

LABAS PRAKSES PIEMĒRS

Piemēra nosaukums	IKEA Latvija – darbinieku līdziesaiste ārkārtas situāciju pārvaldībā
Uzņēmuma nosaukums	IKEA Latvija (SIA “Paul Mason Properties”)
Darbinieku skaits	405

PROBLĒMA

2018. gadā Latvijas tirgū ienāca IKEA, ar:

- 35 000 kvadrātmetru plašu veikalu 10 hektāru teritorijā,
- simtiem darbinieku komandu un
- tūkstošiem klientu ik dienu.

Latvijā jaunam mazumtirdzniecības uzņēmumam, kura specifika ir izteikta apmeklētāju (tostarp ģimeņu un bērnu) plūsma un kurā strādā pavisam jauna komanda, viens no lielākajiem izaicinājumiem bija:

izveidot un īstenot ilgtermiņa drošības risinājumus, kas darbojas sistemātiski un kuru mērķis ir preventīvi samazināt riskus un nodrošināt bezkompromisu rīcību ārkārtas situācijās.

KAS TIKA DARĪTS UN KĀ?

IKEA standarti izveidoti, ņemot vērā uzņēmuma darbību 75 gadu garumā un vairāk nekā 400 veikalu pieredzi visā pasaulē. Drošība nav atsevišķu drošības dienesta speciālistu atbildība, bet gan kompleksi – 360 grādos – integrēta visos uzņēmuma līmeņos.

- **Iedzīvīnātas spēcīgas vērtības** – uzņēmums IKEA ir pazīstams tā spēcīgās kultūras dēļ. Tas attiecas arī uz drošības jautājumiem – drošība ir prioritāte, un ja vien ir kaut mazākie riski, rūpējamies par to novēršanu. Uzņēmuma vadība aicina izrādīt iniciatīvu un informēt par jebkādiem novērojumiem drošības jomā, kā arī iedrošina darbiniekus rīkoties, nebaidoties kļūdīties, jo kļūda kādreiz var maksāt daudz mazāk nekā nerīkošanās.
- **Īstenoti globālie standarti** – sākot ar atbilstošu veikala būvniecību (ierīkotas arī vairāk nekā 30 evakuācijas izejas ēkas abos stāvos) un drošu uzturēšanu, beidzot ar iekšējo procesu ieviešanu un darbinieku apmācībām.
- **Izveidots iekšējais drošības dienests** – aptuveni 20 speciālisti, kas detalizētāk nekā ārvalsts pakalpojuma sniedzēji pārzina uzņēmuma specifiku.
- **Nodrošināta apmācību programma visiem** – visi darbinieki regulāri piedalās gan teorētiskās, gan praktiskās (ugunsdzēsības, mācību trauksmes un evakuācijas) apmācībās, ko vada pašu drošības dienesta darbinieki un piesaistīti speciālisti. Katra darbinieka atbildība ir rūpēties par drošību ikdienā – no drošības apavu valkāšanas, evakuācijas eju pieejamības pārbaudīšanas līdz degļu nogriešanai svecēm ekspozīciju zālē.
- **Radītas specializētās komandas** – visu nodaļu darbinieki ir iesaistīti dažādās speciāli apmācītās komandās. Atbilstoši grafikam veikala darba laikā veikalā vienmēr atrodas speciālisti no šīm komandām un ar tehniskiem sakaru līdzekļiem nodrošina operatīvu saziņu:
 - *maiņas vadītāju komanda* – piektā daļa darbinieku – rūpējas par kārtību veikalā un ārpus tā. Maiņas laikā šim darbiniekam ir lemtā tiesības, kas ir līdzvērtīgas veikala vadītāja lemtā tiesībām, tādējādi nodrošinot īpaši ātru un koordinētu lēmumu pieņemšanu veikala darba laikā – 7 dienas nedēļā, 13 stundas dienā. Šie darbinieki kopā ar drošības dienesta darbiniekiem vada ārkārtas situāciju risināšanu, un viņi ir apguvuši speciālas papildu apmācības par to, kā rīkoties, un par lēmumu pieņemšanas pamatojumu dažādās ārkārtas situācijās;
 - *pirmās palīdzības komanda* – 15 darbinieki – darbinieki, kas ir sertificēti sniegt pirmo palīdzību gan apmeklētājiem, gan darbiniekiem līdz neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta ierašanās brīdim. Šie darbinieki ir apmācīti nepieciešamības gadījumā lietot defibrilatoru, kas atrodas pirmās medicīniskās palīdzības telpā (tā ir speciāli ierīkota un pielāgota telpa ar gultu, ratiņkrēsliem utt.).
 - *bērnu rotaļu istabas komanda* – īpaši atlasīti un apmācīti (pirmās palīdzības sniegšanā, darbā ar bērniem un rīcībai ārkārtas situācijās) speciālisti. Pateicoties vienkāršam, bet efektīvam risinājumam, bērnu rotaļu istabu SMĀLAND var uzskatīt par vienu no drošākajām Latvijā – brīdī, kad tiek saņemts brīdinājums par potenciālu ārkārtas situāciju (un evakuācija pat vēl nav sākusies), darbinieki ar bērniem sāk spēlēt īpašu spēli – visi sanāk kopā, uzvelk sagatavotus apavus, sastājas rindā pie spēles auklas un dodas ārā. Ēkas plānojumā rotaļu istaba ir izbūvēta pie ārsienas ar evakuācijas durvīm. Tā līdz pat 30 bērniem tiek izvesti no ēkas acumirkļi. Savukārt evakuācijas gadījumā veikalā atskaņo paziņojumu trīs valodās, aicinot visus doties ārā un informējot vecākus, ka viņu bērni jau atrodas tur.
- **Nodrošināta ārkārtas situāciju vadība** – koordinētu un operatīvu rīcību palīdz nodrošināt:
 - *priekšdarbi* – papildu drošības risinājumu uzturēšana lietošanas gatavībā, kā arī apmācības, pienākumu dalījums un noteikti tehniskie darbi – teritorijā iezīmēta tikšanās vieta drošā attālumā no ēkas. No telpas ārpusē ātri var piekļūt ruporiem, plediem, lietusmēteļiem, departamentu zīmēm;

- *brīdinājuma signāls* – visi ēkā esošie darbinieki saņem brīdinājuma signālu par potenciālu ārkārtas situāciju, lai varētu laicīgi sagatavoties un izvērtēt rīcību, piemēram, pārliecināties, kur atrodas tuvākā evakuācijas izeja un apmeklētāji, par kuriem jāparūpējas;
- *rīcība ārkārtas gadījumā* – drošības dienests un maiņas vadītāju komanda rīkojas, lai novērstu riskus, bet, ja iestājas evakuācija, visi darbinieki iesaistās, lai koordinēti palīdzētu cilvēkiem izkļūt no ēkas;
- *efektīva darbības atjaunošana* – ir izveidota sistēma, kas pēc risku novēršanas ļauj pēc iespējas ātrāk un koordinēti atjaunot darbību, tostarp nodaļu darbiniekiem noteiktā secībā atgriežoties ēkā.
- **Aizsākta preventīva sadarbība** – jau pirms veikala atvēršanas tika uzsākta sadarbība ar glābšanas dienestiem, piemēram, VUGD un policiju, rīkojot vizītes uzņēmuma un ēkas iepazīšanai, kā arī apspriežot dažādus iespējamus scenārijus rīcībai ārkārtas situācijās.
- **Izmantotas WhatsApp grupas** – it kā šķietami vienkāršs, tomēr efektīvs rīks ātrai informācijas apmaiņai, lai nodotu īsas ziņas specializētajām komandām vai departamentiem.

SASNIEGTIE REZULTĀTI

Viens no piemēriem, kas apliecināja jaunā uzņēmuma un jaunās komandas gatavības līmeni ārkārtas situācijām, ir veiksmīga evakuācija veikala ceturtajā darbības dienā. Evakuācijas laiks no brīdinājuma signāla līdz veikala darbības atjaunošanai bija tikai 13 minūtes. Ņemot vērā, ka atklāšanas periodā bija īpaši intensīva apmeklētāju plūsma, turklāt viņi šo ēku apmeklēja pirmo reizi un nepārzināja ēkas plānojumu, ārkārtas situācijas risināšana notika profesionāli un augstā līmenī.

Turklāt atklāšanas periodā tika īstenotas vēl citas drošības aktivitātes:

- papildu drošības instruktāžas;
- glābšanas dienesti (ugunsdzēsēji un neatliekamās medicīniskās palīdzības ekipāža atradās pie veikala);
- barjeras organizētai cilvēku plūsmai pie veikala;
- regulēts apmeklētāju skaits (drošības dienesta darbinieki koordinēja ienākošos un izejošos apmeklētājus, lai nepārsniegtu atļauto cilvēku skaitu ēkā);
- regulēta satiksmes plūsma stāvlaukumā (drošības dienesta darbinieki stāvlaukumā un pārraugot teritoriju no veikala jumta, koordinēja mašīnu plūsmu);
- mārketinga aktivitātes, kas neveicina cilvēku drūzmēšanos (nebija atlaižu utt.);
- ūdens un uzkodas apmeklētājiem, ja gadījumā naktī pirms veikala atklāšanas sāktu veidoties rindas;
- ūdens darbiniekiem un apmeklētājiem veikala darba laikā u.c.

VEIKSMES FAKTORI

Preventīva un daudzpusēja pieeja: 1) attieksme – darbinieku un apmeklētāju drošība ir IKEA augstākā prioritāte; 2) nodrošinājums – ēka un risinājumi ir droši; 3) līdziesaiste – drošība ir visu darbinieku atbildība.

DARBINIEKU IESAISTE

Jau kopš pirmās darba dienas darbinieki ir iesaistīti drošības nodrošināšanā, sākot ar regulārām apmācībām, drošības standartu ievērošanu un līdziesaisti, kā arī atgriezeniskās saites nodrošināšanu – ikviens var sniegt ierosinājumus. Katru mēnesi tiek apkopots darbinieku viedoklis par drošības līmeni – fakts, ka drošībai visu laiku ir stabili augsts novērtējums, apliecina, ka darbinieki jūtas droši un sagatavoti ārkārtas situācijām.

IZMAKSAS/IEGUVUMI (ieskaitot ieguvumus cilvēkresursu un sociālajā, kā arī saimniecisko izmaksu jomā)

Atbilstoši globālajiem standartiem un uzņēmuma vērtībām, drošība ir IKEA prioritāte, tāpēc investīcijas tiek ieguldītas preventīvos risinājumos, kas ir ilgtermiņa ieguvums, sākot ar sociāliem aspektiem – darbinieki jūtas droši – un beidzot ar racionāliem – uzņēmums ir gatavs ārkārtas situāciju novēršanai un efektīvai darbības atjaunošanai.