

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ISO22000 : การเตรียมพร้อมและการตอบสนองสภาวะฉุกเฉิน

การเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉิน สามารถเกิดขึ้นกับองค์กรผู้ผลิตอาหาร ได้เช่นกันกับองค์กรประเภทอื่นๆ องค์กรต้องมีระบบในการจัดการกับภาวะฉุกเฉินนี้ ไม่ว่าจะเป็น ไฟไหม้, น้ำท่วม, เครื่องจักรการผลิตทำงานผิดพลาด, เครื่องจักร breakdown, ระบบ IT ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเสีย, ,เกิดการโรครุนแรงจากอาหารเป็นพิษ (outbreak of food poison), แม้กระทั่งพบว่ามีโอกาสในการก่อการร้ายทางชีวภาพ (Bio-terrorism) ... (ดูน่ากลัวนี่)

มาตรฐาน ISO22000 กำหนดอะไรบ้างในเรื่องนี้ ?

- ข้อกำหนด ISO22000, ข้อ 5.7 กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูง ต้องเตรียมการให้พร้อมในการตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่มีนัยยะที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยด้านอาหารต่าง
- ในข้อกำหนด ISO22000, ข้อ 5.8.2 การทบทวนฝ่ายบริหาร, ต้องนำเอาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเรื่อง "สภาวะฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่มีนัยยะ" มาทำการทบทวนด้วย
- ข้อกำหนดข้อ 5.7 ของมาตรฐาน ISO22000 มีความสัมพันธ์กับข้อกำหนด ISO9001:2008 ข้อ 5.2 & ข้อ 8.5.3

มีอะไรบ้างที่อาจเป็น สภาวะฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่มีนัยยะสำหรับมาตรฐาน ISO22000 ?

หัวใจในการทำความเข้าใจในเรื่องนี้คือ "อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น" ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อความปลอดภัยด้านอาหาร (that can impact food safety) ดังนั้นไม่ว่าอุบัติเหตุหรือ อุบัติเหตุที่อาจมีผลต่อความปลอดภัยในอาหารเช่น การเกิดไฟไหม้, น้ำท่วม, ไฟดับ, รถขนส่งเกิดอุบัติเหตุ, การปนเปื้อนจากสิ่งแวดล้อม, เกิดการก่อการร้ายทางชีวภาพ (โดยเฉพาะผู้ผลิตอาหารที่ส่งไปสหรัฐอเมริกา), เครื่องทำความเย็น, เครื่องทำความเย็น cold storage room พัง ขอย้ำว่าประเด็นความคิด วิธีการ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในกรอบความปลอดภัยในอาหารเท่านั้น ไม่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมตามระบบ ISO14001 ไม่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยความปลอดภัย OHSAS18001 แต่เป็นการวิเคราะห์เตรียมการวางแผนเพื่อดำเนินการจัดการกับอาหารให้ปลอดภัย ท่านควรระบุเฉพาะเหตุการณ์ ตามความน่าจะเป็นที่หากเกิดอุบัติการณ์นั้นๆแล้วจะมีผลกระทบต่อ food safety เท่านั้น เช่น

- เครื่องจักร breakdown ไม่ใช่ทุกสถานที่ผลิตอาหาร ทุกเครื่องจักรที่ breakdown แล้วจะมีผลต่อ food safety เสมอไป
- น้ำไม่ไหล ไม่ใช่ว่าน้ำไม่ไหลแล้วจะมีผลต่อทุกสถานที่ผลิตอาหารเสมอไป อาจมีปัญหาสุดๆสำหรับอุตสาหกรรมที่ใช้น้ำเป็นหลักและมีกระบวนการผลิตที่ต่อเนื่อง อาจน้อยหนอยสำหรับสถานที่ผลิตอาหารที่เป็นระบบ lot / batch และน้อยสุดๆสำหรับสถานที่ผลิตอาหารแบบแห้ง
- อื่นๆ ...

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ในการจัดทำระบบ การเตรียมพร้อมและการตอบสนองภาวะฉุกเฉินสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมีอะไรบ้าง ?

- ข้อกำหนดก้าจัดวางไว้ในประเด็นเฉพาะภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบในเรื่อง Food Safety
- การระบุ"สภาวะฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่มีนัยยะนอก จากการพิจารณาในการปฏิบัติงานของเรา ท่านควรคำนึงถึงการเกิดเหตุในรอบๆสถานที่ผลิตด้วย ซึ่งอาจรวมถึงแหล่งวัตถุดิบ ผู้รับจ้างในการขนส่ง เป็นต้น

ขั้นตอน

- มอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบพิเศษ(แม่งาน) ในช่วงการจัดทำทำแผนฉุกเฉินนี้
- ตั้งคณะทำงานที่ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากส่วนงานหลักๆขององค์กร ื่อทำงานร่วมกับผู้ที่ได้รับมอบหมายในการจัดทำแผนฉุกเฉิน
- ทำการวิเคราะห์ ศึกษา สภาวะฉุกเฉินที่มีความเป็นไปได้กับองค์กรที่คล้ายๆกับท่าน
- ทำการวิเคราะห์ อันตราย ความรุนแรง ความเป็นไปได้ และทางออกที่เป็นไปได้
- ทำการหาตัวอย่าง วิธีการปฏิบัติจากภาครัฐ องค์กร สมาคม ในการจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละประเภท
- ทำการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในแผนฉุกเฉิน รวมถึงนโยบาย, ขั้นตอนการปฏิบัติ(แผนฉุกเฉิน)
- อบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำตามแผนฉุกเฉิน
- ทำการปรับแผนฉุกเฉินให้ทันสมัย ปรับปรุงเมื่อมีการเกิดเหตุการณ์ที่เกือบจะฉุกเฉิน(อุบัติการณ์- near miss)

การวางแผนตอบโต้เหตุฉุกเฉินนี้ ไม่ใช่กิจกรรมที่สามารถกระทำครั้งเดียวเสร็จสิ้น เนื่องจากระบบการจัดการอาหารปลอดภัยมีการปรับเปลี่ยน กระบวนการผลิต ลูกค้า supplier ... ตลอดเวลา ดังนั้นแผนฉุกเฉินนี้ต้องได้รับการทบทวนและปรับให้ทันสมัยซึ่งรวมถึงการอบรม ำให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการระบุ สถานการณ์ฉุกเฉินและมาตรการตอบโต้ ควรเป็นอย่างไร ?

- เนื่องจากข้อกำหนด iso22000, 5.7 ระบุดังนี้ " Top management shall establish, implement and maintain procedures **to manage potential emergency situations and accidents**" แปลว่าเราต้องมีการจัดทำแผนงาน ขั้นตอน โปรแกรม ระเบียบปฏิบัติบางอย่าง ในการจัดการกับสภาวะฉุกเฉิน ... เมื่อมีคำว่าจัดการ แปลว่าไม่สามารถปล่อยตามยถากรรม แล้วแต่ดวง คิดเอาเอง ผันเอา ไม่ได้! เรื่องนี้ต้องเป็นเอกสารที่ชัดเจนและกระจาย สื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี "
- ท่านอาจต้องระบุในรายละเอียดมากๆ หากกระบวนการผลิตของท่านยาว ซับซ้อน คนเยอะ ... อาจไม่ก็บรรทัดสำหรับสถานที่ผลิตอาหารที่กระบวนการผลิตสั้น คนน้อยๆ เครื่องจักรน้อยๆ
- บางสถานที่ผลิตต้องระวังหากเกิด เหตุฉุกเฉิน ระหว่างการผลิต บางแห่งระหว่างการจัดเก็บ บางแห่งขนส่ง บางแห่งเพาะปลูก เพาะเลี้ยง บางแห่ง.....

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

- ดูตัวอย่างการกำหนด action taken ในรูปแบบง่ายๆครับเจตนารมณ์ของข้อกำหนดข้อนี้ (หัวใจ) คือ **Action to be Taken** องค์กรเล็กๆ รูปแบบนี้อาจพอเพียง แต่ควรจะมีรายละเอียดมากกว่านี้ในประเด็นที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยอาหาร และในส่วนหน้าที่ ว่าเป็นหน้าที่ของใครหากเกิดเหตุการณ์นั้นๆขึ้น
- ขณะเดียวกันในบางองค์กรโดยเฉพาะ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ **Food security** สำหรับองค์กรที่มีการส่งออกผลิตภัณฑ์ไปสหรัฐอเมริกา ท่านอาจต้องมีระบบ ระเบียบ การ monitor การตรวจสอบ .. ในการจัดการกับ Food security ต่างหากที่เฉพาะเจาะจงเป็นเรื่อยๆไป...
- ISO22000, ข้อกำหนดข้อ 5.7 นี้เป็นเรื่องของการบังคับให้คิดเรื่องความเป็นไปได้ที่อาจเกิดปัญหา (serious abnormal , incident, accident) หลังจากนั้นเราต้องคิดมาตรการป้องกัน (การป้องกันในเรื่องความปลอดภัยคือ เกือบทั้งหมดของ ข้อ 7 +8 ครับ) รวมถึงในกรณีที่ไม่ได้ป้องกันเมื่อเกิดเหตุแล้วเราต้องทำอะไร .. ใช่ ! เมื่อเราป้องกันไม่ได้แล้ว หากโชคร้ายเกิดเหตุนั้นๆขึ้นแล้ว ใครต้องทำอะไร อย่างไร นี่คือเจตนารมณ์ของข้อกำหนด ISO22000 ข้อ 5.7 เรื่องเล็กทำเล็ก เรื่องใหญ่ทำใหญ่ ครับ.....

Emergency situations	Actions taken
Technical problem	
Temperature increase in cold room	Inform the HACCP-responsible person and plant manager Repairs Transfer to another cold room Reinforce product control Assess outcome/condition of the products involved by the HACCP-responsible person
Water: pressure drop or stoppage	Inform plant manager Limit water use to vital plant functions only
Power cut	Inform plant manager Start generators to meet key power requirements
Critical level of energy supplies	Inform plant manager Establish emergency level to maintain essential activities before delivery of new energy supplies
Drop in compressed air supply	Inform plant manager Repairs Deploy mobile compressors
Fire	Deploy available fire-fighting facilities Inform plant manager Isolate products likely to be contaminated by fire extinguisher chemicals

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

ควรรวบเอาระบบ recall / withdrawal เข้าไว้ในระบบเดียวกันไหม ?

ในบางครั้งเรื่องฉุกเฉินนี้ **กว่าจะรู้** ผลิตภัณฑ์ของเราได้มีการกระจายไปเรียบร้อยแล้ว สำหรับการจัดการกับสถานะฉุกเฉินประเภทนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง การเรียกคืนถอดถอนผลิตภัณฑ์เป็นอย่างยิ่ง เพื่อจัดการให้อาหารที่ต้องสงสัยนั้นมีอันตรายต่อสุขภาพของผู้บริโภค

ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม ISO22000 กำหนดเรื่องนี้ไว้เป็นคนละข้อ กล่าวคือ 5.7 สำหรับการจัดการสถานะฉุกเฉิน และ ข้อกำหนดISO22000 ข้อ 7.10.4 withdraw เป็นข้อกำหนดในเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และมากกว่านั้นเป็นเรื่อง **คนละประเด็นของการจัดการ** (เรื่อง emergency เป็นเรื่องระวังตัว เป็นระบบบริหารที่ต้องมีการเตรียมพร้อมไว้เสมอ แต่ในส่วน recall เป็นเรื่องของการเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่ต้องสงสัยจากท้องตลาดและจัดการกับ ผลิตภัณฑ์ที่ต้องสงสัยนั้น !!!)

ISO 22000 สั่งการ กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูง ต้องใส่ใจในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อม เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร แต่ข้อกำหนด iso22000 ข้อ 7.10.4 เป็นเรื่องของการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องสงสัยที่ได้จำหน่ายหรือส่งมอบไปแล้ว (7.10.4) ดังนั้นไม่ควรจับมารวมกันครับ (เพื่อป้องกันเราเองจะงง !! **ใช่! ผมเขียนไม่ผิดหรอก กันคุณงง ไม่เชื่อลองดู**)

เรื่องฉุกเฉินต้องซ้อมไหม ?

ไม่ต้องครับ เหตุผลชัดเจนมากเพราะ **ISO22000 ไม่ได้สั่งครับ** ไม่ ต้องฝึก ไม่ต้องซ้อม (drill) เหมือนกับเรื่อง withdrawal / recall ครับ มากกว่านั้นเราซ้อมจริงๆไม่ได้หรอก (ในเรื่องเหตุฉุกเฉินนี้เป็นการซ้อมคิด โดยการวางแผน เป็นจอมวางแผน !)

ไม่เหมือน ISO 14001 ที่ต้องซ้อมวิ่งหนี ซ้อมรวมพล ซ้อม จนถึง ดับไฟหรรอกครับ

หัวใจในเรื่องนี้คือ เราต้องมีวิธีการ มีแนวทาง ว่าใครต้องทำอะไรเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉินตามนิยามที่ระบุขึ้น เช่น "อุตสาหกรรมแช่เยือกแข็งที่ไฟดับมากกว่า XX ชั่วโมงสำหรับสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่มีเครื่องปั่นไฟ" เพราะอาจมีผลต่อผลิตภัณฑ์ที่เก็บในห้อง cold storage ทั้งหมด(เชื้อ growth !) เพราะเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน สิ่งแรกจะเกิดคือ panic!! บั่นป่วนไม่รู้ว่าจะอะไรเป็นอะไร ในช่วงเวลานั้นอาจเกิดความไม่รอบคอบ ไม่รัดกุม เกิดอาการหลุด ทำให้เกิดความเสียหายต่ออาหารที่ผลิตได้ แต่**ละองค์กรต่างกันแบบสุดๆครับในข้อกำหนดข้อนี้** บางที่ต้องระวังเรื่องเครื่องจักร บางที่ต้องเรื่องคน บางที่ต้องระวังการจี้เก็บ บางที่

" แผนตอบโต้ตอบสนองเหตุฉุกเฉินคือแผนในลักษณะที่ต้องมีพร้อม เวลาที่เราเกิดปัญหาและใช้เมื่อจำเป็น เป็นการคิดไว้ก่อน เป็นการกำหนดไว้ก่อน เพื่อป้องกันการปั่นป่วน สับสน ในองค์กร ไม่จั่นไม่เรียกฉุกเฉิน"

ผู้ตรวจประเมิน ตรวจเรื่องนี้อย่างไร ?

ผู้ตรวจประเมินจะทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในแผน เพื่อหาข้อมูลว่า

- แผนการจัดการเหตุฉุกเฉินนั้นครอบคลุมปฏิบัติการตามความเสี่ยงของสถานที่ผลิตนั้นหรือไม่
- ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบหรือไม่ว่าหน้าที่ ความสำคัญของกิจกรรมนั้นๆคืออะไร (สังเกตได้ว่าเรื่องนี้ต้องแจ้ง บอกกล่าว อบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องด้วย)

ข้อกำหนด ISO22000:2005

ความรู้ Knowledge (เผยแพร่)

5.7 การเตรียมพร้อมและการตอบสนองสภาวะฉุกเฉิน (Emergency preparedness and response)

ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติในเรื่องการจัดการการเกิดสภาวะฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่มีนัยยะ (potential emergency situations and accidents) ที่ซึ่งอาจมีผลต่อความปลอดภัยในอาหาร และที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรในห่วงโซ่อาหาร