

Weltqualitätstag 2017: „Celebrating Everyday Leadership“

Der Weltqualitätstag 2017 (9. November) stand unter dem Motto „Everyday Leadership“. Dieses Motto ohne Bedeutungsverlust ins Deutsche zu übersetzen, ist nicht einfach. Der Ausdruck „alltägliche Führung“ wird dem Sinn des Mottos nicht ganz gerecht. Was gemeint ist, dürfte hingegen klar sein. Es geht um den täglichen Beitrag der Führungskräfte zur Vermittlung des Qualitätsbewusstseins in der Organisation.

Die Rolle der Führung wurde in der neuen Ausgabe der DIN EN ISO 9001 stark betont. Qualitätsmanagement ist eine Führungsaufgabe, die von der obersten Leitung wahrgenommen werden muss und nicht mehr an einen „Beauftragten der obersten Leitung“ delegiert werden kann.

Die „oberste Leitung“, also die „Person oder Personengruppe, die eine Organisation auf der obersten Ebene führt und steuert“ (DIN EN ISO 9000:2015) muss sich aktiv an der wirksamen Umsetzung des QM-Systems beteiligen. Die Anforderungen des Normabschnittes „Führung und Verpflichtung“ sind unmissverständlich formuliert. Die oberste Leitung muss Rechenschaft über die Wirksamkeit des QM-System ablegen und aktiv werden, um die Bedeutung des Qualitätsmanagements in der gesamten Organisation zu vermitteln. Die Abbildung unten zeigt, wie die Führungskräfte das Qualitätsbewusstsein in ihrer Organisation fördern können (Vgl. <https://www.quality.org/world-quality-day-2017-celebrating-everyday-leadership>).

Qualität planen

Die Führungskraft fördert die Qualitätsplanung, um durch präventive Maßnahmen mögliche Qualitätsprobleme zu vermeiden.

Kundenanforderungen erfüllen

Die Führungskraft handelt als Gewissen der Organisation und interveniert, wenn es notwendig ist, um die Anforderungen von Kunden und interessierten Parteien zu erfüllen.

Probleme lösen

Die Führungskraft arbeitet mit allen internen und externen interessierten Parteien zusammen, um Qualitätsprobleme zu lösen.

Qualitätswissen vermitteln

Die Führungskraft vermittelt Qualitätswissen und fördert die Anwendung von Werkzeugen, Methoden und Ansätzen zur Weiterentwicklung der Qualität in der gesamten Organisation.

Faktenbasiert denken

Die Führungskraft fördert eine Kultur der Entscheidungsfindung, die auf Fakten und Leistungsdaten basiert.

Systemorientiert denken

Die Führungskraft betrachtet die Prozesse und ihre Wechselwirkungen als System und vermittelt diese ganzheitliche Sicht in der gesamten Organisation.



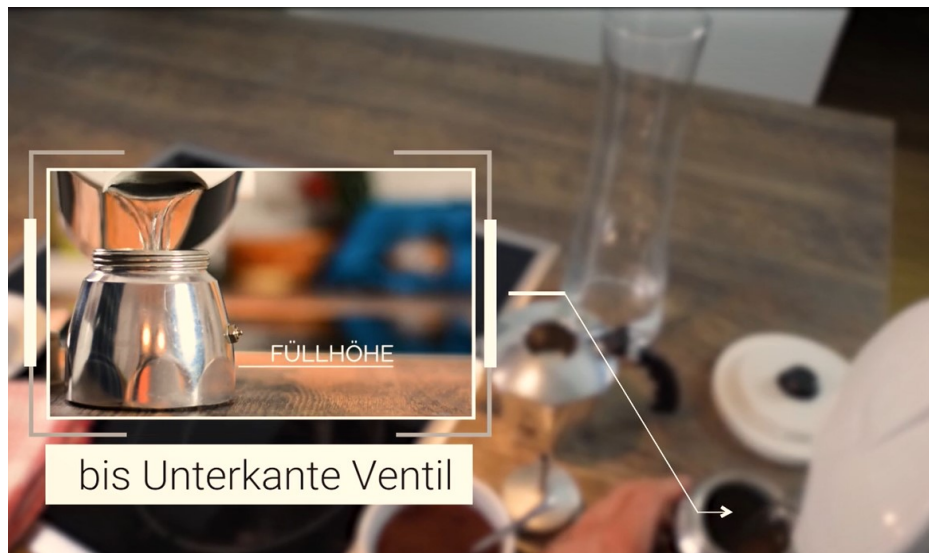
Videos als dokumentierte Informationen

Die DIN EN ISO 9000:2015 definiert eine dokumentierte Information als „*Information, die von einer Organisation gelenkt und aufrechterhalten werden muss, und das Medium, auf dem sie enthalten ist*“. Dabei bleibt es den Nutzern der QM-Normen überlassen, ob sie Informationen als geschriebene Texte, gesprochene Texte (z.B. Audio-Dateien) oder in Form von Symbolen oder Bildern (z.B. Video-Dateien) dokumentieren. Bisher werden qualitätsrelevante Informationen überwiegend als Texte auf Papier oder in elektronischer Form erstellt. Die anderen Möglichkeiten werden bisher kaum genutzt, um organisationsinterne QM-Dokumente zu erstellen.

In anderen Zusammenhängen ist die Nutzung von Videos inzwischen keine Seltenheit mehr. Viele Gerätehersteller fügen ihren Produkten Videofilme als Bedienungsanleitungen bei. Kopiergeräte und Drucker haben Displays, die mit Grafiken zeigen, wie ein Papierstau zu beseitigen oder eine Tintenpatrone zu wechseln ist. Leute, die keine Lust haben eine schriftliche Anleitung

durchzuarbeiten, schauen sich lieber ein entsprechendes YouTube-Video an. Insofern macht es Sinn, Videos als dokumentierte Informationen zu nutzen.

Wie Videos als QM-Dokumente eingesetzt werden können, zeigt die Firma forStory auf ihrer Internetseite www.dokumentierte-information.com. Zum Vergleich wurde hier der Prozess „Espresso zubereiten“ in drei Varianten visualisiert.



Quelle: Screenshot, www.dokumentierte-information.com.

Höchste Zeit für die Umstellung des QM-Systems!

Organisationen, die ihre Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 aufrechterhalten möchten, müssen die Anforderungen der neuen DIN EN ISO 9001:2015 umsetzen und sich bis spätestens 14. September 2018 der Zertifizierung nach dieser Norm unterziehen.

Bisher haben nur etwas mehr als die Hälfte der in Frage kommenden Organisationen ein Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2015 erworben. Für alle anderen wird es jetzt höchste Zeit, sich um die Umstellung ihres QM-Systems zu kümmern.

Neue Anforderungen der neuen DIN EN ISO sind die Auseinandersetzung mit dem Kontext der Organisation, die Umsetzung des risikobasierten Ansatzes

und der Umgang mit dem Wissen der Organisation. Die Anforderungen, „dokumentierte Verfahren“ festzulegen, sind weggefallen.

Die Betonung der Rolle der obersten Leitung im Qualitätsmanagement hat für einige Organisationen große Auswirkung, weil es jetzt nicht mehr möglich ist, die Verantwortung für das QM-System an einen „Beauftragten der obersten Leitung“ zu delegieren (siehe auch Seite 1!).

Nutzen Sie unser Beratungsangebot, wenn Sie Unterstützung bei der Umstellung brauchen. Nähere Informationen dazu erhalten Sie hier:

www.qm-lap.de

Weiterbildung

Qualitätsmanagementbeauftragte/r

Januar - März 2018 in Hamburg

Die Implementierung eines wirksamen Qualitätsmanagementsystems (QM-Systems) gewinnt für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen immer mehr an Bedeutung. Dabei geht es nicht allein um die Erfüllung von Qualitätsanforderungen. Die Einführung eines QM-Systems bietet Organisationen vielmehr die Möglichkeit, die Kundenorientierung zu steigern, ihre Leistungsfähigkeit zu optimieren und den Prozess der Verbesserung in der Organisation zu etablieren.

Die aktuelle Qualitätsmanagementnorm DIN EN ISO 9001:2015 enthält einige neue Anforderungen, die von Organisationen, die sich einer Zertifizierung unterziehen wollen, umzusetzen sind. Wichtige Änderungen sind:

- bei der Formulierung der Qualitätspolitik müssen Organisationen Einflussfaktoren aus dem Kontext der Organisation berücksichtigen;
- neben den Kundenanforderungen müssen jetzt auch die Erwartungen relevanter interessierter Parteien ermittelt werden;
- die Rolle der Organisationsführung für die erfolgreiche Umsetzung der Normanforderungen wurde betont;
- der risikobasierte Ansatz fordert die Auseinandersetzung mit strategischen und operativen Risiken;
- Anforderungen zum Umgang mit dem Wissen der Organisation unterstreichen dessen Bedeutung als Ressource.

Die Weiterbildung Qualitätsbeauftragte/r umfasst 80 Unterrichtseinheiten in 10 Tagen und entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal. Damit sind die Voraussetzungen für eine Personenzertifizierung nach DIN EN ISO 17024 erfüllt.

Modul I (3 Tage) - Grundlagen des Qualitätsmanagements

- Grundlagen und Prinzipien des Qualitätsmanagements
- ISO-Normen zum Qualitätsmanagement
- Qualität als Managementaufgabe
- Kontext der Organisation, Qualitätspolitik und Ziele
- Einführung und Entwicklung eines QM-Systems
- Projekte und Projektmanagement

Modul II (3 Tage) - Qualitätsmanagement anwenden

- Risikobasierter Ansatz
- Dokumentation zum QM-System
- Interne und externe Kommunikation
- Prozessorganisation & Prozessmanagement

- Qualitätsmessungen /-überwachung
- Personalmanagement
- Wissen der Organisation
- Beschaffung (Externe Bereitstellungen)

Modul III (4 Tage) - Qualitätsmanagement weiterentwickeln

- Rechtliche Aspekte des QM
- Kundenzufriedenheit u. Beschwerde-management
- Fehlermanagement / Fehlerberichts- und Lernsysteme (CIRS)
- Qualitätszirkelarbeit
- Qualitätsaudit
- Analyse u. Bewertung / Management-bewertung
- Akkreditierung und Zertifizierung
- Ggf. DEKRA - Prüfung vor Ort

Die Weiterbildung richtet sich an alle Beschäftigten und Studierenden im Sozial- und Gesundheitswesen und ist speziell auf diesen Teilnehmerkreis abgestimmt. Mit der Ausbildung erwerben Teilnehmer/innen eine Schlüsselqualifikation, die für künftige Fach- und Führungskräfte im Sozial- und Gesundheitswesen unerlässlich ist. Neben dem notwendigen Qualitätswissen werden Vorgehensweisen und Methoden vermittelt, welche die Teilnehmer/innen bei der Implementierung und Pflege eines QM-Systems nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 unterstützen.

Zeitplan der Weiterbildung

1. Modul 16.01. - 18.01.2018
2. Modul 13.02. - 15.02.2018
3. Modul 12.03. - 15.03.2018

Veranstaltungsort

Hochschule für Angewandte Wissenschaften HAW,
Fakultät für Wirtschaft und Soziales
ZEPRA-Zentrum für Praxisentwicklung
Alexanderstraße 1 / 20099 Hamburg

Kosten

Die gesamte Weiterbildung kostet 1800,00 € (zzgl. MwSt.). Im Preis sind Teilnehmerunterlagen und Tagungsgetränke enthalten.

Die Kosten für eine Personenzertifizierung durch die DEKRA-Certification betragen zusätzlich 225,00 € (zzgl. MwSt.).

Seminarübersicht

Veranstaltung	Termin / Ort	Inhalte
<u>Weiterbildung:</u> Qualitätsmanagement-beauftragte/r 2018	1. Modul: 16. - 18.01.2018 2. Modul: 13. - 15.02.2018 3. Modul: 12. - 15.03.2018 Hamburg, ZEPRA	Der Lehrgang entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal. Absolventen können sich der akkreditierten Prüfung zur/zum Qualitätsbeauftragten durch eine Zertifizierungsgesellschaft unterziehen. Dozent: Roland Lapschieß
<u>Weiterbildung:</u> Grundlagen des Qualitätsmanagements in der Pflege	1. Modul I: 22.-23.01.2018 2. Modul II: 19.-20.02.2018 3. Modul III: 26.-27.02.2018	Pflegeeinrichtungen sind nach den Bestimmungen des Sozialgesetzbuches verpflichtet, ein internes Qualitätsmanagementsystem (QM-System) einzuführen, aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln. Das Seminar richtet sich an alle Pflegekräfte, die in ihrer Einrichtung am Aufbau, der Aufrechterhaltung und der Weiterentwicklung eines QM-Systems mitwirken. Dozent: Roland Lapschieß
<u>Weiterbildung:</u> Qualitätsauditor/in 2018	16. - 20. April 2018 Winsen/Luhe	Die Teilnehmer erlangen Kenntnisse zur Vorbereitung, Planung und Durchführung von Qualitätsaudits. Der Lehrgang entspricht den Vorgaben des Leitfadens zur Ausbildung von QM-Fachpersonal. Dozent: Roland Lapschieß
<u>Weiterbildung:</u> Medizinprodukte-Beauftragte/r + MP-Sicherheit	4. - 6. Juni 2018 Winsen/Luhe	Diese Ausbildung vermittelt das Wissen zur Erfüllung der Aufgaben des Medizinprodukte-Betreiberbeauftragten und des Beauftragten für Medizinproduktesicherheit. Neben den Inhalten des Medizinproduktegesetzes werden den Teilnehmern auch die Regelungen der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV, gültig ab 1.01.2017) vermittelt. Dozent: Cay Lange (mpg-seminare)
Weitere Informationen zu den Seminaren und die Anmeldeformulare finden Sie auf unserer Internetseite: www.qm-lap.de		

Redaktionell verantwortlich:

Roland Lapschieß
 Organisationsberatung
 & Qualitätsmanagement
 Löhfeld 26
 21423 Winsen/Luhe

Tel 04171/6677-73
 Fax 04171/6677-93
 Mobil 0174/3151903

roland.lapschiess@qm-lap.de

<http://www.qm-lap.de>

**Die nächste Ausgabe
 des QM-Newsletters
 erscheint voraussichtlich
 im Januar 2018.**