbakemelding til kunde enten per telefon eller per brev. Bruker et Transport styringssystem(TIMPEX) som går ut på "avvik opp mot oppdrag". Har møte med de ansatte, for å kunne vise kundens behov. Ikke alle forstår betydningen, og dette kan være en belastning for bedriften.
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	Kundene er ofte med på prosjektene og får det som regel som de ønsker. Det hender vi må ta arbeide oppatt, på grunn av gamle tegninger, eller at kunden vil ha forandringer. Men ser at vi kunne fanget opp en del mer med et bedre system. Mye kommer sent i gong med forarbeidet i prosjektene.
Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder	Firma 1: Klagen blir fulgt av egen person som registrerer dette på det elektroniske systemet, blir behandlet og kunden får en tilbakemelding. Firma 2: Tar imot klagen behandler den og prøver å gi tilbakemelding. Blir ikke registrert men skriver det ned og lagrer skjema.
Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Blir tatt imot og registrert som et avvik eller forbedringsområde. En ser på hva avviket gjelder, hvorfor det har oppstått, forbedringen en iverksetter og gir tilbakemelding til kunde om tiltak samt at kunden får et gavekort som takk for hjelpen.

Tabell 3.2.2.4: Kundeklagebehandling

Diskusjon: Dette er et tema mange bedrifter er gode på. Måten en behandler reklamasjonsklager på varierer. Noen registrerer klagen som et avvik og blir behandlet ut fra riktig prosedyrer, mens andre behandler klagen uten å registrere dette. De fleste meldere får en god tilbakemelding over hvilke tiltak som er gjort ut fra klagen. Noen gir også melder en påskjønnelse for ubehaget de er påført.

Konklusjon: Reklamasjonsklager er viktig å få registrert og behandlet for å unngå gjentakelse. Da oppnår en god kvalitet på produktet eller tjenesten. Blir ikke dette registrert er det lettere for gjentakelser.

Spørsmål 5:	Kan en se for seg at et databasert rapporteringssystem kan lette arbeidet i bransjen med blant annet å få bedre oversikt over forbedringsområdene i bedriften samt å redusere uønskede hendelser og økonomiske kostnader?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Er svært fornøyd med Synergi. Har vært med å utforme dette for bedriften. En har også nettsamling der en har mulighet til å forandre og diskutere programmet med andre superbrukere. Men ser at små (20 – 50 ansatte) bedrifter ville fått problemer med dette, på grunn av at det krever noen personer til å administrere dette. Betaler ekstra penger for hver superbruker. Er dyrt program i innkjøp og for så vidt dyrt i årlig lisens.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	Ja, men har ikke tid til å sette oss inn i dette. Har en utfordring. Har utfordring med holdninger, på grunn av at det er liten arbeidsledighet, "og må ansette det en får". Bedre med to dårlige i forhold til ingen. Har prøvd med et bonussystem der en ble belønnet med 1000 kr. ved skadefri bil + gods over en vis tid.
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	Ja, kanskje men kan ikke ansette egne folk til å arbeide med dette. Da går vinninga opp i spinninga. Et slikt system krever og mye forarbeid og opplæring noe som er en utfordring. Men det hadde vært fint å kunne få en mer helhetlig oversikt.
Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder	Firma 1: Vi har et system i dag men det er et egenkomponert system. Litt tungvindt å betjene så et enklere system hadde nok klart lettet behandlingen av rapporteringen. Vi ser forbedringsområdene ut fra det vi har i dag også. Firma 2: Ser helt klart at dette hadde vært et nyttfullt verktøy. Tror også en ville fått et bedre innsyn over forbedringsområdene og en hadde nok helt sikkert redusert unødvendige utgifter. Måtte nok ansatt egne folk til å betjene dette da.
Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Ja absolutt. Dette vil vi gjøre noe med. Vi vil få dette inn i det systemet vi i dag bruker ellers må vi få et system som kan behandle alt på samme plass. Ser allikevel ikke helt hvordan en skal få bort papirskjemaene på grunn av datafrykt blant de ansatte. Ser samtidig at en må henge seg på den dataverden en allerede lever i og tenke i nye baner fremover.

Tabell 3.2.2.5: Vil databasert rapporteringssystem lette arbeidet i bransjen

Diskusjon: De fleste innser at i dagens dataverden ville dette lettet rapporteringen. Det ville vært et nyttefylt verktøy for å få en oversikt over forbedringsområdene samt å redusere uønskede hendelser og økonomiske kostnader. Noen fokuserer på at de ikke har tid til å innføre et slikt system og kostnaden som vil påløpe. Holdninger og datafrykt er oppgitte hindringer for å få dette implementert inn i bedriften.

Konklusjon: De fleste bedrifter bruker data aktivt i den daglige driften. Da bør det også være like enkelt å gjennomføre rapporteringen på denne måten. Mange bedrifter bruker dataverktøy aktivt men er allikevel avhengig av å få inn papir rapporter. Dette kan skyldes at programmene er for stor eller for avansert til bruk av arbeiderne. Et slikt system bør være så enkelt og raskt å bruke at en får bort unødvendig papirbruk. Yngre arbeidstakere takler dette lettere en de eldre.

Spørsmål 6:	Hva er det største utfordringene i bransjen med tanke på rapportering av avvik og uønskede hendelser?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Holdninger, utenlands arbeidskraft. Redd for angiveri, Driftsledere har problemer eller har en bøyg med å legge inn data i Synergi. Er heller ikke like glade i databruk. Til holdningsendring gir vi fortløpende opplæring.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	<ul style="list-style-type: none"> • Tid/Resurser • Mennesker er ulike • Opplæring og holdninger (hva en kan forvente og hva en kan forlange) • Ansatte våger ikke spørre dumme spørsmål. Noen spør allikevel om "skal eg eller skal eg ikke legge på kjettinger"? Svar en da får er "er en i tvil så legg på kjettinger".
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	<ul style="list-style-type: none"> • Mulighet til bedre opplæring • Gammel Internkontroll, som ikke blir brukt. Dette er en perm • Noen er flinke til å rapportere, noen har aldri hatt et uhell. Kanskje det ligger noe i den enkeltes ære • Bedre opplæring for å endre på holdninger. For å forklare nytten vi kan ha. • Noen er så "flinke" at de aldri spør om noe, mens noen må forfølges hele tiden. Folk er ulike.
Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder	Firma 1: Den største utfordringen er nok tiden og bemanningen. Holdningene til dette arbeidet kunne nok også vært bedre. Her har vi en jobb å gjøre med å motivere de ansatte. Firma 2: Største utfordringen tror jeg er de travle dagene og å få de ansatte til å skjønne hensikten med rapportering. Rapporterer skader på RTV skjema men burde blitt bedre til å rapportere avvik og uønskede hendelser også.
Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Den største utfordringen er å få den eldre del av de ansatte til å skjønne hensikten og alvoret med rapportering. Det som går på kravene til Mattilsynet blir forstått og akseptert, men det er verre med det som går på rapportering av uønskede hendelser. Burde blitt bedre å melde fra om det som går på ergonomiske faktorer da en bruker mange tunge redskaper og maskiner i produksjonen. Dette kan lett føre til senskader og slitasjeskader. Må nok etter hvert forbedre maskinene i produksjonen for å lette arbeidet til de ansatte.

Tabell 3.2.2.6: Største utfordringer i bransjen

Diskusjon: Utfordringene som går igjen i alle bransjene er holdninger, redd for angiveri, datafrykt, tid og ressursmangel, mangel på opplæring og til dels språket. Sagt på en annen måte den generelle forståelsen og hensikten med et godt og oppegående kvalitet og sikkerhetsarbeid.

Konklusjon: Ved en aktiv og positiv ledelse hvor en setter kvalitet og sikkerhetsarbeid på dagsorden vil ha en smitteeffekt på arbeiderne. Lik informasjon og rask tilbakemelding er viktig i denne prosessen. Ledelsen må gå foran som et godt eksempel ovenfor arbeiderne. En må prøve å få HMS og kvalitet inn som en del av jobben.

Spørsmål 7:	Bruker dere unødvendig mye tid på rapportering slik dere praktiserer det i dag?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Alt er relativt. Det går noe tid i dette arbeidet, men det kommer mye an på lederne på prosjektene. Vi blir ofte sjekket av myndighetene så då må det være på stell. Det er svært provoserende å se at små entreprenører aldri blir sjekket, mens vi blir sjekket flere ganger i året. Dette ser vi (på en måte) på som en konkurransefordel for de små bedriftene. De kan lett få seg en smell vis de kommer ut for en ulykke ved ikke å ta dette på alvor.
Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport	Nei, men ser etter deres besøk at vi kunne utarbeidet bedre HMS/K system og prosedyrer. Dette for å kunne forebygge unødig arbeide, avvik og uønskede hendelser. Burde lage seg en Sjåførhandbok hvor alle HMS/K spørsmål og prosedyrer klart står definert.
Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri	Tja, bruker kanskje noe unødig tid. Men det er nå slik. Når det er mye å gjøre har vi ikke tid til å fokusere så mye på dette. Og når det er lite arbeid er vi ute for å selge arbeide. Dette er en vond sirkel, mangler kanskje en resursperson på dette.
Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder	Firma 1: Det går nok en del tid på registreringen av avvikene men selve rapporteringen går raskt. Firma 2: Nei vi bruker ikke noe særlig tid på dette. Har dessverre ikke så mange rapporteringer i året selv om vi gjerne skulle hatt mer.
Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen	Nei det synes vi ikke. Måten vi rapporterer på og programmene vi bruker kan nok sikkert bli bedre og raskere å bruke, men rapportering ser en på som nyttig og viktig verktøy for oss. Da får en bedre kontroll over hvor vi kan og vil forbedre oss.

Tabell 3.2.2.7: Tidsbruk ved rapportering

Diskusjon: Det går noe tid i rapporteringen. Dette skyldes like mye måten rapporteringen foregår på. Ved først å melde inn på papir for så å legge dette inn på data istedenfor at melder legger dette direkte inn, går det med ekstra tid. Blir det brukt Excel utgave vil tidsbruken øke betraktelig. De bedriftene som har lite rapportering bruker heller ikke noe vesentlig tid.

Konklusjon: Med rett verktøy, riktig bruk og god opplæring vil dette være en tidsbesparelse for de fleste bedrifter. Bevisstgjøring og god opplæring er vesentlige punkter i valg av system. En bør unngå å velge et system som er for stort og avansert, men først finne ut hva statusen er i bedriften og hvilke behov en har.

Spørsmål 8:	Hvilke positive erfaringer har en gjort i bedriften med tanke på rapportering?
Bedrift 1: Entreprenør bransjen innen bygg og anlegg, elektro og anleggsarbeid	Hadde meget høy H – verdi før vi startet med Synergi og systematisk HMS arbeid i bedriften. H – verdien har vært litt stigende fra skala H = 4 i 2006 til H = 5 i 2007. I Rogaland er den 13,9 totalt. Dette også på grunn av noen utlendinger som stakk av etter en hendelse. Det positive med Synergi er at de som skal rapportere, gjør dette på en side på dataen. Trenger ikke jobbe seg over flere sider. Det er mer krevende for super brukeren, men en får ut gode statistikker. HMS rådgiver i bedriften mener at myndighetene bør også kontrollere mindre firmaer. Her er det mer å ta tak i (myndighetene går minste motstands vei).

	<p>Fokus fremover:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rett bruk av personlig verneutstyr • Dagskurs med fokus på PVU • Støv blir rapportert i Ytre – miljø • HMS – Aktivitet (egen bolk i Synergi): SJA, Ledelsens funksjoner og besøk, Myndighetstilsyn. <p>Myndighetene bør sette fokus på kontroll i små og mellomstore bedrifter for å få ned den høye H – verdien i Rogaland.</p>
<p>Bedrift 2: Langtransport, varetransport og avfallstransport</p>	<p>Vi ser at vi kunne vert bedre, men har og spart penger på det systemet vi har i dag. Men vi mangler struktur på arbeidet. Vi ser også for oss å kunne forebygge bedre. Vi hadde omsetning på 100 mill. kroner i fjor. Ser dere at vis dere hadde forbedret dere med 1 % så hadde dere spart 1mill. Kroner. Svar: Oyy dette kunne vert spennende, men mangler tid. Har og en utfordring i å få inn avvik tidligere. Mange slurver.</p> <p>Til slutt: Skader en ser bør være greie å ta tak i. Det er her en kan forbedre seg. Skader som er på varer inni esker og kolli er ikke like lett å oppdage. Her blir ofte ansvaret fordelt på tre (leverandør, transportør og mottaker)</p>
<p>Bedrift 3: Industri, skipsindustri og mekanisk industri</p>	<p>Mener vi alltid tenker på sikkerhet og sikrer arbeid etter beste evne og i forhold til lovverket. Har ofte opplevd at ulykker skjer på uventet hold noe vi ikke har forutsett. Vi har stoppet jobber der vi har sett farer. Dette har foregått ved vernerunder eller tilfeldig av arbeidskolleger. Ser dere at vis dere hadde(200 mill i omsetning) forbedret dere med 1 % så hadde dere spart 2mill. Kroner. Svar: Dette hadde vert spennende, men det er nok vanskelig å måle. Men vi kunne hatt et bedre kvalitetsarbeide</p>
<p>Bedrift 4: Industrivareleverandør og byggevarekjeder</p>	<p>Firma 1: Har nok fått en bedre oversikt over problemområdene etter at vi fikk i gang det elektroniske systemet. Lettere å sette inn tiltak etter hva statistikken viser. Mener også at vi har redusert både avvik og skader og da har vi nok også spart penger.</p> <p>Firma 2: Etter de rapportene vi har hatt har vi nok forbedret oss på dette feltet. Har vi hatt en hendelse prøver vi å rette både på rutine og måten vi gjennomfører jobben på. Blir nok dessverre mest brukt muntlige beskjeder over hva som skal rettes på men ser helt klart at en for fremtiden ville hatt bedre kontroll om vi hadde hatt statistikker på hvordan ting forandrer seg.</p>
<p>Bedrift 5: Fiskeforedling og oppdrettsnæringen</p>	<p>Det er blitt lettere å ta tak i problemområdene nå som vi kan dokumentere de bedre. Kunne nok allikevel fått inn flere rapporter, men det blir fremdeles brukt en del munn til munn informasjon om hva en må forbedre spesielt i produksjonen. Vi føler og synes at vi har et godt fokus på rapportering og prøver å motivere de ansatte til å rapportere enda mer. Har bare positive tanker til det som har med rapportering av forbedringsarbeid og rapportering av uønskede hendelser.</p>

Tabell 3.2.2.8: Positive erfaringer med rapportering

Diskusjon: Erfaringene etter at bedriftene rettet bedre fokus på kvalitet og sikkerhetsarbeid er at skadefrekvensene og sykefraværet er redusert. Fokuset på kvalitetskostnader kan forbedres i de fleste bedrifter. Får en god statistikk over områder en kan bli bedre på, vil dette gi et bedre grunnlag for ledelsen til å sette inn riktig tiltak. Statistikkene kan og bevisstgjøre arbeiderne hvordan situasjonen er i bedriften.

Konklusjon: Det nytter å jobbe aktivt med kvalitet og sikkerhetsarbeid. Det viser alle statistikker både internt i bedriftene men også på landsbasis. Å ha et økt fokus på holdningsarbeid samt å bruke riktig verktøy, vil en på sikt øke lønnsomheten og forbedre hverdagen for alle i bedriften.



3.2.3 Diskusjon av resultater

Ut fra åtte spørsmål og gode diskusjoner med bedriftsledere og ansatte har en fått bekreftet det som kom frem av telefonundersøkelsen. Statusen varierer i bedriftene og behovet er stort for et enklere rapporteringssystem.

Bedrifter som aktivt bruker datarapportering i hverdagen har i de fleste tilfeller blitt påtvunget dette fra kunde. Olje og helsesektoren er to av oppdragsgivere som krever av underleverandører og firmaer må dokumentere kvalitet og sikkerhetsledelse i bedriften før oppdragene blir utlevert.

På spørsmål om hvordan rapporteringen foregår i bedriftene, er resultatene av varierende karakter. Det blir brukt alt fra null rapportering til store tunge dataverktøy hvor det kreves eget personell til å registrere rapportene i systemet. Selv om det satses på data blir det allikevel brukt parrapporter hvor disse leveres inn til leder for registrering. Det er fåtall av bedriftene hvor arbeiderne rapporterer direkte inn i datasystemet.

Hvilke rapporteringssystem som brukes og hva som registreres varierer. Programmene som ofte går igjen utenom det vanlige papirbaserte systemet er Synergi, HMS-portal.no, og egenkomponerte Excel utgaver. De fleste rapporterer personskader via RTV – skjemaer. Avvik og RUH hvor skade på varer, utstyr eller transportskader og lignende blir behandlet enten via papirrapporter eller via "munn til munn" metoden. De fleste bedrifter kan forbedre rutinene.

Å kunne hente ut statistikker over hvordan situasjonen er i bedriftene er et nyttig redskap. Statistikkene beviser hvor forbedringspotensialet er og hvor det bør forbedres. Dette er mulig ved hjelp av gode og enkle dataverktøy.

Kundeklager blir behandlet på en god måte av de fleste. Metodene kan variere. Noen fører dette på avviksskjema som enten videre blir registrert på data eller blir arkivert på andre måter. Andre behandler dette uten at det blir registrert. De fleste bedrifter gir tilbakemelding over iverksatte tiltak til kunde. Ved å registrere reklamasjoner på en god måte unngår en gjentakelse.

At et databasert rapporteringsprogram kan lette arbeidet i bransjen ser de fleste lederne. Forutsetningen er at programmet er så enkelt i bruk at det ikke medfører økt bemanning eller kommer i tillegg til det arbeidet som allerede er i bedriften. Data blir brukt til mange arbeidsoperasjoner. Derfor bør det ikke være problem å foreta rapporteringen via datasystem. Datafrykt og følelse om angiveri kan for enkelte være vanskelig å takle. Ved å skape en holdningsendring, ha en aktiv ledelse og samtidig tenke fremtidsrettet vil en henge med i utviklingen i markedet.

Skal en få en forbedring i bedriftene innen rapportering, må en først ta i bruk det systemet som finnes fra før. Dataverktøyet alene kan ikke gjøre denne jobben. Ved holdningsendring, aktiv ledelse og gode hjelpemiddel vil skadefrekvensen reduseres og inntjeningen forbedres for bedriftene.

3.3 Kontakt med bransjeforbundene i hver bransje

3.3.1 Generelt

Bransjeforbundne kan være en pådriver for medlemsbedriftene gjennom kurs, kampanjer og informasjon om hva som skjer og hva trendene er i bransjen. Det er på denne bakgrunnen kontaktene med et bransjeforbund ble opprettet for å finne ut om resultatene fra undersøkelsen er i samsvar med erfaringen forbundet sitter inne med. Det er også diskutert hva som kan gjøres videre for å forbedre kvalitet og sikkerhetsarbeidet.

3.3.2 Resultater

NRL – avdeling Rogaland er tilknyttet BNL - Rogaland. Forbundene har ca 77 medlemmer i denne regionen og representerer mange små og mellomstore bedrifter. Gjennom åtte spørsmål og diskusjon rundt disse er resultatet presentert i matrisen.

Spørsmål1:	Vis en ser ut fra bransjeforbundets ståsted, hvilke erfaringer har dere om hvordan rapportering av avvik og uønskede hendelse foregår i medlemsbedriftene?
Svar:	<p>BNL og NRL – avdeling i Rogaland har et felles kvalitetssystem som er tilpasset kvalitetsstyringen til medlemsbedriftene. Systemet er godt mottatt og effektivt i bruk av de fleste men ikke av alle. Brukes til å lage prosjektmapper på jobbene med alle opplysninger som trengs på jobben. Inneholder jobb – beskrivelser, sjekklister og prosedyrer for avviksskjema.</p> <p>Etter igangsettelse av KS – systemet har en sett en stor forbedring på økonomien ved å få bort feil og mangler som har oppstått. En får også opp felles tall over hvordan ting foregår i bransjen innen økonomistyring.</p> <p>En har også tatt i bruk PDA – handterminaler hvor en via strekkoder registrerer inn arbeidsnummer, lagerhold i biler, timer brukt på jobb, utstyrliste på jobber og lignende. En kan i teorien fakturere kundene direkte før en forlater plassen. Terminalen er knyttet opp mot datasystemet på kontorene hvor de blir lest av.</p> <p>En har ikke lagt inn avvik og RUH i systemet men regner at dette går an. Ser helt klart at et felles system hvor dette også hadde blitt registrert ville en fått et helt annet fokus på viktigheten med rapportering. Også hva som er trendene i bransjen.</p> <p>Det blir også kjørt felles kampanjer fra sentralt hold hvor en setter fokus på diverse problemstillinger i bransjen. En kampanje med viktigheten av rapportering av avvik og uønskede hendelser ville alle hatt stor nytte av.</p>

Tabell 3.3.2.1: Forbundets erfaring med rapportering

Diskusjon: Rapportering generelt er av varierende karakter. Ser helt klart at her er det forbedringspotensialer for alle. Forbundet har allerede i dag et felles kvalitetssikringssystem (KS – system) for medlemsbedriftene. Dette er mer rettet mot økonomistyring og har vært godt mottatt i bransjen. En har i etterkant sett en forbedring av økonomistyringen ved å rapportere feil og mangler. Avvik i forhold til HMS er ikke lagt inn i dette systemet. Det burde selvsagt også blitt gjort. Får rapportering av avvik og uønskede hendelser like stor respons som kvalitetsavvik vil dette medføre stor forbedring innen kvalitet og sikkerhetsarbeidet.

Konklusjon: Forbundet ser helt klart fordelene med økt fokus på dette arbeidet. Gjennom kampanjer og holdningsskapende arbeid samt kursvirksomhet fra bransjen sentralt bør dette kunne forbedres.

Spørsmål 2:	Finnes det noe statistisk materiale om det er en økende eller minkende skadefrekvens i bransjen?
Svar:	Det finnes nok statistikker fra sentralt hold om det er en minkende eller økende skadefrekvens i bransjen. Det finnes sikkert flere type statistikker, men dette skal bli sjekket opp og gitt en tilbakemelding om. Sitter ikke inne med slike på i vår avdeling.

Tabell 3.3.2.2: Statistisk materiale

Diskusjon: Statistisk materialer gir gode opplysninger på mange områder. Der gir nyttig informasjon om tilstanden er stabil eller om den er økende eller minkende.

Konklusjon: Dette er informasjon som bør bli mer brukt både av forbund og bedrifter. Det er ut fra statistikker en har et bedre grunnlag til å treffe de rette tiltakene.

Spørsmål 3:	I dagens dataverden er et papirbasert rapporteringssystem en tungvind prosess for å få dokumentert bedriftens kvalitet og sikkerhetsarbeid. Kan et databasert rapporteringssystem hvor en raskt og enkelt kan hente ut rett dokumentasjon innen kvalitet og sikkerhet være det rette verktøyet for medlemsbedriftene?
Svar:	Som det ble svart i spørsmål 1 er jeg helt sikker på at et slikt system hadde forenklet hverdagen for mange. Spesielt hvis en får den rette opplæringen i bruken av programmet, og hvilken viktig informasjon en kan hente ut via statistikker og lignende. Skal sjekke om det er mulig å legge det inn i det systemet vi allerede bruker. Det hadde vært greit å ha alt inne på samme system. Kanskje en kunne registrert dette direkte inn på PDA – terminalen også. Da hadde det i alle fall blitt tatt i bruk. Dette må det sjekkes opp om.

Tabell 3.3.2.3: Fordelen med databasert rapporteringssystem

Diskusjon: Det er helt klart at dette vil lette arbeidet på mange områder. Utfordringen kan være å velge ut det rette systemet når det er så mange på markedet. Skal en få dette innført på en god måte i bedriftene er en avhengig av god opplæring og god oppfølging. Det må være enkelt å betjene.

Konklusjon: Forbundet ser positivt på et system som dette og vil bringe dette videre på møtene sentralt i forbundet. Virker som NRL og BNL ser fordelene med felles systemer for medlemmene og vil aktivt jobbe videre med dette.

Spørsmål 4:	Alle bedrifter som jobber opp mot oljesektoren må ha et skikkelig kvalitetssystem selv med få ansatte. Andre bedrifter i samme bransje har kanskje ikke bygget seg opp et tilsvarende system. Hvilke oppfatning har bransjeforbundet om dette?
Svar:	Dette er helt klart hverdagen for mange. Ser ofte at bedrifter som har fått oppdrag fra oljesektoren eller fra helsesektoren og lignende må til med skikkelige system før de får utdelt oppdrag. Da er det lett å kjøpe samme type system som disse sektorene bruker i uvitenhet om hva som finnes på markedet. Dette kan fort bli en dyr affære for bedriften. Det kreves også egne folk til behandling av systemene. Her har bransjeforbundene en god jobb å gjøre med bevisstgjøring av medlemsbedriftene om hva verktøy som finnes på markedet.

Tabell 3.3.2.4: Bransjeforbundets oppfatninger

Diskusjon: I uvitenhet og mangel på erfaring innen kvalitet og HMS arbeid er det lett å velge uriktig verktøy. Da blir det ofte valgt systemer som andre bruker i håp om å oppnå de samme resultatene. Situasjonen er dessverre ofte slik at enkelte bedrifter sitter med et system som de ikke greier å betjene.

Konklusjon: Før en går i gang med et system må en vite hva behovet er i bedriften og hva en vil oppnå med et slikt system. En bør velge en leverandør som gir opplæring og hjelp til oppsett av programmet for bedriften.

Spørsmål 5:	Alle har en oppfattelse av at et slikt system vil kreve store resurser både av tid og penger. Noe av dette er sant. Det vil koste resurser både av tid og penger, men det er i oppgangstider en skal "så" for det en vil "høste" av i nedgangstider. Det treng ikke være det største og dyreste programmet som er det mest effektive. En kan klare seg med et enkelt system hvor en registrerer avvik og uønskede hendelser samt å hente ut statistikker og forbedringsområde for å lette arbeidet med å dokumentere bedriftens Kvalitet og HMS arbeid. Hva mener forbundet om dette?
Svar:	Ser helt klart poenget med utsagnet. Uttalelsene de fleste bedriftseiere kommer med at tiden er for knapp og at dette vil bli for kostbart. Når en ser det fra et annet synspunkt er det helt korrekt det som spørsmålet egentlig forteller. I gode tider har en det travelt og finner ikke rom for å gjennomføre dette, og i dårlige tider har en ikke råd til et slikt system. Det er vel det som er argumentet til de fleste bedriftseiere. Dette er nok mer en unnskyldning på at en ikke vil eller at en ikke vet hvordan en skal komme i gang med et slikt prosjekt. Internkontrollen sier at en skal dokumentere dette. Her er en enkel og grei måte å få kvalitet og sikkerhetsarbeidet i system.

Tabell 3.3.2.5: Resurs og tidsbruk

Diskusjon: Her ligger nok mange poeng. Det er fort gjort å skylde på at tiden er knapp og at et slikt system kan være for kostbart. Problemet kan like gjerne være at viljen til å ta dette på alvor ikke er til stede. Vis ikke det er kultur i bedriften for rapportering skal det litt til å ta problemet på alvor uten at noen direkte forlanger det.

Konklusjon: Bransjeforbundene kan i denne sammenhengen spille en viktig rolle. Gjennom opplysninger og kampanjer rettet direkte mot viktigheten av et godt HMS arbeid vil en kunne snu den negative holdningen over til den positive. Da vil Internkontrollen i bedriftene få en betydning.

Spørsmål 6:	Hvilke positive erfaringer har bransjeforbundet gjort seg opp i forhold til HMS og kvalitet hos medlemsbedriftene?
Svar:	Bedriftene har mer fokus på viktigheten av dette arbeidet i alle fall i NRL og BNL. En legger klart merke til at arbeidsplassene er blitt tryggere og at det er mye ryddigere nå enn før. Utdringene en kan merke av og til er kulturforskjellene og språket vis det er utenlandske arbeidere på arbeidsplassen. Sier ikke dette for å være negativ til dette, men slik er realiteten i praksis. Ser også helt klart positive forandringer hvor disse arbeiderne har en helt annen arbeidsmoral en mange av de Norske.

Tabell 3.3.2.6: Bransjeforbundets positive erfaringer

Diskusjon: Ubevist eller ikke så er arbeidsplassene blitt tryggere og renere. Dette er helt klart med på å redusere spesielt uønskede hendelser og ulykker. Arbeidet med kvalitet og HMS er på fremmarsj og med riktig hjelpemiddel og riktig fokus vil det bli enda bedre.

Konklusjon: Ved å stå sammen om felles utfordringer er det lettere å få til et godt system som alle er tjent med. Da vil også arbeidsplassene og arbeidet en utfører holde en bedre kvalitet og bli tryggere.

Spørsmål 7:	Hva bør et dataprogram inneholde ut fra bransjeforbundets ståsted?
Svar:	Det bør eller må være enkelt i bruk, ikke for kostbart i pris spesielt for de minste bedriftene, være lett å administrere og at en får god opplæring i viktigheten og oppsettet av programmet. Tror det er mange som ønsker og ser behovet av dette verktøyet, men at en ikke går i gang med dette arbeidet i usikkerhet av utfallet av tidsbruk, kostnad og bruken fra de ansatte.

Tabell 3.3.2.7: Dataprograms innhold

Diskusjon: Dette er gode opplysninger et firma som utvikler og selger system må ta hensyn til. Ingen er tjent med et stort og avansert system med uttallige muligheter til å legge inn masse informasjon. Lag det så enkelt og brukervennlig som mulig. Da først kan det være håp for de minste bedriftene å ta dette i bruk.

Konklusjon: Raskt, til riktig pris og enkelt i bruk både for melder og for administrator må være fasiten for å få implementert et datarapporteringssystem i bedriftene.

Spørsmål 8:	Hvilke opplysninger trenger en å kunne hente ut av et slikt program eller hvilke opplysninger blir hentet ut fra rapporter i dag og hva brukes de til?
Svar:	Det viktigste må være at en på en enkel måte kan hente ut statistikker på forbedringsområdene i bedriften til bruk både på HMS – møte med de ansatte og til bruk for å se trendene i bedriften. Har bedriften flere avdelinger hadde det vært interessant å hente ut statistikk fra hver avdeling også. Da kan en lettere se hva som er problemet og hvor en må sette inn forbedringstiltak. Språket vil også ha stor betydning. Menyene og informasjonen må enten være Norsk eller Engelsk. Blanding vil skape forvirring. De som kan hente ut statistikker ut fra de program en har i bedriften tror jeg blir brukt til nettopp dette, men og til dokumentasjon av HMS – arbeidet i bedriften. Dette er opplysninger som oljesektoren og helsesektoren er ute etter at en skal kunne dokumentere.

Tabell 3.3.2.8: Hvilke opplysninger blir hentet ut fra rapporter

Diskusjon: En må raskt og enkelt hente informasjon over forbedringsområdene i avdelingene og i bedriften totalt. Dette vil være et godt verktøy både for øverste leder men og fra linjeledere. Da kan en se hvor i bedriften eller hvilke avdeling en må sette inn forbedringstiltak. Språket innehar en stor betydning da enkelte bedrifter ikke bruker Engelsk som fellesspråk.

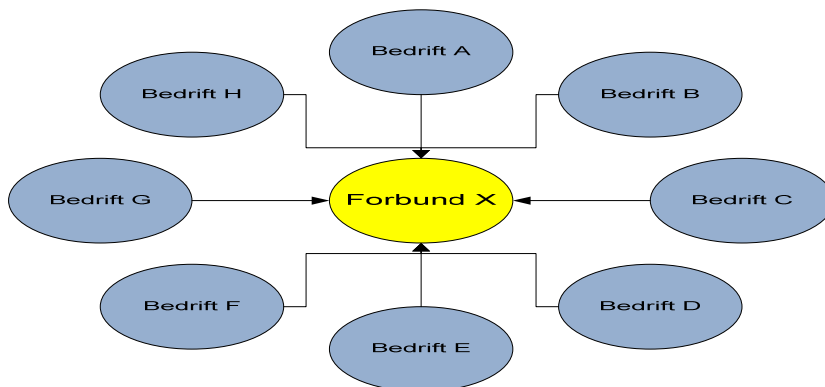
Konklusjon: Opplysninger en må vite er hvor en kan bli bedre og hvordan en kan skape en lønnsom, trygg og god arbeidsplass hvor hver og en har mulighet for egen trivsel og utvikling.

3.3.3 Ide om bransjeforbundet som felles database-server innen rapportering for medlemsbedriftene

I dag betaler en bedrift glatt 100 000 kr for et databasert rapporteringssystem. Vis det er 30 medlemsbedrifter og alle skal ha et slikt system vil dette koste totalt 3 000 000 kr. Bransjeforbundet vil kunne forhandle seg frem til en bedre pris for alle bedriftene ved at de selv er hovedbruker. Tenker en alle enhetene til sammen kan prisen totalt reduseres betraktelig.

Bedriftene i samme bransje har stort sett felles utfordringer og kan via et felles registreringssystem dra nytte av hverandres erfaringer uten at dette går ut over konkurransen.

Kan bransjeforbundet stille seg som en hovedbruker / superbruker med medlemsbedriftene som underbrukere i et felles system? Med forbundet som knutepunkt og innehaver av hovedserver, kan bedriftene gjennom forbundet kjøpe brukerlisens. Bransjeforbundet og medlemsbedriftene vil da være koblet sammen i et felles datasystem og dele de felles utfordringene som finnes i bransjen.



Figur 4: Bransjeforbund som felles data - server

Forbundet kan på denne måten som en superbruker hente ut statistikker fra hver bedrift over registrerte avvik, uønskede hendelser og kvalitetskostnader fra hele bransjen. En kan dermed analysere opplysningene, se på trendbevegelsene og ikke minst sende forbedringsforslag tilbake til hele bransjen raskt og enkelt via noen tastetrykk. På denne måten kan en som bransjeforbund være med på å forbedre de felles utfordringene som finnes i bransjen samt at alle bedriftene sammen vil dra nytte av tilbakemeldingen og erfaringene fra de andre bedriftene.

All kontakt går via mail – systemet og er knyttet opp mot brannmurer som ikke kan brytes. En bedrift vil ikke kunne hente opplysninger fra en annen bedrift. Alt går via bransjeforbundet som kun kan hente ut opplysninger om registrerte avvik og uønskede hendelser.

Er det en bedrift som over lang tid ikke registrerer noe i systemet vil forbundet kunne ta kontakt med bedriften og høre hva problemet er og motivere de til å øke fokuset på HMS og kvalitetsarbeidet.



3.3.4 Diskusjon av resultater

Bransjeforbundet BNL og NRL – avdeling Rogaland har ofte møter og driver et aktivt arbeid i forhold til medlemsbedriftene. Dette gjøres ved via kampanjer og kurser innen temaer som berører hele bransjen. Går mot forbedringer i forhold til våtrom, feil bruk av utstyr, useriøse aktører på markedet og lignende. Slike kampanjer blir godt mottatt.

Forbundet har satt i gang et felles KS – system rettet mot kvalitetssikring. Etter igangsettelse har økonomien blitt bedre i bedrifter som bruker dette aktivt. Noen har og tatt i bruk PDA – håndterminaler hvor prosjektnummer, sjekklister og utstyr og varer ut til kunde blir registrert. Mulig at denne kan videreutvikles til bruk også innen avvik og RUH. Denne kobles direkte til dataterminal når arbeider returnerer til bedriften. Dette er et positivt tiltak.

Forbundet ser at det er forbedringspotensialer i bransjen. Økt fokus på viktigheten med rapportering rettet mot kvalitet og sikkerhetsstyring ville gitt et enda bedre arbeidsforhold samt bedre kvalitet på både varer og tjenester. Noe har skjedd for det er tydelig mye ryddigere på arbeidsplassene samtidig som arbeiderne føler en mer trygghet nå en før.

Ideen om forbundet som hovedbruker og medlemsbedriftene som underbrukere i et felles rapporteringssystem ble positivt mottatt. Her ser en helt klart og tydelig et stort potensial for et felles løft i bransjen. Dette skulle bringes videre opp i systemet av representantene fra forbundet kanskje ved hjelp av studentene.

Kampanjer som kunne hatt navnet "Gjort riktig til rett pris første gang" der kvalitet og sikkerhetsstyring blir satt på dagsorden var også en god ide som ble diskutert og godt mottatt.

Seminarer og kurser for bedriftslederen med rapportering som tema er også en ide. De kunne vært lagt opp slik at lederne måtte jobbe sammen på tvers av bedriftene i arbeidsgruppe hvor de i etterkant måtte presentere resultatet for hverandre i plenum.

Gjennom overnevnte ideer er det mulig å endre syn på viktigheten med rapportering.



3.4 Databaserte rapporteringssystem på markedet

3.4.1 Generelt

Måten rapportering forgår i dag bør endres. Det er noe unødig bruk av tid og resurser slik avviksprogram blir benyttet i dag. Et dataprogram skal forenkle rapporteringen og samtidig redusere både tid og resurser.

Metoden er todelt. Den første delen er uttalelser fra bedriftene og bransjeforbund og den andre delen er vurdering utført av studentene.

De systemene en har valgt å fokusere på i rapporten er:

- Synergi
- HMS-kontoret.no
- Crescendo

3.4.2 Resultat ut fra bedrift og bransjeforbund

Synergi:

Synergi er et stort og solid databasert rapporteringssystem som passer godt til større virksomheter eller større organisasjoner med mange bedrifter eller avdelinger. Dette programmet kan betjene store datamengder på en rask måte. Programmet er dyrt i innkjøp og krever egne folk til å betjene programmet.

Nytten av programvarepakken er tredelt. Kontrollen med hver enkel bedrift / avdelings evne til å iverksette tiltak etter ulykker og sikkerhetsobservasjoner bedres, erfaringsoverføringen mellom bedriftene / avdelingene stimuleres, og mulighetene til å ta pulsen på HMS – resultatene i alle enhetene blir bedre.

En ting er å lære om nødvendigheten av HMS - tiltak i forbindelse med en enkelt ulykke. Mer utfordrende er det å lære av historien knyttet til tidligere ulykker, og enda mer utfordrende er det å trekke lærdom av diffuse faresignaler.

Synergi skal kunne hjelpe alle disse elementene ved lettere å kunne tilføre viktig kunnskap blant annet om hvordan det som kan se ut som bagatellmessige episoder kan danne et mønster som leder til ulykker.

En ser her at et slikt program blir altfor stort og omfattende til bruk i små og mellomstore bedrifter.

HMS-kontoret.no:

Dette er et program hvor en kan legge inn hele Internkontroll og HMS – system. Her kan en rapportere og registrering avvik og uønskede hendelser. Kan ut fra opplysningene bedriften gir lage en personalhåndbok. Alle opplysninger må bedriften legge inn på egenhånd via bruksanvisning. Det er support tilgjengelig. Det er billig i innkjøp men det følger ikke med noen form for opplæring fra produsent. Erfaringer gjort av brukere fra undersøkelsen er at en ikke får dette skikkelig til og at en dermed går tilbake til det systemet en hadde fra før.

**Crescendo:**

Crescendo er et program for rapportering av avvik og uønskede hendelser. Programmet er i dag brukt av flere bedrifter med god suksess. Rapporteringen er enkel og oversiktlig for Nivå1 og Nivå 2 brukere. For Nivå er 3 brukere det et godt verktøy hvor en raskt kan hente ut statistikker til bruk i det systematiske forbedringsarbeidet. Bedriftene en har vært i kontakt med bekrefter et bedre dokumentert forbedringsarbeid innen HMS, Kvalitet og økonomi. Det Crescendo kan bedres på er valgmulighet norsk – engelsk, og et enklere administreringsarbeid innenfor henting av statistikker avdelingsvis. Her må en i dag logges inn med flere brukernavn og passord for å hente de opplysninger en har behov for.

4.3.3 Vurderinger gjort av studentene**Vurdering av dataprogrammer**

Vurderingen er av tre databaserte rapporteringssystem på markedet hvor en går mer inn i dybden av programmene. Punkter fra tabellen under er vesentlige for en bedrift i det daglige HMS og Kvalitetsarbeidet.

De programmene som er vurdert har en ikke hatt mulighet til å jobbe med over tid. Vurderingen er gjort ut fra HMS studentenes objektive synspunkt og erfaringer.

Vurdering	Synergi				Crescendo				HMS kontoret.no			
	God	Bra	Mindre bra	ikke bra	God	Bra	Mindre bra	ikke bra	God	Bra	Mindre bra	ikke bra
Funksjonalitet for bruker	X				X				X			
Funksjonalitet for super bruker			X				X				X	
Enkelhet			X				X				X	
Tidsbesparende			X				X				X	
Enkelt i bruk(Super bruker)			X				X				X	
Enkelt i bruk(Bruker)		X				X				X		
Pris(Mellomstor bedrift)				X		X					X	
Språk Engelsk/Norsk		X					X			X		
Ovesiktligghet		X				X				X		
Tilbakemelding		X				X				X		
Opplæring i bruk		X					X					X
Pålitelighet		X				X				X		
Statistikker		X				X				X		
Ryddighet		X				X				X		
Kontinuerlig forbedring		X				X					X	

Figur 5: Vurderingsmatrise for databaserte rapporteringssystem

Synergi er utviklet til store bedrifter og har muligheter til å lagre store mengder informasjon. Er enkelt til bruk for Nivå1 og 2 brukere. Lager gode og oversiktlige statistikker. Programmet krever at superbruker til daglig jobber med programmet. Gir mulighet til valg av enten Engelsk eller Norsk. Er ryddig i bruk og gir muligheter til en kontinuerlig forbedring. På grunn av at Synergi er konstruert til store bedrifter vil det kreve for mye arbeide for en liten eller mellomstor bedrift.



HMS- kontoret.no er utviklet for de fleste bedrifter. Programmet er et godt verktøy for personer med HMS erfaring. Det er mulig å legge inn bedriftens Internkontroll, og en kan rapportere avvik og uønskede hendelser. Gir gode statistikker, og mulighet til kontinuerlig forbedring.

Det medfølger ingen personlig opplæring men en har support – telefon en kan ringe ved problem.

Svakheten en ser med dette programmet er at bedriften på egenhånd må legge alle opplysninger fra Internkontrollen. Dette kan medføre at mye unødvendig informasjon berører oversiktligheten.

Crescendo er utviklet for de fleste bedrifter. Programmet brukes til rapportering av avvik og uønskede hendelser. Programmet er lett å finne fram i og gir gode statistikker. Er pålitelig, ryddig og gir muligheten til kontinuerlig forbedring. Rapporteringssiden for nivå 1, 2 og 3 brukere er godt gjennomført. Her er rullegardiner med ferdig informasjon om avdeling, hva som er skjedd, omfanget av det som er skjedd, årsaken til det som er skjedd og tiltak. Nivå 1 og 2 bruker kan følge den innrapporterte saken gjennom prosessen. Får også tilbakemelding når saken er lukket. En kan legge inn sperrer slik at andre ikke kan rette på informasjonen gitt av melder.

Hva bør endres ved Crescendo:

- All informasjon med tekstbokser og lignende må være på samme språk. Ikke slik det er i dag med blanding av Norsk og Engelsk. Et eget på Norsk og et eget på Engelsk
- Nivå – 3 bruker må kunne hente ut statistikker og informasjon fra hele bedriften og alle avdelinger uten å måtte logge ut og inn flere ganger i prosessen.
- For små bedrifter bør det administrative være så enkelt som mulig. Et alternativ vil være at Hatteland har eget HMS personell som hjelper små bedrifter i å administrere programmet etter behov for bedriften. Dette kan gjøres ved å ta betalt for denne jobben gjennom konsulenthonorar. Små bedrifter har behov for å kunne rapportere avvik og uønskede hendelser, samt å hente ut statistikker på forbedringsområder på en enkel måte for hver avdeling og for hele bedriften.

4.3.4 Forenklingsmulighet ved datarapportering i fremtiden

Av de bedriftene som har databasert rapporteringssystem er det ut fra denne undersøkelsen en ting som er fremhevet spesielt. Svært få lar de ansatte legge inn rapporten direkte inn i programmet. Papirrapporter er derfor enda i bruk selv om bedriftene har program som tilsier at dette er avleggs. Dette medfører at ledere på første nivå eller andre personer i administrasjonen må registrere rapportene inn i datasystemet. Fremtiden ligger i mer utstrakt databruk. Slikt ekstraarbeid blir i fremtiden sett på som unødvendig.

Det ble derfor utarbeidet et forslag:



Figur 6: Forbedringskiosk

Hva med en forbedringskiosk plassert ut på arbeidsplassen tilsvarende lik de gamle telefonkioskene? Kan denne erstatte papirutgaven av avvik og RUH? Dette er en ide som dukket opp under undersøkelsen og er ment å erstatte unødig tidsbruk for bedrifter. En tilsvarende utgave kan utstyres med en datamaskin som bare kan brukes til å rapportere inn avvik og uønskede hendelser. Dette er uprøvd og bør testes over en periode. Om kort tid bør det være mulig å plassere ut en forbedringskiosk der alle enkelt kan legge inn rapporten. Dette er for å spare mellomarbeid og kan plasseres ut på byggeplasser og industriområder.

En ser og at mobiltelefon også kan brukes til rapportering i fremtiden. Der kan en enten via SMS eller telefonsvarer med ferdige svarmuligheter melde fra om et avvik eller en uønsket hendelse som har skjedd på arbeidsplassen.



Kap.4 KONKLUSJON

Rapporten bekrefter at avvik og rapporteringen i de fleste små og mellomstore bedriftene er mangelfull i det forebyggende arbeid for å sikre god kvalitet og sikkerhet.

Spørreundersøkelsen viser at de fleste bedriftene kan bedre rutinene. Dette blir også bekreftet ved bedriftsbesøkene.

Statusen i bedriftene viser tydelig en travel hverdag med mye arbeid og utfordringer med å skaffe nok arbeidskraft. En har i slike tider lett for å legge til side det arbeidet som går på å bygge et solid og godt HMS og kvalitetsarbeid. Det er spesielt de små bedriftene som mener at dette arbeidet er betegnet som ekstra heft. En ser ikke viktigheten av arbeidet da det sjelden er kontroll utført av myndighetene. De mellomstore bedriftene er noe flinkere med å bygge og vedlikeholde dette systemet selv om det også her er av varierende kvalitet.

Det er behov for et enklere databasert rapporteringssystem i tillegg til en mer aktiv og engasjert ledelse. Kulturen i bedriften bygges av ledelsens engasjement innen kvalitet og HMS.

Mange har gått til anskaffelse av dataprogrammer som er så tunge og avanserte at hele hensikten med forenkling snare tvert imot er blitt til en forverring.

Crescendo er et av produktene i denne undersøkelsen som er utviklet til å takle de fremkomne behov innen rapportering for små og mellomstore bedrifter uansett bransje. Er oversiktlig, brukervennlig og gir god dokumentasjon til bedriftenes Internkontroll. Rapportering er en del av det totale kvalitetsstyringssystemet i enhver bedrift.

Med bruk av et slikt program får en bort papirrapportene samtidig som rapporteringen blir mer effektiv. Det forutsettes hvordan lederne setter dette på dagsorden i den enkelte bedrift. Lederne må forstå viktigheten og alvoret ved et slikt arbeid.

Skal Crescendo bli mer komplett bør følgende punkter utvikles:

- All informasjon med tekstbokser og lignende må være på samme språk. Ikke slik det er i dag med blanding av Norsk og Engelsk. Et eget på Norsk og et eget på Engelsk
- Nivå – 3 bruker må kunne hente ut statistikker og informasjon fra hele bedriften og alle avdelinger uten å måtte logge ut og inn flere ganger i prosessen.
- For små bedrifter bør det administrative være så enkelt som mulig. Et alternativ vil være at Hatteland har eget HMS personell som hjelper små bedrifter i å administrere programmet etter behov for bedriften.



BNL og NRL – avdeling Rogaland er positive til å være en resurs og pådriver i å implementere et felles Kvalitet og HMS system for medlemmene. Crescendo er et program som kan gjøre god nytte til et felles forebyggende arbeid. Gir anledning til at bedriftene kan samles om felles utfordringer innen kvalitet og sikkerhetsarbeidet.(se punkt 3.3.3).

Til Hatteland Computer er forslaget om å bruke bransjeforbundene aktivt i implementeringen av programmet en viktig resurs. Forbedringskiosken eller en mobiltelefon er også en ide til videreutvikling, og kan brukes sammen med Crescendo (se punkt 3.3.3 og 4.3.4).



HØGSKOLEN STORD/HAUGESUND



REFERANSER

[1] Skrevet av: Joachim Seehusen fra Teknisk Ukeblad, Publisert: 22.03.2007
14:45 <http://www.tu.no/bygg/article84139.ece>

[2] *Asbjørn Aune 2007. Kvalitetsdrevet ledelse – kvalitetsstyrte bedrifter. ISBN
978-82-417-1123-7*