

# Intertek

Intertek

***Thorsten Andersson***

*Intertek Semko Certification*

*Revisionsledare: ISO 9001, ISO 14001 samt OHSAS 18001*

*Global Program Manager OH&S (arbetsmiljö)*

*Certifieringschef*

- En global ledare inom inspektion, testning och certifiering med 27 000 anställda globalt.
- Ledande ackrediterat certifieringsföretag med 20% marknadsandel i Sverige.
- Certifierar verksamhetssystem enligt en mängd standarder inom arbetsmiljö, miljö kvalitet.
- Lokal närvaro med 80 revisorer spridda över hela Sverige.
- Vi har klimatkompenserade revisioner.
- Fokuserar på affärskritiska områden för ökad processeffektivitet och lönsamhet.



## Dålig arbetsmiljö ger kvalitetsbrister

Undersökningar/ avhandlingar från Linköpings Universitet samt Luleå Universitet

### 30-50 % kvalitetsbristerna - arbetsmiljörelaterade

(kassationer, leveransförseningar, kundklagomål mm)

Kan bl a bero på

- Kommunikation/ informationsbrister
- organisatoriska brister
- psykiskt påfrestande arbetsuppgifter
- ergonomiska aspekter/ belastningsbesvär

## Quality and ergonomics – towards successful integration".

Jan RC Axelsson, tel 013-28 11 84

[janax@olivia.ikp.liu.se](mailto:janax@olivia.ikp.liu.se) .

## Studie av kvalitetsbrister på Walki Wisa i Jakobstad

Fokus på människan och informationsflödet i organisationen

Civilingenjör Ulrika Hagman  
Luleå Tekniska Universitet

## SS-EN ISO 9001:2008

### 2 Normativ hänvisning

Detta dokument hänvisar till följande dokument som är absolut nödvändigt när detta dokument ska tillämpas.

ISO 9000:2005 *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

**Svensk ANM.** ISO 9000 är översatt och fastställd som svensk standard SS-EN ISO 9000:2005 *Ledningssystem för kvalitet – Principer och terminologi (ISO 9000:2005)*

- Kundfokus
- **Ledarskap – Ledningens engagemang**
- **Medarbetarnas engagemang**
- Processinriktning
- Systemangreppssätt för ledning
- Ständig förbättring
- Faktabaserade beslut
- Ömsesidigt fördelaktiga relationer till leverantörer

## Princip 2 – Ledarskap, Ledningens engagemang

- Enhetlighet när det gäller organisationens syfte, inriktning och interna miljö.
- De skapar den miljö vari personalen kan engageras fullt ut för att uppnå organisationens mål.

### Huvudsakliga fördelar:

- Personalen förstår och motiveras att sträva efter att uppfylla organisationens övergripande och detaljerade mål
- Chefer och ledare föregår med gott exempel och möjliggör därmed ständig förbättring

### Användandet av principen om ledarskap leder typiskt till följande:

- Tar hänsyn till alla anställda på alla nivåer
- Skapar och underhåller gemensamma värden och etisk grundsyn på alla nivåer i organisationen
- Etablerar förtroende och eliminerar oro
- Sörjer för att alla medarbetare har tillräckliga resurser, utbildning och frihetsgrad så att de kan agera med ansvar inom sina befogenheter
- Inspirerar, uppmuntrar och erkänner medarbetares bidrag och idéer

## Princip 2 – Medarbetarnas engagemang

Medarbetare på alla nivåer utgör organisationens främsta tillgång och deras fulla engagemang medför att deras förmåga kan användas för organisationens bästa.

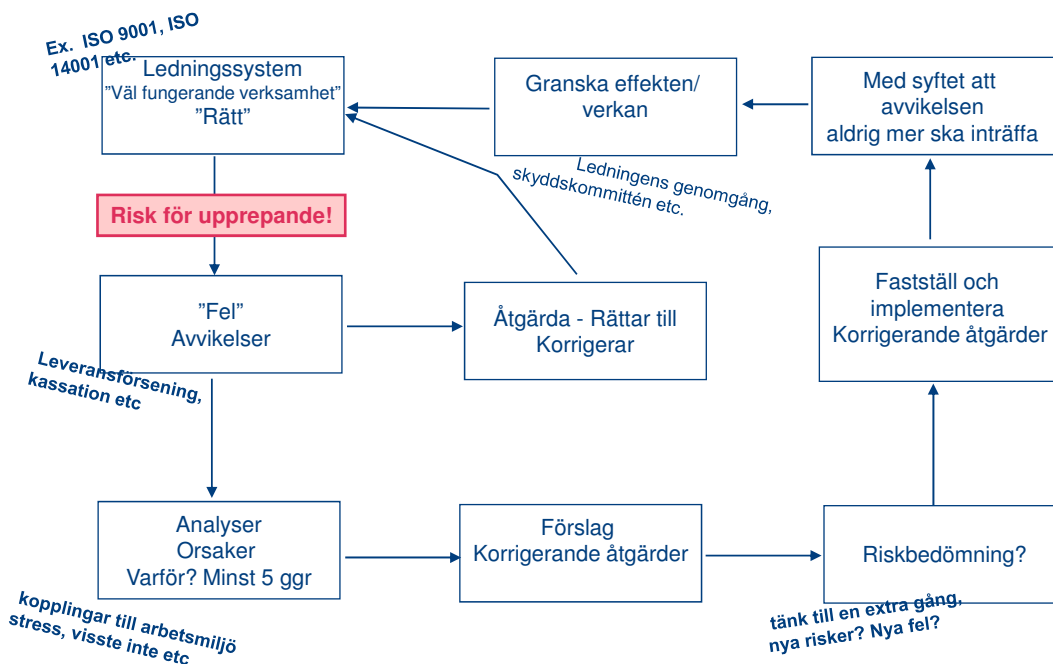
### Huvudsakliga fördelar:

- Motiverad och engagerad personal
- Personalen ansvarar för sina handlingar
- Personalen vill delta och bidra till ständig förbättring

### Användandet av principen om medarbetarnas engagemang leder typiskt till följande:

- Skapar förståelse för att det egna bidraget till organisationen är viktig
- Identifierar begränsningar för effektivitet
- Skapar acceptans för att vara problemlösare och ansvarig för problemlösning
- Utvärderar egen effektivitet mot personligt satta målformuleringar
- Söker aktivt möjligheter att utöka den egna kompetensen, kunskapen och erfarenheten
- Att fritt dela med sig av kunskap och erfarenhet

## Avvikelser och korrigerande åtgärder



- Kommunikation, information är öppen och tydlig och sker fortlöpande
- Ges förutsättningar att utföra ett bra jobb
- En bra och inspirerande chef
- Känner delaktighet, kan påverka och planera sitt eget arbete
- Samarbete genom att ge varandra hjälp och stöd
- Att man får variation fysiskt och psykiskt eller för kropp och själ

## Stor potential till förbättringar!

Undersökningar/ avhandlingar från Linköpings Universitet samt Luleå Universitet

### Arbetsmiljö- och kvalitetsförbättringar i samperspektiv

Allas medverkan vid förändringar, medinflytande, delaktighet  
lära av varandra, deltagande i skapande av lösningar och förslag

- Halvera kvalitetsbristerna
- Reducera arbetsmiljöproblemen
- Högre motivation
- Konkurrensfördelar

---

- Lyfta upp arbetsmiljöfrågorna på en strategisk ledningsnivå

- Ledningens engagemang för arbetsmiljöfrågor

## Är standarden svårbegriplig? Svår att tolka?

- Att förstå hur verktygen kan användas tillämpas etc. för att uppnå ett bra resultat.

- Pratar samma språk

- Vi kanske menar samma sak men vi uttrycker oss lite olika

- Att höra musiken?

- Tondöva? – det gäller att ha en bra körledare, dirigent!

- Ändra tonart



[www.intertek.com](http://www.intertek.com)

## Morgondagens kvalitetsarbete?

Undersökningar/ avhandlingar från Linköpings Universitet samt Luleå Universitet

**Intertek**

- Inte bara att utveckla produkter, tjänster och processer
- Utan även ge möjlighet för medarbetarna att göra ett bra jobb

[www.intertek.com](http://www.intertek.com)

# Morgondagens kvalitetsarbete?

Intertek

Undersökningar/ avhandlingar från Linköpings Universitet samt Luleå Universitet

- Ergonomiska och psyko - sociala förhållanden  
Kvalitetsfråga?
- Medarbetarnas önskemål om goda arbetsförhållanden
- En god arbetsmiljö

www.intertek.com

# Nycklar till friska arbetsplatser

Intertek

Hämtat från skriften Nycklar till friska företag - Prevent. Resultat från ett forskningsprojekt med forskare från KI, Uppsala universitet och Centrum för folkhälsa.

***Fyra huvudområden som skiljer sig mellan företag med hög sjukfrånvaro och låg sjukfrånvaro:***

**Ledarskap och kompetensförsörjning**

**Delaktighet**

**Kommunikation och kännedom**

**Synen på hälsa och sjukfrånvaro**

www.intertek.com

## Huvudfaktorer för positiv psykosocial arbetsmiljö

### Egenkontroll i arbetet

– arbetstakt och arbetssätt

### Positivt arbetsledningsklimat

– bl a pålitlighet, öppenhet

### Stimulans i själva arbetet

– utnyttja och utveckla förmågan

### God arbetsgemenskap

– social kontakt och trivsel

### Lagom arbetsbelastning

- utmanande men hanterbar

## Brister som kan bli riskkällor till psykosocial ohälsa

Låg egenkontroll kan leda till **stresssymtom, frustration och låg motivation**

Lågt förtroende och uteblivet stöd kan leda till **oro, frustration och ilska**

Låg stimulans kan leda till **låg motivation och minskat ansvarstagande**

Brister i arbetsgemenskapen kan leda till **upptrappade konflikter och kränkningar**

För hög eller låg belastning kan leda till **stress och/eller depression**

## Frågor?

### Kontakt:

Email: [thorsten.andersson@intertek.com](mailto:thorsten.andersson@intertek.com)

Mobil: 0733 – 750 039

Hemsida: [intertek-sc.com](http://intertek-sc.com)