

# Die neue ISO 9001:2015

## Professionell führen

nachhaltige ERGEBNISSE erzielen



Dipl.-Ing. **Edgar Stehning**

**Geschäftsführer proERGEBNIS GmbH**

*Zertifizierter Kommunikations- und*

*Führungstrainer*

*EOQ-Quality Professional*

*Qualitätsfachingenieur*

*EFQM-Assessor*

## **Meine Rolle in Unternehmen, die wir unterstützen:**

### **Erfolgsentwickler, Erfindergeist für Systeme, GF-Assistenz**

- **Werkzeuge und Methoden für wirksame Führung**
- **Management-System-Entwicklungen**
- **strategische Unternehmensführung**
- **Führungskräfte Qualifizierung**
- **Führungsmodelle entwickeln**
- **ERGEBNIS-Verbesserungen**

### **Zertifizierter Auditleiter im Gesundheitswesen**

**DIN EN ISO 9001:2015 (2nd und 3rd Party)**

**DIN EN ISO 9001:2008 (2nd und 3rd Party)**



Dipl.-Ing. **Edgar Stehning**

**Geschäftsführer proERGENIS GmbH**

*Zertifizierter Kommunikations- und*

*Führungstrainer*

*EOQ-Quality Professional*

*Qualitätsfachingenieur*

*EFQM-Assessor*

## Zertifizierter Auditleiter im Gesundheitswesen

Lead-Auditor im Auftrag der TÜV NORD CERT  
Zertifizierungsstelle für QM-Systeme und des  
TÜV Saarland e.V.

Zertifizierung von Arztpraxen und Einrichtungen im  
Gesundheitswesen:

- über 120 Einzelzertifizierungen von  
Arztpraxen und Krankenhäusern

Verbundzertifizierung mit insgesamt ca.:

- 650 angeschlossenen Arztpraxen mit  
ca. 120 Stichprobenaudits in Arztpraxen  
(2005 - heute)



## ISO 9001:2000

Neu! Erste Ansätze vom QM

**Antworten: QMH's und VA's...**

## ISO 9001:2008

Neu! Prozessorientierung, Kundenorientierung, Integrationsfähigkeit

**Antworten: Prozessmodelle**

## ISO 9001:2015

Neu! Kontext, Einbezug Unternehmensführung, risikobasierter Ansatz, Wissen, Prozessorientierung, High-Level-Structure, Leistungsmessung, etc.

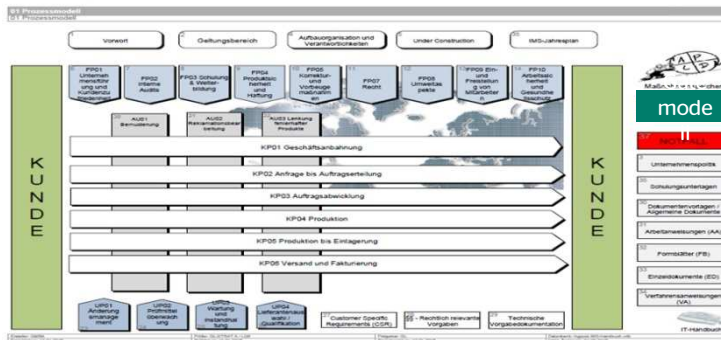
**Antworten heute ??**





## ISO 9001:2008

frühere Antworten auf diese Normversion



Der inhaltliche Löwenanteil in diesen Modellen sind:

- Prozesse der Auftragswelt
- unterstützende Prozesse
- ein kleinerer Teil besteht aus „Führungsprozessen“



## ISO 9001:2015

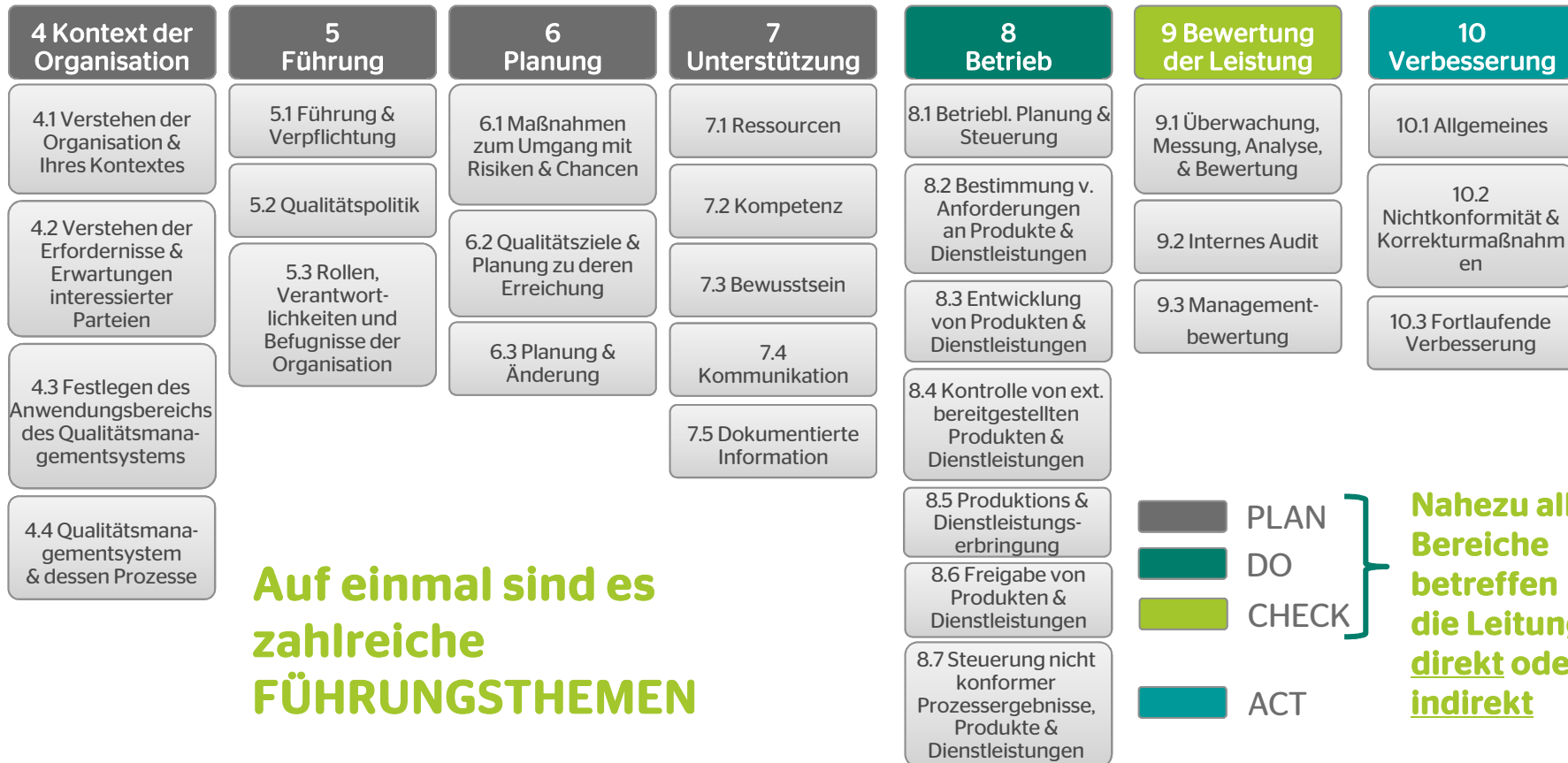
wie antworten wir auf die neue Normversion?

Sieben Schwerpunktthemen:

- High-Level-Structure
- Kontext, interessierte Parteien
- Stärkerer Einbezug Unternehmensführung
- Risikobasiertes Denken
- Wissensmanagement
- intensivierte Prozessorientierung
- Leistungsmessung, ERGBNIS-orientierung



# High Level Structure (HLS)





## ISO 9001:2015

Mit welchen Modellen/Navigatoren antworten wir auf die neue ISO?

Wir möchten Sie heute mit EINEM neuen MODELL/ Navigator bekannt machen, den wir vor schon seit ca. 3 Jahren erfolgreich anwenden.





**Wir werden Ihnen im weiteren Verlauf  
eine mögliche praktische Antwort  
für die Weiterentwicklungen  
der QM-Systeme  
vorstellen:**

**Führungsmodell©**

# Systeme für wirksame Führung

Erlauben Sie mir Ihnen ein kurzes  
Video zu zeigen?



Voltaren Katze.mp4



# Lösungsansätze

Für uns wird das heute übersetzt heißen:

.....alles fing mit diesem BILD an....



# Die neue ISO 9001:2015

## Bilder sagen mehr als tausend Worte

Die nachfolgende Darstellungen sollen die zentralen Gedanken der neuen ISO zum:

- erhöhten Anspruch an die **Führung** verdeutlichen und visualisieren.



## **Anmerkung zum proERGEBNIS®-Führungsmodell©**

**Wir beschränken uns heute aus Zeitgründen auf einige wesentliche Aspekte des:**

**proERGEBNIS®-Führungsmodells©.**

**Gerne können Sie unsere Arbeitsmodelle in der täglichen Arbeit und Beratung nutzen.**

**Um das Urheberrecht zu wahren, stellen wir die kompletten Modelle zum Download in Kürze auf unserer Internetseite zur Verfügung.**

# Umsetzung der neuen ISO 9001:2015

Bilder sagen mehr als tausend Worte

## Bild 1 proERGEBNIS®-Führungsmodell©



## Drei wichtige Säulen wirksamer Führung

# Drei wichtige Säulen der Führung:

**Grundsätze**  
**Aufgaben**  
**Methoden**

## Führungsmodell ©

Grundsätze

Aufgaben

Methoden

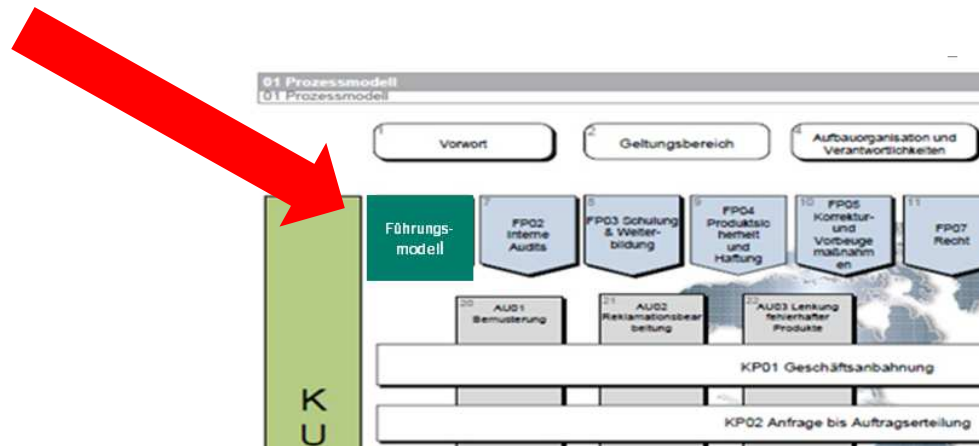
Ein möglicher neuer Weg auf die FÜHRUNGSTHEMEN der neuen ISO zu reagieren

Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie mit unserem Führungsmodell arbeiten wollen:

Ute Krohn: 02307 /2874422 oder per Email: [Ute.Krohn@proergebnis.de](mailto:Ute.Krohn@proergebnis.de)



# Führungsmodell © INTEGRATION in die bestehenden Prozessmodelle



Ein möglicher neuer Weg auf die FÜHRUNGSTHEMEN der neuen ISO zu reagieren

# Umsetzung der neuen ISO 9001:2015

Bilder sagen mehr als tausend Worte

## proERGEBNIS®-Kontextanalyse©

4.1

Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

4.2

Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen  
interessierter Parteien



**KONTEXTANALYSE** Ihr Unternehmen steht im Kontext zu wichtigen internen und externen Themen und Parteien.  
Daraus erwachsen: **CHANCEN UND RISIKEN**

Ein möglicher neuer Weg auf die **FÜHRUNGSTHEMEN** der neuen ISO zu reagieren

Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie mit unserem **KONTEXTMODELL** arbeiten wollen:

Ute Krohn: 02307 /2874422 oder per Email: [Ute.Krohn@proergebnis.de](mailto:Ute.Krohn@proergebnis.de)

**Wissen** der Organisation: bestimmt die Unternehmensstrategie und die damit verbundenen  
Ziele , Prozesse und **KONTROLLEN /AUDITS**

**KONTEXTANALYSE** Ihr Unternehmen steht im Kontext zu wichtigen internen und externen Themen und Parteien.  
Daraus erwachsen: **CHANCEN UND RISIKEN**

Wie lauten Ihre  
Methoden mit denen  
diese Aspekte möglichst  
genau durchleuchtet  
werden?

**CANVAS?**  
**SWOT?**  
**PESTEL?**

Systematischer Input

**Wissen** der Organisation: bestimmt die Unternehmensstrategie und die damit verbundenen  
Ziele, Prozesse und **KONTROLLEN /AUDITS**

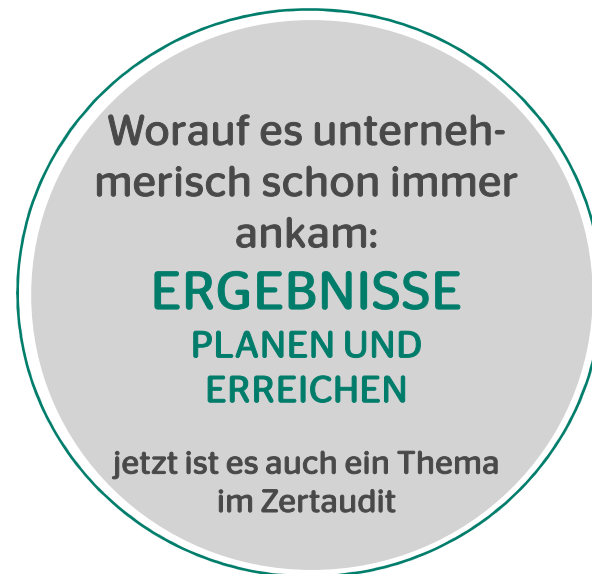
**KONTEXTANALYSE** Ihr Unternehmen steht im Kontext zu wichtigen internen und externen Themen und Parteien.  
Daraus erwachsen: **CHANCEN UND RISIKEN**

vor diesem Hinter-  
grund bekommt  
QM eine neue  
methodische  
(Führungs-)  
Dimension.

Systematischer Input

**Wissen** der Organisation: bestimmt die Unternehmensstrategie und die damit verbundenen  
Ziele, Prozesse und **KONTROLLEN /AUDITS**

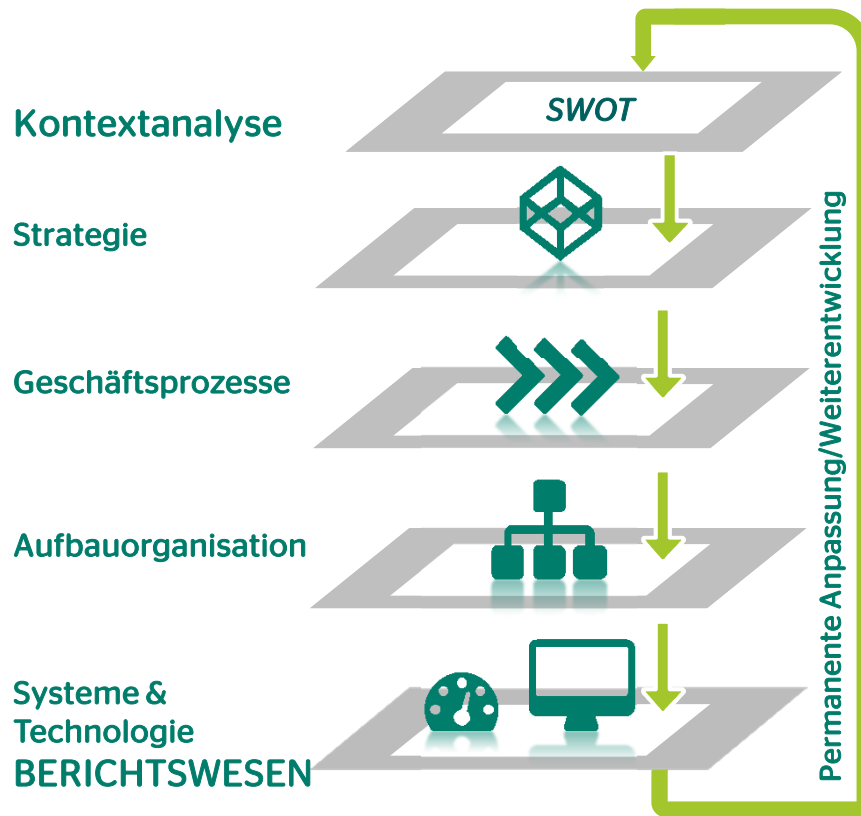
**KONTEXTANALYSE** Ihr Unternehmen steht im Kontext zu wichtigen internen und externen Themen und Parteien.  
Daraus erwachsen: **CHANCEN UND RISIKEN**



Systematischer Input

**Wissen** der Organisation: bestimmt die Unternehmensstrategie und die damit verbundenen Ziele, Prozesse und **KONTROLLEN /AUDITS**

# Zusammenhang von Kontextanalyse©, Strategie, operative Ziele, erforderliche Strukturen / Prozesse und Aufbau



interne /externe Themen im Kontext für Ihr Unternehmen  
Erfordernisse/Erwartungen der interessierten Parteien,  
Zielfindung / Unternehmensstrategie

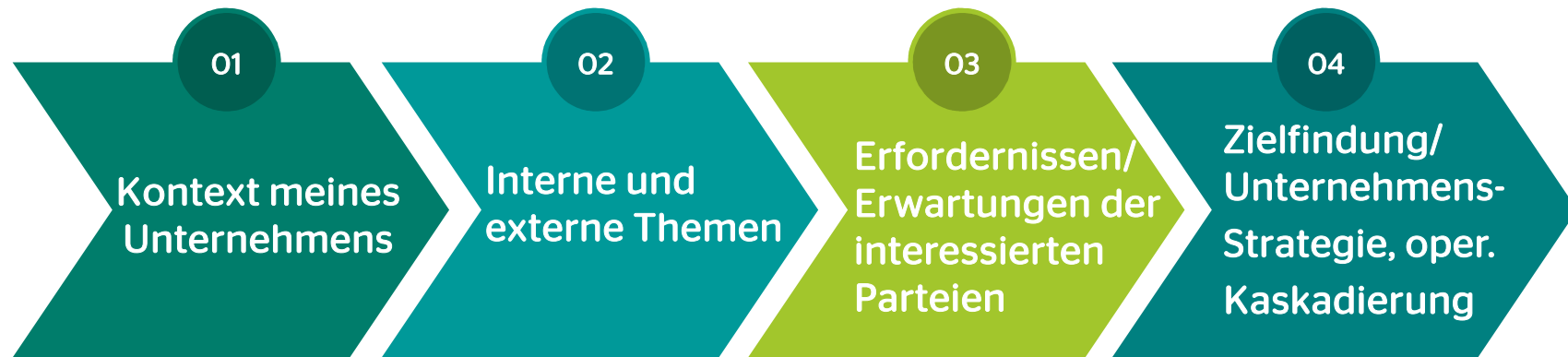
Eine konsequente Orientierung an den Geschäftsprozessen bedingt einen Wandel von einer „Funktionsorganisation“ hin zu einer ZIELORIENTIERTEN „Prozessorganisation“.

Ein Denken in Geschäftsprozessen beeinflusst somit die Aufbau/Strukturorganisation und wirkt unmittelbar auf die Ausrichtung der Systeme und eingesetzten Tools.

Erforderliche/notwendige Technik sowie rechtliche Vorgaben bestimmen den Rahmen der Prozessgestaltung und dessen Optimierung.

Copyright/Quelle: in Anlehnung an Prof. Dr. A. Diedrich, FH D Fachbereich Wirtschaft

## Die unternehmerische „Brille“ Der Führungsprozess



**Ein Prozess „Unternehmensführung“ wird in der ISO 9001:2015 nicht explizit gefordert, ist jedoch notwendig, um wirksam zu sein:**

- ...zur Festlegung und Ermittlung der richtigen Daten
- ...zum Bereitstellen ausgewählter Informationen (Berichtswesen)
- ...zum Erkennen von unternehmerischen Defiziten und Def. von Zielsetzungen
- ...zum Umsetzen von geeigneten Maßnahmen zur Verbesserung



# Umsetzung der neuen ISO 9001:2015

Bilder sagen mehr als tausend Worte

Säule Werkzeuge/Methoden wirksamer Führung

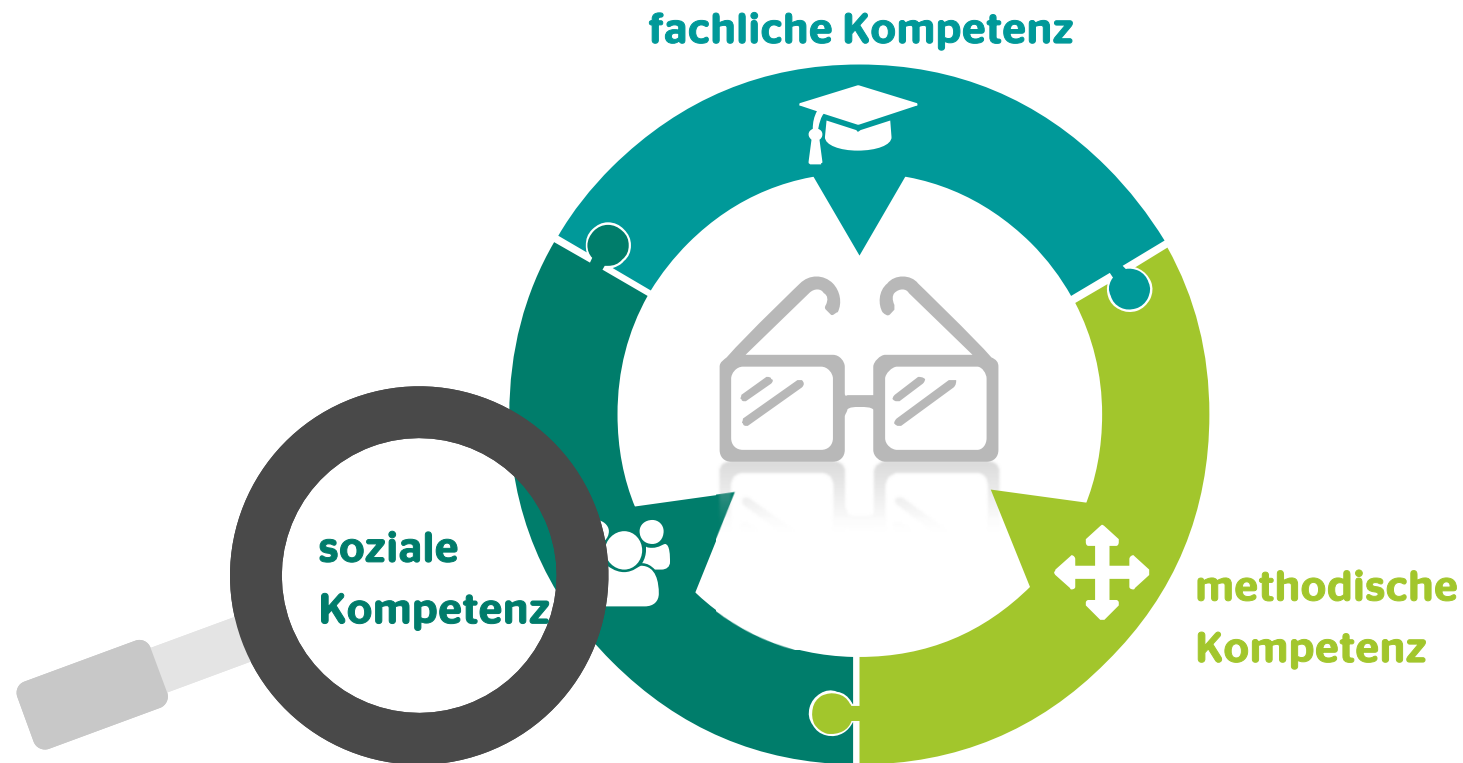
Lupe auf:

## Kommunikation

Ein Baustein der Führungsmodells



# Die unternehmerische „Brille“ WISSEN zu Führungskompetenz

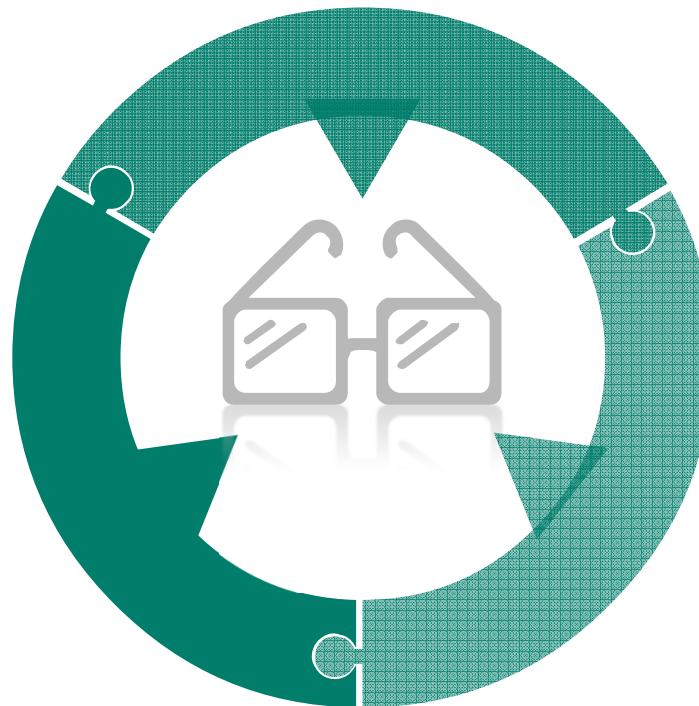


## Die unternehmerische „Brille“

fördern von Menschen  
Stärken, stärken, Schwächen schwächen



**Menschen ins Boot holen können, motivieren, delegieren, kontrollieren im Sinne von kümmern,, Feedback geben (Werte und Kultur)**



**Veränderungen erkennen und erzielen, strukturieren und kommunizieren**

# Soziale Kompetenz

## Wichtiger Aspekt zum Thema WISSEN

### Führung und Kommunikation war kein Schulfach



**Veränderungen erkennen und  
erzielen, strukturieren und  
kommunizieren können**

**(Changemanagement)**

**Ein Beispiel zu einer (wenn nicht der wichtigsten) Führungsaufgabe:**

**systematische Aufgabenchecks/  
organisierte Aufsicht**

**das große „C“**

**FEEDBACK durch „kümmern“ mit System**

**Grundlage für MOTIVATION  
durch Anerkennung von  
Leistungen und Anstrengungen**

# Kontrollsysteme (kümmern mit System)

Im medizinischen Bereich



Vereinbarkeit von Vertrauen  
und Kontrolle -

*ein sensibler Balanceakt*



# Systematische Aufgaben- und Risikochecks, Organisation für das große „C“

Wirksame CHECK-Systeme

## Wie könnte das eigene Kontrollsystem aussehen, das:



- ✓ transparent, risiko,- zielorientiert, sinnvoll und nachhaltig CHECKT?
- ✓ lösungsorientiert und nicht problemorientiert ist?
- ✓ die Mitarbeiter einbezieht und zum Mitmachen motiviert?
- ✓ Kontrolle ermöglicht, die als „kümmern“ verstanden wird und nicht als willkürliche Überwachung/Misstrauen?
- ✓ auf wichtige nicht erfüllte Vorgaben sofort aufmerksam wird und macht?
- ✓ gemeinsam Maßnahmen bewirkt und umsetzt ?
- ✓ die Fehler,- und Kostenquoten senkt?
- ✓ zur kontinuierlicher Verbesserung und Rechtssicherheit führt?

## Wenn ein wichtiger Wert darin besteht, wenig Störungen und Fehler zu haben:

- dann ist das große „C“ im Sinne von organisiertem CHECK 's wie wichtig?
- wie groß ist das RISIKO für das Unternehmen, wenn dies z.B. nur auf interne Audits reduziert wird?
- wer von Ihnen hat ein solches SYSTEM top down bereits organisiert/realisiert?





# Aufbau eines Systems für das große „C“: Inhalte“

**Hierarchische Sicht**  
systematische  
Ziel, Risiko und  
Aufgabenchecks

Ein möglicher neuer Weg auf die FÜHRUNGSTHEMEN der neuen ISO zu reagieren

Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie mit unserem MODELL zu systematischen Aufgabenchecks (SAC) arbeiten wollen:

Ute Krohn: 02307 /2874422 oder per Email: [Ute.Krohn@proergebnis.de](mailto:Ute.Krohn@proergebnis.de)

Fazit:

erste Handlungsempfehlungen

Schritt 1

Ihre eigene Methodik finden, Wissen erweitern

Schritt 2

Mit Ihrer Leitung Ihr Führungsmodell© erarbeiten

Schritt 3

Mit Ihrer Leitung Ihr Kontextmodell© erarbeiten

Schritt 4

Mit Ihrer Leitung Ihre Kontextanalyse© durchführen  
Chancen und Risiken systematisch erkennen

Schritt 5

Mit Ihrer Leitung Ihre strategischen Festlegungen treffen

Schritt 6

Mit Ihrer Leitung operative Ziele ableiten und strategierelevante Prozesse entscheiden (Prozessfocus).  
Ihr großes „C“ organisieren.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihren Aufgaben**

proERGEBNIS® Gemeinsam Kräfte neu entfalten | Im Technopark Kamen | Lünener Str. 211 | 59174 Kamen

TEL.: +49 2307 287 44 22 | E-Mail: [info@proergebnis.de](mailto:info@proergebnis.de) | [www.proergebnis.de](http://www.proergebnis.de)