

ZBORNIK REFERATOV

**»Inovacije za
prihodnost kakovosti –
30 let sledenja trendom«**

**30. LETNA
KONFERENCA**

Murska Sobota, 5. september 2024



ZBORNIK REFERATOV

**»Inovacije za
prihodnost kakovosti –
30 let sledenja trendom«**

30. LETNA KONFERENCA

Murska Sobota, 5. september 2024

Izdajatelj:

Pomursko društvo za kakovost

Uredila:

dr. Daniela Zavec

Lektor:

Nino Gumilar, prof. slov.

Naklada:

150 izvodov

Prelom, tisk, vezava:

Tiskarna aiP Praprotnik,
Industrijska ulica 2a, 9000 Murska Sobota

September 2024

CIP - Katalogni zapis o publikaciji
Univerzitetna knjižnica Maribor

005.336.3:004(062)

KAKOVOST in digitalizacija (konferenca) : (29 ; 2023 ; Murska Sobota)

“Kakovost in digitalizacija” : 29. letna konferenca : zbornik referatov : Murska Sobota, 14. september 2023 / [uredila Daniela Zavec]. - Murska Sobota : Pomursko društvo za kakovost, 2023

ISBN 978-961-93934-8-2
COBISS.SI-ID 163877379

INOVACIJE ZA PRIHODNOST KAKOVOSTI – 30 LET SLEDENJA TRENDOM

Pomursko društvo za kakovost organizira 30-letno konferenco, katere tematiko usmerjamo v pomen inovacij, ki so temelj tehnološkega napredka v regiji in izven nje ter tudi na globalnem trgu. Inovacije povezujemo s kakovostjo, kar je vodilo društva skozi vsa tri desetletja.

Tematike letošnje konference prepletajo razumevanje inovacij in kakovosti za različna področja delovanja. Iz perspektive vrednot uspešnega in trajnega delovanja v podjetjih sta kakovost in inoviranje temelja slehernega podjetja. Vzporedno z inovacijami podjetja gradijo svoje temelje tudi s pomočjo sistemov vodenja kakovosti. Seznanili se bomo z izkušnjami več tridesetletnih izkušenj iz področja presoje sistemov vodenja, o njihovih prednostih in morebiti kdaj tudi o izzivih. Tako inovacije in kakovost pa sama po sebi brez nujno potrebne veščine komunikacije nista zagotovilo za poslovni uspeh. Danes novodobnim komunikacijam pravimo tudi pametne zgodbe.

Ob hitro se spreminjajočih se tehnoloških procesih, navadah in spremembah današnje družbe, je več kot očitno, da je potrebno kakovost vzdrževati in negovati tudi v socialnovarstvenih ustanovah. Soočamo se s pomanjkanjem delovne sile, kjer zaenkrat dolgotrajnih rešitev ni na vidiku. Spoznali bomo kriterije kakovosti današnjega časa, kako jo nenehno izboljševati in kako si lahko zagotovimo vsaj enako kakovostne storitve tudi za prihodnost.

V izziv bralcem in slušateljem pa postavljamo tematiko o tem, da se kakovost postavi pod vprašaj. Kakšne zgodbe prihodnosti nas čakajo, če bi o kakovosti enostavno prenehali govoriti?

Z zanimivimi vsebinami strokovnih referatov bomo podali iztočnice za strokovne diskusije med udeleženci konference ter za vzpostavitev poslovnega mreženja.

Pomursko društvo bo svoje delo o širjenju ideje o kakovosti nadaljevalo tudi v prihodnosti. Obetamo si sodelovanje na različnih ravneh in panogah.

Dr. Daniela ZAVEC
predsednica Pomurskega društva za kakovost

NAŠIH 30 KONFERENC

Pomursko društvo za kakovost (PDK) je bilo ustanovljen 8. 9. 1993. Torej samo 6 let za tem, ko je zaživel standard ISO 9000. Osnovne dejavnosti društva, zapisano v prvem zborniku konference PDK, je spodbujanje raziskovalne dejavnosti na področju zagotavljanja kakovosti, omogočanje različnih oblik medsebojnega sodelovanja in medsebojne pomoči članov, organiziranje izmenjave izkušenj med člani, organiziranje seminarjev, predavanj, študijskih potovanj in drugih študijsko-organizacijskih dejavnosti. Prvi predsednik društva je bil Štefan Ošljaj. Andrej Janc, tajnik društva, ga je v uvodniku zbornika prve konference PDK imenoval idejni oče PDK.

Prva konferenca, katere moto je bil KAKOVOST – STRATEGIJA USPEŠNIH, je bila 24. novembra 1995. Na konferenci je predsednik PDK, gospod Štefan Ošljaj, otvoril konferenco in pozdravil udeležence konference. Na konferenci je bilo predstavljenih 11 strokovnih referatov. Na drugi konferenci, ki je bila 5. decembra 1996, so bili v zborniku predstavljeni prvi prejemniki standarda ISO 9001. Razberemo lahko, da je vključno z letom 1996 bilo podeljenih 13 certifikatov.

Sledile so konference vse do današnje jubilejne 30. konference. V tem času je društvo imelo 4 predsednike, in sicer: Štefan Ošljaj je bil predsednik na 5 konferencah, Helena Kosi na 12 konferencah, Vesna Laissani na dveh in dr. Daniela Zavec, do vključno današnje, na 11 konferencah.

Na 30 konferencah je bilo predstavljenih okrog 300 referatov priznanih strokovnjakov s področja kakovosti in tudi širše. Na konferencah je bilo skupaj okrog 2.500 udeležencev. Podelili smo več kot 30 zlatih Q-jev.

Pomursko društvo za kakovost je z Ekonomsko šolo Murska Sobota, Višjo strokovno šolo leta 2009 ustanovilo Študentski podjetniški in inovacijsko raziskovalni center (ŠPIC). Sopodpisniki pri ustanovitvi so bili: Mestna občina Murska Sobota, Obrtno podjetniška zbornica Murska Sobota in Pomurska gospodarska zbornica. ŠPIC je organiziral 11 mednarodnih konferenc, na katerih je sodelovalo skupaj nekaj čez 250 študentov iz Slovenije, Hrvaške, Srbije, Makedonije, Avstrije, Češke in Rusije. Organizirana je bila tudi mednarodna konferenca EKIF, kjer so sodelovali strokovnjaki iz več držav, tudi Indije. Študenti, ki sodelujejo v ŠPICu, vsako leto naredijo več raziskovalnih nalog, sodelujejo z gospodarskimi organizacijami, izdajo časopis EKS ter občasno potujejo na strokovne ekskurzije

v tujino. ŠPIC vsako leto razpiše natečaj za naj risbo (za vrtce), naj spis (za osnovne šole) in naj projektno nalogo (za srednje šole). Podelitev priznanj najboljšim je vsako leto na konferenci Pomurskega društva za kakovost. Vodja ŠPICA je dr. Branko Škafar, podpredsednik PDK.

Dr. Branko Škafar je tudi vodja izobraževanja pri PDK. V času 30 konferenc je Pomursko društvo izvedlo več kot 120 izobraženj s področja kakovosti. Skupaj je bilo več kot 1.200 udeležencev. Razen izobraževanj člani PDK opravljajo tudi svetovalno delo kot pomoč organizacijam pri pridobivanju standardov kakovosti. Svetovalo se je več kot 40 organizacijam v Pomurju.

Člani PDK so opravili tudi okrog 20 strokovnih ekskurzij.

Če pogledamo stanje podeljenih certifikatov v Pomurju danes, lahko vidimo premik od začetka delovanja PDK. Število podeljenih in veljavnih certifikatov je nekaj čez 65. Med temi prednjačita standarda sistem vodenja kakovosti ISO 9001 (55) in sistem ravnanja z okoljem ISO 14001 (15). Pohvalimo se lahko, da imamo v Pomurju tudi eno prejeto Priznanje RS za poslovno odličnost. Več organizacij pa je bilo finalistov.

Če se ozremo nazaj in pogledamo, kaj so ustanovitelji zapisali kot osnovno dejavnost PDK, lahko ugotovimo, da se je in se še udejanja to, kar je bilo ob ustanovitvi društva zapisano. »Virus kakovosti« Pomursko društvo za kakovost širi še naprej.

Kako naprej? Vsekakor z nadgradnjo sedanjega dela, dodatnimi vsebinami in vključevanjem mladih v delo PDK.

Za zaključek še dve misli, ki sta bili zapisani v prvem in drugem zborniku konferenc PDK:

Nekoč je živel drvar, ki je zapravljal čas in energijo, ker je sekal s topo sekiro. Kajti, kot je rekel, ni imel časa, da bi se ustavil in nabrusil sekiro (Antony De Mello).

Težnja po inovacijah je odraz vere v bodočnost. Inovacija, ta temelj bodočnosti, ne more uspeti, dokler najvišje vodstvo ni neomajno predano kakovosti in produktivnosti (W. Edwards Deming).

Dr. Branko ŠKAFAR
podpredsednik Pomurskega društva za kakovost

PROGRAM 30. LETNE KONFERENCE PDK

PLENARNI DEL	
8.30	PRIJAVA UDELEŽENCEV
9.00	OTVORITEV KONFERENCE
9.10	UVODNI NAGOVOR MARKO LOTRIČ, predsednik Državnega sveta RS BRANKO ŠKAFAR, podpredsednik Pomurskega društva za kakovost NAŠIH 30 KONFERENC
10.10	LJUPKA VRTEVA, inženirka leta 2023 VKLJUČEVANJE MLADIH V TRAJNOSTNO PRIHODNOST PODELITEV PRIZNANJ ŠPIC-a PODELITEV PRIZNANJA POMURSKEGA DRUŠTVA ZA KAKOVOST - ZLATI Q PODELITEV PRIZNANJ POMURSKKE GOSPODARSKE ZBORNICE ZA INOVACIJE
11.10	ODMOR
STROKOVNI REFERATI	
11.30	SANDI MARKON, Stroka produkt d.o.o. JUDITA RIGLER, Stroka produkt d.o.o., predsednica SZKO KAKOVOST IN INOVATIVNOST KOT TEMELJNI VREDNOTI USPEŠNEGA IN TRAJNEGA DELOVANJA PODJETJA
12.00	JANA KOLENC MUŽENIČ, SIQ Ljubljana 32 LET IZKUŠENJ IZ PRESOJ SISTEMOV VODENJA
12.30	GORAN NOVKOVIĆ, s. p., Pametne zgodbe PAMETNE ZGODBE ZA NOVO DOBO KOMUNICIRANJA
13.00	ODMOR
13.10	MATEJA HAUSER, QSocial d.o.o., članica skupine Business Point ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI V SOCIALNOVARSTVENIH USTANOVAH
13.40	TOMAŽ BABNIK, SISTEMIS d.o.o. PRENEHAJMO GOVORITI O KAKOVOSTI
14.00	ZAKLJUČEK KONFERENCE IN B2B SREČANJE S KOSILOM

Upravni odbor Pomurskega društva za kakovost in organizacijski odbor za pripravo konference v sestavi:

- dr. Daniela Zavec, Titera d.o.o., Šentilj v Slovenskih goricah,
- dr. Branko Škafar, Ekonomska šola Murska Sobota, VSŠ Murska Sobota,
- Marija Sraka, Izobraževalni center Piramida Maribor,
- mag. Klaudija Šek Škafar, Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota, Murska Sobota,
- Mihael Horvat, First d.o.o., Murska Sobota,
- mag. Zoran Svetec, Radenska d.d., Radenci,
- Robert Grah, Pomurska gospodarska zbornica, Murska Sobota

se zahvaljujeta vsem avtorjem strokovnih prispevkov in vsem udeležencem, ki so s svojo prisotnostjo potrdili zanimivost predstavljenih kakovostnih vsebin.

Iskrena hvala vsem sponzorjem, ki so objavili komercialne oglase in s tem omogočili izvedbo konference in izdajo tega zbornika.

VSEBINA

	Stran
Dr. BRANKO ŠKAFAR , podpredsednik Pomurskega društva za kakovost NAŠIH 30 KONFERENC	
Mag. LJUPKA VRTEVA , inženirka leta 2023 VKLJUČEVANJE MLADIH V TRAJNOSTNO PRIHODNOST	
DOBITNIK PRIZNANJA PDK – ZLATI ZNAK ZA KAKOVOST 2024	
NAGRAJENCI RAZPISA ŠPIC ZA NAJ RISBO, NAJ SPIS IN NAJ POSLOVNI NAČRT	
NAGRAJENE INOVACIJE POMURSKE GOSPODARSKE ZBORNICE ZA LETO 2024	
SEZNAM PREDAVATELJEV	
SANDI MARKON , direktor in lastnik Skupine stroka.si JUDITA RIGLER , vodja prodaje v Skupini stroka.si in predsednica SZKO KAKOVOST IN INOVATIVNOST KOT TEMELJNI VREDNOTI USPEŠNEGA IN TRAJNEGA DELOVANJA PODJETJA	
JANA KOLENC MUŽENIČ , SIQ Ljubljana SIQ – 32 LET IZKUŠENJ S PRESOJANJEM SISTEMOV VODENJA	
GORAN NOVKOVIČ , s. p., Pametne zgodbe PAMETNE ZGODBE ZA NOVO DOBO KOMUNICIRANJA	
MATEJA HAUSER , QSocial d.o.o., članica skupine Business Point ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI V SOCIALNOVARSTVENIH USTANOVAH	
TOMAŽ BABNIK , SISTEMIS d.o.o. PRENEHAJMO GOVORITI O KAKOVOSTI	
IMETNIKI VELJAVNIH CERTIFIKATOV V POMURJU – 2024	
SPONZORJI	

VKLJUČEVANJE MLADIH V TRAJNOSTNO PRIHODNOST

Ljupka Vrteva, inženirka leta 2023

»Če načrtuješ za eno leto, posej žito. Če načrtuješ za deset let, posadi drevo. Če načrtuješ prihodnost, poučuj ljudi.«
(kitajski pregovor)

Trajnostni razvoj je koncept ali pristop, ki na zelo jasn in neposreden način nagovarja vse generacije, še posebej mlade. Deluje kot opozorilo, kako naj se kot posamezniki ali kot celotna družba obnašamo danes, da bo življenje na tem planetu mogoče tudi za prihodnje generacije. Trajnosten razvoj se opredeljuje kot takšen, ki zadostuje trenutnim potrebam, ne da bi ogrožal možnost prihodnjih generacij, da zadovoljijo svoje potrebe.

Dandanes je pojem trajnostni razvoj tridimenzionalen, ki je sestavljen iz družbene, gospodarske in okoljske dimenzije. Samo vključevanje mladih pa vpliva na prvo dimenzijo: družbeno.



Slika 1: Tridimenzionalni trajnostni razvoj.

Če družba ali skupnost ne upošteva načel, ki jih imajo nove generacije, v veliki meri pomeni tudi neupoštevanje načel trajnostnega razvoja. Nove generacije prinašajo s seboj sveža načela, ki pomembno vplivajo na trajnostni razvoj in na delovne kulture. Mladi s seboj prinesejo dodatna znanja, sodoben pogled, raznolike perspektive in inovativne ideje.



Slika 2: Karakteristike mladih.

Mladi potrebujejo priložnosti, kjer lahko pokažejo svoje znanje, sposobnosti in način razmišljanja. Mladi potrebujejo delodajalce, ki jim bodo to omogočili. Ne nazadnje ne smemo dovoliti, da znani pregovor »Svet na mladih stoji.« ostane le pregovor, saj so mladi tisti, ki si gradijo svet, v katerem želijo in bodo živeli.



Slika 3: Dobra povezava med mladimi in delodajalci je naša prihodnost.

Načela novih generacij:

- **Družbena odgovornost:** želijo si, da delodajalci prispevajo k bolj pravičnemu in enakopravnemu svetu, kar vključuje pravično plačilo, raznolikost in inkluzivnost.
- **Fleksibilnost in ravnotežje:** cenijo delovno okolje, ki omogoča fleksibilnost in osebni razvoj. Oba faktorja vplivata na njihovo zadovoljstvo in posledično na produktivnost.
- **Nenehno učenje in razvoj:** cenijo delodajalce, ki jim ponujajo možnosti za izobraževanje, mentorstvo in karierni razvoj.

Prilagoditev delodajalcev na načela novih generacij ni le nujna za privabljanje in zadržanje talentov, temveč tudi zagotavljanje dolgoročnega uspeha podjetja. Razumevanje in vključitev vrednot ustvarjajo delovno okolje, ki spodbuja inovativnost, zadovoljstvo zaposlenih in pozitivno vpliva na širšo družbo.

Pomembno je, da delodajalci spoštujejo, cenijo in nagrajujejo znanje ter ohranjajo pristne in prijateljske odnose.

DOBITNIK PRIZNANJA POMURSKEGA DRUŠTVA ZA KAKOVOST - ZLATI ZNAK ZA KAKOVOST 2024 -

KIT ŽIŽKI D.O.O.



Temelje podjetja KIT ŽIŽKI, proizvodnja kovinske opreme d.o.o., je leta 1990 postavil Štefan Tibaut z izdelovanjem kovinskih izdelkov. Po upokojitvi je pot samostojnega podjetnika prevzel zet Anton Cigan, ki je podjetje vodil deset let. Ker je proizvodni program postajal zahtevnejši, poslovanje podjetja se je širilo in so se kazale nove poslovne priložnosti, sta leta 2008 skupaj s svakom Petrom Tibautom podjetje preoblikovala in ustanovila KIT Žižki d.o.o., ki ga vodita kot direktorja in lastnika.

Da je odločitev bila pravilna, dokazujejo rezultati poslovanja in številna priznanja, ki jih je podjetje prejelo, najprestižnejše pa v letu 2023, ko jima je Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije podelila naziv »Obrtnik leta 2023«.



Projektov se lotevajo celovito, od idejne zasnove do proizvodnje in montaže. Široka paleta izdelkov za različne potrebe, fleksibilnost in prilagajanje razmeram je tisto, kar rešuje podjetje v teh negotovih časih. Velika prednost podjetja je, da lahko zaradi manjše proizvodnje strankam naredijo vse po meri.

V podjetju KIT ŽIŽKI d.o.o. izdelujejo skladiščno opremo, arhivske regale, omare in police, garderobne omare najrazličnejših oblik in dimenzij za podjetja, šole, zavode in druge ustanove, delovne mize s predalniki in orodne omare, omare za nevarne snovi, snežne pluge za viličarje in kovinske izdelke po meri. Zavedajo se, da izdelke lahko izboljšajo samo z novejšo tehnologijo, zato presežke, ki jih ustvarjajo vlagajo v investicije in razvoj podjetja. V zadnjih letih so izvedli pomembne posodobitve strojnega parka, ki omogoča izboljšanje obstoječih in razvoj novih izdelkov ter investicijo v nov objekt v obrtni coni v Črenšovcih, z linijo za suhoprašno barvanje kovinskih izdelkov, ki omogoča kakovostnejše storitve. Nova tehnologija suhoprašnega barvanja ima tudi veliko pozitivnih učinkov na okolje in omogoča varnejše in zaposlenim prijaznejše delovno okolje.

Nudijo tudi širok nabor storitev: laserski razrez in upogibanje pločevin, varjenje pločevin in profilov in suhoprašno barvanje.



Za uspeh na trgu je pomembna tudi dobra ekipa, predvsem pa motiviranost 25 zaposlenih. Zavedajo se, da dobri medsebojni odnosi in zadovoljni zaposleni vplivajo na produktivnost in kvaliteto ponudbe ter razvoj podjetja.

Podjetje se vključuje tudi v aktivnosti lokalne skupnosti in podpirajo gasilska, kulturna, športna in druga društva ter humanitarne projekte.

Sodelujejo s srednjimi šolami ter dijakom in študentom omogočajo opravljanje prakse, svoje delo pa radi predstavijo tudi osnovnošolcem.

Seveda imajo v podjetju načrte in ideje tudi za naprej, s posodobitvijo strojne opreme, optimiziranjem proizvodnje z avtomatizacijo, uvajanju novih tehnologij, večjo prisotnostjo na tujih trgih in na pomlajevanju kadrov.

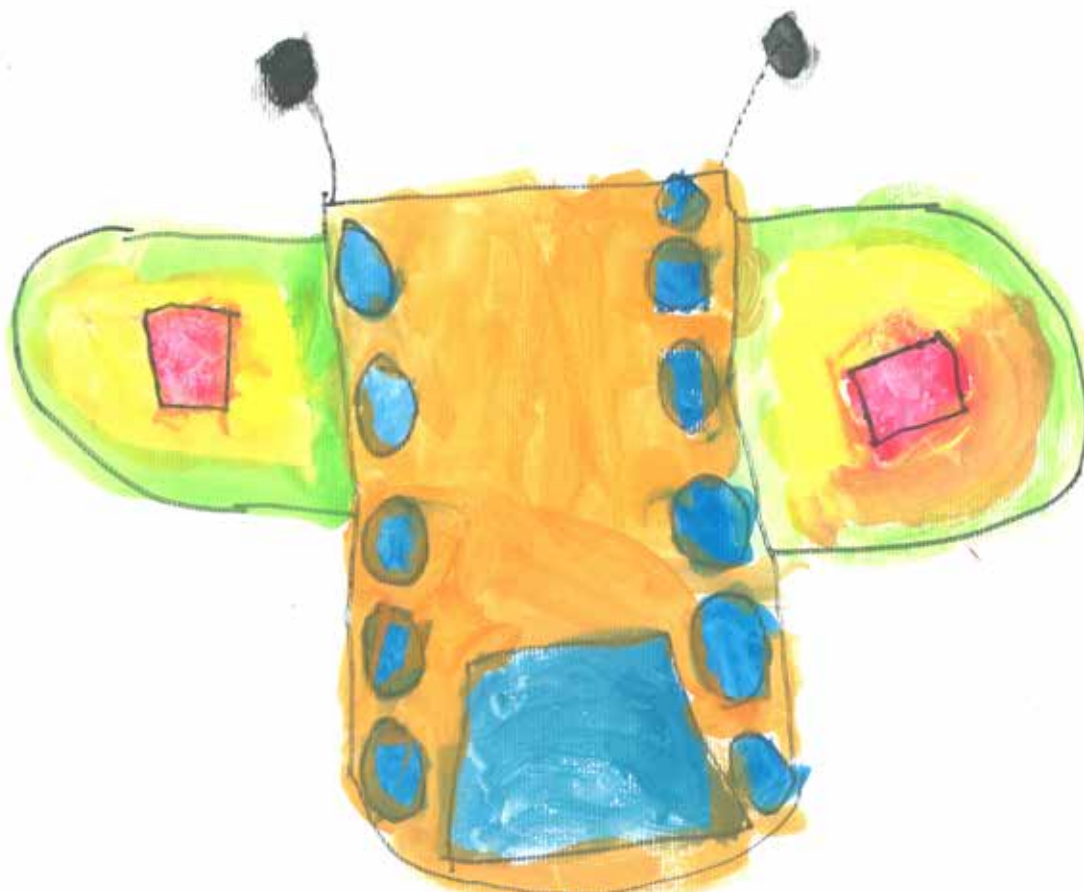
Spoznajte podjetje KIT Žižki na njihovi spletni strani: kit-zizki.com, na Facebook strani: facebook.com/kitzizki ali pa jih obiščite na sedežu podjetja v Žižkih 48/c, 9232 Črenšovci.

NAGRAJENCI RAZPISA ŠPIC

ZA NAJ RISBO, NAJ SPIS IN NAJ POSLOVNI NAČRT

Razpis, ki ga vsako leto razpiše Študentsko podjetniški in inovacijsko raziskovalni center, ki sta ga ustanovila Pomursko društvo za kakovost in Ekonomska šola Murska Sobota, Višja strokovna šola, je bil objavljen v mesecu **marcu 2024**. Teme so bile: za vrtce **Kako se bomo vozili leta 2550?**, za osnovne šole **Kako bodo ljudje živeli leta 2222?** in za srednje šole **Poslovni načrt**.

VRTEC – NAJ RISBA		
EMA GLAŽAR 5 let	Vrtec Murska Sobota, enota Urška Mentorica: Barbara Majc	Kako se bomo vozili leta 2550?



OSNOVNA ŠOLA – NAJ SPIS

NASTJA ZONIK DRK,
6. b razred

Osnovna šola II, Murska Sobota
Mentorica: Polona Bohar

Kako bodo ljudje živeli
leta 2222?

KAKO BODO LJUDJE ŽIVELI LETA 2222?

»Komaj čakam, da vam predstavim prihodnost!« je začela mlada, a zelo pametna ženska. »Izumila sem stroj, ki nam lahko pričara vse mogoče, kar si zamislimo!« Vsi so bili začudeni, a so ji verjeli, zato so se dogovorili, da pridejo k njej v delavnico in stroj preizkusijo. Od tistega dne naprej so ljudje živeli brezskrbno, saj so imeli obleke s tipko. Ko si tipko pritisnil, se pojavi ura in obleka. Ura je bila fascinantna! Z njo si si kupil, kar si želel. Ker so ljudje polni znanja, ne hodijo v šolo, plačo pa dobivajo z raznimi izumi ter seveda z uro. Niso rabili orožja, saj so živeli v miru in se niso vojskovali. Prevažali so se z letječimi predmeti in pa droni, da jim ni bilo treba hoditi peš.

Sicer pa, to ni bilo samo pozitivno. Ljudje so postali leni in ni jim bilo treba početi tega, kar delamo mi danes.

Leta 2223 pa se je zgodila revolucija in ljudje so postali »fit«. Vsi so izgledali tako, kot so si želeli. Imeli so izklesana telesa in še marsikaj drugega so spremenili na svoji zunanosti. Tako so postali močni navzven in pa samozavestni. Bili so veseli, da so lahko takšni. Tem ljudem prav nič ne manjka.

Ampak to še ni bilo vse. Poleg tega so imeli še posebne kostume, ki so bili zelo popularni. S kostumi so bili tako močni, kot dejanski super junaki! S temi kostumi so prirejali tekmovanja v moči. Marsikaj si tudi upajo.

Tudi gorivo več ni problem. Leteči skuterji se po zraku poganjajo kar sami.

Tudi domove imajo kar v zraku. Zelo napredni so. Dobesedno zgoraj lebdijo. Ker je v velikih višinah kisika manj, rabijo ljudje tudi posebne dihalne maske.

Hrana je bila prav posebna, saj so si jo ljudje naročili kar preko ur. Pripeljali so jim jo na letelih pladnjih. Kar pa se tiče restavracij, pa so dejansko zelo napredne, saj miz sploh ni, dokler ne pritisneš na tipke, ki itak lebdijo v zraku.

Ljudje nosijo posebne leče in z njimi gledajo tudi skozi stene. Vgrajene imajo tudi čipe, s katerimi lahko tudi spreminjajo čas. Tudi pogovarjajo se brez besed – čipi zmorejo tudi to.

Meni bi bil tak kraj zelo všeč in če bi se to uresničilo leta 2222, bo ti zelo »kul«. Če bi lahko izbirala med sedanostjo in prihodnostjo, bi izbrala prihodnost. Čeprav tega ne bom sama doživela, pa bo to doživel moj neštetokrat pravnuk, pa bo morda tudi bral ta spis.

SREDNJA ŠOLA – NAJ POSLOVNI NAČRT

**TIJA LEPAN
LANA MARIJA KAPUN HOZJAN
ANA BUZETI**

Ekonomska šola Murska Sobota
Mentorica: mag. Betina Podgajski

Poslovni načrt za preveritev poslovne
ideje o ponudbi digitalnih bralnikov

Mednarodne raziskave so pokazale, da pogostost branja med prebivalstvom pada, kar je pogosto razlog, da prebivalci ne berejo prav dobro, slabše razumejo besedila, s katerimi se srečujejo v svojem vsakdanu in pri delu. Padec bralne pismenosti skrbi tudi nas, mlade. S svojim obogatenim izdelkom želimo prispevati k dvigu bralne kulture in motiviranosti za branje med otroki, mladimi in odraslimi. Na trgu želimo ponuditi digitalni bralnik oziroma e-bralnik, ki bo ljudem olajšal dostopnost do knjig, branje knjig, izboljšal bralno izkušnjo, omogočil učinkovito iskanje, ocenjevanje knjig. Digitalni bralnik bo vseboval obsežno zbirko knjig (klasike, sodobne romane, poezijo, znanstveno literaturo, strokovne knjige različnih zahtevnosti, publikacije, otroško in mladinsko literaturo, zvočnice) v odvisnosti od cene zakupa in izbranega paketa, z možnostjo dokupa in razširitve nabora e-literature. Posamezne e-knjige bodo na voljo v različnih jezikih. Uporabniki bodo lahko ocenjevali in komentirali prebrane knjige, kar bo drugim bralcem olajšalo iskanje in izbiro literature. Tovrstno sodelovanje bo pripomoglo k ustvarjanju oblačne skupnosti bralcev in njihovi povezanosti po svetu. Digitalni bralniki bodo vsebovali pregleden iskalnik, ki bo uporabnikom omogočil enostavno iskanje knjig v različnih jezikih. Vsebovali bodo algoritme za priporočanje knjig, ki bi temeljili na interesnih področjih bralcev. K digitalnemu bralniku bo priložen tudi digitalni svinčnik, ki bo omogočil lažje listanje, izdelavo dodatnih zapiskov in podčrtovanje. Digitalni bralniki bodo imeli podoben izgled kot preprost tablični računalnik z zaslonom na dotik. Omogočali bodo nastavitve osvetlitve zaslona, označevanje besed, citatov, povečanje ali zmanjšanje črk in podobno. Prodajali se bodo v različnih barvah in velikostih. Poskrbeli bomo, da bodo naši priročni obogateni digitalni bralniki postali vaša »knjižnica v žepu«.

Pripravil: doc. dr. Branko Škafar



NAGRAJENE INOVACIJE POMURSKE GOSPODARSKE ZBORNICE ZA LETO 2024

Pomurska gospodarska zbornica letos že triindvajsetič zapored nagrajuje najboljše inovacije pomurske regije. Priznanje predstavlja najvišje priznanje inovativnim dosežkom pomurskih podjetij in njenih inovatorjev in s tem promocijo inovativnosti v Pomurju in širše. Na letošnji razpis je v razpisanem roku prispelo dvanajst vlog, ki jih je strokovna komisija pod vodstvom mag. Danijela Copota, dr. Saše Štraus in Tine Horvat v skladu z veljavnim Pravilnikom o podeljevanju priznanj inovacijam pregledala in ocenila, ter podelila pet zlatih, pet srebrnih ter dve bronasti priznanji. Prve tri najboljše ocenjene zlate inovacije so bile poslane naprej na nacionalni nivo.



ZLATO PRIZNANJE

INOVATORJI	BOŠTJAN LUTAR SIMON TÖRNAR PATRIK ŽIŠKO
PODJETJE	NAFTA STROJNA d.o.o.
ZA INOVACIJO	Mobilni kontejner za skladiščenje tekočin in nevarnih snovi Tainer v povezavi s procesom začasnega skladiščenja in predelave odpadka na lokaciji

Mobilni kontejner, v povezavi s procesom obdelave odpadka na mestu nastanka, je namenjen začasnemu varnemu skladiščenju in takojšnji obdelavi 85 m³ tekočih odpadkov na sami lokaciji čiščenja. Mobilni kontejnerji so izdelani v skladu z najstrožjimi standardi kakovosti in varnosti in so homologirani za prevoz z vlačilci. Navkljub velikim dimenzijam se prevažajo po cesti brez potrebe po organizaciji izrednega transporta. Vsi so opremljeni z vso potrebno varnostno opremo za takojšnjo uporabo in varno delo.



ZLATO PRIZNANJE

INOVATORJI	TINA HORVAT JOŽICA HARTMAN JOŽICA DOMITER JERNEJ HREN ELIZABETA ŠKRGET NUŠA ŠKERLAK
PODJETJE	LEK VETERINA d.o.o.
ZA INOVACIJO	Krmni dodatek za zmanjšanje emisij metana v reji živali

Zmanjšanje emisij metana je ena od najpomembnejših prednostnih nalog v živinoreji. Pri zmanjševanju metana so krmni dodatki vse pomembnejši. Metan, toplogredni plin, pomembno vpliva na podnebje. Svetovni izziv za strokovnjake za prehrano živali je enterična fermentacija metana v prebavilih. Ena od strategij za zmanjšano sproščanje metana pri govedu je manipulacija mikrobnegega ekosistema v želodcu in kinetike fermentacije, da se doseže večji izkoristek krme. Inovacija z usmerjeno fermentacijo v vampu prispeva k zmanjšanju izpustov metana iz prebavil.



ZLATO PRIZNANJE

INOVATORJI	MAG. MITJA ZRIM DR. TATJANA FULDER NEJC MERČNIK
PODJETJE	ARCONT d.d.
ZA INOVACIJO	Eko modularna bivalna enota

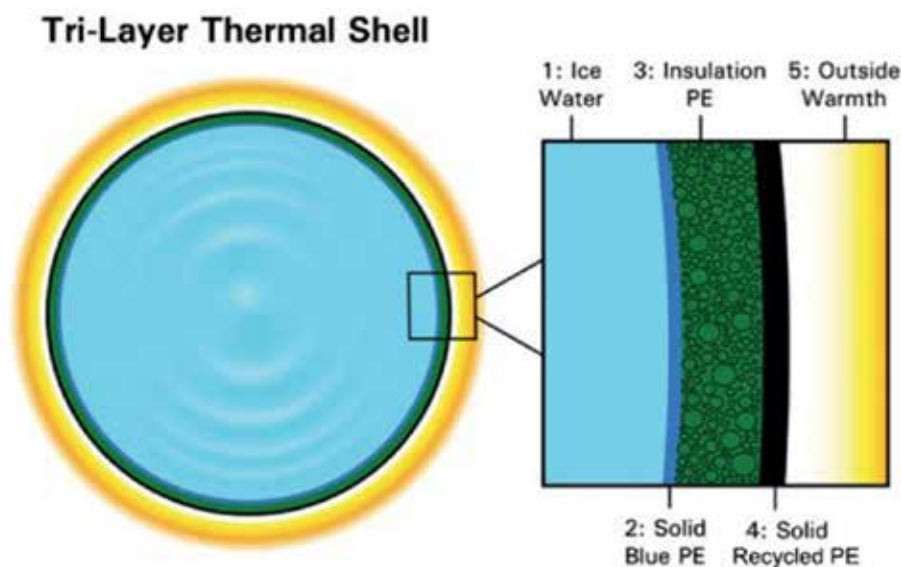
EKO LINE, inovacija podjetja ARCONT, je novost na področju praktične rabe trajnostnih naravnih virov na trgu modularnih bivalnih enot. EKO LINE predstavlja prihodnost na področju modularnih bivalnih enot, s potencialom na trgu individualnih modularnih gradenj, saj združuje prednosti ekološkega vidika bivanja z izboljšanjem gradbeno fizikalnih parametrov. EKO LINE zagotavlja izboljšanje optike zunaj in znotraj, s čimer se oddalji od "kontejnerskega" videza.



ZLATO PRIZNANJE

INOVATORJI	NUŠA PAVLINJEK SLAVINEC ANDREJA PAVLINJEK VALENTINA BENKOVIČ LEON JEREČIĆ ALEŠ ŽEKŠ MAG. VITO ŽALIG DOMINIK PETER DOC. DR. EVA KLEMENČIČ FAKULTETA ZA NARAVOSLOVJE IN MATEMATIKO UNIVERZE V MARIBORU PROF. DR. MITJA SLAVINEC FAKULTETA ZA NARAVOSLOVJE IN MATEMATIKO UNIVERZE V MARIBORU
PODJETJE	ROTO Slovenija d.o.o.
ZA INOVACIJO	Razvoj tehnologije troslojnega robotskega rotacijskega litja kompozita recikliranih polietilenov

Tehnologija troslojnega robotskega rotacijskega litja kompozita recikliranih polietilenov se uporablja za proizvodnjo izdelkov, pri katerih je potrebna velika toplotna izolacija ali velika mehanska trdnost. Struktura kompozita je izdelana kot sendvič panel iz dveh plasti polietilena s srednjim slojem polietilenske pene. ROTO kot prvi na svetu izdeluje produkt po tej tehnologiji povsem avtomatično, z eno samo robotsko roko, hkrati pa za proizvodnjo uporablja sekundarno surovino. Ena izmed možnih aplikacij je posebni sod ICE SPA BARREL, v katerem lahko izvajamo različne terapije s hladno vodo.



ZLATO PRIZNANJE

INOVATORJI	JANI HORVAT MATEJ DUH BOŽIDAR RUBIN
PODJETJE	CLEANGRAD d.o.o.
ZA INOVACIJO	Požarno odporen strop za čiste prostore

Inovacija požarno odpornega stropa za čiste prostore predstavlja preboj v trajnostnem in varnem načrtovanju čistih okolij. Sestavljen skoraj v celoti iz obnovljivih virov, kot so nerjaveče jeklo, aluminij in kamena volna, ta strop prispeva k trajnostnemu razvoju in krožnemu gospodarstvu. S sposobnostjo obremenitve do 250 kg na kvadratni meter »pohodnosti«, požarni odporni strop ne le izpolnjuje visoke standarde požarne varnosti, ampak tudi učinkovito preprečuje širjenje škodljivih virusov v okolje in pozitivno vpliva na vse okoljske vidike. Poudarek inovacije je tudi na izjemni higieničnosti, saj se požarni strop za čiste prostore lahko v celoti očisti in dezinficira vse površine, celo z zelo agresivnimi čistilnimi sredstvi, kot je vodikov peroksid H₂O₂. Ta inovacija predstavlja izjemen korak naprej v zagotavljanju trajnostnih in varnih rešitev za čiste prostore po vsem svetu.



SREBRNO PRIZNANJE

INOVATORJI	BOŠTJAN KOUS MAG. ALEŠ KRALJ MARTINA KURBOS BOJAN SEGERI
PODJETJE	REFLEX Gornja Radgona d.o.o.
ZA INOVACIJO	Alarmna zanka za izolacijsko steklo

Z inovativno fizikalno nanešeno prevodno plastjo so oblikovali prevodno alarmno zanko na kaljenem steklu, ki se ob razbitju prekine in sproži signal za alarm. Prednost zanke pred bolj razširjenimi akustičnimi zaznavali je višja stopnja zanesljivosti alarma. Kaljeno steklo se ob poškodbi kjerkoli na stekleni plošči razbije v celoti in vedno prekine tok v zanki. Z alarmno zanko so zadovoljili najzahtevnejše trge alarmnih stekel.



SREBRNO PRIZNANJE

INOVATORJI	MIHEC HORVAT
PODJETJE	DUKIN d.o.o.
ZA INOVACIJO	Kolesarnica StyleOUT® BikeBOX

V podjetju Dukin so razvil inovativno kolesarnico z dvížnimi vrati, ki združuje varnost, funkcionalnost in estetiko. Vrata se integrirajo s streho, omogočajo ergonomičen dostop do shranjenih koles ter opreme. Ključavnica z dvotočkovnim zaklepanjem zagotavlja varnost, notranjost pa je opremljena z nosilci za čelade, polnilno opremo za električna kolesa in LED osvetlitvijo. S tem podjetje odgovarja na potrebe trga po varnih in praktičnih rešitvah za shranjevanje koles.



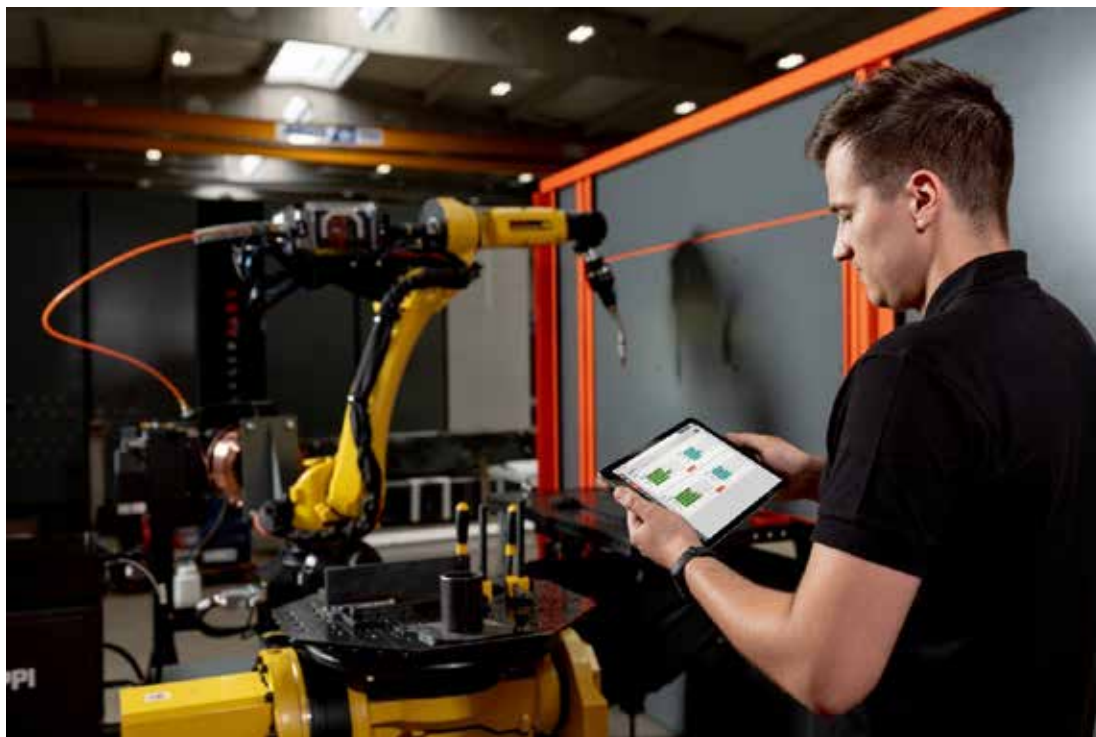
SREBRNO PRIZNANJE

INOVATORJI	DAMIR RADIKOVIĆ ANITA GJEREK ALEŠ KOLENKO MAG. ROMANA LEBAR
------------	--

PODJETJE	VIRS d.o.o.
----------	--------------------

ZA INOVACIJO	WeldCockpit AI
--------------	-----------------------

WeldCockpit AI je samoučeča napredna programska aplikacija, ki s pomočjo umetne inteligence omogoča hitro in celovito spremljanje ter nadzor proizvodnih procesov na robotskih celicah. Prikazuje ključne kazalnike produktivnosti ter energetske učinkovitosti proizvodnega procesa v realnem času, s poudarkom na identifikaciji odstopanj. Njena ključna funkcionalnost je v optimizaciji proizvodnih procesov, vključno z racionalizacijo porabe energentov, dvigom produktivnosti ter razbremenitvijo kadra monotonih rutinskih nalog.



SREBRNO PRIZNANJE

INOVATORJI	MARJAN VAUPOTIČ DANIEL SMODIŠ IVAN ŠVAĐUMOVIČ
PODJETJE	LEK farmacevtska družba d.d.
ZA INOVACIJO	Regeneracija topil etilacetata – metanola in reagenta DIPEDA (diisopropiletilendiamin) iz odpadnega toka destilacijskega ostanka vakuumskega uparjalnika pri proizvodnji aktivne farmacevtske učinkovine

Na Lekovi lokaciji v Lendavi pri proizvodnji učinkovine uporabljajo organska topila in reagente. V podjetju so z inovativnim pristopom uspešno našli način, kako iz odpadnega toka ponovno pridobiti topila in reagente. Iz odpadnega toka so s pomočjo različnih separacijskih tehnik uspešno ločili komponente etilacetata, metanola in DIPEDA. Z inovacijo so povečali količine ponovno uporabljenih topil in pridobili dodatne količine DIPEDA kot surovine ter znižali stroške nabave topil in zmanjšali količino odpadnih tokov, ki so jih pred tem sežigali.



SREBRNO PRIZNANJE

INOVATORJI	JOŽEF HOZJAN DOMINIK ŠKAFAR
PODJETJE	ELEKTROMATERIAL LENDAVAL d.o.o.
ZA INOVACIJO	Elektronska stikala na dotik

Elektronska stikala na dotik (ETS stikala) so inovativen izdelek podjetja Elektromaterial Lendava, ki vnašajo tudi na področje stikalne tehnike upravljanje z dotikom, podobno kot to poznamo pri telefonih in tablicah.

Modularni program – **Modys ETS – Elektronska stikala na dotik**

ETS 

Just touch!



- Moderni kompaktni design z osvetljenimi elementi (ambientna svetloba)
- Funkcionalne lastnosti so identične analognim stikalom
- Enostavna vgradnja v modularni sistem Modys

- Uporaba s pritiskom na osvetljeni del stikala
- Sredina stikala je izdelana iz kaljenega stekla v treh barvah:
 - bela
 - siva
 - črna

BRONASTO PRIZNANJE

INOVATORJI
 MAG. SIMON PRAJNDL
 JANEZ SREŠ
 VINKO BUZETI
 FREDI ŠIROVNIK
 PAVEL ROTAR
 TIMOTEJ GOLČAR
 GREGOR SEMROV
 SEBASTIAN NIKSCH

PODJETJE **CODEX d.o.o.**

ZA INOVACIJO **Navigirana vožnja Jungheinrich viličarja v visokoregalnem skladišču Codex**

Inovacija predstavlja prelomno rešitev v logistiki in upravljanju skladišč, saj združuje najsodobnejše tehnologije za optimizacijo skladiščnih procesov. Ta procesna inovacija omogoča do 25 % večjo produktivnost zahvaljujoč precizno vodeni navigaciji viličarjev do ciljnih lokacij po najhitrejši možni poti z upoštevanja FIFO metode. Inovacija ne samo da izboljšuje učinkovitost in zmanjšuje stroške, ampak tudi prispeva k boljši varnosti na delovnem mestu in zmanjšanju okoljskega odtisa, saj optimizira porabo energije in zmanjšuje potrebne vožnje viličarjev.



BRONASTO PRIZNANJE

INOVATORJI	STANISLAV POLAJNER BRIGITA BUKVIČ BOJAN KARAS PETER PERTOCI BOJAN SUKIČ SIMON GLAVAČ
PODJETJE	MUREXIN d.o.o.
ZA INOVACIJO	Hidrostop Vario – posvetlitev

Z inovacijo se je sledilo cilju ustvariti material, ki bo odgovarjal na potrebe sodobne zaščite betonskih površin. Zaradi vedno večjega sončnega obsevanja in svoje specifične gostote so betonske površine namreč velik vir poletne toplote in bistveno prispevajo k nastanku učinka toplotnih otokov. Z inovacijo, ki bistveno bolj odbija sončno svetlobo kot temnejše površine, se tako daje konkreten prispevek k zmanjševanju pregrevanja ozračja v okolici betonskih površin, ki bodo premazane z navedenim produktom, povečane pa so tudi tehnične zmogljivosti produkta.



STROKOVNI REFERATI

KAKOVOST IN INOVATIVNOST KOT TEMELJNI VREDNOTI USPEŠNEGA IN TRAJNEGA DELOVANJA PODJETJA

Sandi Markon

direktor in lastnik Skupine stroka.si

Judita Rigler

vodja prodaje v Skupini stroka.si in predsednica SZKO

judita.rigler@stroka.si

SKUPINA STROKA.SI – 30 LET KAKOVOSTI IN INOVACIJ

Skupina stroka.si že tri desetletja uspešno deluje na področju informacijskih tehnologij in digitalne transformacije, kjer se z neomajno predanostjo kakovosti postavlja med vodilne ponudnike IT rešitev v Sloveniji. Ob njihovi 30-letnici delovanja sovpada tudi 30. obletnica delovanja Pomurskega društva za kakovost, kar ju dodatno povezuje v pomenu kakovosti, ki je temeljna vrednota obeh organizacij.

VEČ KOT KAKOVOST STORITEV

V Skupini stroka.si so prepričani, da kakovost presega zgolj zagotavljanje vrhunskih storitev. Zajema celostno sposobnost podjetja, uresničevanje vrednot in predanost delu. Njihova prizadevanja se osredotočajo na nenehno izboljševanje poslovnih procesov, kar se odraža v vseh vidikih njihovega delovanja. Ta predanost kakovosti je ključna za dolgoročni uspeh in zadovoljstvo strank.

Na dogodku ob 30-letnici Pomurskega društva za kakovost bosta skupaj predavala lastnik in direktor Skupine stroka.si, Sandi Markon, ter vodja prodaje Skupine stroka.si, Judita Rigler, ki je prav tako predsednica Slovenskega združenja za kakovost in odličnost. Sandi Markon je pri zaposlovanju novih zaposlenih še posebej pozoren na proaktivnost, razvojno usmerjenost in željo po znanju. Pravi: »Proaktivni kandidati se izkazujejo s sposobnostjo predvidevanja potreb podjetja in predlaganja izboljšav, še preden se pojavijo težave. Njihovo sposobnost aktivnega vključevanja v iskanje rešitev in pripravljenost na soočanje z izzivi izjemno cenim. Kandidati, ki se nenehno izobražujejo in iščejo nove priložnosti za osebno ter strokovno rast, izstopajo zaradi svoje razvojne usmerjenosti, kar kaže na njihovo pripravljenost za prilagajanje in napredovanje v hitro spreminjajočem se okolju.«

Ta načela so bila odločilna tudi pri zaposlitvi Judite Rigler, ki deli njegovo vizijo o pomenu kakovosti za razvoj in rast podjetja. Njena vloga predsednice Slovenskega združenja za kakovost in odličnost dodatno potrjuje njeno predanost kakovosti, ki je v Skupini stroka.si ključno vodilo za ustvarjanje inovativnih ter konkurenčnih produktov.

Skupna vizija podjetja o kakovostnem delu neposredno prispeva k temu, da podjetje ohranja svojo dobro pozicijo na trgu in se nenehno razvija ter prilagaja novim izzivom.

POMEN KAKOVOSTNEGA KOMUNICIRANJA

Ključni element uspeha Skupine stroka.si je tudi kakovostno komuniciranje znotraj podjetja. Sodelovanje, odprta komunikacija in izmenjava idej med zaposlenimi ustvarja okolje, v katerem lahko vsakdo prispeva k skupnemu cilju. Odlična komunikacija več kot 70 zaposlenih omogoča boljše razumevanje nalog in hitreje reševanje problemov, kar je ključnega pomena za učinkovito delovanje podjetja.

Vzpostavljane dobrih odnosov ni omejeno le na interno delovanje, temveč je enako pomembno pri sodelovanju s strankami in partnerji. Vse to se odraža skozi več kot 115 zaključenih večjih projektih letno in aktivnem sodelovanju z več kot 800 strankami. Zaupanje in transparentnost sta namreč temeljna dejavnika, ki prispevata k uspešnemu poslovanju ter pridobivanju novih strank. Njihova dolgoletna praksa potrjuje, da so dobri odnosi osnova za trajnostni uspeh.

UČENJE IZ PADCEV IN HITREJŠE ZAZNAVANJE ANOMALIJ

V 30-letni zgodovini Skupine stroka.si so se soočili z različnimi izzivi, vključno s padci trga. Ti dogodki so jih naučili pomembne lekcije: kakovostno delo je ključno za hitro zaznavanje in odpravljanje anomalij. Iz lastnih izkušenj so zato razvili napredne produkte, kot so FinCheck, Lotus BI in CashFlow Planner, ki podjetjem pomagajo lažje upravljati svoje podatke, hitreje pridobivati uvide in se s tem izogibati padcem, ki lahko ogrozijo delovanje podjetja. To jim omogoča ohranjanje stabilnosti in kakovosti njihovih storitev.

PRETVARJANJE PODATKOV V KONKURENČNO PREDNOST

Pomen podatkov v sodobnem poslovnem svetu jim vsekakor ni tuj. Z uporabo naprednih analitičnih orodij, kot je Microsoft Power BI, podjetjem pomagajo pretvoriti surove

podatke v dragocene vpoglede, ki jim omogočajo sprejemanje strateških odločitev in pridobivanje konkurenčne prednosti.

Njihova rešitev Lotus BI, ki temelji na Power BI platformi, podjetjem omogoča celovit pregled nad poslovanjem, kar jim pomaga pri prepoznavanju priložnosti za rast in optimizacijo procesov. S kakovostnimi podatki in napredno analitiko lahko podjetja hitreje zaznajo anomalije ter preprečijo morebitne padce sistema, kar zagotavlja stabilno delovanje in konkurenčnost strank.

VRHUNSKRE REŠITVE ZA BOLJŠE POSLOVANJE

Njihovi produkti igrajo ključno vlogo pri ohranjanju visoke ravni kakovosti.

FinCheck: nadzorna plošča omogoča natančno spremljanje finančnih kazalnikov in primerjavo z dejavnostmi v Sloveniji in širše. Zagotavlja vpogled v ključne finančne podatke, kot so likvidnost, dobičkonosnost in denarni tokovi, ter omogoča sprejemanje kakovostnih finančnih odločitev.

Lotus BI: rešitev temelji na Power BI platformi in omogoča celovit pregled nad poslovanjem podjetja. S pomočjo rednega osveževanja podatkov, primerjav s postavljenimi cilji in analize trendov na mesečni, kvartalni in letni ravni, podjetjem pomaga pri prepoznavanju priložnosti za rast in optimizacijo procesov. Omogoča tudi deljenje poročil znotraj organizacije, kar povečuje transparentnost in sodelovanje.

CashFlow Planner: omogoča takojšen pregled nad finančno sliko podjetja, kar je bistveno za učinkovito upravljanje prejemkov, izdatkov in denarnih tokov. Rešitev pomaga pri vnaprejšnjem predvidevanju prilivov, ohranjanju likvidnosti podjetja, planiranju investicij ter zagotavlja dostopnost do zelenih informacij kjerkoli in kadarkoli.

Power BI nadzorna plošča OEE kazalnikov: ta nadzorna plošča pomaga proizvodnim podjetjem pri odkrivanju in odpravljanju šibkih točk v proizvodnji. Z merjenjem in analiziranjem podatkov o učinkovitosti naprav, podjetja lahko izboljšajo storilnost, zmanjšajo porabljen čas in znižajo stroške. Integracija z ERP sistemi omogoča celovito spremljanje proizvodnih procesov in sprejemanje informiranih odločitev na podlagi OEE kazalnikov.

IZOBRAŽEVALNA PLATFORMA LEARNIT

Ena izmed pomembnih inovacij, ki jo je razvila Skupina stroka.si, je LearnIT platforma. Gre za produkt, namenjen izobraževanju uporabnikov na način, ki se prilagaja hitremu in dinamičnemu tempu življenja. Vsebine vključujejo

tečaje aktualnih orodij, kot so Excel, Excel + ChatGPT, Copilot in številne druge.

Izobraževanja potekajo online ali na mestu, v podjetju. Na koncu izobraževanja se izvajajo kvizi, ki preverjajo znanje uporabnikov, s čimer zagotavljajo celovito in poglobljeno usvajanje novih znanj.

RAZVEJAN IN PRILAGODLJIV POSLOVNI PROGRAM

Poslovni program PANTHEON pokriva vse poslovne procese: od naročil in fakturiranja preko računovodstva in plač do upravljanja proizvodnje in poslovne analitike. Primeren je za mikro podjetja, ki morda potrebujejo le izdajo računov ali tista večja z več podružnicami in mednarodnim poslovanjem. Rasel bo s podjetjem in se prilagajal aktualnim potrebam ter deloval v povezavi z drugimi programi kot temeljni kamen informacijskega sistema.

NENEHNI RAZVOJ IN VLAGANJE V PRIHODNOST

Njihova 30-letna prisotnost na trgu je rezultat nenehnega razvoja in inovacij. S stalnim vlaganjem v raziskave in razvoj zagotavljajo, da ostajajo v ospredju tehnološkega napredka. Ta predanost jih ne le drži konkurenčne, temveč jim omogoča tudi, da strankam ponujajo najnaprednejše rešitve, prilagojene njihovim specifičnim potrebam.

Znotraj podjetja deluje oddelek za Raziskave in razvoj, ki vključuje močno razvojno-programersko ekipo strokovnjakov. Ta dnevno razvija nove modele poslovanja za podjetja na najsodobnejših tehnologijah (razširjena resničnost (XR), umetna inteligenca (UI)-strojno učenje (ML), internet stvari (IoT), Big Data, prediktivna analitika, Low-code to No-code, Azure Cloud). Leta 2019 so odprli demonstracijski center za rešitve digitalne transformacije, v katerem vse sodobne rešitve za proizvodna podjetja najprej preizkusijo v testnem proizvodnem okolju in jih šele, ko dosežejo primerno stopnjo zrelosti, ponudijo na trgu.

Njihova inovativnost je prepoznana tudi širše, saj so dobitniki več zlatih priznanj za inovacije Koroške gospodarske zbornice na regionalnem nivoju, z večkratno uvrstitvijo na nacionalni nivo.

Skupina stroka.si se z neomajno predanostjo kakovosti in inovacijam že 30 let postavlja med vodilne ponudnike IT rešitev v Sloveniji. Njihov uspeh temelji na kakovostnih storitvah, vrednotah, predanosti delu, učinkovitemu komuniciranju in vzpostavljanju dobrih odnosov. Z učenjem iz preteklih izzivov in stalnim razvojem so pripravljeni na prihodnost, kjer bodo še naprej ustvarjali dodano vrednost za svoje stranke ter partnerje.

SIQ – 32 LET IZKUŠENJ S PRESOJANJEM SISTEMOV VODENJA

Jana Kolenc Muženič, dipl. ing. kem.

SIQ Ljubljana, Slovenski institut za kakovost in meroslovje

jana.kolenc@siq.si

SIQ Ljubljana letos praznuje šestdeset let delovanja. Smo največji akreditirani organ za certificiranje in preverjanje skladnosti v Sloveniji. V okviru instituta organizacijam že 32 let ponujamo storitve ocenjevanja sistemov vodenja. V vseh letih smo izvedli že več kot 48.000 presoj. Obiskali smo male in velike organizacije iz vseh panog (elektrotehnike, medicinske opreme, farmacije, zdravstva, šolstva, avtomobilske industrije, goriv, finančne industrije ...) in podelili več kot 3.800 certifikatov s področja kakovosti, okolja in energije, informacijske varnosti, trajnosti in družbene odgovornosti, medicinskih pripomočkov, varne hrane ter varnosti in zdravja pri delu. Presoje izvajamo po več kot štiridesetih različnih mednarodnih standardih in shemah. V povprečju izvedemo dnevno šest presoj v Sloveniji in tujini (v letu 2022 smo jih npr. izvedli v tridesetih državah). Radi pa se tudi pohvalimo, da stoodstotno pokrivamo dejavnosti organizacij po SKD z znanjem in strokovnostjo ter spremljamo razvoj in podpiramo globalne mreže (kot polnopravni član največjega mednarodnega združenja certifikacijskih organov IQNET).

Naši presojevalci (več kot 250 vodilnih presojevalcev, ekspertov in ocenjevalcev iz desetih držav) so se in se soočajo z bolj ali manj zreli sistemi vodenja. Vse organizacije, ki k certificiranju pristopijo, pa so si enotne v nečem, in tj. "narediti korak naprej". Vzroki za to so različni – nekateri zaradi želje pridobiti novega kupca, drugi urediti poslovanje (dvajset odstotkov neposrednih stroškov organizacije je npr. posledica slabe kakovosti), tretji zaradi razvoja, četrti konkurence ipd. Koristi za organizacijo je res veliko. Dejstvo pa je, da se s certificiranjem organizacija odpravi na novo pot, na kateri pa bo imela "škarje in platno" povsem v svojih rokah. Sistemi vodenja namreč ponudijo osnovo (s strukturo in načinom, ki vodi do zmanjševanja napak in odstopanj, učinkovitosti obvladovanja, nenehnega izboljševanja, nepristranske in kontinuirane kontrole, krepitve zaupanja ter možnosti integracije), kakšne temelje bomo zgradili in skozi čas preko PDCA kroga sistem nadgrajevali, pa je pa odvisno od nas samih.

Največje napake so storjene prav na začetku, ker informacij ni dovolj, cilji niso jasni (površni ali le deklarativni), vodstvo ni zavzeto, komunikacija pomanjkljiva in odločitve morda medla. Ključnega pomena za to, da bo sistem vodenja deloval, je, da ga vzpostavimo v našo korist, tj., da ni "sistem poleg – v predalu", ampak povzema naš način dela in kulturo. Posledično mora biti začetni razmislek

poglobljen, stroški čim bolj natančno ovrednoteni, informacije v povezavi s potrebnim znanjem pa celovite.

Zgradba današnjih ISO standardov je enotna, kar omogoča lažjo integracijo. Zorni kot vsebine standardov je seveda različen (zahteva odjemalca, ravnanje z okoljem, varno živilo itd.), vsi pa ga osvetljujejo z vidika konteksta, voditeljstva, planiranja, podpore, delovanja, vrednotenja izvedbe in izboljševanja.

Če se omejimo na sistem vodenja kakovosti (kot najbolj razširjen sistem vodenja na svetu s 55-odstotnim deležem v številu vseh certifikatov), bi lahko rekli, da prvi koncepti segajo daleč nazaj v zgodovino srednjeveške Evrope in še dlje. Nekako od leta 1910 (F. Taylor "Načela znanstvenega menedžmenta") do danes, ko se srečujemo z digitalno transformacijo in rešitvami za SVK v oblaku, pa so mejniki SVK hitreje vrteli razvojno kolo. Standard ISO 9001 je v tem obdobju doživel pet izdaj (1987, 1994, 2000, 2008, 2015). V začetnih letih je bil osnovni namen organizacij preveriti pravilnost svojih nazorov skozi standard, zato so bile presoje zelo vsebinske in združene z entuziazmom ter idealizmom. Ko je povpraševanje s strani organizacij postalo več, je temu sledil tudi širši nabor svetovalcev, a se je žal obenem nivo kakovosti znižal. Dokumentacija (na kateri je SVK takrat izrazilo slonel) je npr. prerasla v enormne količine zelo podrobnega opisovanja, ki je pogosto bilo samo na papirju, večini nerazumljivo, dokaj ločeno od realnosti, nepregledno in neažurno, zato kmalu več ne obvladovano. Tudi presojevalci so radi pristopali na način "to pa ni zapisano". No, če je danes na področju presojanja kaj drugače, je ravno to: dokumenti morajo še vedno temeljiti na jasnih pravilih obvladovanja (pri čemer informacijski programi niso vselej v olajšavo), a imajo težnjo krajšanja, poenotenja, bistvenosti, prilagodljivosti, enostavnosti, slikovnih ali grafičnih prikazov in so s tem veliko bolj sporočilni ter v podporo delovanju. Prav tako presojevalci ne iščejo več "napake", ampak potrditev, da sistem deluje. Izhajajo iz rezultata, iz vpliva. Ne zapišejo zato več toliko neskladnosti, kot so jih nekoč, če jih pa, so te bolj tehtne in upravičene, saj so jih ocenili z vidika tveganja. Posledično lahko rečemo, da je danes pri presojah zahtevan tudi še nekoliko večji poudarek na poznavanju specifik in dobrih praks branže s strani presojevalca, saj presoja nima dodane vrednosti, če se omejimo na preverjanje skladnosti po seznamu. Drugi dve razliki med "včeraj in danes" sta tudi v razumevanju in pomenu standardov. Če je nekoč veljalo, da je "dobro,

da standard imaš", je danes poudarek na tem, "kako in katero orodje izkoristiti, da bo (posredna ali neposredna) korist za nas največja". Pričakujejo se rast, zmanjšanje stroškov, poznavanje okolja delovanja, povečana konkurenčna prednost, odpiranje izvoznih trgov, sodelovanje z novimi strankami in krepitev poslovanja z obstoječimi, izboljšano konkuriranje velikim organizacijam, povečevanje verodostojnosti in zaupanja, večja učinkovitost in uspešnost poslovnih procesov (izogib dvojnemu ali nepotrebnemu delu), zavarovanje znanja, okrepljen marketinški nastop in ugled, pomoč pri izpolnjevanju skladnosti z zahtevami/predpisi ter splošen dvig zavesti o kakovosti. Če strnemo, lahko rečemo, da smo danes bolj osredotočeni na nujnost, agilnost, podporo delovanju, manj pa na posamezne tehnične napake (npr. obvladovanje merilne opreme), saj smo jih v tem času že precej izpopolnili.

Žal je upor spremembam v povprečju večinoma ostal. "Zakaj bi spreminjali, če smo do sedaj delali tako?" Vezan je na kulturo, na tisto manj otipljivo "čustveno" plat, ki naj s poslovnim svetom ne bi imela veliko skupnega, v resnici pa je enako pomembna. Nikakor zato ne smemo pozabiti na empatijo, čustveno inteligenco, ko sodelavcem razlagamo, zakaj se odločamo za spremembo ali nek nov pristop. In tukaj nas čaka še nekaj dela.

Kje pa so danes opažene največje razlike oziroma se najdejo najpogostejše napake glede na zahteve sistemov vodenja? Temelje urejenosti in zaupanja bi v grobem lahko strnili na: podrobno poznavanje svojih produktov/storitev, popis postopkov/procesov, s katerimi jih ustvarimo, dosledno spoštovanje teh pravil pri izvajanju, nadzor, ali sistem deluje, močne partnerske poslovne odnose (saj smo vpeti širše) in zavedanje, ki poleg znanja zajema tudi učinkovito komunikacijo. Sprehodili bi se lahko čez prav vsa področja standarda, a prednostno lahko z vidika "razlik med organizacijami" takoj izpostavimo voditeljstvo, obvladovanje tveganj, pravilno ukrepanje, koristi verifikacije, jasne pristojnosti in odgovornosti (ki so vezane tudi na hitro komunikacijo in s tem agilno delovanje) ter podporo s cilji.

Ravno pri vodstvu se namreč začne, a lahko tudi hitro konča. Podpora vodstva, pa tudi njegova integriteta, zgled, agilnost, vključevanje in sposobnost usmerjanja bodo v ključnih trenutkih pomembna utež. Vloga je izrazito vplivna. Da bodo skupni cilji doseženi, mora vodstvo vzpostaviti enotnost namena, poskrbeti za angažiranost vključenih in usklajenost strategije, procesov in virov. Zagotoviti mora ustrezno komunikacijo med različnimi nivoji do vseh zaposlenih, dodeliti odgovornosti in pooblastila, imeti zavezo do stalnega izboljševanja, poskrbeti za uravnoteženost in integriranost aktivnosti ter kontinuiteto delovanja kljub morebitnim pogostim menjavam vodstvenega kadra.

Na področju obvladovanja tveganj imajo organizacije prav tako konkretne težave. Lahko da v obravnavo niso vklju-

čena prava tveganja za proizvod ali storitev, lahko ne zajeti procesi, lahko pristop obvladovanja ni primeren, revizija neaktualna ali pa se pri vrednotenju ne uporablja metodologija, s pomočjo katere bi bila dodana objektivnost (kar pa posledično vodi v minimiziranje pomembnosti tveganja, čeprav v resnici temu ni tako). In še bi lahko naštevali.

Posledično je napak več, ker obvladovanje tveganj ni dovolj dobro, kar pa zahteva ukrepanje. Tukaj naletimo na nove težave, saj se večinoma izvajajo korekcije in ne pravi korektivni ukrepi, za katerimi bi stala pravilna analiza vzroka, ki bi preprečila ponavljanje v prihodnje. Dodatno se ukrepe velikokrat ne ovrednoti z vidika učinkovitosti, čeprav je to potrebno. Pogosto je to področje razdrobljeno (npr. ločena obravnava reklamacij dobaviteljev, kupcev, notranjih presoj, zunanjih presoj, vodstvenega pregleda itd.), čeprav vse lahko potegnemo na skupni imenovalac in pridobimo na preglednosti ter s tem izboljšamo obvladovanje. Poudarek namreč ni zgolj na viru nastanka, ampak predvsem na izboljševanju. Zato lahko dodamo, da je potrebna primerjava skozi čas, ne samo evidentiranje. Ponavljajoče napake s strani kupcev so namreč zagotovo pokazatelj šibkosti našega sistema, reklamacije dobaviteljem pa lahko slabih poslovnih odnosov ali naše dobre vhodne kontrole.

Nadaljujemo lahko s področjem nadzora, kjer so sredstva praviloma izrazito omejena, a brez tega ne gre. Papir vse prenese in če ne preverimo, ne bomo imeli prave slike o robustnosti našega sistema. Presojevalci smo v tem pogledu tudi nemočni, saj ni v naši pristojnosti, da se opredelimo glede "prilnega" obsega nadzora; odgovornost je namreč povsem na organizaciji, ki mora zagovarjati primernost. V okvir nadzora pa sodijo seveda tudi vse druge oblike kontrol, ki lahko rečemo, da naj bi imele sklepni pregled v "verifikaciji sistema vodenja". Že razumevanje razlike med validacijo in verifikacijo je lahko problem, ampak tukaj izpostavljam tisto orodje, s katerim bomo periodično res preverili, ali naš sistem deluje. Lahko se omejimo na zahteve za izvedbo vodstvenega pregleda, ampak ključno je, da si znamo zastaviti tista vprašanja, ki so za nas pomembna, da bomo lahko potrdili ustreznost oziroma evidentirali, kaj je treba še narediti (npr. z vidika zakonodaje, novih proizvodov/storitev, novih dobaviteljev, investicij, načina dela, zahtev kupcev, ugotovljenih napak, sledljivosti, rezultatov nadzora, usposabljanj itd.). Govorimo o nekakšnem praktičnem opomniku.

Kaj pa širša slika? Spremembe, ki vplivajo na sistem vodenja, so konstantne in smo se nanje že navadili. Pridobili smo na agilnosti, a kljub temu so organizacije trenutno resnično v obdobju zelo izrazitih izzivov, ki nimajo vpliva samo na kontekst, ampak na stabilnost različnih področij in tudi obstoja ... Soočajo se s podnebnimi vplivi, geopolitičnimi nihanji, cenovno obremenitvijo energentov in surovin, spremembami dobavnih verig, pomanjkanjem kadra, koncentracijo trgovine, pričakanji potrošnika, za-

dolževanjem, novimi tveganji, nejasnimi zakonodajnimi zahtevami, nenehnim iskanjem novih rešitev (npr. v smeri poenostavitve receptur, zmanjšanja količine odpadkov) ter so obenem primorani izboljševati produktivnost in imeti znanje za kar koli. Že če pogledamo samo slednje (področje znanja), bomo z vidika obvladovanja naleteli najmanj na vidike uvajanja, obnavljanja, sledenja novostim, ustrezne implementacije in zaščite, kar gre lažje, če so načini dela že utečeni.

Mednarodna organizacija za standardizacijo (ISO) je na podlagi Londonske deklaracije o podnebnih spremembah letos izdala dodatke k standardom za sisteme vodenja, ki se nanašajo na razumevanje organizacije in njenega konteksta ter na razumevanje potreb in pričakovanj zainteresiranih strani glede obravnave in vpliva podnebnih sprememb. Predvidena nova izdaja ISO 9001:2025 naj bi tudi naslavljala integracijo s trajnostnim razvojem in digitalno transformacijo, obenem pa dala še večji poudarek obvladovanju tveganj (z vidika odpornosti, obvladovanja dobavne verige, obvladovanja sprememb, trajnostnosti in obvladovanja) ter boljšemu sodelovanju z deležniki.

Tisti, ki danes v danih razmerah beležijo lepe rezultate, imajo dobre ideje in so ambiciozni – nekateri postopno, a vztrajno, drugi s hitro prodornostjo, ki večinoma sloni na dobrem marketingu. Obenem imajo zelo obetavne in realne poglede za naprej, za katerimi se skrivajo jasni načrti, kako jih bodo uresničili. Med leti se opaža vedno pogostejša, pomembnejša in zmagovalna usmeritev organizacij v sodelovanje, odprtost in zadovoljstvo ob skupnem uspehu.

Prav tu trajnostnost, ki je še do pred kratkim bila neznanka, dobiva svoj pravi smisel v doprinosu k skupnosti, povezovanju, zaščiti tradicionalnega, lokalnega, dodani vrednosti visoke kakovosti in pomenu prenosa znanj med generacijami. V ozadju je uspeh podprt še z obsežnimi investicijami, ki so celovito zastavljene in v skladu s postavljenimi strategijami. Seveda je soočanje z vremensko problematiko in globalnimi izzivi prisotno, vendar so integriteta, delo s srcem in vztrajnost že skorajda brezkompromisni, kar vodi v ponos, še večjo pozitivno zagnanost in nove dosežke. Prav to samozavedanje teh organizacij ustvari celoto, v kateri se delovanje, inovativnost, poslovne odločitve, investicije in vrednote povežejo na harmoničen način, da postane vse uresničljivo, kljub morda tradicionalnim pristopom in omejenim virom.

Albert Einstein je rekel: "Iz nereda poiščite preprostost. Iz neskladja poiščite harmonijo. Sredi težav se skriva priložnost." Pogledov na sistem vodenja je veliko. Morda je to posledica obdobja in izkušenj, morda raznolikosti zgodb, lahko pa da imamo na tem področju tudi še kakšno priložnost. Poti so seveda lahko različne, a le en pristop je najboljši in pravi: izogniti se je treba nepotrebni birokratizaciji, zanemariti določene zahteve, če v dani situaciji ne dodajajo nobene vrednosti, biti osredotočeni na osnovno poslanstvo in delovati z odgovornostjo ter integriteto. Začutiti je treba željo, moč, videti cilj, postaviti korenine, ki bodo sistemu dale uravnoteženost, potem pa stopati korak po koraku in vztrajati z "zdravo kmečko pametjo" in pozitivnostjo, ker nič ne pride samo po sebi.

*Uspeh bomo dosegli le, če si bomo vsak dan naložili tisto breme,
ki je namenjeno za tisti dan. Tovor bo pretežak,
če bomo danes nosili še včerajšnje breme in mu dodali tudi jutrišnje,
še preden bi si ga morali naložiti.*

(John Newton)

PAMETNE ZGODBE ZA NOVO DOBO KOMUNICIRANJA

Goran Novković

Goran Novković s. p., Pametne zgodbe
goran@pametnezgodbe.si

Virtualni svet je večji od realnega. Zakaj se torej večina slovenskih podjetij komunikacijsko ne zgleduje dovolj po močni tuji ali domači konkurenci?

V 90. letih prejšnjega stoletja je kapitalistično tržno gospodarstvo zamenjalo socialistično plansko gospodarjenje. Šele čez kako desetletje je večina dojela, da je minil čas proizvodnih in da smo vstopili v čas prodajnih ciljev.

Vmes smo že sredi zadnjega desetletja 20. stoletja množično vstopili v dobo interneta. Približno desetletje pozneje se je med ljudmi hitro širila uporaba socialnih omrežij. Še desetletje pozneje intenzivneje tudi med podjetji in organizacijami. Pred slabima dvema letoma pa smo vstopili v dobo umetne inteligence.

Če so se pred 35 leti z revolucionarnim vrenjem v zelo kratkem času rušile železne zaves, se mnogi še zdaj ne zavedajo, da že 30 let živimo tudi v kontinuirani komunikacijski revoluciji.

Svet se je spremenil. Virtualni svet je že zdavnaj postal večji od realnega. Vaše izdelke, storitve, dogodke lahko predstavite bistveno hitreje in širše v – digitalnem svetu.

Toda, ali je kakovost vaših objav primerna novim komunikacijskim trendom? Ali slovenska podjetja sledijo praksam konkurenčnih in drugih praksam zglednih podjetij, s katerimi se srečujejo na trgu? Ali znajo učinkovito vsebinsko komunicirati?

V zadnjih 35 letih sem od blizu spremljal svet medijev, svet gospodarskih organizacij in svet podjetij. Med organizacijami in podjetji je še vedno malo tistih, ki vedo, kako se lotiti vsebine objav. Mnoga slovenska nišna B2B podjetja so prodajno in poslovno uspešna, a če primerjamo njihovo komuniciranje s konkurenti na tujem trgu, pogosto precej zaostajajo. Ne toliko tehnično kot vsebinsko.

Najpogostejša vprašanja, ki smo si jih v slabih treh letih, odkar se ukvarjam s treningom Pametne zgodbe, postavljali v več kot 30 podjetjih in organizacijah, so bila naslednja:

1. Kako ljudje sploh zaznavajo in berejo/gledajo/poslušajo informacije?
2. Katere tematike so najpomembnejše za objavo in kdaj je pravi trenutek zanje?
3. Kako naj ključne poante objav prilagodimo posameznim ciljnim skupinam?
4. Kako naj vsebinsko učinkovito in atraktivno strukturiramo objavo?

5. Kako do najboljših (kredibilnih in hkrati atraktivnih) naslovov?
6. Kako na preprost način do učinkovite grafične opreme za objavo?
7. Zakaj vse je pomembno, da redno in učinkovito objavljamo na socialnih omrežjih?
8. Kako intenzivno in na katerih socialnih omrežjih naj objavljamo?
9. Kako lahko pri snovanju objav uporabimo umetno inteligenco?
10. Kako lahko dosežemo, da bodo naše informacije medijsko odmevnejše?

V 90. letih 20. stoletja so se podjetja ukvarjala predvsem z osnovno dejavnostjo, temu podrejene pa so bile ostale, tako imenovane službe.

Danes morajo predvsem vodstva HR službe, marketing, PR službe in druge službe podjetij digitalizacijo in komunikacijo jemati kot del osnovne dejavnosti, del prioritete št. 1.

Da bi to počela kakovostno, si lahko pomagajo z umetno inteligenco. A brez komunikacijskega znanja in komunikacijskega treninga ne bodo mogla z umetno inteligenco kreirati objav, ki bodo učinkovite, kredibilne in atraktivne.

Če pa objave ne bodo takšne, se bodo utopile v čedalje večji komunikacijski džungli sodobnega in prihodnjega sveta. V milijardah objav.

Čas je za preobrat. Slovenska podjetja se morajo nujno čim hitreje sama komunikacijsko opolnomočiti z nujnim komunikacijskim znanjem, vključno z vsebinsko in drugo uporabo umetne inteligence. Ne (le) z znanjem, ki ga ponujajo podjetja za digitalizacijo, ampak zlasti s tistim znanjem, ki ga ponujajo komunikacijski izvedenci z veliko izkušnjami in s sodobnim znanjem. Šele interdisciplinarni pristop do komunikacijske strategije in trening izvedbe bosta dala prave rezultate.

Slovenska podjetja se v večini primerov tega (še) ne zavedajo. Zato se ne zgledujejo po močni tuji in domači konkurenci ali drugih komunikacijsko zglednih podjetjih.

Če bodo še dolgo odlašala s tem, bodo začela prodajno zaostajati. Virtualni svet je že davno postal večji od realnega. Tudi vaši tekmeci svoje izdelke, storitve, dogodke lahko predstavijo bistveno hitreje in širše v – digitalnem svetu.

Opomba: Več v PDF, ki so ga prejeli udeleženci 30. letne konference Prekmurskega društva za kakovost.

E-QALIN - MODEL KAKOVOSTI V SOCIALNO VARSTVENIH USTANOVAH

Mateja Hauser, direktorica

*QSocial, upravljanje kakovosti d.o.o.,
član skupine Business Point
pisarna@qsocial.si*

E-Qalin je celovit model upravljanja kakovosti, primarno namenjen socialno varstvenim ustanovam. V okviru projekta Evropske unije Leonardo da Vinci (2004–2007) ga je razvila skupina, sestavljena iz strokovnjakov šestih evropskih držav: Avstrije, Italije, Luksemburga, Nemčije, Nizozemske in Slovenije. Septembra 2009 je bila modelu E-Qalin na Dunaju podeljena nagrada »Lifelong Learning Award«, za doseganje vrhunskih rezultatov v okviru programa vseživljenjskega učenja.

Danes je v Sloveniji v model E-Qalin vključenih 35 domov za starejše (približno 1/3 vseh domov za starejše) in 8 varstveno delovnih centrov (VDC) ter socialno varstvenih zavodov za usposabljanje (CUDV).

Model odgovarja na izzive sodobne družbe. Demografske spremembe namreč pogojujejo porast institucionalnega varstva starejših in razvoj drugih in drugačnih oblik skrbi za ostarelo populacijo. Zaradi napredka na različnih področjih je družba bolj dolgoživa, obenem pa se viša tudi število oseb s prirojenimi in/ali pridobljenimi telesnimi in duševnimi motnjami. Pričakovanja starejših kot tudi oseb s telesnimi, duševnimi in socialnimi omejitvami glede diverzifikacije in kakovosti storitev, so bistveno višja kot pred desetletji. V skladu s tem rastejo tudi njihove potrebe. V večji meri se zavedajo svojih pravic in sledijo sodobnim standardom ponudbe storitev. Vedno bolj pomembno je, da zadovoljujejo tudi psihološke potrebe in ne zgolj fizičnih ter fizioloških.

Kaj je specifično za model E-Qalin? Predvsem spoznanje, da pri delu z ljudmi (toliko bolj, če gre za nemočne in ovirane), ni mogoče izdelati standardov dela, ki bi veljali za vse na enak način in na dolgi rok. Pomembno je spoznanje, da je potrebno nenehno preverjati ali to, kar počnemo in način kako to delamo, zadovoljuje potrebe oseb, s katerimi in za katere delamo.

Druga izvirnost E-Qalina pa je zahteva po vključevanju vseh zaposlenih in uporabnikov. Tako v analizo, evalvacijo kot načrtovanje potrebnih izboljšav oz. sprememb. Vodstvo ima pri E-Qalinu vlogo krmiljenja. Skladno s strateškimi razvojnimi cilji ustanove usmerja predlagane izboljšave in spremembe ter zagotovi pogoje za njihovo udeležanje.

E-Qalin spodbuja zaposlene k sistematičnemu ukvarjanju s procesi, v redni časovni dinamiki in h kritičnem razmi-

šljanju o tem, kaj in kako to počnejo. Naloga vodstva je, da prisluhne predlogom in jih uskladi s cilji in strategijo ustanove. Zaposlene se tako spodbuja, da prevzemajo iniciativo pri reševanju izzivov, ki se pojavljajo pri delu.

E-Qalin posega tudi v vsebino/koncept in organizacijo dela. Izvajalca v instituciji nagovarja, da korakoma preide iz naravnosti na ustanovo, k naravnosti na osebo oz. uporabnika. Pri načrtovanju dnevnega življenja tako niso več v ospredju formalni cilji institucije, temveč želje in potrebe posameznika. V tem smislu prispeva E-Qalin k spreminjanju kulture ustanove, kjer ostareli in osebe s fizičnimi in psihičnimi omejitvami ne živijo kot pacienti v bolnišnici, ampak kot aktivni posamezniki v okolju, ki v najvišji možni meri simulira domače okolje (normalizacija okolja). Tako dobimo ustanove, ki poleg teles znajo negovati tudi dušo. Gre za veliko spremembo, investicija pa ni toliko finančna, kot je vedenjska in odnosna in se nanaša predvsem na spremembo kulture ustanove.

Kultura, ki jo razvija E-Qalin, spodbuja skrbni odnos med uporabniki/stanovalci, njihovimi svojci, zaposlenimi in prostovoljci, s poudarjanjem samozavedanja in osebne odgovornosti. Zaposleni se redno srečujejo v skupinah za kakovost, kjer identificirajo izzive iz svojega delovnega okolja in jih rešujejo (nakažejo rešitve) ter se senzibilizirajo za potrebe uporabnika/stanovalca. Tako se vzpostavi sistem stalnega izboljševanja.

E-Qalin je priložnost za zaposlene, da postanejo bolj »proaktivni«. Daje okvir, predvsem pa prostor in čas, ko lahko namesto govorjenja o virih nezadovoljstva sodelavci usmerijo svojo energijo v iskanje rešitev za trenutne izzive ter debatirajo o potrebnih spremembah v prihodnosti, zavedajoč se sprememb, ki jih doživlja ciljan skupina (»kupci«). Je priložnost, da zaposleni in uporabniki/stanovalci soustvarjajo pozitivne spremembe v organizaciji.

Pokazalo se je, da je E-Qalin uspešen pri spreminjanju kulture organizacije, če so vodje na vseh ravneh, predvsem pa direktorji ustanov, predani potrebam ciljen skupine. Pomembno je, da so sposobni podpreti spremembe in drugačen pristop, ki se nanaša predvsem na vključevanje in soupravljanje. Njihova vloga ni prepoznavati potrebno spremembo, saj je to dano predvsem zaposlenim in uporabnikom, ampak navduševati za opazovanje in spremi-

njanje ter seveda usmerjanje v skladu s cilji in strategijo. Tradicionalni hierarhični model, kjer izvršilni vodja odloča o vsem, je tudi v ustanovah omenjenega tipa preteklost. Željena kultura se pojavi, ko direktor s svojim najožjim vodstvenim timom ustvari okolje, v katerem se spodbuja individualno in timsko učenje ter kjer je zavzetost cenjena.

Procesi upravljanja kakovosti po modelu E-Qalinu potekajo v treh različnih skupinah, od katerih ima vsaka specifično vlogo glede na vsebino, čas dela in odgovornost.

- Najbolj številčne so t. i. *skupine za kakovost*. Sestavljene so iz zaposlenih na osnovi interdisciplinarnosti področij dela (nega, oskrba, kuhinja, vzdrževanje ...) in vključijo tudi uporabnike/stanovalce. Njihova naloga je presojanje procesov v ustanovi: analizirajo stanje in dajejo predloge za spremembe na področjih (vidikih), ki se nanašajo na uporabnike/stanovalce in zaposlene. Pomemben dejavnik dela v skupinah za kakovost je tudi vplivanje na motivacijo in zavzetost ter vključevanje in razvoj odgovornosti pri zaposleni. Skupino vodi moderator, ki je za svoje naloge ustrezno usposobljen.
- Ena izmed skupin za kakovost je tudi t. i. *vodstvena skupina*, ki obravnava specifična vidike znotraj modela E-Qalin (finance in druga strateška področja, stike z okoljem ter področje učeče se organizacije in trajnosti). Sestavljena je iz članov kolegija oz. strokovnih delavcev področji.
- Upravljavska ali po odgovornosti najpomembnejša skupina je t. i. skupina za razvoj. Sestavljena je iz procesnih vodij, ki so ključne vodstvene osebe, predstavniki posameznih delovnih področij in uporabnikov. Njihova naloga je usklajevanje in nadziranje poteka samoocenjevanja in procesov spreminjanja oz. prilagajanja ustanove. Gre torej za krmiljenje pobud, ki prihajajo »od spodaj« (iz skupin za kakovost) v soglasju s strateškimi razvojnimi cilji, za katere se zavzema ustanova.
- Pri uresničevanju sprememb oz. načrtovanju njihovih programov se vključujejo t. i. *projektne skupine*. Name-njene so realizaciji izbranih in odobrenih sprememb.

Če strnemo osnovne značilnosti oz. posebnosti modela E-Qalin, sledi:

- Model je narejen za področje socialnega varstva, zato izhaja iz vsebine in osnovnih načel dela z ljudmi, s fokusom na ostarelih ter osebah s posebnimi potrebami.
- Pri ocenjevanju izhaja iz osrednjih procesov, tipičnih za področja posameznih ustanov, ki so združena v 5 vidikov (uporabniki, zaposleni, vodstvo, okolje, učeča se organizacija).
- Njegova odlika je stalno učenje na nivoju celotnega kolektiva in večja pripravljenost ter kapaciteta za uvažanje sprememb.
- Pri ocenah in razvoju procesov vključuje vse delavce ter posamezne uporabnike/stanovalce, skladno z možnostjo vključevanja.
- Deluje na osnovi ocen in pobud »iz baze« (skupine za kakovost) in krmiljenja od »zgoraj« (skupina za razvoj).
- Je razvojno naravnan, saj vključuje reševanje trenutnih izzivov ter razmišljanja o izzivih, ki jih prinašajo družbene spremembe, posledično pa sprememba obnašanja ciljne skupine (»kupcev«).
- Izrazito spodbuja sodelovanje in odgovornost, s tem pa krepi motivacijo za delo, zavzetost ter poslanstvo organizacije kot celote.

Pod določenimi pogoji lahko ustanova vsake tri leta pridobi/podaljša mednarodni certifikat kakovosti po modelu E-Qalinu. Presoja kakovosti izvede zunanja presojevalska institucija. Certifikat je tudi pogoj za vstop v mrežo/skupnost E-Qalin, ki na nivoju države omogoča primerjavo med ustanovami po specifičnih in izbranih parametrih.

Razmere v dejavnosti, še posebej pomanjkanje delovne sile, so izziv tudi za sam model kakovosti E-Qalin. Le ta se z vsakoletnim pregledom in revidiranjem kriterijev in kazalnikov ter pristopov obravnave, poskuša čim bolj ter čim hitreje prilagajati potrebam ustanov.

***Če želimo doseči velike stvari, ne smemo le delovati,
ampak tudi sanjati, ne le načrtovati, ampak tudi verjeti.***

(Anatole France)

PRENEHAJMO GOVORITI O KAKOVOSTI

Tomaž Babnik, univ. dipl. ing. str.

SISTEMIS d.o.o. (www.sistemis.si)

babnik@sistemis.si

UVOD

Kakovost se ni začela s pojavom in se tudi ne bo končala z zamrtjem standardov s področja sistemov vodenja kakovosti ISO 9001. Imajo pa standardi nedvomno velik vpliv na popularizacijo sistemov vodenja kakovosti in s tem sistematičnega pristopa k zagotavljanju in izboljševanju kakovosti. Seveda pa še vedno obstajajo velike priložnosti za to, da bi sisteme vodenja naredili čim bolj uporabne. Eden od namenov sistema vodenja vsekakor je tudi ta, da **ščiti organizacijo**. To pomeni, da se z vzpostavljenim sistemom vodenja zmanjša tveganje organizacije za njen zaton ali propad. K temu so seveda veliko bolj nagnjene gospodarske organizacije. V javnem sektorju pa (naj bi) vzpostavljen sistem vodenja bil neke vrste garancija za smotrno porabo javnih sredstev.

V letih delovanja na tem področju, ki nekako sovпада z obdobjem standardov skupine ISO 9000, se je nabralo nekaj znanj in izkušenj predvsem z vidika bolj ustvarjalnega odnosa do standardov. V veliki meri se to odraža v tem, da izpostavljam razliko med **“izpolniti zahteve standarda”** in **“uporabiti vsebino standarda”**. Izpolnjevanje zahtev standarda je načeloma pomembno samo en dan v letu – ko se izvaja zunanja presoja. Vse ostale dni pa naj bi znanje s področja vodenja, ki je v standardu zelo zgoščeno napisano v precej čudnem jeziku, uporabljali. Pogoj za to pa je, da vsebino in namen posameznega standarda razumemo in da smo sposobni to na razumljiv način uporabiti v lastni organizaciji.

KAJ JE ŽE KAKOVOST?

Pa pričnimo pri razumevanju osnovnega pojma – kakovost. Na raznih usposabljanjih velikokrat izpostavimo vprašanje, kaj je to kakovost? In začuda je še velikokrat prisotna zadrega pri odgovoru na to vprašanje. Slišimo razne, bolj in manj razumljive razlage tega pojma. Praviloma ne dobimo neke zdrave, jasne definicije, ki bi jo lahko smiselno uporabljali pri vsakdanjem delu. Včasih dobimo celo občutek, da je “kakovost” nekaj napornega ali pa nedosegljivega.

Zato ponovimo osnovno definicijo kakovosti – kakovost je skladnost z zahtevami. Verjamem, da bo marsikdo rekel, da je to zelo osnovna, groba, robustna definicija, da je kakovost “nekaj več”. Ja, lahko bi govorili, da je kakovost “primernost za uporabo”, nenehno izboljševanje”, “nič napak”, “zadovoljstvo strank” ... Vendar pa je bolje, da pri

opredelitvi kakovosti ostanemo nekoliko “preprostejši”, kot pa da bi govorili o akademskih definicijah, ki nam niso v pomoč. Saj tudi pri tistih bi prišli do vprašanja: »Kaj pa so kriteriji/zahteve za to, da je nekaj uporabno«?

Torej, če vemo, da je kakovost skladnost z zahtevami, se lahko vedno vprašamo, ali lahko nekaj delamo, izdelujemo in naredimo kakovostno. Ali lahko nudimo kakovostno storitev oziroma kakovosten proizvod? Odgovor je seveda DA. Pogoj za to, da izvedemo kakovostno storitev ali izdelamo kakovosten proizvod, pa so seveda **definirane, razumljive in usklajene zahteve**. Torej, če ni zahtev, ni kakovosti in zato ta provokativna trditev na začetku, da prenehajmo govoriti o kakovosti. Pogovarjamo se o zahtevah!

KLJUČNE SO RAZUMLJIVE ZAHTEVE

Ko govorimo o zahtevah, je pomembno, da vemo, kje so v praksi materializirane, konkretizirane, tudi dokumentirane. Zahteve imamo praviloma napisane oziroma predstavljene v različnih dokumentih. Dokumenti, ki postavljajo kriterije oziroma zahteve, so praviloma standardi, zakoni, poslovniki, pravilniki, interni predpisi, pogodbe, delovni nalogi, napotnice, naročilnice in podobno. Vse to so dokumenti, v katerih napišemo/predstavimo, kaj so zahteve za določen proizvod ali storitev. Namenoma uporabljam izraza napisano (nek tekst) in predstavljeno (risba, shema, video ali avdio posnetek, oznake, piktogrami ...), kar tudi spada v skupino dokumentov/zahtev.

Pri vseh teh zahtevah, dogovorih, kriterijih, ki smo jih prej našli, je ključno, da so razumljivi. Samo pomislimo na sklepanje nepremičninske pogodbe. V takšnem primeru se zglasimo pri notarju, ki mora zagotoviti in preveriti ali so obema stranema pogodbene zahteve enako razumljene. Torej obstajajo določene varovalke, da ne bi podpisali nam nerazumljivega dokumenta.

Če pa se vrnemo nazaj na naše področje, področje sistemov vodenja, pa to praviloma malček zanemarjamo. Pomembno je namreč, da so vsi dokumenti, ki jih uporabljamo v organizacijah, podjetjih, bolnišnicah, kjerkoli “absolutno” razumljivi. Absolutno je v narekovajih, ker vemo, da je to realno nemogoče, vendar je naša naloga, da smo vztrajni pri delovanju v tej smeri. Nerazumljivost dokumentov je zagotovo ena večjih ovir za uspešnejši razvoj sistemov vodenja.

V zvezi z razumljivostjo dokumentov lahko opravimo kratek test. Vprašajmo se, ali se v naših dokumentih sistem vodenja pojavljajo izrazi, kot so: dokumentirane informacije, neskladni izhodi, neskladne storitve, validacija, kontekst, politika kakovosti. Tvegajmo trditev, da če imamo katero koli od teh besed v naših dokumentih sistemov vodenja, obstaja velika verjetnost, da dokumentacija sistema vodenja zaposlenim, torej uporabnikom dokumentacije, ni razumljiva. Morda je to zelo stroga trditev in zahteva vsaj nekaj pojasnil.

POLITIKA KAKOVOSTI – KAJ TO POMENI?

Pa pogledajmo besedno zvezo “politika kakovosti”, ki jo imamo praktično v vseh sistemih vodenja kakovosti. Ta izraz je uporabljen v standardu ISO 9001 in večina organizacij ga neposredno prevzema in uporablja. Kakšen pa bi bil smiseln prevod pojma “politika kakovosti”? Kot smo že prej navedli, kakovost je skladnost z zahtevami. Beseda politika pa je prevod angleške besede “policy”. Ta bi, če bi jo prevajali nazaj v angleški jezik, imela tudi drug prevod – “politics”. To je tista lokalna, državna in mednarodna politika, ki na splošno ni najbolj priljubljena zadeva. Zato tudi beseda “politika” ni najbolj razumljena in sprejeta v naših krajih. Boljši prevod je lahko beseda “ravnanje” ali pa še kaj bolj drznega, vendar razumljivega in sporočilnega kot na primer: “kodeks ravnanja”, “vodila delovanja”, “zaveze delovanja”. Če bi torej pojem politika kakovosti prosto prevedli v slovenski jezik, bi temu lahko rekli “splošna pravila ravnanja pri doseganju skladnosti z zahtevami”. Vsakomur je jasno, da so to neke smernice, ki so uporabne v primerih, ko za določeno situacijo ni na voljo natančnih navodil. In takih primerov je pri vsakdanjem delu precej. Izkušnje kažejo, da že sam naslov teksta, ki govori o politiki kakovosti in kot je predlagano zgoraj, lahko pomeni, da bo tak dokument bolje razumljen in sprejet pri zaposlenih. Tudi vodstvo/direktor bi v pripravi teksta s takšnim naslovom zagotovo videl več smisla in namena ter bi zagotovo dal več svoje osebne note v njegovo vsebino. Zato je zelo pomembno, da uporabljamo izraze, ki jih nedvoumno razumemo in ne sklepamo kompromisov.

POSLOVNIK KAKOVOSTI – KDO TO BERE?

Kot sem že prej omenil, je pri presojah ena največjih zadreg, ko pridemo v organizacijo, ki ima Poslovnik, ki je narejen po terminologiji in strukturi standarda. Še vedno prihaja do neprijetnih situacij, ko odgovorni ne znajo pojasniti, kaj pomeni posamezen pojem. V enem od takih pogovorov je nek direktor rekel: “Če sem čisto iskren, jaz še ni nikoli nisem prebral Poslovnika.” Dejansko mu ga je nekdo napisal in direktor je imel občutek, da je s tem nekaj naredili za kakovost in da jih bo tak Poslovnik “ščitil pred presojevalci”.

ZANIMIVOSTI IZ STANDARDOV

Zato se je zanimivo vprašati, ali v standardih, obstaja zahteva, da bi morali biti dokumenti razumljivi. Sam je trenutno eksplicitno ne vidim, razen ene izjeme. V standardu EN 15224:2016 je v točki 7.5.1 eksplicitna zahteva, da morajo biti “dokumenti pripravljeni na način oziroma v jeziku, ki je razumljiv uporabnikom”. Očitno so pripravljavci standarda prepoznali ta problem in to zahtevo po razumljivosti dokumentov vključili v standard.

Na tem mestu je smiselno opozoriti tudi na praviloma sprejeto delo standarda ISO 9001:2015.

V poglavju Uvod, 0.1 Splošno na navedeno:

Ta mednarodni standard nima namena nakazovati potrebe po:

- enotni zgradbi različnih sistemov vodenja kakovosti,
- uskladitvi dokumentacije s strukturo točk tega mednarodnega standarda,
- uporabi specifične terminologije tega mednarodnega standarda v organizaciji.

V dodatku A.1 Struktura in terminologija pa navaja:

V tem mednarodnem standard ni zahteve, da bi se morali njegova struktura in terminologija uporabiti v dokumentiranih informacijah sistema vodenja kakovosti organizacije.

Sporočilo je jasno: struktura standarda in uporaba izrazov iz njega nista obvezni. Verjamem, da bo marsikdo rekel – da, vendar tudi nista prepovedani. Res je, toda sam vidim to predvsem kot napotek, smernico, da naj vzpostavimo organizaciji lasten sistem in ne, da sledimo strukturi in terminologiji standarda. Resda je to na prvi pogled najlažje, vendar je srednjeročno gledano tudi najdražje. Če na začetku postavimo neprimerno strukturo in uporabimo neustrezne izraze, je to kasneje izjemno težko spremeniti.

ZA ZAKLJUČEK “PA ŠE TO”

Eden od razlogov za nerazumljivost dokumentov je tudi njihova količina in dolžina. Če vzpostavljamo sistem, je problem tudi v tem, da vsa ta masa “prileti” v sorazmerno kratkem času. Zato napotek – **manj je več**, raje manj kratkih in razumljivih dokumentov kot velika količina, ki daje lažen občutek varnosti. Samo pomislimo, koliko časa potrebujemo, da osvojimo nove funkcije neke računalniške aplikacije. To gre lahko le postopno in zahteva čas.

VIRI:

1. ISO 9001:2015 Sistemi vodenja kakovosti - Zahteve
2. EN 15224:2016 Sistemi vodenja kakovosti - ISO 9001:2015 za zdravstvo

IMETNIKI VELJAVNIH CERTIFIKATOV V POMURJU – 2024

Zap. št.	ORGANIZACIJA	STANDARD	Certifikacijski organ
1.	ARCONT d.d., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	BV
	ARCONT d.d., Gornja Radgona	ISO 14001:2015	BV
2.	ARCONT IP d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	BV
3.	ARTEX d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	SIQ
4.	ATRIUM-NOVI INTERIERJI, d.o.o., Ljutomer	ISO 9001:2015	SIQ
5.	Avtobusni promet Murska Sobota d.d., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
6.	BIOKORP d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
7.	CODEX d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
8.	CLEANGRAD d.o.o., Ljutomer	ISO 9001:2015	SGS
	CLEANGRAD d.o.o., Ljutomer	SCC	TÜV AUSTRIA
	CLEANGRAD d.o.o., Ljutomer	SIST EN 1090-1:2009/ A1:2011	TÜV SÜD
	CLEANGRAD d.o.o., Ljutomer	ISO 14001:2015	SGS
9.	DAIHEN VARSTROJ d.d., Lendava	ISO 9001:2015	BV
10.	DENIS ČUK s.p., Križevci pri Ljutomeru	ISO 9001:2015	SIQ
11.	FlawlessCode, d.o.o., PE Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
	FlawlessCode, d.o.o., PE Murska Sobota	TISAX	BV
	FlawlessCode, d.o.o., PE Murska Sobota	ISO/IEC 27001:2013	BV
12.	GALEX d.o.o.	FSSC 22K V5.1	BV
	GALEX d.o.o.	GMP , other GMP standards	BV
	GALEX d.o.o.	ISO 22716:2007	BV
13.	ELEKTROMATERIAL IPO d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	SIQ
14.	LEKTROMATERIAL Lendava d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	SIQ
15.	ELRAD International d.o.o., Gornja Radgona	IATF 16949	DQS Germany
	ELRAD International d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	DQS Germany
	ELRAD International d.o.o., Gornja Radgona	ISO 14001:2015	DQS Germany
	ELRAD International d.o.o., Gornja Radgona	ISO 45001:2018	DQS Germany
	ELRAD International d.o.o., Gornja Radgona	IQNet SR 10:2015	SIQ
16.	INTERKORN d.o.o., Gančani	ISO 14001:2015	BV
17.	LEK Veterina d.o.o., Beltinci	FAMI-QS version 6	BV
18.	LINOX SOLUTION d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	SIQ
19.	MAKOTER d.o.o., Ljutomer	ISO 9001:2015	SIQ
20.	MB-95 Krog d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ

Zap. št.	ORGANIZACIJA	STANDARD	Certifikacijski organ
21.	MEDICOP d.o.o., Murska Sobota	ISO 13485:2016	TÜV SÜD Germany
	MEDICOP d.o.o., Murska Sobota	MDD 93/42	TÜV SÜD Germany
	MEDICOP d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	TÜV SÜD Sava
	MEDICOP d.o.o., Murska Sobota	ISO 14001:2015	TÜV SÜD Sava
22.	MEGRAS d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
23.	MIKROBIT SENZORIKA d.o.o.	ISO 9001:2015	BV
24.	MINIPLAST d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
25.	NAFTA STROJNA d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	BV
	NAFTA STROJNA d.o.o., Lendava	ISO 45001:2018	BV
26.	NAFTING d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	BV
27.	NOVAK E92 d.o.o., Ljutomer	ISO 9001:2015	BV
28.	PANVITA Agromerur d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
	PANVITA Agromerur d.o.o., Murska Sobota	IFS Food V7	BV
29.	PANVITA KMETIJSTVO d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
30.	PANVITA MIR d.d., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	BV
	PANVITA MIR d.d., Gornja Radgona	IFS Food V7	BV
31.	PANVITA PRAŠIČEREJA NEMŠČAK, Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
32.	PANVITA PRM d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	BV
33.	PLANIKA Turnišče d.o.o., Turnišče	ISO 9001:2015	SIQ
	PLANIKA Turnišče d.o.o., Turnišče	ISO 14001:2015	SIQ
34.	POMGRAD - CP d.d., Beltinci	ISO 9001:2015	BV
	POMGRAD - VGP d.d., Beltinci	ISO 9001:2015	BV
35.	POMGRAD d.d., Murska Sobota	ISO 14001:2015	BV
	POMGRAD d.d., Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
	POMGRAD d.d., Murska Sobota	ISO 45001:2018	BV
36.	Pomurske lekarne, Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
	Pomurske lekarne, Murska Sobota	ISO 45001:2018	SIQ
37.	Pomurske mlekarne d.d. Ljutomer	IFS Food V7	BV
	Pomurske mlekarne d.d., Murska Sobota	IFS Food V7	BV
38.	Pomurski Tehnološki Park d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
39.	PURLEN d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	BV
40.	RADENSKA d.o.o., Radenci	ISO 9001:2015	TÜV SÜD
	RADENSKA d.o.o., Radenci	ISO 14001:2015	TÜV SÜD
	RADENSKA d.o.o., Radenci	IFS Food V7	TÜV SÜD

Zap. št.	ORGANIZACIJA	STANDARD	Certifikacijski organ
41	RADGONSKE GORICE d.o.o., Gornja Radgona	IFS Global Markets Food V2	BV
42	REFLEX d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	TÜV SÜD
	REFLEX d.o.o., Gornja Radgona	ISO 14001:2015	TÜV SÜD
43	RMB MODULARNA GRADNJA d.o.o., Velika Polana	ISO 14001:2015	SIQ
44	Rosenbauer d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	TÜV SÜD
	Rosenbauer d.o.o., Gornja Radgona	ISO 14001:2015	TÜV SÜD
	Rosenbauer d.o.o., Gornja Radgona	BS OHSAS 18001:2007	TÜV SÜD
45	ROTO d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
	ROTO d.o.o., Murska Sobota	ISO 14001:2015	BV
46	Saubermacher Komunala d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
	Saubermacher Komunala d.o.o., Murska Sobota	ISO 14001:2015	SIQ
	Saubermacher Komunala d.o.o., Murska Sobota	ISO 45001:2018	SIQ
47	Saubermacher Slovenija d.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ
	Saubermacher Slovenija d.o.o., Murska Sobota	ISO 14001:2015	SIQ
	Saubermacher Slovenija d.o.o., Murska Sobota	ISO 45001:2018	SIQ
48	Sava Turizem d.d., Destinacija Terme 3000, Moravske Toplice	ISO 9001:2015	SIQ
49	Sava Turizem d.d., Destinacija Zdravilišče Radenci	ISO 9001:2015	SIQ
50	Sava Turizem d.d., Destinacija Terme Ptuj	ISO 9001:2015	SIQ
51	SEMS d.o.o., Ljutomer	ISO 9001:2015	SIQ
52	Slavič Marko, Križevci pri Ljutomeru	IFS Global Markets Food V2	BV
53	Splošna bolnišnica Murska Sobota	ISO 9001:2015	QS Zürich AG
	Splošna bolnišnica Murska Sobota	EN 15224:2015	AACI Health-care
	Splošna bolnišnica Murska Sobota	AACI International Accreditation Standards for Healthcare Organisations	AACI Health-care
54	Šeruga VAC d.o.o., Mačkovci	ISO 9001:2015	SIQ
	Šeruga VAC d.o.o., Mačkovci	ISO 22000:2005	SIQ
55	TOKAM d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	BV
56	VAR d.o.o., Gornja Radgona	IATF 16949:2016	Quality Austria
	VAR d.o.o., Gornja Radgona	ISO 9001:2015	SIQ
57	VIRS d.o.o., Lendava	ISO 9001:2015	BV
	VIRS d.o.o., Lendava	ISO 14001:2015	BV
58	Vrtec Beltinci	Model KzP:2016	SIQ
59	Vrtec Manka Golarja Gornja Radgona	Model KzP:2016	SIQ

Zap. št.	ORGANIZACIJA	STANDARD	Certifikacijski organ
60	Zdravstveni dom Lendava, Lendava	ISO 9001:2015	BV
61	Zdravstveni dom Ljutomer, Ljutomer	ISO 9001:2015	BV
62	Zdravstveni dom Murska Sobota, Murska Sobota	ISO 9001:2015	BV
	Zdravstveni dom Murska Sobota, Murska Sobota	EN 15224:2016	BV
63	Zelena točka TRANS, z.o.o., Murska Sobota	ISO 9001:2015	SIQ

Pomen oznak:

Oznaka	Naziv
BV	Bureau Veritas
SIQ	Slovenski institut za kakovost in meroslovje
TÜV SÜD	TÜV SÜD Management Service GmbH
ISO	International Organization for Standardization – Mednarodna organizacija za standardizacijo; tudi oznaka standardov, ki jih izdaja ta mednarodna organizacija
QS	Quality Service Zürich AG
DQS	DQS GmbH, Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen
AACI	American Accreditation Commission International
SGS	Société Générale de Surveillance SA
Q TECNA	Institut za zagotavljanje in kontrolo kakovosti d.o.o.

Standard	Naziv
ISO 9001	Sistem vodenja kakovosti
ISO 13485	Medicinski pripomočki – Sistemi vodenja kakovosti
ISO 14001	Sistem ravnanja z okoljem
ISO 22000	Sistem vodenja varnosti živil
ISO 45001	Sistem vodenja varnosti in zdravja pri delu
IATF 16949	Sistem vodenja kakovosti v avtomobilski industriji
BS OHSAS 18001	SistemI vodenja varnosti in zdravja pri delu
SCC**	Sicherheit Certifikat Kontraktoren -certifikat s področja varstva pri delu, zdravja zaposlenih in okolja
SIST EN 1090-1:2009/A1:2012	Certifikat o kontroli proizvodnje
E-Qalin	Model upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše, varstveno delovnih centrih in socialno varstvenih zavodih za usposabljanje, izvajalci pomoči na domu in na centrih za socialno delo
ISCC EU	Sistem za certificiranje biomase in bioenergije
FAMI-QS	Sistem kakovosti v proizvodnji krme
FSSC 22K	Certificiranje sistema varnosti hrane
HACCP CAC/RCP 1-1969:2003	Sistem zagotavljanja varnosti živil (Hazard Analysis Critical Control Points)
IFS	Mednarodni živilski standard (International Food Standard)
MSC-ASC Coc	Certificiranje ribištva in predelave rib
MDD 93/42	Direktiva o medicinskih pripomočkih
Model KzP	Model kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja
EN 15224:2016	Zdravstvene storitve – Sistemi vodenja kakovosti
IQNet SR 10	Sistem vodenja družbene odgovornosti

Vir: Slovenski institut za kakovost in meroslovje, Bureau Veritas, TÜV SÜD, Sava d.o.o., spletne strani



Certificiranje za zaupanje

S certificiranjem sistemov vodenja
soustvarjamo zaupanje v varno
in odgovorno družbo.

Urejen, pregleden in zanesljiv sistem vodenja povečuje poslovno učinkovitost in konkurenčnost organizacij. SIQ omogoča organizacijam pridobitev certifikatov po priznanih mednarodnih standardih za sisteme vodenja na področju kakovosti, okolja in energije, živil, varnosti in zdravja pri delu, družbene odgovornosti, informacijske varnosti ter medicinskih pripomočkov.

ISO 9001

ISO 14001

EMAS

ISO 50001

ISO 45001

ISO/IEC 27001

eIDAS

ISO/IEC 20000-1

ISO 22301

ISO 13485

IATF 16949

ISO 55001

EN 15224

ISO 22000

HACCP

IFS

BRC

FSC - COC

KzP

NVO

GRI

IQNet SR - 10

SIQ
www.siq.si

Kontakt:  (01) 4778 162  urejenost@siq.si

ARCONT

PODJETJE S *pozitivno* ENERGIJO

Bivalni objekti, okna in vrata ARCONT

Smo vodilni evropski proizvajalec modularnih bivalnih enot in montažnih objektov ter eden največjih slovenskih proizvajalcev stavbnega pohištva. Kot kompetenčni center mednarodnega koncerna Walter Group, z ekipo več kot 900 zaposlenih, ustvarjamo vrhunske prostorske rešitve. Naša predanost in izkušnje zagotavljajo visoko raven inovativnosti ter kakovosti.

**NAJ
POMURSKI
ZAPOSLOVALEC
DESETLETJA!**



 www.arcont.si

 www.okna-vrata.si

ŽEJNA ŽIVLJENJA

ŽE 12.000 LET





Ali tveganje živi na vašem naslovu?

V digitalni poslovalnici **i.triglav** lahko zdaj preverite izpostavljenost svojega doma različnim tveganjem naravnih nesreč in ustrezno prilagodite zavarovanje.

triglav

Vse bo v redu.
triglav.si



www.televizijaas.si

AS

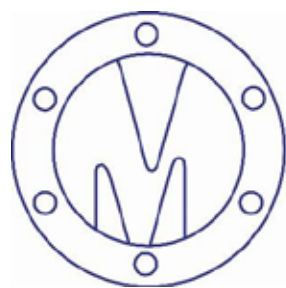
televizija



TelekomSlovenije



telemach



MEGRAS

PREVOZI IN STORITVE Z AVTODVIGALI * AVTOVLEKA CNC OBDELAVA KOVIN * RAZREZ S PLAZMO IN LASERJEM

Megras d.o.o., Noršinska ul.25, 9000 M. Sobota, Slovenija

T: 00386 2 5300 670, 00386 41 622 728, E: megras@siol.net, www.megras.si



Pri nas je vsak dan dober dan!

Odkrijte najlepše kotičke Slovenije med oddihom v letoviščih največje slovenske turistične skupine **Sava Hotels & Resorts**. Obiščite raznolike nastanitve v **treh termah** sredi ravnin, kjer je nekoč valovalo Panonsko morje, ob **Blejskem jezeru** in v treh letoviščih na **Obali**. Pričakuje vas **neskončno možnosti za ustvarjanje nepozabnih spominov!**

02 512 22 00 | info.shr@sava.si | www.sava-hotels-resorts.com

SAVA
HOTELS & RESORTS



**Zanesljiv partner ležajne
in pogonske tehnike**

codex
www.codex.si

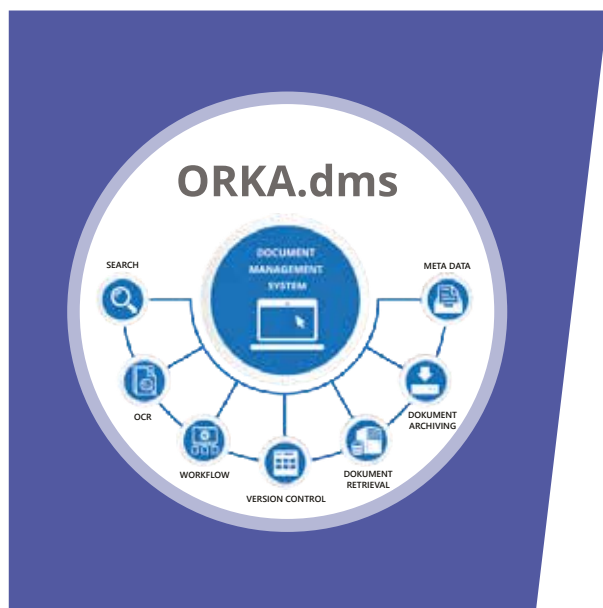


SAVA
ZAVAROVALNICA



DIGITALIZIRAJTE POSLOVANJE

ORKA.dms



Brezpapirno poslovanje

Digitalno podpisovanje

Elektronski arhiv

Sledljivost

Skladnost z GDPR

Certificirana programska oprema

www.orka.it

ORKA
INFORMATIKA



www.cleangrad.si

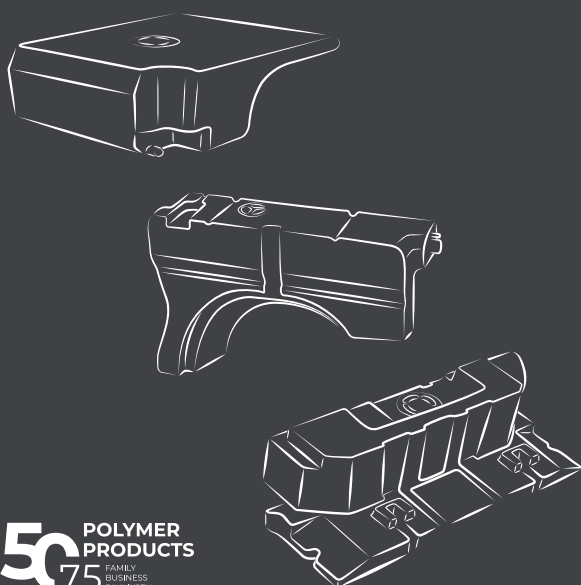
Perfekcija v izgradnji čistih prostorov



ROTOMOULDING **RE**DEFINED



Roto d.o.o.
Goriška ulica 150
Črnelavci
9000 Murska Sobota



50 POLYMER
75 PRODUCTS
FAMILY
BUSINESS
PAVLJČEK

www.roto.eu





Občina Beltinci 100% PANONIJA



OTOK LJUBEZNI, IZAKOVCI



GRAD, BELTINCI



PREKMURSKA IZALUPA



BEKOVSKI KRAPIČI, BEKOVCI



EGIPČANSKO NASLJEJE, BELTINCI



SPOMINSKO OBELEŽJE, BELTINCI



GAŠČKI RAJČI, GAŠČANI



PARK SKULPTUR, VUČJA JAMA, LIPOVCI



COJNARSKI PRIVEZ, DOMLEŽOVJE



KOMUNALA

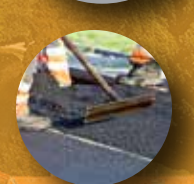
javno podjetje d.o.o.
Murska Sobota

Kopališka ul. 2
9000 Murska Sobota
Telefon 02 521-37-00
Telefax 02 521-37-40
e-pošta: info@komunalams.si
internet: www.komunalams.si

Gradnja in vzdrževanje objektov:

- tlakovanje/asfaltiranje dvorišč,
- urejanje okolice hiš,
- kanalizacijski priklopi,
- vgrajevanje malih čistilnih naprav,
- vodovodni priklopi,
- razna gradbena, elektro-inštalacijska in strojno-inštalacijska dela.

Vodovodni priklopi



Izvajanje gospodarskih javnih služb:

- odvajanje in čiščenje odpadne vode,
- letno/zimsko vzdrževanje cest,
- 24-urna dežurna služba v okviru pogrebne dejavnosti,
- vzdrževanje javnih površin,
- pokopališka dejavnost,
- dobava in odjem toplote iz sistema daljinskega ogrevanja.

Druge tržne dejavnosti:

- pogrebna dejavnost,
- sejmi,
- tržnice,
- plakatiranje,
- cvetličarna,
- upravljanje večstanovanjskih in poslovnih stavb.

Tlakovanje dvorišč



Cvetličarna

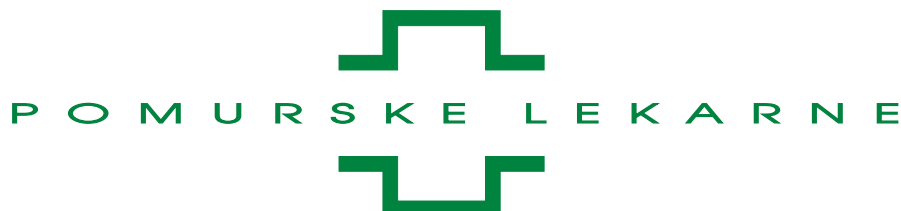


Kanalizacijski priklopi



Urejanje javnih površin





lepo pozdravljeni
nespečnost gripa prehlad stres minerali astma vitamini
sladkorna bolezen alergije hipertenzija
prehranska dopolnila zdravilne rastline
fitofarmaki homeopatija
zdrav življenjski slog



ZAGOTOVITE SI ZELENO LUČ NA VAŠI POSLOVNI POTI

Obiščite poslovno skupino **BUSINESS POINT** –
točko poslovnega utripa!

ZAGOTAVLJAMO VAM:

- Pomoč pri razvoju in rasti vaših poslovnih projektov.
- Sredstva iz evropskih, slovenskih, pomurskih in čezmejnih razpisov.
- Podporo pri vstopanju v svet gospodarstva.
- Svetovanje, kako najhitreje splavati iz rdečih števil.
- Nižje stroške z zeleno energijo.

Poslovna skupina BUSINESS POINT združuje sedem podjetij:

S.R.P., d.o.o., SUN, d.o.o., F.R.D., d.o.o.,
Panonica Energetika, d.o.o., BP Akademija,
Q Social, d.o.o. in Gep Green, d.o.o.



KONTAKTIRAJTE NAS IN NAS SPOZNAJTE.



Lendavska ulica 1A | 9000 Murska Sobota



02 534 11 52



info@businesspoint.group



www.businesspoint.group

strokasi

VAŠ PARTNER ZA RAZVOJ
IN UČINKOVITOST POSLOVANJA



Digitalna
transformacija



PANTHEON
poslovni program



Spletne
rešitve



Razvoj
programske opreme



Digitalno
delovno okolje



Poslovna
analitika



Informacijska
infrastruktura



VAR d.o.o.

Panonska 23, 9250 Gornja Radgona

Tel: 02 564 89 10

Mail: info@var.si

www.var.si

Smo **izvozno usmerjeno podjetje**, ki več kot **95% prihodka realizira v avtomobilski panogi**.

Izdelki so vgrajeni predvsem v avtomobile t.i. premium razreda.



Mercedes-Benz



PORSCHE



TOYOTA

Izdelujemo **geometrijsko zahtevne serijske izdelke** iz **nerjaveče in pocinkane pločevine, aluminija in ostalih kovin** (štancanje, razmaščevanje in raziglevanje, točkovno varjenje sklopov, montaža).



Specializirani smo za izdelavo **visoko kvalitetnih progresivnih orodij**, do velikosti 2.700 mm x 1.400 mm.
Orodja so izdelana tako, da zagotavljajo **veliko produktivnost in dolgo življenjsko dobo**.

Družba je specializirana za proizvodnjo in servisiranje naprav za skladiščenje tekočih energetskega medijev ter izdelavo in montažo jeklenih konstrukcij.

Ključna dejavnost družbe je izdelava, montaža in servisiranje investicijske opreme za procesno industrijo.

Podjetje sledi načelom krožnega gospodarstva in se zaveda okoljske odgovornosti.

Začetki delovanja družbe segajo v leto 1945, ko je začelo delovati podjetje Nafta Lendava. Od leta 2002 je Nafta strojna samostojno podjetje.



75
LET

S TRADICIJO V PRIHODNOST!

OD IDEJE DO IZVEDBE

WWW.NAFTA-STROJNA.SI
INFO@NAFTA-STROJNA.SI



SKLADIŠČNA OPREMA "KIT"

- Skladiščni regali
- Konzolni regali
- Skladiščni regali s podestom
- Paletni regali
- Arhivski regali
- Trgovinski regali
- Razni vozički

Kakovostna skladiščna oprema "KIT" z enostavnim sistemom sestavljanja, ki se prilagodi vsakemu prostoru in potrebam, je izjemno učinkovita in ima veliko nosilnost.



GARDEROBNE IN ARHIVSKE OMARE

- Klasične omare
- Omare za HACCP standard
- Šolske omare
- Perforirane omare
- Gasilske omare
- Omare z več prekat

!NOVO! STORITEV PRAŠNEGA BARVANJA

Priročne kovinske omare za podjetja, bolnice, trgovine, šole ipd. barvno prilagodimo ambientu in opremimo glede na potrebe uporabnikov.

KIT ŽIŽKI D.O.O., Proizvodnja kovinske opreme
Žižki 48/c, 9232 Črenšovci, SLOVENIJA

T: +386 (2) 573 71 37 | www.kit-zizki.com



SPONZORJI 30. LETNE KONFERENCE SO ŠE:

Mestna občina
MURSKA SOBOTA



REFLEX

Reflex Gornja Radgona d.o.o.
Podgrad 4, 9250 Gornja Radgona
tel.: +386(0)2-5643 500
E-mail: info@reflex.si
Spletna stran: www.reflex.si



 **BENKOTEHNA**

SPONZORJI 30. LETNE KONFERENCE SO ŠE:







PRAVA IZBIRA



Vzajemna, Vostolškova 2, 1000 Ljubljana

SKLENITE ZAVAROVANJE ZDRAVSTVENA POLICA

Brez čakanja in brez doplačil
do preventivnih in specialističnih
pregledov, operativnih posegov
in drugih zdravstvenih storitev,
ki jih utegnete potrebovati.

V zavarovanje je vključen tudi
pogovor z zdravnikom, 24/7,
v sklopu storitve Dr. Posvet.
Več na vzajemna.si



POSLOVALNICA MURSKA SOBOTA
Slovenska ulica 46, 9000 Murska Sobota
T: 02/512 45 50



VARUH ZDRAVJA
VZAJEMNA