

Projekt

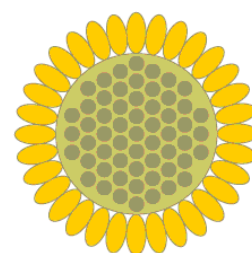
Revisionmetodik -utbildning i systemkontroll

Ett projekt inom livsmedelsavdelningen

Genomfört 2010.

Författare:
Margareta Söderstedt
Margareta Jonsson

RAPPORT



**SÖDERTÖRNS
MILJÖ- & HÄLSO-
SKYDDSFÖRBUND**

136 81 Haninge
BESÖKSADRESS
Rudsjöterrassen 3D
TELEFON 08-606 93 00
FAX 08-606 93 01
E-POST
miljokontoret@smohf.se
www.smohf.se

Sammanfattning

Dagens livsmedelslagstiftning utmärks av målstyrning, tillsynsmetodiken ska därför förändras och anpassas till detta för att gå mer mot systemtillsyn. Därför har Södertörns miljö- och hälsoskyddsförbund genomfört en anpassad kurs i revisionsteknik för all personal inom livsmedelskontrollen. I kursen har det ingått både teori och praktik. Kursen genomfördes under en längre tid och därför har införandet av det nya arbetssättet blivit naturligt.

Inspektörerna på livsmedelsavdelningen upplever att de redan sen tidigare har arbetat med en blandning av inspektion och revision. Med kursen har kontrolltekniken förbättrats. Detsamma gäller bemötandet av verksamhetsutövarna och hur frågor ställs. Vi har utvecklat vår tillämpning av systemtillsyn.

Samsynen hos livsmedelsinspektörerna har stärkts och vi har förstått att skillnaden mellan olika kontrollmetoder är flytande. En annan slutsats är att kontrollmetoden måste anpassas utifrån företagets förutsättningar och vilket kontrollområde man vill undersöka.

Bakgrund och problembeskrivning

Dagens livsmedelslagstiftning trädde i kraft 2006. Det som utmärker den är målstyrning, flexibilitet, riskbaserat tänkande samt verksamhetsutövarns ansvar att producera säkra livsmedel. Tillsynsmetodiken ska därför också förändras och anpassas till detta för att gå mer mot systemtillsyn. Genom revision ska verksamhetens risker och deras system för att övervaka dessa granskas av kontrollmyndigheten.

Syfte

Vi vill genom att utbilda inspektörerna i revisionsteknik initiera ett nytt arbetssätt inom livsmedelskontrollen i förbundet.

Mål och delmål

Projektets mål är att inspektörerna ska börja tillämpa revisionsteknik och kunna känna sig trygga med arbetssättet i samband med livsmedelsavdelningens kontrollverksamhet.

Avgränsning

Utbildningen avser de inspektörer i förbundet som arbetar enligt livsmedelslagstiftningen.

Genomförande

Kurs anpassad till våra behov upphandlades, den genomfördes vid fem olika tillfällen med mellanliggande konkreta arbetsuppgifter. Före första kurstillfället inleddes projektet med en omgång inspektioner enligt fastställd förkortad checklista (Se bilaga 1). Efter fjärde kurstillfället gjordes en motsvarande omgång inspektioner som en jämförelse mellan före och efter. Femte kurstillfället utgjordes sedan av en utvärdering av kursen samt hur den har påverkat vårt arbetssätt.

Resultat och diskussion

Förbundet fick in tre olika offerter och förslag på kursupplägg. Två av förslagen hade traditionellt upplägg med samlade föreläsningar under två dagar. Det tredje rekommenderade att kursen skulle genomföras i halvdagssessioner med mellanliggande hemuppgifter (se bilaga 2). Vi fastnade för det arbetssättet eftersom en längre genomförandetid borde göra att vi får tid att smälta och påverka oss att förändra arbetssätt.

Kursen upplevdes som om den delvis var feldisponerad avseende användningen av tiden. I början gavs för stort utrymme till nulägesanalys så att vi sen på slutet av kursen inte hann gå genom vik-

tiga punkter som rapportskrivning ordentligt. Att samordna en kurs som går över en lång period med många personer inblandade gör det svårt att få till optimal fördelning av kurstillfällena.

Kursen utfördes som planerat med start den 15 mars och ytterligare tre tillfällen under våren, där efter gjordes en uppföljning och utvärdering den 1 september. Vi var åtta inspektörer som genomförde hela kursen. Inspektören som arbetar med vattenverken hoppade av kursen eftersom kursinnehållet inte kändes relevant på hennes arbetssituation. Dessutom hade vi en praktikant som deltog vid de två första tillfällena.

Utvärderingen (se bilaga 3) resulterade i en mängd slutsatser:

- Vi har under kursens gång kommit fram till att det inte finns solklara skillnader mellan revision och inspektion. Vi upplever att vi redan sen tidigare har arbetat med en blandning av inspektion och revision. Vi har kunnat konstatera att alla företag inte är lämpliga att genomgå en regelrätt revision. Företag som kan komma i fråga är i första hand olika produktionsanläggningar och organisationer med central samordning där man har flera olika anläggningar av samma typ exempelvis kostenheten inom kommunal verksamhet eller huvudkontor inom koncerner. Vissa kontrollområden exempelvis spårbarhet kan vara aktuella för revision även hos enklare verksamheter. Vi har emellertid tagit till oss olika arbetsätt som är bra att använda oavsett kontrollmetod. Många av oss upplever att vi har blivit bättre på att ställa öppna frågor och att vänta ut företagarnas svar.
- Vi har övergått till att tänka systemtillsyn, vi utgår mer från rutiner och sedan söker vi efter bevis på om det fungerar eller inte i den faktiska verksamheten. Utifrån det backar vi tillbaka till rutinen, dvs inte bara åtgärda den faktiska bristen utan också orsaken till att den uppkommit. Vi har blivit friare till hur vi använder olika sätt att skriva kontrollrapporter.
- Vi har blivit medvetna om hur vi ställer frågor vilket gör att vi hela tiden blir bättre på att inte ställa ledande frågor eller frågor som kan besvaras med ja och nej. Vi har i kursen varvat teori och praktik (rollspel, hemuppgifter, revision på riktigt) vilket gjorde att vi kunde se svårigheter som vi återkopplade och diskuterade med varandra.
- Kursupplägget där vi gemensamt genomfört och förberett revision samt inte minst varit aktiva i diskussionerna under utbildningen har lett till ökad samsyn. Det har varit positivt för implementeringen av arbetsättet att genomförandet har pågått under en längre tid och hela tiden aktualiserats i vårt medvetande.

Hur går vi vidare?

Som ett resultat av projektet har vi tagit fram en bokningsbekräftelse att använda vid bokade inspektioner. Vi behöver ta fram ytterligare mallar exempelvis för dagordning samt bestämma vilken typ av mall vi ska använda för revisionsrapporterna. Andra saker som har diskuterats är att bygga upp en ”frågebank” med bra frågor att använda inom olika kontrollområden exempelvis rengöring och personlig hygien.

För att genomföra regelrätta revisioner på företag bör vi även framöver vara två inspektörer, dels för att revisioner på större företag är komplexa men också för att behålla vår samsyn.

Bilagor

Bilaga 1 Förkortad checklista

Bilaga 2 Kursinnehåll

Bilaga 3 Kursutvärdering

Bilaga 1



Datum:
Dnr: 2010-

Sid 1 (2)

METODIKPROJEKT/RESTAURANGER 2010

Restaurang:	
Fretagens representant	
Inspektör:	

Kod Kontrollområde/Kontrollpunkt U A A E1 E1 Tidsplan för åtgärder
A A a k

MYNDIGHETSOKUMENT									
1.	Godkännande/Registrering/Anmälan/Tillsänd								
1.1	Korrekt uppgifter för godkännande/registrering av anläggning								
1.2	Uppgifter om dispenser, anmälan, tillsänd								

PERSONAL									
2.	Utbildning								
2.1*	Rutin								
2.3	Kunskap om rutiner/instruktioner								

3.	Personlig hygien								
3.1*	Rutin								
3.2	Dokumentation								
3.3	Skyddskläder mm								
3.5	Händtvättsställ								

KRAV PÅ ANLÄGGNING									
6.	Rengöring								
6.1*	Rutin								
6.3	Arbetsredskap och -tyor								
7.	Underhåll								
7.3	Arbetsredskap och -tyor								

8* Utformning av lokal									
8.1	Planlösning, utrustning och produkt- /personalflöden								
8.4	Belysning								

PRODUKTSTYRNING									
10.	Förpackningsmaterial								
10.3	Användning av lämpligt förpackningsmaterial								
10.4	Förvaring/hantering av förpackningsmaterial								

11.	Separering								
11.3	Förvaring/lagring/hantering av råvaror och rådlagvar								
11.7	Varnskydd								
11.9	Allergener								

12.	Märkning/presentation								
12.1*	Rutin								
12.2	Dokumentation								
12.3	Varnmärkning, hälsoetik								
12.4	Varnmärkning, ingen omedelbar redlighetetsrisk								
12.5	Varnmärkning, uppenbar risk att redligheten avvyras								
12.6	Intern spårbarhet								

PROCESSSTYRNING									
14.	Tid och temperaturprocesser								
14.1*	Rutin								
14.2	Dokumentation temperatur i kylar/frysar								
14.3	Dokumentation, upptining								
14.4	Dokumentation, tillagning/värmebehandling								
14.5	Dokumentation, nedkylning								
14.6	Dokumentation, varmhållning								
14.7	Dokumentation, återupphettning								
14.8	Dokumentation, utleverad kyld mat								
14.9	Dokumentation, utleverad varm mat								
14.11	laktagelser som berör faktiska förhållanden								

KVALITETSLEDNINGSSYSTEM									
17.	Spårbarhet								
17.1*	Rutin								
17.2	Dokumentation								
19.	Korrigerande åtgärder								
19.1	Dokumentation								
20.	Intern revision								
20.1*	Rutin								
20.2	Dokumentation								

Kommentarer:

Notera om HACCP finns men gör ingen värdering

Bilaga 2

Innehåll:

Utbildning för Livsmedelsinspektörer.

Träff 1. Ca 3-4 timmar

- Grundläggande skillnad Revision – Inspektion.
- (Lagkraven – Systemkontroll)
- Förberedelse inför ett besök – Vilken förväntning har ni på kundbesöket? Finns erfarenhet från personen/företaget/platsen?
- Vad ska besöket resultera i?
- Gruppdiskussion
- Kundens förväntningar – Vad vill *kunden* ha ut av besöket?

Uppgifter till nästa träff: Förslag tas fram av Anne och kan även vara saker som vi under dagen diskuterat fram

Träff 2 ca 3-4 timmar

- Sammanfattning av förra träffen.
- Genomgång och diskussion av uppgifter.
- Revisionsteknik, hur genomför vi en revision på mest effektiva sätt.
- Grupparbete kundmöte (olika grupper – olika företag).

Träff 3 ca 3-4 timmar

- Kundmöte (fiktivt efter nuvarande frågeställning)
- Betydelsen av personlig kontakt och en bra kommunikation

Uppgifter till nästa träff: Vad hände vad kände vad lärde....

Träff 4 ca 3-4 timmar

- Genomgång av uppgifter från föregående träff.
- Om möjligt kundbesök och revision efter ”nytt” språk:
- Rapportskrivning och uppföljning av revisioner

Ev Träff 5 ca 2-3 timmar

- Sammanfattning och utvärdering efter ca 1-2 månader. Om utbildningen blir av under våren så tycker jag att uppföljningen och utvärderingen sker efter sommaren.
- Vad hände under och efter utbildningen.
- Vad kände vi och vad lärde vi oss.

Bilaga 3.

Det mest värdefulla jag har fått ut av denna kurs är:

- Själva revisionen, att göra detta i grupp.
- Hur man gör en revision, viktigt att ställa öppna frågor,
- Benat ut begreppet inspektion/revision.
- Gruppen har fått samsyn i typ av inspektionsform.
- Praktisk övning bra och att vi fick redovisa tillsammans,
- självinsikt,
- praktisk utförande av revision,
- gjort mig medveten om och lärt mig ställa öppna frågor,
- diskussionerna kring tolkning av vad revision är,
- alla diskussioner som vanligtvis inte hinns med,
- förväntningar – tolkningar,
- hur en rapport ska skrivas,

Ämnet som var mest intressant var:

- Rapportskrivning,
- revisionsteknik,
- diskussionerna i alla ämnen,
- kommunikation,
- reda ut begreppen,
- genomförande av revision i team,
- vår roll i tillsynen,
- det som handlade om människor vi möter,
- när vi fick ta del av varandras rutiner och upplägg när en inspektion ska göras,

Coachingen av instruktören var:

- Vi är viktiga aktörer för företagen,
- Annes syn på oss från företagarens roll,
- ok,
- kunde ha stoppat diskussioner som ibland går över styr och inkräktat på kursen,
- bra kursavsnittet med Anette var svår att ta till sig, hade varit lättare om hon varit turk.
- Kändes som en jämbördig diskussion,
- I stort sett ok men hade behövt mer tid för synpunkter på min egen rapportskrivning,
- bra, superbra! Bra.

Jag blev besviken över att vi inte hade mer tid till:

- Fler rollspel, kanske testa att göra fler revisioner.
- Testa på ett annat företag också,
- mer rapportskrivning o mer exempel på rapportskrivning,
- diskussion om arbetssätt,
- inget direkt,
- vissa saker diskuterades inte klart så man måste stoppa.
- Skulle dock önska ytterligare tillfälle typ "hur har vi arbetat vidare om ett år",
- göra revisionen själv,

Min uppfattning om hur denna kurs kommer påverka mitt arbete är att:

- Jag har blivit bättre på öppna frågor,
- ställer mera frågor – lägger inte svaren i munnen på företagaren, förhoppningsvis kan vi börja arbeta med den metodik vi lärt oss,
- ideér på upplägg inför framtiden,
- bli mer inspektör- mindre konsult,
- jag kommer i fortsättningen ställa mera öppna frågor och ännu mera utgå från att kontrollera deras rutiner och därefter se hur det fungerar praktiskt.
- Jag kommer fråga företagaren mer ingående om varför vissa rutiner finns och vilka åtgärder som kommer att vidtas om vi upptäcker brister, tror jag kommer att tänka mer på hur jag ställer frågor.
- Vilja göra en revision och utveckla dina kunskaper inom revision.

Om jag fick ändra på något i denna kurs, så skulle det vara:

- Göra en revision själv och en gång med gruppen,
- lägga till ett tillfälle om ett år,
- tid för ytterligare en revision (2 olika typer av företag),
- rapporteringen skulle legat ilagt i tiden så vi hade en möjlighet att ändra på våra rapporter,
- något kursavsnitt i början kom lite för tätt.
- Vi hann i inte förbereda oss, göra hemuppgift i mellan.
- Lite långt med ett sommaruppehåll mellan men tid måste ges för att hinna genomföra en revision.
- Detta är inte kursledarens fel utan beställaren: jag tycker att det var lite för låg nivå på kursen eftersom vi har mycket erfarenhet av inspektioner. Ludmila grejen var bra men i verkligheten hade vi ju avbrutit inspektionen, kunde ha lagts upp på annat sätt så att det blev mer verklighetstroget.
- Mer praktiska exempel/rollspel, mindre tid att bara berätta – så här har vi gjort för.

Generella kommentarer:

- Kursen var bra, bra och trevlig kursledare,
- bra feedback på uppgifter,
- bra lärorik kan rekommenderas,
- bra att få hela arbetsgruppen på samma nivå,
- väldigt bra att den gick över längre tid med ett antal träffar,
- bra med praktiskt utförande och att kursen delats upp på flera tillfällen gör att kursen hålls vid liv.
- Kursen har i viss mån bekräftat att vi inte jobbat helt fel trots allt hitills. Kanske "ruskat om" mitt gamla tänk i inspektionsteknik.

Har jag lärt och kan tillämpa revision vid kontroll?

Ja, jag har lärt mig vad en revision är och kan utföra en sådan kontroll.

Jag känner trots kursen viss osäkerhet inför en revision och tror att vi behöver vara två inspektörer nu när vi ska börja med revisioner, åtminstone tills vi fått samsyn.

Verkar motparten förstå mig bättre?

De har alltid förstått mig bra, det är ingen skillnad.

Svaret på frågan tror jag inte vi kan få förrän vi gjort ett par revisioner på samma företag och ser resultatet i anläggningen/egenkontrollen. (Rom byggdes inte på en dag)

Har mitt arbetssätt förändrats?

Mycket lite. men jag är mer uppmärksam än tidigare på vissa saker som att tex "knyta ihop säcken" efter inspektion, samt att vara tydlig om inspektionen är godkänd eller inte.

I viss mån i och med att jag oftare väljer ut och koncentrerar mig på några få utvalda punkter i checklisten även på ett litet företag.

Då kan jag se om egenkontrollen sker slentrianmässigt utan att man reflekterar över avsikten med densamma.

Kanske jag pressar nu lite mer efter kursen för att säkerställa om de förstått vitsen med egenkontroll. (Jag har ibland en känsla av att det är för kontrollmyndighetens skull man gör sin egenkontroll.)