

Ivan Mance, Ranko Režek

MEĐUNARODNI SUSTAV VREDNOVANJA SIGURNOSTI KAO POLUGA ODRŽIVOM RAZVOJU

Sažetak

Regulatori, kupci, djelatnici i društvo očekuju sve više standarde sigurnosti i održivosti. Zadovoljenje tih očekivanja često je stvar poslovnog opstanka i jedno je od najvećih izazova s kojima se suočavaju organizacije danas. Pokazujući zdravlje poslovnih procesa određene organizacije, ISRS (engl., International Safety Rating System) je dokazani način pokazatelja za dionike da su operacije pod kontrolom upravljanja, dajući organizacijama slobodu svakodnevnog rada, kao i rasta u poslovanju. ISRS sustav uključuje niz pouzdanih alata koji se mogu koristiti za fleksibilne načine provjere, razvoja, edukacije, implementacije i upravljanja zdravljem i sigurnosti na radu u organizaciji. U radu su prikazani rezultati projekta koji je DNV GL proveo u Hrvatskoj Pošti koristeći alate ISRS-a, zajedno sa rezultatima u zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu, posljedičnim aktivnostima za zadovoljenje potreba organizacije u kontinuiranom razvoju. Zaključno su prikazane smjernice koje je ISRS ponudio za daljnje unaprjeđenje sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u Hrvatskoj Pošti, a uvažavajući načela održivog razvoja.

Ključne riječi: DNV GL, Hrvatska pošta, ISRS, Održivi razvoj, sigurnost na radu, zaštita zdravlja.

INTERNATIONAL SYSTEM OF SAFETY EVALUATION AS A SUSTAINABLE DEVELOPMENT LEVER

Abstract

Regulators, customers, employees and society expect ever high standards of safety and sustainability. Satisfying these expectations is often a matter of business survival and is one of the major challenges facing organisations today. Demonstrating the health of an organisation's business processes with ISRS (International Safety Rating System) is a proven way to show stakeholders that operations are under management control, giving an organisation freedom to operate and grow their business. The ISRS system includes a range of tried and trusted tools which may be used in flexible ways to develop, train, implement and audit safety and sustainability management in an organisation. This paper presents the results of the project which is DNV GL provide in Croatian Post, Inc. using ISRS tools, together with the results of the health and safety at work, with subsequent activities to meet the needs of the organization in continuous development. The final guidelines offer further improvement of the system of health and safety at work in Croatian Post, Inc. taking into account the principle of sustainable development.

Key words: DNV GL, Croatian Post, ISRS, sustainable development, safety at work, system of Health.

UVOD

Zakonodavstvo, klijenti, djelatnici, mediji, konkurencija, vlasnici i društvo očekuju sve više standarde u području sigurnosti i odgovornog poslovanja. Zadovoljavanje ovih zahtjeva je ponekad pitanje preživljavanja organizacije i predstavlja jedan od glavnih izazova kojima se susreću organizacije danas. Sve organizacije na svijetu moraju imati sustav upravljanja, no mnoge zapinju na efikasnoj implementaciji istog.

Na tržištu postoje brojni alati koji mogu pomoći organizacijama u ovim izazovima, od komercijalnih do alata izrađenih od strane stručnjaka zaštite na radu. Tako su Rajendran i Gambatese izradili istraživanje u kojem su modelirali alat, kojeg su nazvali, „Održivi alat za ocjenjivanje zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u građenju“ [9]. Autori su zaposlili 12 stručnjaka zaštite na radu iz različitih sektora građenja, a kako bi u suradnji s njima i uz njihovo stručno iskustvo modelirali predloženi alat. U konačnici je alat testiran na 25 slučajeva te autori navode kako je isti dao kvalitetnu i stvarnu sliku stanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u analiziranim organizacijama.

Jedan od zastupljenijih komercijalnih alata je SMORT (engl. Safety Management and Organisation Review Technique) [10], no svakako najčešće upotrebljavani komercijalni alat predstavlja ISRS (engl. International Safety Rating System) [2]. ISRS čini okvir kontrola kako bi se upravljalo ključnim procesima, organizacijskim rizicima i poticao kontinuirani napredak. ISRS jest svjetski vodeći sustav za procjenu, unaprjeđenje i demonstraciju zdravlja organizacijskih poslovnih procesa. Organizacijama i zainteresiranim stranama nudi jamstvo da je njihovo poslovanje sigurno i održivo. ISRS kao međunarodni sustav korišten je prilikom analize rudarenja u Južnoj Africi [4], a i vrlo zanimljivo korišten je za analizu kompletne Dourney industrijske zone u Škotskoj [5]. Radi se dakle o sustavu koji predstavlja 30 godišnje akumulirano znanje i najbolju svjetsku praksu u području sigurnosti i održivog razvoja. Prvo izdanje ISRS predstavljeno je 1978g. od strane Frank E. Bird Jr., nakon što je analizirao uzroke od 1.75 milijuna akcidenata. Od tada do danas, ISRS model [1] upravljanja sigurnosnim aspektima organizacije, implementiran je u više tisuća organizacija širom svijeta. Danas se taj alat koristi u svrhu benchmarkinga na globalnom nivou u području sigurnosti. ISRS model upućuje organizaciju kako upravljati rizicima te uključuje specifične kontrole koje omogućuju adekvatno praćenje procesa vezanih za događaje u organizaciji. Posljednje, osmo izdanje ISRS modela povezuje sustav upravljanja zdravljem i sigurnošću OHSAS 18001:2007, ISO 9001:2008 i Global Reporting Initiative 2006.

U ovom radu korišteni su dijelovi ISRS sustava uz pomoć kojih se provodila procjena rizika u odnosu na zdravlje i sigurnost na radu Hrvatske Pošte.

HP - Hrvatska pošta d.d. (u daljnjem tekstu HP) osnovana je radi funkcioniranja poštanskog prometa i obavljanja djelatnosti pružanja poštanskih i ostalih usluga u Republici Hrvatskoj, utvrđenih Zakonom o poštanskim uslugama. HP je organizacijski ustrojena u smislu Divizijskog ustroja te u svom sastavu ima četiri divizije:

- 1) Divizija Ekspres – obavlja sve aktivnosti HP Ekspresa, odnosno paketne dostave pošiljaka
- 2) Divizija Mreža – pod kojom su ustrojene svi poštanski uredi HP-a na teritoriju Republike Hrvatske
- 3) Divizija Pošta – koja obavlja aktivnosti poštanskih usluga i pod kojom se nalaze poštonoše HP-a
- 4) Divizija Podrška – kako joj i naziv govori, služi podršci gornjih organizacijskih jedinica u kontekstu održavanja, upravljanja nekretninama, informacijskih tehnologija i td.

Divizijama upravlja Uprava HP-a, a u cilju strateškog upravljanja HP-om pri Upravi HP-a organizirani su uredi podrške Upravi. Unutar ureda za korporativnu sigurnost, djeluje Odjel zaštite na radu, zaštite od požara i ekologije koji je i nositelj istraživanja u ovom projektu.

CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Ciljevi samog istraživanja mogu se opisati kao:

- Provesti nezavisnu procjenu rizika u odnosu na zdravlje i sigurnost na radu HP-a
- Izraditi izvještaj sa nalazima procjene uz preporučene aktivnosti koje će služiti kao podloga za kreiranje općih i pojedinačnih ciljeva i planova unaprjeđenja sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu HP-a
- Predložiti smjernice unaprjeđenja sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu HP-a
- Predložiti smjernice za nastavak istraživanja

HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

Organizacije se u svojem životnom vijeku moraju kontinuirano prilagođavati novonastalim situacijama, misleći tu prvenstveno na situacije u okruženju, ali i internim situacijama uzimajući u obzir sve veće zahtjeve dionika u svim područjima poslovanja organizacije. Održivost i nematerijalni aspekti ovih zahtjeva više nisu zanemarivi. Istraživanjem se željelo ispitati stanje u području zaštite zdravlja i sigurnosti na radu kao polazne točke za kontinuirano poboljšanje, odnosno kao jedne od poluga u održivom razvoju organizacije. Koliko god brinuli o svim aspektima poslovanja i koliko ih vrhunski postavili, uvijek postoji prostor za „biti bolji“. Glavno pitanje organizacija mora biti: „Kako možemo postići da naš sustav upravljanja funkcionira efikasnije?“.

Nastavno na gornje, a proizašlo iz ciljeva istraživanja postavljaju se sljedeće hipoteze:

- H1 – moguće je uporabom ISRS-a provesti nezavisnu procjenu rizika u odnosu na zdravlje i sigurnost na radu organizacije
- H2 – ISRS kao međunarodni sustav može na operativnoj i organizacijskoj razini promatrane organizacije dati odgovor na slabosti sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu
- H3 – dobiveni egzaktni rezultati istraživanja putem ISRS-a mogu poslužiti za postavljanje konkretnih i provedivih smjernica unaprjeđenja sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu organizacije

METODE ISTRAŽIVANJA

Tijekom provedbe analize korišten je alat Alpha assesment kao dio ISRS sustava. To je alat koji služi za procjenu stanja, a baziran je na percepciji djelatnika organizacije o relevantnim, unaprijed definiranim temama. Alat se sastoji od anketnih upitnika i intervjua te uključuje slučajno odabrane djelatnike kroz sve razine organizacijske strukture (visoki, srednji i niži menadžment, voditelje procesa i operativno osoblje).

U skladu s gornjim korištena je sljedeća metodologija:

- Metoda prikupljanja i analize podataka kojom će se prikupiti i analizirati podaci o sustavu zaštite zdravlja i sigurnosti na radu HP-a
- Metoda ankete kojom će se iz ISRS alata, odnosno njegovog dijela pod nazivom Alpha assesment, strukturirati zatvoreni tip pitanja s ponuđenim odgovorima u skali 1 – 5, a koja će služiti i za dokazivanje ili opovrgavanje H1 i H2.
- Metoda intervjua kao specifičan oblik vođenja razgovora sa točno određenim ciljem, odnosno oblik usmenog anketiranja [11]. Intervju će se koristiti na određenim lokacijama HP-a i sa određenim brojem slučajno odabranih djelatnika po svim organizacijskim nivoima, a kako bi se dobio precizniji i jasniji uvid u stanje sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu HP-a. Intervju u ovom istraživanju standardni je dio ISRS alata, pa će isti poslužiti za dokazivanje ili opovrgavanje H1 i H2.
- Statističke metode (deskriptivna statistika, aritmetička sredina i X2-test) [8] kojima će se obrađivati podaci dobiveni intervjui i anketama. Dobiveni rezultati služiti će za dokazivanje ili opovrgavanje H1 i H2.
- Deskriptivna metoda kojom će se opisati i strukturirati podaci dobiveni anketnim istraživanjem i intervjui, a koja će poslužiti i za dokazivanje ili opovrgavanje H3.

RAZRADA PROJEKTA I HODOGRAM ISTRAŽIVANJA

Tijekom provedbe projekta definiran je fokus na 12 područja, a kroz koja su sastavljeni intervjui i anketa u formi 12 poglavlja. Svako područje/poglavljje imalo je svoj set pitanja, a anketa se sastojala od 80 pitanja ukupno. Tijekom provedbe intervjua korišten je također model po kojem pitanja suštinski odgovaraju cjelinama iz anketnog upitnika. Fokusirana područja navedena su u tablici 1. ovoga rada.

U anketnom upitniku djelatnici organizacije na svako pojedino pitanje daju svoje viđenje načina rada vlastite organizacije u vidu gore spomenutih ocjena od 1 do 5. Ocjena jedan (1) označava najnižu vrijednost (apsolutno se ne slažem), a ocjena pet (5) najvišu vrijednost (apsolutno se slažem), odnosno mišljenje anketirane osobe. Anketni upitnici su anonimni. Od osobnih podataka u anketnom upitniku tražilo se isključivo da anketirana osoba označi da li se nalazi u upravljačkom (menadžment bez obzira na razinu) ili operativnom (radnici, izvršitelji) sektoru. Svrha cjelokupne procjene jest usporedba podataka dobivenih kroz prizmu djelatnika organizacije i prizmu nezavisne procjeniteljske organizacije. Razlika u podacima ukazuje na potencijalnu mogućnost u poboljšanju sustava.

Za provedbu anketiranja i intervjuiranja definiran je *Gantogram aktivnosti* prema fazama projekta. Cjelokupan proces proveden je kroz 6 faza:

- Prva faza projekta - uvodni sastanak na centralnoj lokaciji organizacije, na kojem su bili definirani i potvrđeni ciljevi projekta, organizacija i logistika na terenu.
- U drugoj fazi projekta provedeno je slanje upitnika u papirnatom obliku voditelju projekta organizacije koji je dokumentaciju prosljedio prema dogovorenom planu po organizaciji, vodeći računa o ravnomjernoj teritorijalnoj i organizacijskoj zastupljenosti, ali i o slučajnom odabiru djelatnika. Nakon primitka popunjenih Upitnika izvršena je analiza rezultata.
- U trećoj fazi pregledana je korporativna dokumentacija iz područja predmeta procjene koja je dostavljena nezavisnom procjenitelju. Dokumentacija je pregledan u prostorijama organizacije
- U četvrtoj fazi projekta provedeni su intervjui s djelatnicima, u trajanju od 6 dana na odabranim lokacijama. Intervjue s djelatnicima provela su 2 djelatnika procjenitelja pri čemu je sugovornicima osigurana potpuna anonimnost
- U petoj fazi projekta provedena je statistička analiza i konsolidacija podataka sa svih lokacija te usporedba rezultata ankete i intervjua kao i priprema te dostava Izvještaja.
- Šesta faza projekta predviđa prezentaciju Izvještaja pred Upravom HP-a.

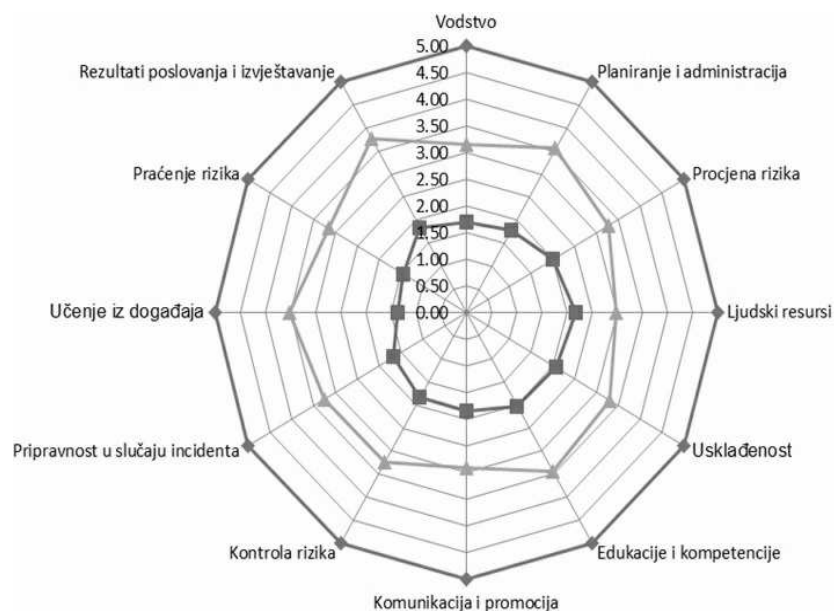
Tijekom provedbe druge faze poslano je 250 upitnika od čega je zaprimljeno 248 ispravno i točno popunjenih. Obzirom na ukupan broj djelatnika, a koji je u vrijeme provedbe istraživanja iznosio 9550, radi se o 2,59% ukupno istraživane populacije. Dobiveni podaci odražavaju mišljenje djelatnika organizacije o navedenim temama. Intervjui sa djelatnicima su ukupno provedeni u 6 dana na 4 lokacije.

Po ovim načelima ukupno je provedeno 96 intervjua tijekom 6 radnih dana. Raspored lokacija je bio sljedeći:

- | | |
|---|----------|
| 1. Lokacija Zagreb, Branimirova 4 | (3 dana) |
| 2. Lokacija Slavonski Brod, Trg Pobjede 2 | (1 dan) |
| 3. Lokacija Gospić, Kaniška 53 | (1 dan) |
| 4. Lokacija Split, Hercegovačka 1 | (1 dan) |

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Slika 2. Paukova mreža dobivenih ocjena usporedba HP i DNV GL



(Izvor: Vlastiti izvor)

Nakon analize i povezivanja podataka iz anketnog upitnika i podataka dobivenih tijekom provedbe intervjua s djelatnicima organizacije, uočena je razlika u percepciji gledišta djelatnika i nezavisne procjeniteljske organizacije. Razlika u percepciji djelatnika organizacije i vanjske nezavisne organizacije uvijek je prisutna, jer djelatnici organizacije iznose svoje mišljenje na temelju subjektivnog gledišta, dok nezavisna organizacija svoje viđenje temelji na informacijama koje prikuplja tijekom razgovora s djelatnicima. Na slici 1. u vidu paukove mreže prikazana je usporedba maksimalnih mogućih vrijednosti i ukupnih prosjeka ocjena za pojedina područja dobivenih anketom i intervjuima.

- najširi krug predstavlja maksimalnu moguću vrijednost (numerički ocjena 5). Taj krug u ISRS-u predstavlja idealno stanje organizacije, kojem sve organizacije moraju težiti.

- srednji krug predstavlja percepciju djelatnika organizacije. Ovdje je vidljivo stanje i svijest djelatnika u organizaciji vezana uz zaštitu zdravlja i sigurnost na radu. Kako je i ranije rečeno ta percepcija dijelom može biti i subjektivna, obzirom su djelatnici vezani uz svoj posao, organizaciju u kojoj rade, formalnu organizacijsku jedinicu kojoj pripadaju kao i neformalne skupove (organizacije) unutar samog poslovnog sustava. Ta vezanost svakako utječe i na subjektivnost njihove ocjene. S druge strane djelatnici u organizaciji najbolje poznaju i razumiju sve prednosti i nedostatke organizacije u kojoj rade, pa i u tom kontekstu treba gledati distribuciju ovog dijela paukove mreže.

- najuži krug predstavlja viđenje navedenih tema od strane nezavisne procjeniteljske organizacije. Metoda intervjua prema Alfa Assessment alatu ocjenjuje djelatnike također subjektivnom ocjenom, ali vanjskih procjenjivača, profesionalaca u području zaštite zdravlja i sigurnosti na radu. To znači da je njihovo iskustvo bazirano na ocjenjivanju mnogih organizacija i različitih područja djelatnosti, a što im svakako daje veliki stručni prostor za daleko objektivnije sagledavanje stanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u predmetnoj organizaciji.

Percepcija iz bilo kojeg područja bazira se na tri točke: emotivnoj – onako kako osjećamo da bi trebalo biti, racionalnoj – onako kako smo naučili da bi trebalo biti i operativnoj – onako kako to zaista radimo u praksi. U svakom analiziranom području postoje određena odstupanja od procjene djelatnika i ocjene nezavisnih procjenitelja. Ističu se pojedine cjeline što je preciznije vidljivo u tablici 1.

Tablica 1. Odstupanja ocjena djelatnika i nezavisne organizacije

Ocijenjeno područje	HP	DNV GL	Delta
Učenje iz događaja	3,52	1,36	2,16
Rezultati poslovanja i izvještavanje	3,76	1,84	1,92
Planiranje i administracija	3,56	1,79	1,77
Praćenje rizika	3,16	1,45	1,71
Pripravnost u slučaju incidenta	3,26	1,67	1,59
Vodstvo	3,16	1,71	1,45
Edukacije i kompetencije	3,44	2,03	1,41
Kontrola rizika	3,23	1,84	1,39
Procjena rizika	3,28	1,99	1,29
Usklađenost	3,31	2,06	1,25
Komunikacija i promocija	2,92	1,85	1,07
Ljudski resursi	2,98	2,19	0,79

(Izvor: Vlastiti izvor)

Ocijenjena područja u tablici 1. predstavljaju fokusirana područja analize Alfa Assement alata. Stupac HP predstavlja aritmetičku sredinu svih ocjena po navedenim područjima od strane djelatnika organizacije. Stupac DNV GL predstavlja aritmetičku sredinu svih ocjena po navedenim područjima od strane nezavisne organizacije. Stupac Delta čini razliku dviju gore navedenih ocjena, a služi da bi se odredila fokusirana područja koja imaju veća odstupanja. Za potrebe ovog rada izdvojena su dva područja sa najvećom razlikom (Delta), a radi detaljnije analize:

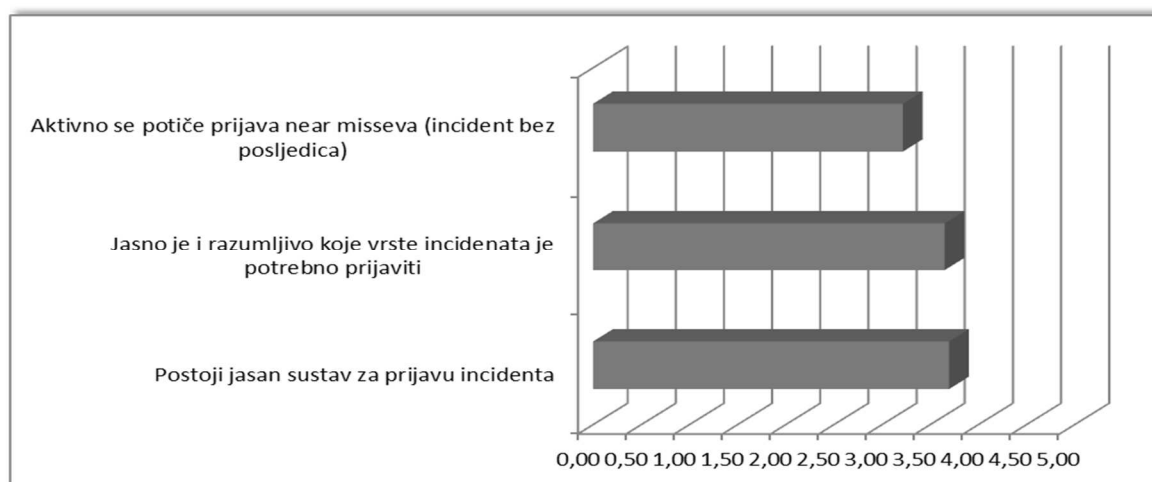
- Učenje iz događaja
- Rezultati poslovanja i izvještavanje

Najbliža stajališta uočena su područjima Ljudski resursi i Usklađenost.

Učenje iz događaja

U ovom dijelu prikazat će se statistička analiza dobivenih odgovora od djelatnika organizacije, potom analiza nezavisnih procjenitelja i na kraju će se definirati razlike ovih dviju procjena.

Tablica 2: Prikaz ocjena dobivenih putem anketnog Upitnika



(Izvor: Vlastiti izvor)

Za statističku analizu ove skupine pitanja koristio se X^2 - test, uz postavljanje vjerojatnosti slučajne pojave $p=0,001$, stupanj slobode 4 (n =teoretski broj odgovora-1 => $n=5-1=4$), te uz usporedbu sa graničnim vrijednostima X^2 - testa (Petz 2007). Granični (tablični) X^2 - test na ovako postavljenim vrijednostima iznosi 18,468. Pošto izračunati X^2 - test za svako pojedino pitanje u ovoj grupi pitanja daleko premašuje granični X^2 - test, možemo sa 99,999% vjerojatnošću na stupnju slobode 4, utvrditi da postoji statistički značajna razlika u distribuciji dobivenih odgovora (tablica 3).

Tablica 3: Prikaz izračuna X^2 - testa za grupu pitanja: Učenje iz događaja

PITANJA	ODGOVORI					p	Izračunati X^2
	1	2	3	4	5		
1. Postoji jasan sustav za prijavu incidenta?	12	25	61	68	74	0,001	63,96
2. Jasno je i razumljivo koje vrste incidenata je potrebno prijaviti?	16	20	68	62	74	0,001	64,17
3. Aktivno se potiče prijava near misseva (incident bez posljedica)?	25	37	73	65	36	0,001	35,58

(Izvor: Vlastiti izvor)

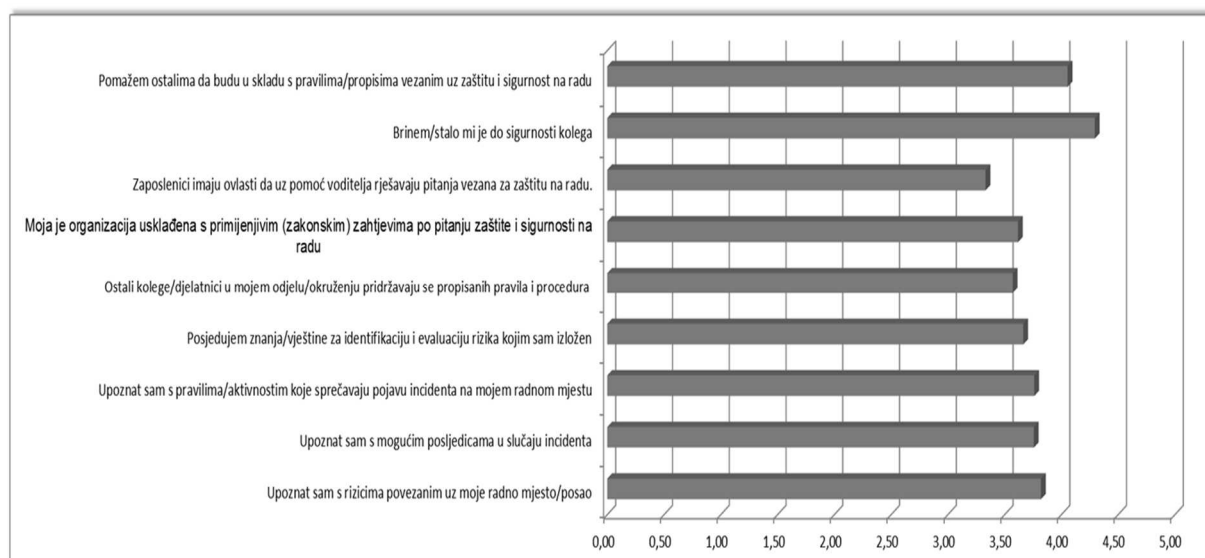
Iz ove analize X^2 - testom možemo zaključiti kako se anketirani djelatnici u statistički značajnom dijelu općenito ili apsolutno slažu s tvrdnjama kako u organizaciji postoji jasan sustav za prijavu incidenata te kako je jasno i razumljivo koje vrste incidenata je potrebno prijaviti. Isto tako djelatnici se statistički značajno slažu kako se aktivno potiče prijava incidenata bez posljedica. Ovakvi odgovori potvrđuju tezu kako je percepcija djelatnika u organizaciji dijelom i subjektivna, a zbog gore navedenih razloga.

Zaključci dobiveni na osnovu intervjua (nezavisni procjenitelji) razlikuju se od rezultata dobivenih anketiranjem djelatnika. Pa je tako svijest o potrebi vođenja zapisa o nezgodama (nesreća bez posljedica) na izrazito niskom nivou. Vode se zapisi, ali uglavnom kada kod nezgode dođe do posljedica radi pravdanja bolovanja. Nije viđen sustavni pristup u učenju iz događaja. Kada se dogodi incident pri kojem nije bilo nikakvih posljedica niti materijalne štete (npr. pad snijega ispred poštara, incident u prometu – zamalo sudar i sl.) o tome se ne vode zapisi. Djelatnici nemaju potrebu nikoga izvijestiti o mogućem problemu, te je organizacija na taj način uskraćena za mogućnost provođenja preventivnih aktivnosti na istoj ili drugim lokacijama. Većina djelatnika nije niti upozorena da bi takve situacije trebalo prijavljivati.

Rezultati poslovanja i izvještavanje

Većina podataka dobivena anketiranjem od strane menadžmenta je u kategoriji visoke osviještenosti. Operativni sektor u većini slučajeva ne iskazuje interes za informacijama o radu organizacije. Djelatnici su upoznati s radnim procedurama, ali uglavnom onima koje su neophodne za njihov segment rada (tablica 4.).

Tablica 4: Prikaz ocjena dobivenih putem anketnog Upitnika



(Izvor: Vlastiti izvor)

Kada ovu grupu pitanja postavimo pod analizu χ^2 - testa, uz postavljanje vjerojatnosti slučajne pojave $p=0,001$, stupanj slobode 4 te uz usporedbu sa graničnom vrijednošću χ^2 – testa od 18,468 možemo sa 99,999% vjerojatnošću zaključiti kako postoje statistički značajne razlike u distribuciji dobivenih odgovora (tablica 5).

Tablica 5: Prikaz izračuna χ^2 – testa za grupu pitanja: Rezultati poslovanja i izvještavanje

PITANJA	ODGOVORI					p	Izračunati χ^2
	1	2	3	4	5		
1. Upoznat sam s rizicima povezanim uz moje radno mjesto/posao.	7	23	57	72	82	0,001	85,45
2. Upoznat sam s mogućim posljedicama u slučaju incidenta.	5	30	52	85	69	0,001	82,96
3. Upoznat sam s aktivnostima koje sprečavaju pojavu incidenta na mojem radnom mjestu.	5	24	59	86	66	0,001	89,51
4. Posjedujem znanja/vještine za identifikaciju i evaluaciju rizika kojima sam izložen.	7	25	67	82	59	0,001	79,84
5. Ostali kolege u mojem odjelu/okruženju pridržavaju se propisanih pravila i procedura.	5	31	78	73	53	0,001	76,52
6. Moja je organizacija usklađena s primjenjivim (zakonskim) zahtjevima po pitanju zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.	9	26	69	79	57	0,001	72,37
7. Djelatnici imaju ovlasti da uz pomoć voditelja rješavaju pitanja vezana za zaštitu na radu.	22	32	73	70	43	0,001	42,87
8. Brinem/stalo mi je do sigurnosti kolega.	4	6	32	70	128	0,001	224,90
9. Pomažem ostalima da budu u skladu s pravilima/propisima vezanim uz zaštitu zdravlja i sigurnost na radu.	4	7	53	82	93	0,001	141,57

(Izvor: Vlastiti izvor)

Tako ovdje uz pomoć X^2 - testa možemo zaključiti kako se anketirani djelatnici u statistički značajnom dijelu općenito ili apsolutno slažu sa svim tvrdnjama u ovom setu pitanja. Slično prikazuje i tablica 1. u kojoj je razvidno kako su djelatnici ovom području dali gotovo najbolje ocjene. Time možemo zaključiti da djelatnici i ovdje dijelom subjektivno ocjenjuju stanje sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu ili djelatnici zaista osjećaju i prepoznaju da je za njih stanje sustava na toj razini. No analizom nezavisnih procjenitelja kroz intervjue i ovdje se pojavljuje visoka razlika u stajalištima.

Dobiveni statistički rezultati iz cjelina „Učenje iz događaja“ i „Rezultati poslovanja i izvještavanje“, kao i analize nezavisnih procjenitelja zajednički potvrđuju H1 po kojoj je moguće uporabom ISRS-a provesti nezavisnu procjenu rizika u odnosu na zdravlje i sigurnost na radu organizacije. Razvidno je kako nezavisni procjenitelji, uporabom ISRS alata dobivaju daleko objektivnije rezultate od procjene samih djelatnika. Takav pristup daje objektivniju sliku, ali i ukazuje na određene slabosti sustava, pa se time potvrđuje i H2 po kojoj ISRS može na operativnoj i organizacijskoj razini promatrane organizacije dati odgovor na slabosti sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.

DISKUSIJA

Istraživanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u djelatnosti poštanskih usluga na žalost nisu česta, ali daju zanimljive rezultate. Jedno od ozbiljnijih istraživanja [7] provela je grupa znanstvenika u Americi, koja je u dvogodišnjoj studiji analizirala utjecaj osobnog zaštitnog sredstva „zaštite od sunca“ na zdravlje američkih pismonoša. Znanstvenici su predložili višekomponentnu zaštitu od sunca poštunoša te su kroz studiju pokazali kako je takav pristup uspješan u povećanju korištenja osobnih zaštitnih sredstava kao i zadržavanju navike njihovog korištenja.

Kod nas su se Aščić i Binički bavili analizom tjelesno-tehničke zaštite u poštanskom prometu te su zaključili kako tehnička zaštita poštanskih pošiljaka uvelike utječe i na smanjenje ozljeda na radu nastalih zbog razbojništava [3]. Isto tako Mance i dr. su u djelatnosti poštanskih usluga analizirali ugrize pasa u kontekstu ozljeda na radu. Predložili su novo osobno zaštitno sredstvo za zaštitu od ugriza pasa (sprej) te su kroz provedeno istraživanje pokazali kako je primjenom tog novog osobnog zaštitnog sredstva moguće smanjiti ozljede na radu nastale zbog ugriza pasa na godišnjoj razini [6].

Prilikom provedenog istraživanja u ovom radu poseban naglasak stavlja se na tematske cjeline vezane za upravljanje rizicima, gdje su ispitanici često puta davali oprečna mišljenja, ovisno u kojem sektoru unutar organizacije rade. Osobe koje su više povezane s procesom zaštite na radu (povjerenici za zaštitu na radu i sindikalni povjerenici) iskazivali su značajno veći broj relevantnih informacija vezanih uz sigurnost općenito. Upravljački kadar (visoki, srednji, niži menadžment) također je imao više informacija. Operativni sektor, osim određenih pojedinaca, nije imao relevantne informacije. Prema prikupljenim informacijama, vidljiv je napor organizacije na provedbi sigurnosnih aspekata, ali je komunikacijski kanal donekle zagušen. Protok informacija je vrlo fluidan na relaciji visoki-srednji – niži menadžment. Tome svakako doprinosi dobra informiranost voditelja putem redovnih sastanaka s unaprijed definiranim agendama i korištenjem tehnoloških mogućnosti za pristup informacijama. Organizacija kao jedan vid komunikacijskog kanala koristi program Yammer® u koji je trenutno uključeno cca. 550 osoba. Komunikacija na relaciji Niži menadžment – Baza/Operativa je otežana i dolazi do smanjenje propusnosti informacija u smjeru Baze. Dodatni nepogodni aspekt svakako je i broj ljudi koji nemaju pristup računalu, te se oslanjaju na izvore poput sindikalnih glasila: Sind Express i Post info, ali i na interne novine: Vaša pošta. Uočena je i značajna razlika u zainteresiranosti djelatnika za tematske cjeline (od vrlo zainteresiranih do onih koje to uopće ne zanima).

Analizom svih prikupljenih podataka i zaprimljenih informacija kroz provođenje cjelokupnog projekta, ukazuje se na mogućnost za poboljšanje u pet područja, od kojih se u ovom radu izdvajaju dva:

1. VODSTVO I KOMUNIKACIJA:

Uprava aktivno sudjeluje u kreiranju sigurnosti na radnom mjestu, ali informacije o aktivnostima ne dolaze do svih djelatnika pa se stječe dojam neaktivnosti sustava, posebno na operativnom nivou. Uočeno je usko grlo pri prijenosu informacija na relaciji Niži menadžment – Baza/Operativni sektor u

oba smjera. Stoga je potrebno omogućiti adekvatnu komunikaciju i povratne informacije kako prema Bazi tako i prema Upravi.

2. MOGUĆNOST ZA POBOLJŠANJE VEZANO UZ OPASKE ZAPISANE TIJEKOM RAZGOVORA:

Podizanje nivoa kvalitete pojedine opreme djelatnika, osiguranje nadopune i omogućavanje dodatne osobne zaštitne opreme na prijedlog djelatnika (poput maske za zaštitu dišnih organa u slučaju velike prašine kod ručnog prijenosa paketa i sl.). Zahtjev je povezan i sa poboljšanjem ergonomičnosti opreme (npr. poštarska jakna nema dizajniran džep za sprej protiv pasa pa se često sprej drži u autu, na mopedu ili u torbi, što otežava njegovo korištenje), ali i sa osiguranjem dnevne kontrole u korištenju propisane osobne zaštitne opreme prije izlaska na teren. Potrebno je poboljšati praćenje u održavanju infrastrukture, poboljšati energetski učinak (npr. istrošena stolarija vrata i prozora), omogućiti vanjske edukacije npr. stručne osobe/sluzbe (npr. edukacija od strane veterinarskog osoblja za pravilno ponašanje djelatnika pri susretu s psom). Kod provođenja internih edukacija potrebno je održavati zapise i ulagati ih u osobne dosjee radnika, osigurati bolji protok informacija vezano za osobe koje su ovlaštene za pružanje prve pomoći. Vezano uz komunikaciju unutar sustava potrebno je eliminirati strah od otvorene komunikacije, odnosno inzistirati na dvosmjernoj komunikaciji (za koju je primijećeno da je jedan od glavnih projekata Uprave).

Kroz gore navedene smjernice za poboljšanje sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u HP-u možemo potvrditi i H3 – dobiveni egzaktni rezultati istraživanja putem ISRS-a mogu poslužiti za postavljanje konkretnih i provedivih smjernica unaprjeđenja sustava zaštite zdravlja i sigurnosti na radu organizacije.

ZAKLJUČAK

Istraživanje provedeno kroz ovaj projekt i prikazano u ovom radu svakako doprinosi analizi zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u djelatnosti poštanskih usluga, a za koju se često i neutemeljeno misli da predstavlja djelatnost sa niskom razinom rizika. Takav pristup je u potpunosti pogrešan jer u poštama diljem svijeta rade vjerojatno milijuni djelatnika (poštunoša) koji svakodnevno dostavljaju poštu (pješice, biciklom, mopedom, autom, avionom, vlakom i brodom) na desetke milijuna poslovnih i privatnih adresa. Time su svakodnevno izloženi svim atmosferilijama, prometnim ugrozama u cestovnom, željezničkom, zračnom i pomorskom prometu, općepoznatim napadima od strane kućnih ljubimaca (najčešće pasa) kao i fizičkim nasrtajima zbog pokušaja pljačke (razbojništva). Zbog svega navedenog autori ovog rada smatraju kako je potrebno daleko više analizirati, istraživati i predlagati nove mjere zaštite zdravlja i sigurnosti na radu u poslovnim sustavima pošta diljem svijeta. To su uglavnom sustavi sa velikim brojem djelatnika, te se točne ili pogrešne procjene u području zaštite zdravlja i sigurnosti na radu mogu odraziti na zdravlje i živote tisuća poštunoša (npr. HP ima cca. 3000 poštara). Upravo zbog toga potrebno je uložiti daleko više znanstvene i stručne energije u analizu poštanskih poslovnih sustava.

Ovim radom radila se analiza zdravlja kompanije u području sigurnosti na radu, temom usko povezanom sa područjem održivosti poslovanja. Analizirani podaci ukazuju da organizacija posluje u zakonskim okvirima. Uprava ulaže značajne napore u poboljšanje sustava sigurnosti na radu. Komunikacijski kanal je vrlo dobar na nivou menadžmenta, ali evidentno postoji određeno suženje na relaciji Niži menadžment – Baza /Operativni sektor, pri čemu se značajno poništava napor Uprave u podizanju svijesti o sigurnosti na svim razinama. Ukupno je kroz cijeli projekt selektirano 35 prijedloga za poboljšanje u pet kategorija na koje je potrebno obratiti pažnju i pokušati ih otkloniti.

Autori predlažu smjernice za nastavak istraživanja u kontekstu češće kontrole od strane Uprave na svim razinama, uvođenje modela internog i anonimnog dostavljanja informacija Upravi o stanju zaštite zdravlja i sigurnosti na radu te provođenje povremenih sastanaka Uprave s operativom bez rukovodećeg kadra, a kako bi se dobili što iskreniji podaci o procesu rada i mišljenju djelatnika. Nakon uvođenja tih prijedloga i implementacije predloženih poboljšanja u 5 detektiranih područja (od toga 2 opisana u poglavlju Diskusija), autori predlažu ponovno provođenje procjene kulture zdravlja i sigurnosti na radu

uporabom ISRS alata, no sljedeći puta na nešto većem i teritorijalno razvedenijem uzorku djelatnika HP-a. Potom je potrebno usporediti „stare“ i „nove“ rezultate uz ocjenjivanje uspješnosti implementacije predloženih smjernica.

To je svakako u korelaciji sa tezom po kojoj „svaki sustav može biti efikasniji“ te se kontinuirano razvijati u smjeru održivosti.

LITERATURA

- [1] *ISRS for the health of your business.* (2013). DNV GL.
- [2] *ISRS Handbook, Assessment guide rev. 1.14.* (2014). DNV GL.
- [3] Aščić, I., Binički, M. (2010). Čimbenici sigurnosti i zaštite u poštanskom prometu. *Sigurnost*, 52(3), 275-284.
- [4] Eisner, H. S., Leger, J. P. (kolovoz 1988). The international safety rating system in South African mining. *Journal of Occupational Accidents*, 10(2), 141-160.
- [5] Harrison, N. (svibanj 2005). Dounreay maintains high level in International Safety Rating System. *Nuclear Future*, 1(3), 91.
- [6] Mance, I. i dr. (2015). Prevencija ugriza pasa u djelatnosti univerzalnih poštanskih usluga. *Sigurnost*, 57(1), 11-24.
- [7] Mayer, J. A. i dr. (ožujak 2007). Promoting sun safety among US Postal Service letter carriers: Impact of a 2-Year intervention. *American Journal of Public Health*, 97(3), 559-565.
- [8] Petz, B. (2007). *Osnovne statističke metode za nematematičare – VI. izdanje.* Jastrebarsko: Naklada Slap.
- [9] Rajendran, S., Gambatese, J. A. (kolovoz 2009). Development and initial validation of sustainable construction safety and health rating system. *Journal of construction engineering and management*, 1067-1075.
- [10] Tinmannsvik, R. K., Hovden, J. (2003). Safety diagnosis criteria—development and testing. *Safety Science* (41), 575–590.
- [11] Žugaj, M. (2006). *Temelji znanstvenoistraživačkog rada.* Varaždin: FOI.

Propisi

- Zakon o zaštiti na radu, N. N. br. 71/14., 118/14., 154/14.

Internet

- Yammer, <https://www.yammer.com/> (20.4.2016.)
- DNV.GL ISRS, <https://www.dnvgl.com/services/isrs-for-the-health-of-your-business-2458> (10.04.2016.)

ZAHVALA

Ovaj rad ne bi bio pripremljen niti bi uspio bez odobrenja i suradnje HP – Hrvatske pošte d.d. koja je ustupila dio podataka prikupljenih u sklopu projekta Broj HP-10/3-026970/15 „Usluge provođenja procjene kulture zdravlja i sigurnosti na radu“, a koji ne ulaze u domenu poslovne tajne. Zahvalni smo HP – Hrvatskoj pošti d.d. na volji za dijeljenjem svojeg iskustva u analizi stanja vrlo bitnog područja poslovanja svake organizacije usko povezanog sa održivim razvojem.

BIOGRAFIJA PRVOG AUTORA



mr. sc. Ivan Mance, dipl.ing.sig.

HP – Hrvatska pošta d.d.

Zagreb, Hrvatska

ivan.mance@posta.hr

Diplomirani inženjer sigurnosti (Visoka škola za sigurnost, Zagreb). Magistar znanosti (u području društvenih znanosti, polju informacijskih znanosti, FOI Varaždin, Sveučilište u Zagrebu). Izbor u nastavno zvanje: Predavač, područje tehničkih znanosti, druge temeljne tehničke znanosti. Radno mjesto: Hrvatska pošta d.d., Zagreb, voditelj Odjela ZNR, ZOP i ekologije. Ukupni radni staž: 20 godina. Položeni stručni i međunarodni ispiti: stručnjak za zaštitu na radu, odgovorna osoba za zaštitu od požara, voditelj tima za izradu procjene ugroženosti od požara, vatrogasni časnik, vatrogasni časnik I. klase, Interni auditor norme EN ISO 14001:2004(9), Vanjski auditor norme BS OHSAS 18001:2009. Objavljeni radovi: autor i suautor 11 radova (1 autorska knjiga, 6 znanstvenih radova, 4 stručna rada). Priznanja i nagrade: 2012. ušao u biografsku enciklopediju Who is Who u Hrvatskoj; 2015. dobio Državno priznanje za postignuća u zaštiti života i zdravlja radnika na radu te unaprjeđenje sustava zaštite na radu u Republici Hrvatskoj. Stručni i znanstveni interes: sigurnost, menadžment poslovnih sustava, inkunabulistika.

PODACI O SUATORIMA (DATA ON CO-AUTHORS)

2)

mr. sc. Ranko Režek, mag.ing.el.

Det Norske Veritas Adriatica d.o.o.

Zagreb, Hrvatska

ranko.rezek@dnvgl.com