



# **Korektīvo pasākumu īstenošana Darbības, uzraudzības un pārskatīšanas procedūras (PR2/A3)**

Izstrādājis



Eiropas Komisijas atbalsts šīs publikācijas sagatavošanai nav uzskatāms par satura apstiprinājumu, kas atspoguļo tikai autoru viedokļus, un Komisija nevar būt atbildīga par tajā ietvertās informācijas jebkādu izmantošanu.

## Saturs

levads	2
Par WEED OUT	2
Šī dokumenta mērķis	3
Korektīvo pasākumu, uzraudzības un pārskatīšanas procedūru īstenošana	4
1. posms: Atkāpes identificēšana	4
2. posms: Ziņošana par incidentu	5
3. posms: Incidenta reģistrēšana	5
4. posms: Saziņa (par incidentu)	6
5. posms: Izmeklēšana	7
6. posms: Korekciju noteikšana	7
Piecu iemeslu metode praksē	8
7. posms: Saziņa (par koriģējošām darbībām)	9
8. posms: Korektīvo pasākumu īstenošana	9
9. posms: Īstenošanas pārbaude	10
10. posms: Koriģējošo darbību efektivitātes novērtēšana	11
Rezultātu kartes izstrāde	11
11. posms: Datu analīze/ turpmākie pasākumi	12
<b>Pielikums</b>	13
<b>DIAGRAMMA</b>	13
<b>A veidlapa - Ziņošana par incidentiem</b>	14
<b>B veidlapa - Incidenta izmeklēšana</b>	15
<b>C veidlapa - Koriģējošo darbību plāns</b>	17

## Ievads

Vardarbība darbavietā ir jebkura fiziskas vardarbības, uzmākšanās, iebiedēšanas vai citas draudošas, traucējošas rīcības akts vai draudi, kas notiek darba vietā. Tā var būt gan draudi un verbāla vardarbība, gan fiziski uzbrukumi un pat slepkavības. Tā var ietekmēt un iesaistīt darbiniekus, klientus, pakalpojumu saņēmējus un apmeklētājus.

Viesnīcu, restorānu un sabiedriskās ēdināšanas (HORECA) nozare aptver lielu skaitu dažādu organizāciju un darba vietu, tostarp viesnīcas, moteļus, restorānus, bārus, klubus un kafejnīcas un ēdināšanas uzņēmumus. Stresu un vardarbību var veicināt vairāki faktori, kas atsevišķi vai kopumā, tieši vai netieši, vairāk vai mazāk raksturīgi šai nozarei:

- Garas maiņas, neregulārs un neordinārs darba laiks
- Ienākumu nedrošība
- Vājas savstarpējās attiecības industrijā
- Neoficiālā ekonomika
- Globalizācija, pieaugošā konkurence, izmaksu samazināšana un jaunās tehnoloģijas
- Naktsdzīves apmeklētāju apkalpošana

## Par WEED OUT

Projektu WEED OUT finansē Eiropas Komisijas programma Erasmus+. Projekts sākas 2021. gada novembrī un ilgst 2 gadus. Šajā projektā tiks izstrādāta unikāla apmācību programma un izstrādāti atbilstoši rīki HORECA vadībai, lai novērstu, identificētu un pārvaldītu vardarbību darba vietā. Profesionālās vardarbības gadījumā preventīvie pasākumi, iespējams, pilnībā nenovērsīs vardarbīgas uzvedības gadījumus, taču tie tos ievērojami samazinās un atturēs no turpmākiem līdzīgiem gadījumiem. HORECA ir nozare, kurā vardarbība darbavietā plaukst galvenokārt tāpēc, ka tajā strādā cilvēki ar zemāku formālo kvalifikāciju vai ļoti zemu izglītību, vai arī tie ir no neaizsargātām iedzīvotāju grupām, piemēram, jaunieši, sievietes, kuras uztur ģimeni, migranti vai etnisko minoritāšu pārstāvji. Vardarbība darbavietā apdraud šo cilvēku veselību un drošību. Preventīvi pasākumi var samazināt šo apdraudējumu rašanās risku. Tāpēc HORECA vadībai ir svarīgi zināt, kā efektīvi novērst šādus draudus. Uzņēmējdarbībā visi šie apdraudējumi tiek identificēti un aprakstīti risku novērtēšanas plānā, kas ir daļa no plašāka darba drošības un veselības aizsardzības (DDVA) pārvaldības plāna. Lai gan lielākajā daļā darba drošības un veselības aizsardzības plānu vardarbība darbavietā tiek atzīta par risku, tomēr tās mazināšanai bieži vien tiek piedāvāti tikai virspusēji pasākumi, kas skar informētības līmeni. HORECA saskaras ar hronisku darbaspēka

trūkumu, un pašreizējais vardarbības līmenis darbavietā var demotivēt cilvēkus tajā meklēt darbu. Turklāt vardarbībai darbavietā ir vilņveidīga ietekme uz sabiedrību, ekonomiku un eiropiešu dzīves kvalitāti. Ir jāveic radikāli pasākumi, lai mazinātu situāciju un mainītu pašreizējos negatīvos darba apstākļus HORECA nozarē. Šajā nozarē strādājošajiem ir tiesības uz drošu un veselībai nekaitīgu darba vidi. Ir pienācis laiks "izskaust vardarbību darba vietā no HORECA"!

Projekta mērķi:

- Palielināt profesionālās izglītības un apmācības lomu efektīvai vardarbības darba vietā novēršanai un pārvaldībai HORECA sektorā.
- Paaugstināt vadības un ieinteresēto personu informētību.
- Piedāvāt HORECA vadībai apmācības, lai pilnveidotu darba drošības un veselības aizsardzības pārvaldības plānus vardarbības darba vietā izskaušanai.
- Veicināt iekļaujošu, veselīgu un drošu HORECA nodarbinātību.
- Uzlabot darba apstākļus nozarē, lai piesaistītu vairāk darbspēka.
- Pārvaldīt cietušo emocionālo, sociālo un psiholoģisko stresu.
- Veicināt no vardarbības brīvas tūrisma un ēdināšanas nozares izveidi Eiropā.

## Šī dokumenta mērķis

Šī projekta iepriekšējā aktivitātē (PR2) tika aprakstīta metodoloģija dažādu risku novērtēšanai un mazināšanai viesnīcu, restorānu un ēdināšanas uzņēmumu nodaļā. Lai nodrošinātu, ka visi veiktie pasākumi samazina risku, ir nepieciešama procedūra korektīvo pasākumu īstenošanai, kā arī to uzraudzībai un pārskatīšanai.

Tādējādi incidentu pārvaldības stratēģijai vienlaicīgi jābūt gan proaktīvai, gan reaktīvai. Tas nozīmē, ka, vadītājiem jāveic nepieciešamie piesardzības pasākumi, lai incidenti tiktu novērsti, un tikpat svarīgi ir arī pieņemt faktu, ka incidenti tomēr var notikt. Atzīstot šo faktu, vadītāji var koncentrēt uzmanību uz to, lai pēc iespējas efektīvāk ievērotu spēkā esošos protokolus incidentu risināšanai.

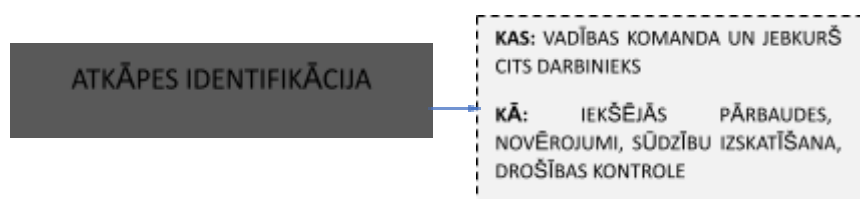
Ņemot vērā augstāk minēto, šajā ziņojumā tiks definēta uzraudzības sistēma, kurā tiks konkrēti norādīts, kas jā dara incidenta laikā un tūlīt pēc tā. Šī sistēma reģistrē katru vardarbības gadījumu un visus to veicinošos faktoros. Izmeklēšana palīdz noteikt, kā novērst incidenta atkārtosanos un kā reaģēt uz līdzīgiem incidentiem nākotnē. Visbeidzot, šīs sistēmas lietotājiem jābūt objektīviem un ar atbilstošām zināšanām un pieredzi darba drošības un veselības aizsardzības jautājumos.

# Korektīvo pasākumu, uzraudzības un pārskatīšanas procedūru īstenošana

Pielikumā ir diagramma, kurā attēlotas dažādas darbības, kas jāveic, tiklīdz ir konstatēts vardarbības gadījums darba vietā. Tajā parādīta darbību plūsma, kas jāveic, lai to dokumentētu un veiktu nepieciešamos pasākumus, lai tas vairs neatkārtotos.

Turpmāk ir sniegts skaidrojums par dažādiem posmiem, kas redzami diagrammā, lai saprastu, kas ir jādara.

## 1. posms: Atkāpes identificēšana

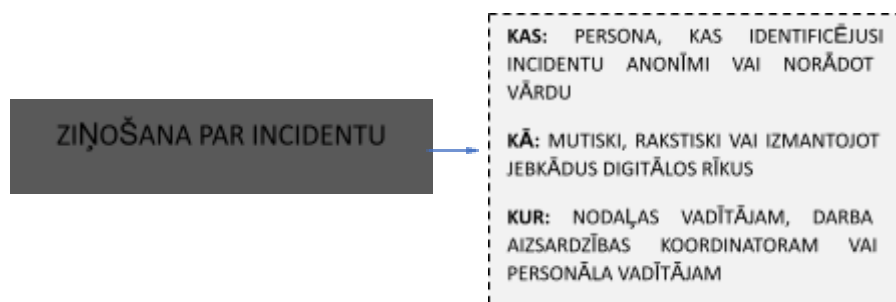


Parasti uzņēmumi jaunajiem darbiniekiem izsniedz "darbinieku rokasgrāmatu". Darbinieka rokasgrāmatā ir iekļauta ar nodarbinātību un darbu saistīta informācija, uzņēmuma politika un procedūras, kas darbiniekiem jāzina un jāievēro. Piemēram, darbinieku rokasgrāmatā ir informācija, kas saistīta ar uzvedības kodeksu, darbinieku ģērbšanās noteikumiem, darba laiku u. c., kā arī procedūras (piemēram, brīvas dienas pieprasīšana) un politika (vides aizsardzība, dāvanas no klientiem u. c.). Šādā veidā "darbinieku rokasgrāmatas" palīdz noteikt skaidras robežas attiecībā uz to, ko darba devējs sagaida no darbiniekiem un otrādi. Līdzās "darbinieku rokasgrāmatai" var būt dažādas ģeogrāfiskas politikas vai norādījumi, kas tiek sniegti konkrētam gadījumam (piemēram, atvaļinājuma pieprasījumi), par kuriem darbinieki tiek informēti, izmantojot e-pastu vai rakstiski.

Tādējādi pirmais solis incidentu pārvaldības procedūrā ir iepazīties ar darbinieku rokasgrāmatu un visām ģeogrāfiskajām politikām/instrukcijām, lai noskaidrotu, vai konkrētais incidents ir atkāpe no tām.

Ņemot vērā, ka gan vadības komanda, gan darbinieki var pārkāpt "darbinieku rokasgrāmatas" vadlīnijas tādā veidā, kas var tikt uzskatīts par vardarbību darba vietā, organizācijai ir jāveic iekšējās pārbaudes, lai konstatētu šādas atkāpes. Tās var konstatēt, novērojot darbinieku uzvedību, pamatojoties uz iesniegtajām sūdzībām vai iekšējām drošības kontrolēm (piemēram, videonovērošanu).

## 2. posms: Ziņošana par incidentu



Jebkuram organizācijas darbiniekam, kurš konstatē jebkādas atkāpes no iepriekš noteiktajām uzvedības vadlīnijām, ir par tām jāziņo. Personai, kas konstatējusi atkāpi, ir pienākums par to ziņot attiecīgās nodaļas vadītājam, darba aizsardzības speciālistam vai personāla vadītājam. Identificētājs var izvēlēties ziņot par atkāpi, norādot savu vārdu, vai anonīmi un privāti. Turklāt identificētājam ir trīs iespējas, kā par to ziņot: mutiski, rakstiski vai izmantojot digitālos rīkus (e-pastu, bet ne sociālos medijus).

Jāatzīmē, ka darba aizsardzības speciālists ir galvenā atbildīgā persona par incidentu izskatīšanu darba vietā. Tomēr var gadīties, ka ziņojumu par konkrētu incidentu saņem cita persona. Tādā gadījumā šai personai nekavējoties jāinformē par darba aizsardzību atbildīgā persona. Turklāt, ja uzņēmumā nav darba aizsardzības un veselības drošības speciālista, ir jānorīko kāds cits atbildīgais par incidentu izskatīšanu. Pat šādā gadījumā darba aizsardzības inspektors ir jāinformē par incidentu izskatīšanas procedūras norisi.

*Piezīme: pielikumā pievienoto A veidlapu var izmantot, lai ziņotu par vardarbības gadījumiem darba vietā.*

## 3. posms: Incidenta reģistrēšana

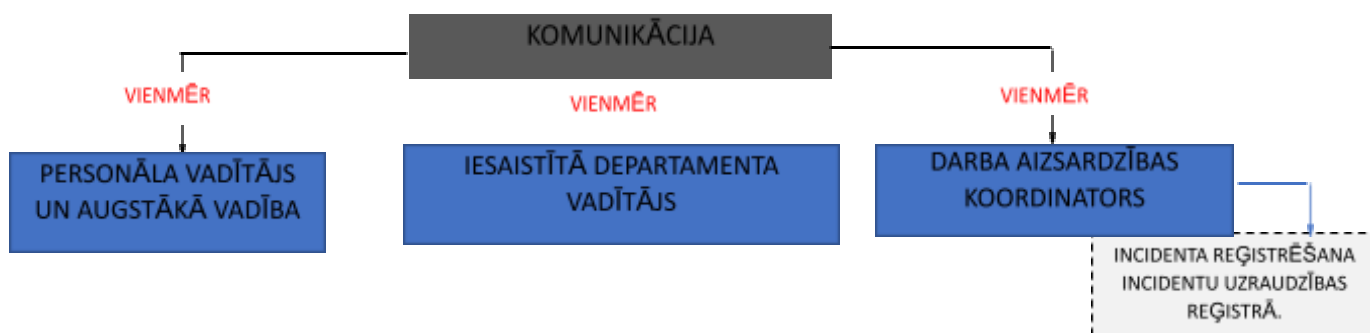


Personai, kas ir oficiālais vardarbības darba darbvietā incidentu ziņojumu apstrādātājs, ir jāuztur Incidentu reģistrs, un katram šādam incidentam ir jābūt savai mapei (fiziskai vai elektroniskai), kurā jāglabā visa ar incidentu saistītā dokumentācija.

Reģistrs ir darba dokuments, kas parāda, kādi incidenti ir tikuši pārvaldīti vai tiek pārvaldīti pašlaik, un tajā ir reģistrēti rezultāti un pasākumi, kuri ir jāveic, lai novērstu konstatēto incidentu. Parasti incidentu reģistrā iekļauj šādu informāciju:

- Incidenta ziņojuma identifikators, piemēram, numurs;
- Īss incidenta apraksts;
- Incidenta datums un laiks;
- Incidenta vieta, piemēram, virtuve, bārs u.c.;
- Incidentā iesaistīto personu vārdi un uzvārdi;
- Tās personas vārds un uzvārds, kura ziņoja par incidentu;
- Informācija par korektīvajām darbībām;
- Tās personas vārds un uzvārds, kura ir atbildīga par korektīvajām darbībām;
- Korektīvo darbību ieviešanas gala termiņš;
- Datums, kad korektīvie pasākumi ir pabeigti; un
- Sīkāka informācija par visām pārbaudēm, kas veiktas saistībā ar incidentu un korektīvajām darbībām, ko veikusi piemēram, Veselības un drošības komiteja.

#### 4. posms: Saziņa (par incidentu)



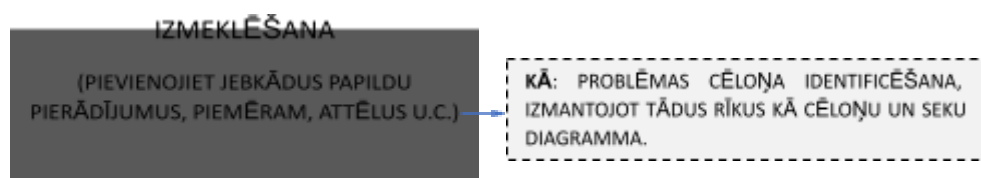
Informācijas saņēmējs par incidentiem, kas saistīti ar vardarbību darbā, ir darba aizsardzības speciālists. Darba aizsardzības speciālists reaģē uz darbinieku/ darba devēju bažām un sūdzībām, izmeklē tās un veic atbilstošus pasākumus, kā arī izmeklē nelaimes gadījumus un traumas, kas notiek darba vietā. Šis speciālists atbild par darba drošības un veselības aizsardzības komitejas izveidi un uzrauga tās darbību.

Ja kāda iemesla dēļ tas nav iespējams, tad pirmā kontaktpersona informācijas saņemšanai var būt HORECA uzņēmuma nodaļas vadītājs. Neatkarīgi no tā, kurš saņem ziņojumu, par to ir jāinformē visi turpmāk minētie vadītāji:

- I. Personāla vadītājs
- II. Augstākā vadība (t.i., viesnīcas ģenerāldirektors).
- III. Iesaistītā departamenta vadītājs
- IV. Darba aizsardzības koordinators

Savukārt darba aizsardzības koordinatoram incidents ir jāreģistrē incidentu uzraudzības reģistrā.

## 5. posms: Izmeklēšana

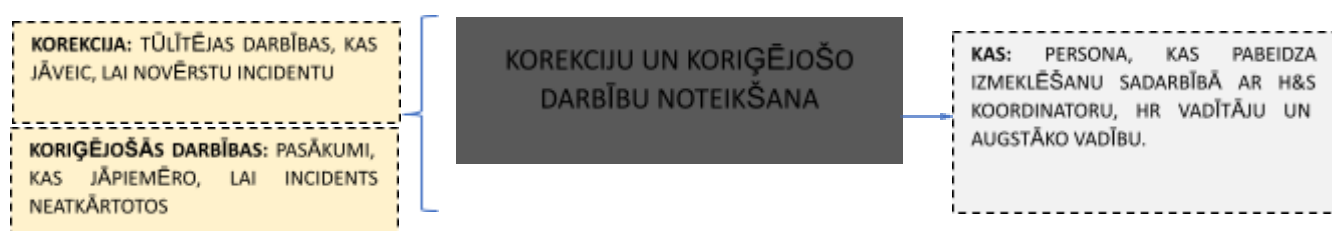


Incidenta oficiāla reģistrēšana incidentu uzraudzības reģistrā ierosina izmeklēšanas uzsākšanu. Līdz ar informāciju par incidentu ir jāiesniedz attiecīgie pierādījumi (t.i., attēli/video no videonovērošanas kamerām/no aculieciniekiem). Izmeklēšanas galvenais mērķis ir noteikt problēmas pamatcēloni, izmantojot tādus instrumentus kā cēloņu un seku metode. Cēloņu un seku analīze, saukta arī par "cēloņu un seku diagrammu", ir novērtēšanas rīks, kas apvieno prāta vētras un domu kartēšanas metodes, lai izpētītu iespējamās problēmas cēloņus.

Ir būtiski, ka izmeklēšanā iegūtā informācija tiktu izmantota, lai izstrādātu efektīvus pamatproblēmas risinājumus.

*Piezīme: Pielikumā pievienoto B veidlapu var izmantot, lai izmeklētu vardarbības gadījumus darba vietā.*

## 6. posms: Korekciju noteikšana



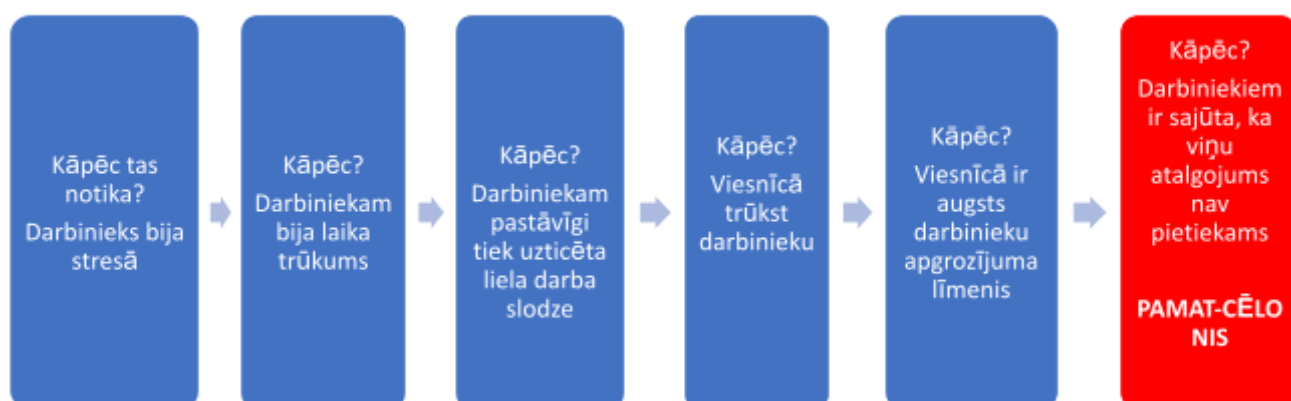


Lai noteiktu koriģējošās darbības, kas nepieciešamas, lai novērstu incidenta atkārtosanos, ir jāņem vērā visi iespējamie veicinošie faktori. Lielākā daļa incidentu viesmīlības nozarē ir saistīti ar faktoriem, kas redzami pielikumā pievienotajā Izmeklēšanas ziņojumā (B veidlapa). Tie ir: vide, kurā strādā darbinieki, cilvēki (gan viesi, gan personāls) un sistēmas, ko ir ieviesusi uzņēmuma vadība.

Tomēr, nosakot nepieciešamās korekcijas, lai reaģētu uz incidentu, nevajadzētu tās aplūkot izolēti no veicinošajiem faktoriem, jo tiem vienmēr ir kāds pamatcēlonis. Tas nozīmē, ka vienmēr ir kāds izskaidrojums tam, kāpēc konkrētais veicinošais faktors noved pie incidenta. Tāpēc lielākais izaicinājums ir identificēt incidenta pamatcēloni. Šim nolūkam var izmantot metodi, kas pazīstama kā "pieci iemesli" (vai "pieci "kāpēc?"). Šī metode ir iteratīva iztaujāšanas metode, ko izmanto, lai izprastu cēloņsakarības, kas ir konkrētās problēmas pamatā. Pirmais solis ir jautājuma "Kāpēc tas (incidents) notika?" uzdošana. Kad ir saņemta atbilde, ir jāatkārto tieši tas pats jautājums līdz brīdim, kad var izdarīt secinājumus. Būtībā secinājums tiek izdarīts ikreiz, kad jautājums "Kāpēc?" vairs nesniedz papildu informāciju un galējā atbilde norāda uz galveno cēloni. Turklāt jāatzīmē, ka tas var prasīt vairāk vai mazāk nekā piecus atkārtojumus atkarībā no konkrētās problēmas un tās pamatcēloņa rakstura. Nākamajā attēlā ar piemēru ilustrēts piecu iemeslu noteikšanas principa pielietojums.

### Piecu iemeslu metode praksē

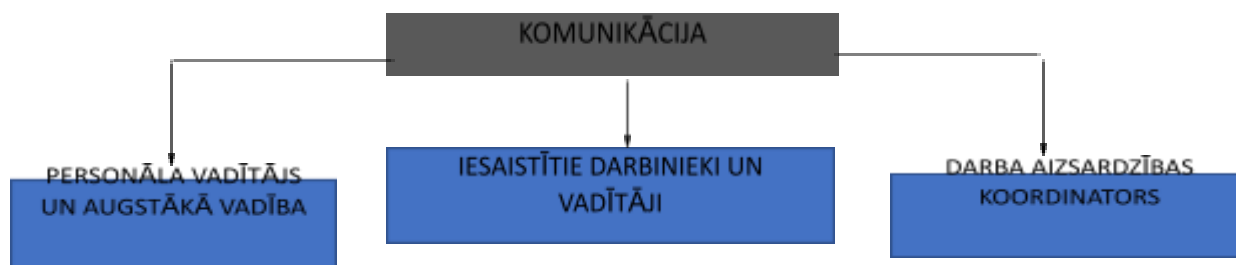
**Problēma:** Darbinieks verbāli uzbruka vienam no saviem kolēģiem.



Kā var secināt, šī metode palīdz tieši noteikt pamatcēloni un netieši identificēt negadījumu

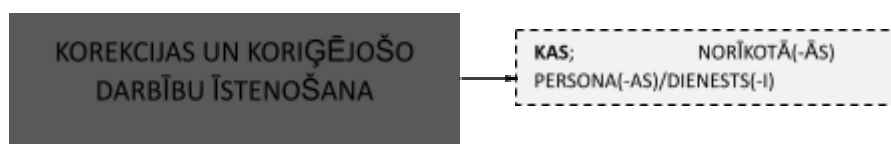
veicinošos faktoros. Tiklīdz vadības komandai ir šī vērtīgā informācija, tā var noteikt korekcijas, kas nepieciešamas, lai novērstu incidenta atkārtanos.

## 7. posms: Saziņa (par koriģējošām darbībām)



Vadības locekļiem ir jāinformē vienu otru par ierosinātajām darbībām. Ņemot vērā to, ka šajā posmā incidentu pārvaldības procedūra ir oficiāla, saziņas process ir jāreģistrē, lai būtu pierādījums, ka tas ir noticis. Šim nolūkam vadības komanda var izvēlēties izmantot digitālus vai fiziskus rīkus, ja vien saziņa tiek reģistrēta.

## 8. posms: Korektīvo pasākumu īstenošana



Korektīvo pasākumu īstenošanai ir nepieciešams strukturēts plāns. Iemesls tam ir tāds, ka plāns ļauj organizācijai izsekot progresam, kas panākts, lai novērstu incidenta pamatcēloni. Faktiski šim nolūkam organizācijas var izmantot tā saukto "Koriģējošo darbību plānu", kas ir dokuments, kurā uzskaitīti vairāki pasākumi, lai novērstu problēmas un nepilnības organizācijas procedūrās, kas varētu negatīvi ietekmēt uzņēmējdarbību. Būtībā tajā ir izklāstīts process, kā atrisināt problēmu, kas traucē uzņēmumam sasniegt tā mērķus.

Pielikumā ir sniegts korekcijas plāns, ko var izmantot (C veidlapa). Faktiski, atbildot uz jautājumiem, kas ietverti piedāvātajā koriģējošo darbību plānā, vadītāji var nodrošināt, ka pasākumu īstenošana ir sekmīga. Iemesls tam ir tāds, ka faktiskā plāna esamība novērš visus minējumus un palielina vadītāju pārliecību par koriģējošo darbību īstenošanu.

## 9. posms: Īstenošanas pārbaude



Koriģējošo pasākumu Īstenošanas pārbaude nozīmē meklēt pierādījumus tam, ka incidentu pamatcēloņi ir novērsti vai vismaz samazināti līdz minimumam. Turklāt jāņem vērā, ka ne vienmēr ir iespējams pilnībā novērst konkrēto pamatcēloni. Tāpēc dažkārt arī riska samazināšana var būt apmierinošs rezultāts.

Lai pārbaudītu, vai pamatcēlonis ir samazināts līdz minimumam vai novērsts, ir nepieciešami pierādījumi. Turklāt pierādījumiem jābūt balstītiem uz faktiem, un tāpēc vēlams, lai tie būtu datu vai ierakstu veidā. Alternatīvi kā pierādījumus var izmantot arī vienkāršus tiešus novērojumus vai mutiskus pierādījumus. Tomēr var būt arī gadījumi, kad ir pieejami daudzi pierādījumi, un to visu pārbaude var būt diezgan neefektīvs process. Šā iemesla dēļ ir svarīgi atlasīt pierādījumus tā, lai rūpīgi tiktu pārbaudīta reprezentatīva pierādījumu apakšgrupa.

Kopumā verifikācijas procesa mērķim jābūt uz pierādījumiem balstītu atbilžu sniegšanai uz šādiem jautājumiem:

- Vai pamatcēlonis ir novērsts?
- Vai koriģējošās darbības ir pilnībā Īstenotas?
- Vai kādas procedūras ir pārskatītas?
- Vai darbinieki ir informēti par izmaiņām?
- Vai problēma ir atkārtojusies?
- Vai vadība ir informēta par jebkādām izmaiņām?

## 10. posms: Koriģējošo darbību efektivitātes novērtēšana



Nodaļas vadītājam, darba aizsardzības koordinatoram, personāla vadītājam un augstākā līmeņa vadībai ir jānovērtē koriģējošo darbību efektivitāte. Turklāt labā prakse ir novērtēt šo darbību efektivitāti pēc iepriekš noteikta laika perioda. Ja tomēr tiek konstatēts, ka koriģējošās darbības ir neefektīvas vai nesasniedz mērķi, tās ir jāpārvērtē un jāpārskata.

Attiecībā uz novērtēšanas procedūru nav ekskluzīva veida, kā vislabāk novērtēt koriģējošās darbības efektivitāti. Piedāvātā metode procesa efektivitātes novērtēšanai ir rezultātu karte.

### Rezultātu kartes izstrāde

Procesu veikspējas rezultātu karte sniedz informāciju par izmaiņām laika gaitā. Šeit ir trīs soļi, lai vienkāršoti parādītu, kā un ko mērīt rezultātu kartē, lai nodrošinātu, ka procesi sniedz vēlamos rezultātus.

#### 1) Atbilstības mērīšana

Pirmkārt, jums būs jāzina, vai darbinieki ievēro jūsu pamatprocesa posmus. Jums ir jāpārbauda, vai process ir veikts pareizi. Viens no veidiem, kā to izmērīt, ir izlases veidā pārbaudīt kādu būtisku procesa soli, lai pārliecinātos, ka tas ir izpildīts pareizi. Jums nav jāpārbauda katrs solis vai katra soļa atsevišķie gadījumi. Jums tikai jāpārbauda pietiekami daudz gadījumu un soļu, lai iegūtu pietiekami daudz datu, kas ļautu pārliecināties, ka jūsu darbinieki konsekventi ievēro procesu.

#### 2) Mērīšanas biežums

Cik bieži tiek veikta šī darbība? Ja darbība tiek veikta tikai reizi ceturksnī, iespējams, nav vērts to vērtēt iknedēļas rezultātu kartē. Savukārt, ja darbība tiek veikta 42 reizes nedēļā, tad vairākas izlases veida pārbaudes var sniegt vajadzīgos datus.

### 3) Izmēriet rezultātu

Šeit tiek mērīts vēlamais rezultāts. Ja visi procesa soļi ir izpildīti precīzi, procesam ir jāsasniedz gaidāmais rezultāts. Piemēram, ja mērķis ir veikt 2 pārbaudes nedēļā vai reģistrēt recepcijas darbību 2 stundas dienā, tad tie ir vēlamie rezultāti, kurus vēlamies izmērīt rezultātu kartē, lai zinātu, vai attiecīgajā nedēļā tiek sasniegti sagaidāmie rezultāti.

Šeit ir piemērs, kā šo visu informāciju apkopot. Pieņemsim, ka vienā no savām rezultātu kartēm jūs mērāt atbilstību, biežumu un rezultātu. Ja atbilstības un biežuma skaitļi rāda, ka konkrētais process norit atbilstoši plānotajam, bet sasniegtais gala rādītājs neatbilst plānotajam, tas nozīmē, ka vai nu procesā ir funkcionāla kļūda, vai arī pastāv problēma ar cilvēkiem, kas to īsteno. Iespējams, darbinieki nav sapratuši savu lomu šajā procesā, nav pietiekami motivēti tajā piedalīties vai arī nav spējīgi to veikt pietiekami labi.

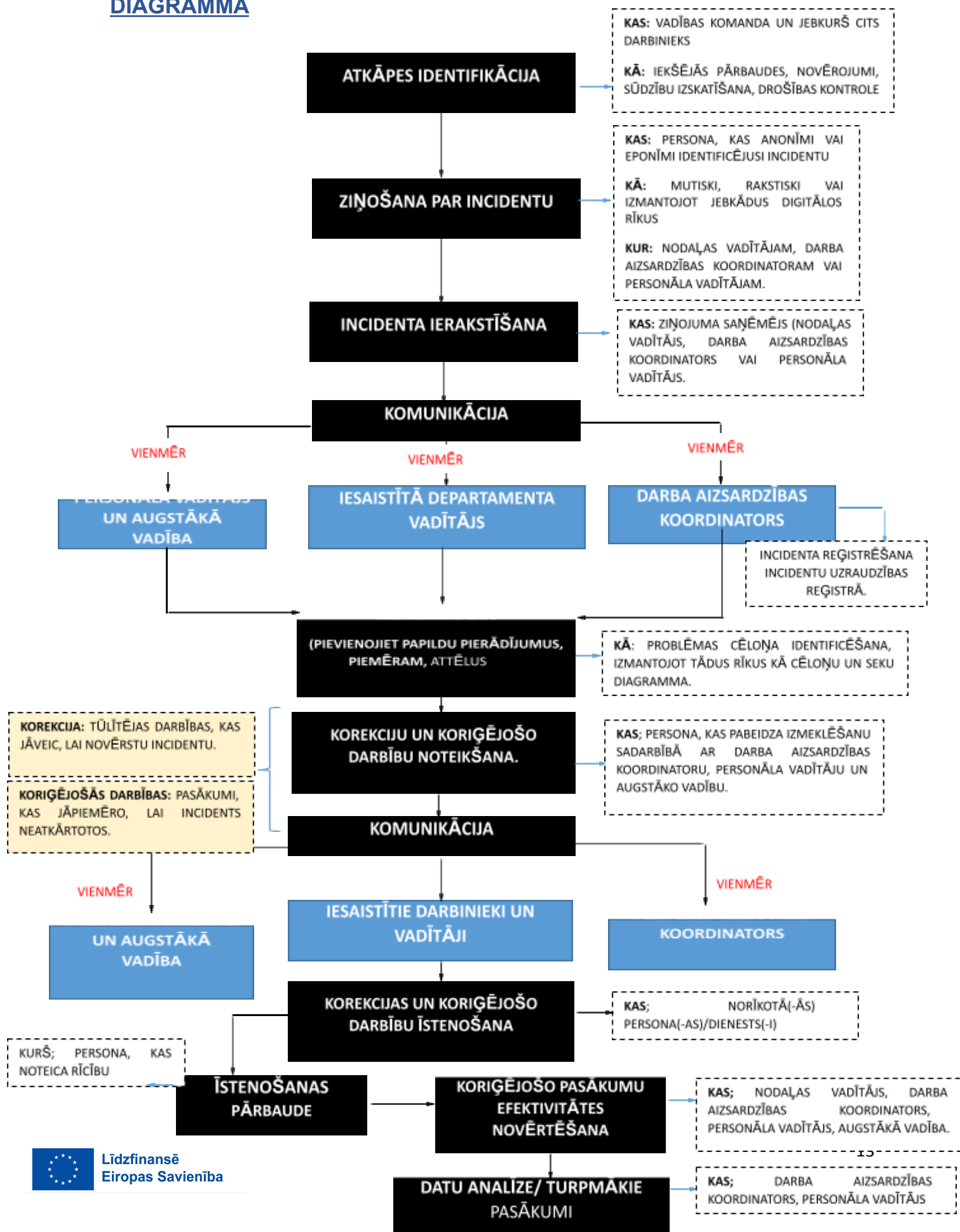
## 11. posms: Datu analīze/ turpmākie pasākumi



Darba aizsardzības koordinators un personāla vadītājs var izvēlēties veikt datu analīzi, lai gūtu vērtīgu ieskatu, pārskatot koriģējošo darbību īstenošanas procedūras. Piemēram, viņi var izvēlēties izpētīt, cik daudz incidentu ir notikuši noteiktā laikposmā, un izmantot datus no incidentu izmeklēšanas, lai labāk izprastu konkrētā incidenta cēloņus. Rezultātā līdzīgus incidentus nākotnē, iespējams, varēs labāk novērst.

# Pielikums

## DIAGRAMMA



## A veidlapa - Ziņošana par incidentiem

Ziņoja: \_\_\_\_\_ Ziņojuma datums: \_\_\_\_\_  
Amats: \_\_\_\_\_ Incidenta Nr: \_\_\_\_\_  
Departaments: \_\_\_\_\_

### INFORMĀCIJA PAR INCIDENTU

Incidenta veids: \_\_\_\_\_ Incidenta datums: \_\_\_\_\_  
Atrašanās vieta: \_\_\_\_\_  
Pilsēta: \_\_\_\_\_ ZIP kods: \_\_\_\_\_  
Traumas: \_\_\_\_\_  
Identificētais apdraudējums: \_\_\_\_\_

### Cietušās puses paziņojums

#### Iesaistīto pušu amati / loma / kontaktinformācija

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### Liecinieku vārds/uzvārds / amats / kontaktinformācija

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Vadītāja vārds: \_\_\_\_\_ Vadītāja paraksts: \_\_\_\_\_ Datums : \_\_\_\_\_

## B veidlapa - Incidenta izmeklēšana

Informācija par incidentu			
Incidentā iesaistītās personas vārds un uzvārds:		Incidenta datums:	
Incidenta vieta:			
Incidenta izmeklēšanas grupa: (amats, loma)			
Kāds uzdevums tika veikts incidenta laikā?			
Kas notika?			
Kāpēc tas notika?			
Kādi faktori veicināja incidentu?			
Vide		Cilvēki	
Apgaismojums	Darbs vienatnē	Narkotikas/alkohols	Laika spiediens
Izkārtojums/dizains	Citi	Personīgās problēmas/ stress	Citi
Darba sistēmas		Citi faktori	
Neidentificēts apdraudējums	Nepietiekama apmācība/uzraudzība		
Nepietiekami īstenota kontrole	Citi		
Koriģējošās darbības			



<b>Veicinošais faktors (no iepriekš minētā saraksta)</b>	<b>Kādi pasākumi tiks veikti, lai novērstu problēmu?</b>	<b>Kas būs atbildīgs par problēmas novēršanu?</b>	<b>Termiņš</b>
<b>Vai problēma ir novērsta?</b>			
<b>Nosaukums</b>	<b>Paraksts</b>	<b>Datums</b>	
<b>Incidentā iesaistītā persona:</b>			
<b>Darba aizsardzības speciālists:</b>			
<b>Vadītājs:</b>			

## C veidlapa - Koriģējošo darbību plāns

<b>Aprakstiet problēmu</b>
<b>Kas tiks darīts? (Rīcības soļi, apraksts)</b>
<b>Kāpēc tas tiks darīts? (Pamatojums, iemesls)</b>
<b>Kur tas tiks darīts? (Atrašanās vieta, teritorija)</b>
<b>Kad tas tiks pabeigts? (Laiks, datumi, termiņi)</b>
<b>Kas to darīs? (Kas ir atbildīgs?)</b>
<b>Kā tas tiks darīts? (Metode, process)</b>
<b>Cik tas maksās?</b>