

ARBEITEN MIT WISSEN UND QUALITÄT

EMPFEHLUNGEN ZUR REVIDIERTEN NORM ISO 9001:2015

27.06.2016, Wissenschaftszentrum Kiel



DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Agenda

- Begrüßung und Vorstellung
- Einführung in das Thema
 - aus QM-Sicht
 - aus WM-Sicht
- World Café zu den Anforderungen
- Zusammenfassung der Ergebnisse World Café & Ergänzungen
- Resümee
- Informeller Austausch der Teilnehmer im GALILEO
(optional)



GfWM – Gesellschaft für Wissensmanagement

Überregionales Netzwerk: Fördert professionellen Umgang |
Betont ganzheitlichen Sicht | Erarbeitet fachliche Grundlagen |
Vertritt das Thema im deutschsprachigen Raum

GfWM regional

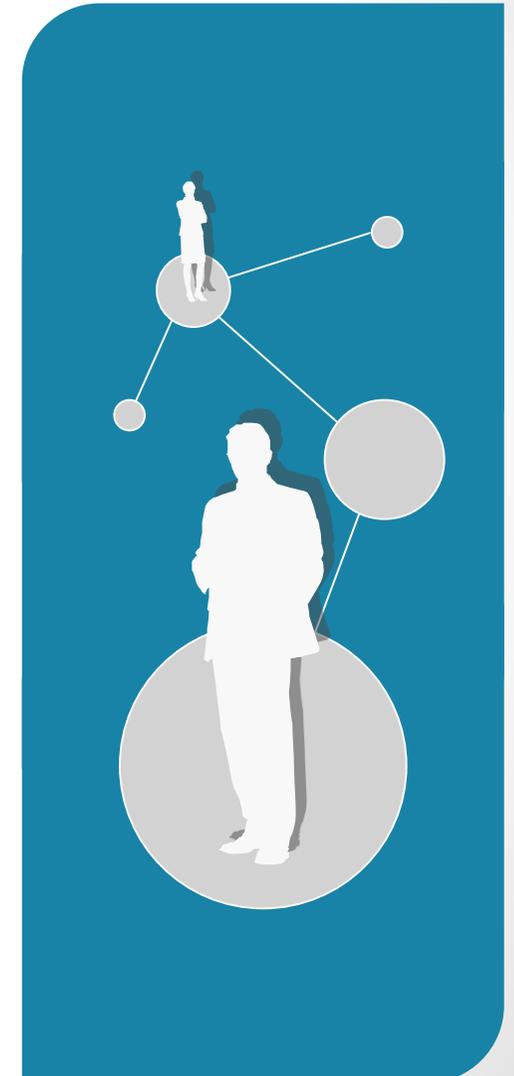
Regionale Verankerung der GfWM in Deutschland und Österreich

GfWM fachlich

Fachgruppen erarbeiten spezifische Themen

GfWM

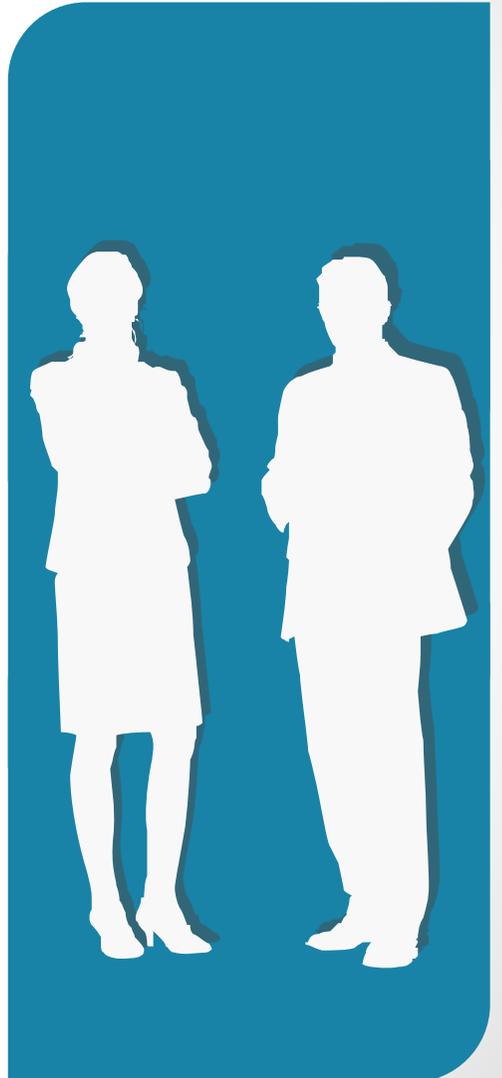
seit 2000 als gemeinnütziger Verein aktiv
> 320 Mitglieder in D-A-CH
GfWM Newsletter an >650 Adressaten
gfwm THEMEN
web-page



Bitte stellen Sie sich kurz vor....

Ihr Name ist?

Sie kommen welcher Unternehmung/Institution?



Einführung in das Thema

Dr. Klaus Thoms
Ute John
Günter Hartmann

**„Empfehlungen zur revidierten Norm
ISO 9001:2015“**



Arbeiten mit Wissen und Qualität – Empfehlungen zur revidierten Norm ISO 9001:2015

27.06.2016

Wissenschaftszentrum Kiel, Einführung, Dr. Klaus Thoms, IHK zu Kiel

Regionalkreis
Schleswig-Holstein



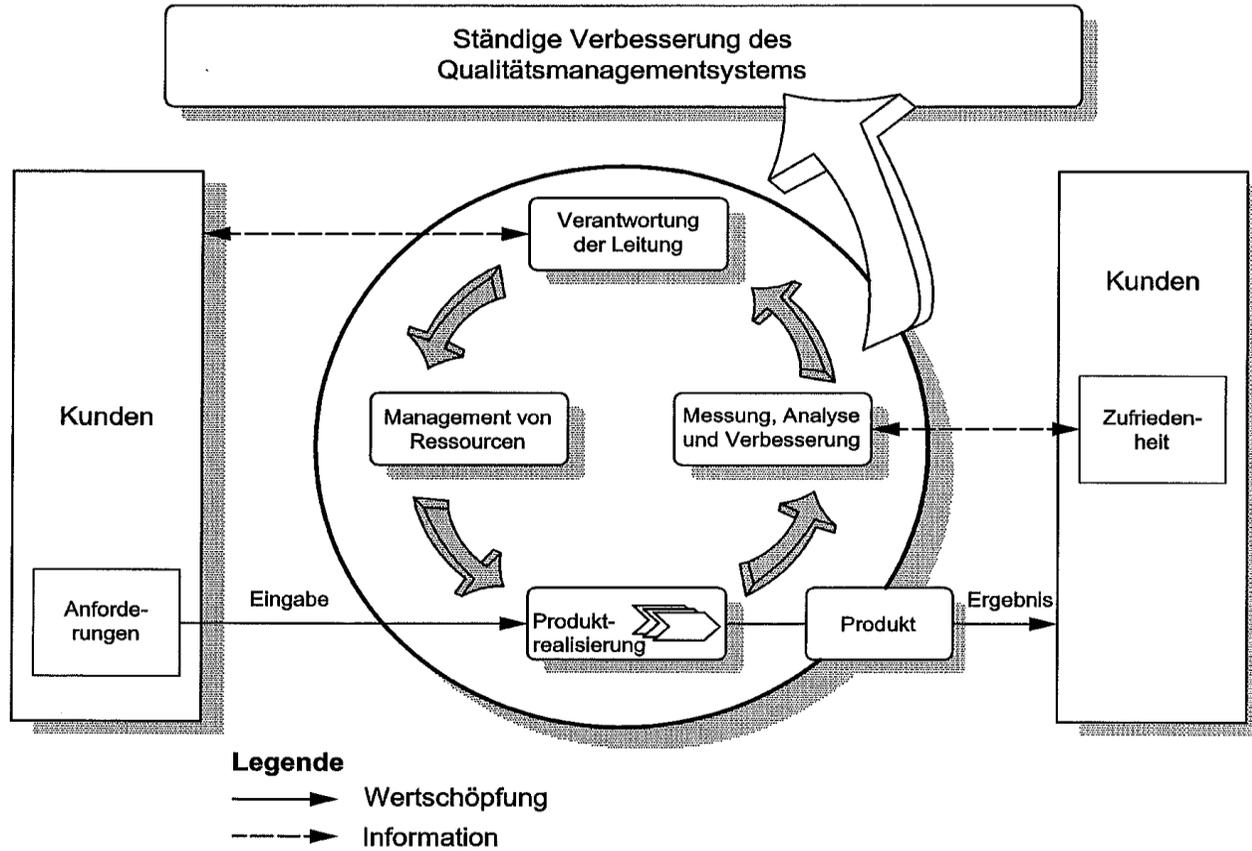
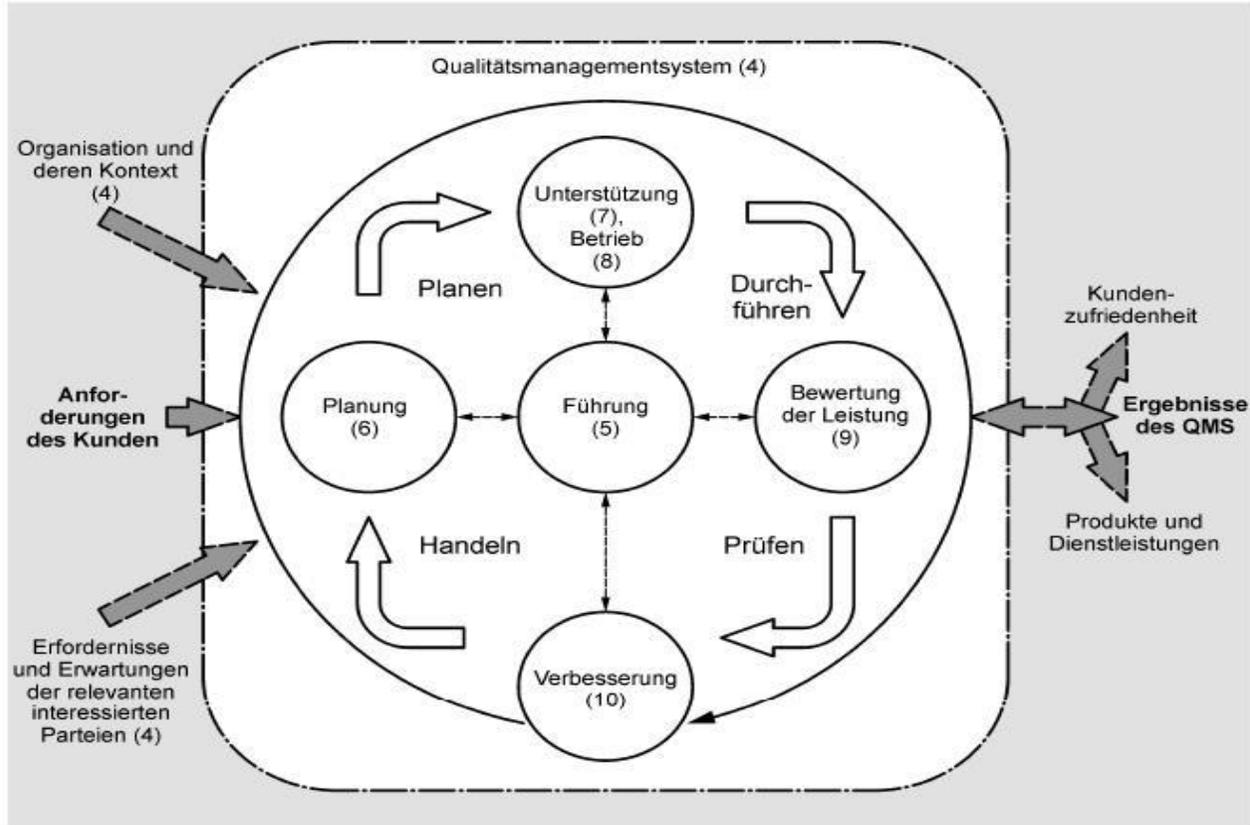


Bild 1 — Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems

ISO 9001:2015 Ein Bild sagt mehr...

DIN EN ISO 9001:2015-11
EN ISO 9001:2015 (D/E)



ANMERKUNG Die Zahlen in Klammern beziehen sich auf die Abschnitte in dieser Internationalen Norm.

Bild 2 — Darstellung der Struktur dieser Norm im PDCA-Zyklus

Wesentliche Normänderungen und deren Auswirkung auf das QMS

Normänderung	Auswirkung auf das QMS
High Level Structure	ggf. Anpassung der Dokumentation
Dienstleistungen im Fokus	Erfüllung Kundenanforderungen und gesetzlicher und behördlicher Anforderungen
Verstehen des Kontextes der Organisation, Bestimmung der Erfordernisse und Erwartungen der interessierten Parteien	Überarbeitung der Qualitätspolitik und Qualitätsziele
risikobasierter Ansatz statt Vorbeugemaßnahmen	Ermittlung und Bewertung von Chancen und Risiken, Priorisierung (Compliance)
dokumentierte Information statt QMH	Überarbeitung der Dokumentation

Wesentliche Normänderungen und deren Auswirkung auf das QMS

Normänderung	Auswirkung auf das QMS
Stärkung des prozessorientierten Ansatzes	Messung und Festlegung von Kennzahlen, Bewertung von Risiken und Chancen
QMB nicht mehr gefordert	Rollen neu definieren oder QMB beibehalten
Keine Ausschlüsse mehr	Dokumentierte Definition des Anwendungsbereiches
Externer Anbieter statt Lieferant	Anpassung Wording, Leistungs- und Risikobewertung
Wissen der Organisation als Ressource	Nicht: „Wissensmanagement“ (!) Aber: Wissen bestimmen, aufrechterhalten, vermitteln, Zusatzwissen erlangen

ANFORDERUNGEN ZIELGERICHTET UMSETZEN

WISSENSMANAGEMENT NACH DIN EN ISO 9001:2015

STEFAN REHM, KLAUS THOMS,
UTE JOHN, GÜNTER HARTMANN

KIEL, 27.06.2016



DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

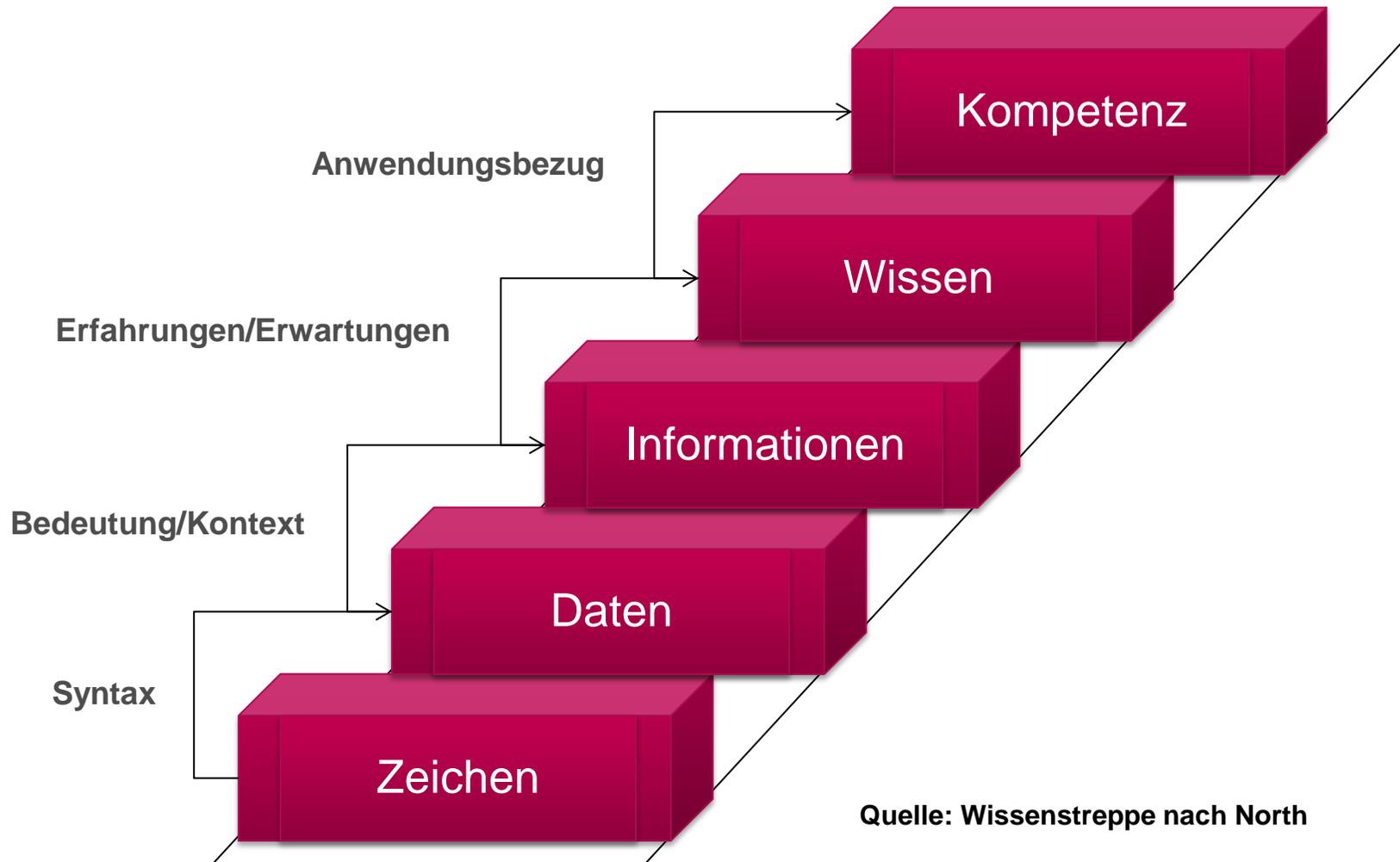
1. Grundverständnis Wissensmanagement
2. Unser Blick auf die Norm DIN EN ISO 9001:2015
3. Workshop
4. Methodenvorstellung und Diskussion

WISSENSMANAGEMENT IST KEINE SOFTWARE

GRUNDVERSTÄNDNIS WISSENSMANAGEMENT



1. Begriffsdefinitionen
2. Wissensbildung



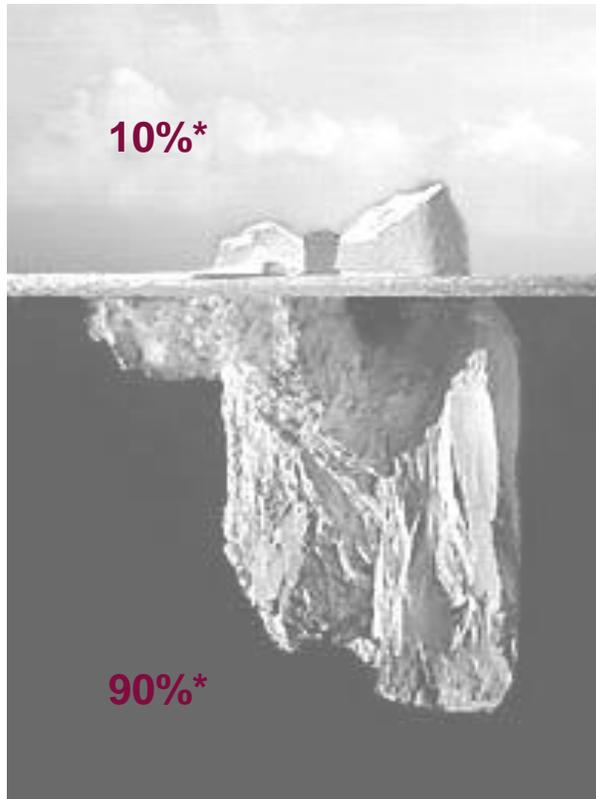
Quelle: Wissenstreppe nach North



Welche Erfahrungskontexte liegen vor?

Passen die Informationen zu den Erfahrungskontexten?

Wie kann ich überprüfen, ob sich das „richtige“ Wissen gebildet hat?



Explizites Wissen

Dokumentiertes, beschriebenes, ausgesprochenes und konkretisiertes Wissen. Explizites Wissen ist mit seiner Dokumentation nicht mehr an den Menschen gebunden.**

Implizites Wissen

Implizites Wissen ist in der Regel nicht dokumentiert und lässt sich häufig nur verbal oder bildhaft beschreiben. Implizites Wissen, auch Erfahrungswissen genannt, ist an Menschen gebunden.**

* Quelle: Wuppertaler Kreis, 2000

** Quelle: Knowman.it

„Wissensmanagement bezeichnet den bewussten und systematischen Umgang mit der Ressource Wissen und den zielgerichteten Einsatz von Wissen in der Organisation. Damit umfasst Wissensmanagement die Gesamtheit aller Konzepte, Strategien und Methoden zur Schaffung einer >intelligenten< also lernenden Organisation.“

(Reinmann-Rothmeier; Mandel; Erlach; Neubauer 2001)

ANFORDERUNGEN UND UMSETZUNG UNSER BLICK AUF DIN EN ISO 9001:2015



Konkrete Anforderungen

DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Absatz 7.1.6 „Wissen der Organisation“

Wissen bestimmen

„Die Organisation muss das Wissen bestimmen, das benötigt wird, um ihre Prozesse durchzuführen und um die Konformität von Produkten und Dienstleistungen zu erreichen.“

Wissen aufrechterhalten

„Dieses Wissen muss aufrecht erhalten [...] werden.“

Wissen vermitteln

„Dieses Wissen muss [...] in erforderlichem Umfang zur Verfügung gestellt werden.“

Absatz 7.1.6 „Wissen der Organisation“

Zusatzwissen erlangen

„Beim Umgang mit sich ändernden Erfordernissen und Entwicklungstendenzen muss die Organisation ihr momentanes Wissen berücksichtigen und bestimmen, auf welche Weise jegliches notwendige Zusatzwissen und erforderliche Aktualisierungen erlangt oder darauf zugegriffen werden kann.“

Absatz 7.2 „Kompetenz“

Kompetenzen bestimmen

„Die Organisation muss:

- a) für Personen, die unter ihrer Aufsicht Tätigkeiten verrichten, welche die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beeinflussen, die erforderliche Kompetenz bestimmen.“

Kompetenzen sicherstellen

„Die Organisation muss:

- b) sicherstellen, dass diese Personen auf Grundlage angemessener Ausbildung, Schulung oder Erfahrung kompetent sind.“

Absatz 7.2 „Kompetenz“

Kompetenzen erwerben

„Die Organisation muss:

- c) wo zutreffend, Maßnahmen einleiten, um die benötigte Kompetenz zu erwerben, und die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen zu bewerten.“

Kompetenzen nachweisen

„Die Organisation muss:

- d) angemessene dokumentierte Informationen als Nachweis der Kompetenz aufbewahren.“

Praktische Orientierung für Qualitätsmanagement- Verantwortliche

Studie „Umgang mit Wissen und Kompetenzen in der ISO
9001:2015“

Download unter:

<http://www.gfwm.de/iso9001/>

Kontakt

Günter Hartmann
Erfolgsfaktor**Wissen**
Pankgrafenstr. 3j
13187 Berlin
01711/1904750
www.erfolgsfaktorwissen.de
info@erfolgsfaktorwissen.de

Ute John
Unternehmensberatung
Kilstetter Straße 42
14167 Berlin - Germany
+49 (177) 459 3006
www.wiwes.de | ute.john@wiwes.de

Dr. Klaus Thoms
IHK Kiel
Bergstraße 2
24103 Kiel
0431/5194233
www.ihk-schleswig-holstein.de
thoms@kiel.ihk.de

Dr. Stefan Rehm
büro pm&b
Großer Kamp 11
24147 Kiel
0431/5901849
www.pmb-rehm.de
sr@pmb-rehm.de

„World Café zu den Anforderungen“

/ bestimmen (Stefan Rehm)

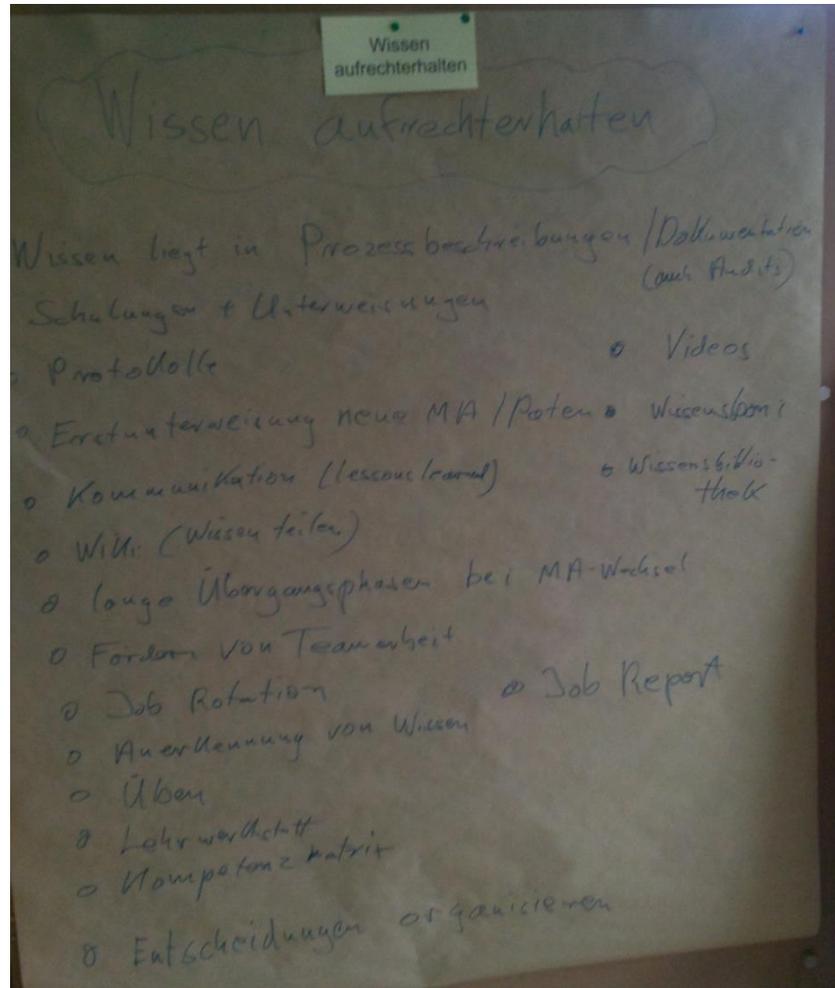
/ aufrechterhalten (Klaus Thoms)

/ vermitteln (Günter Hartmann)

/ erlangen (Ute John)

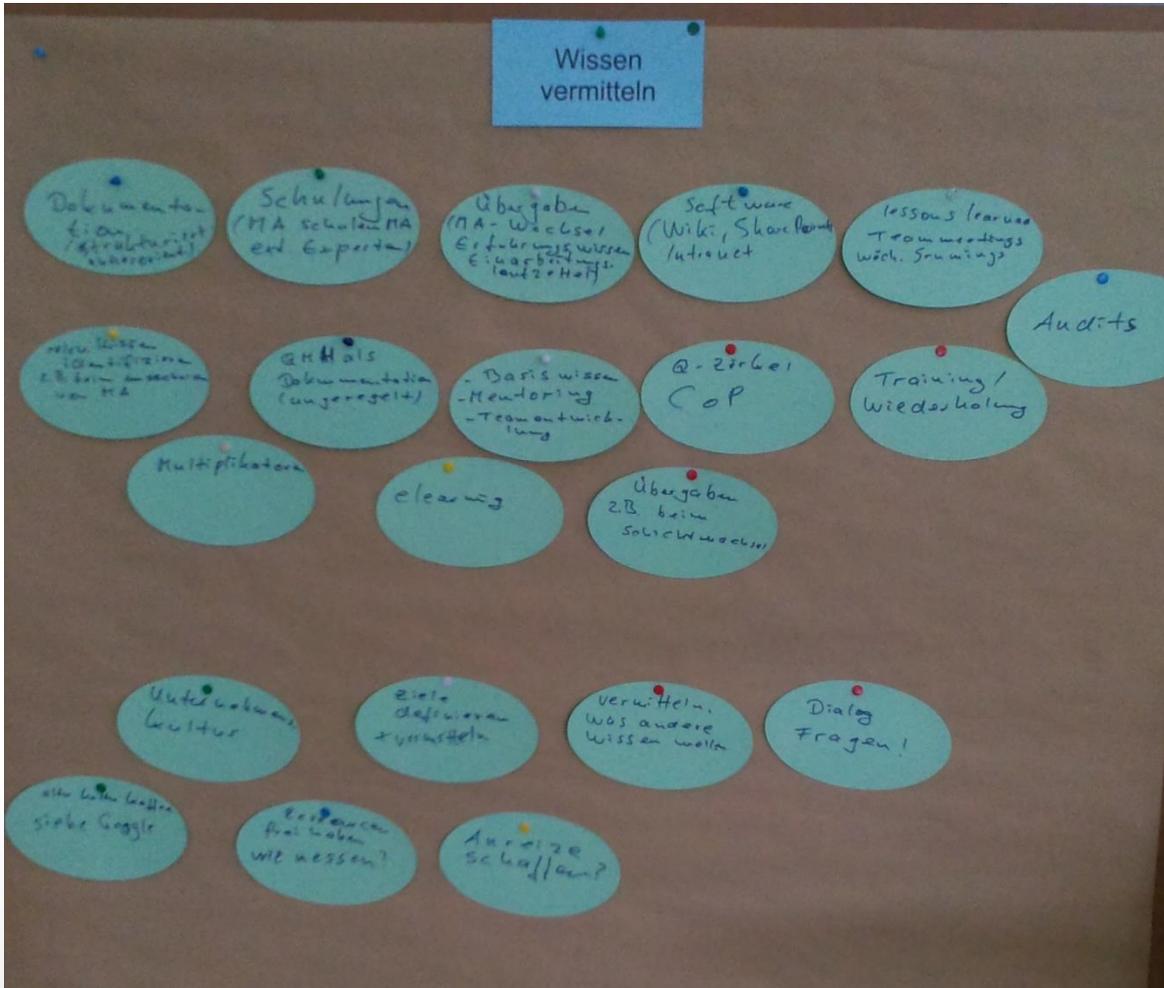


/ aufrechterhalten (Klaus Thoms)



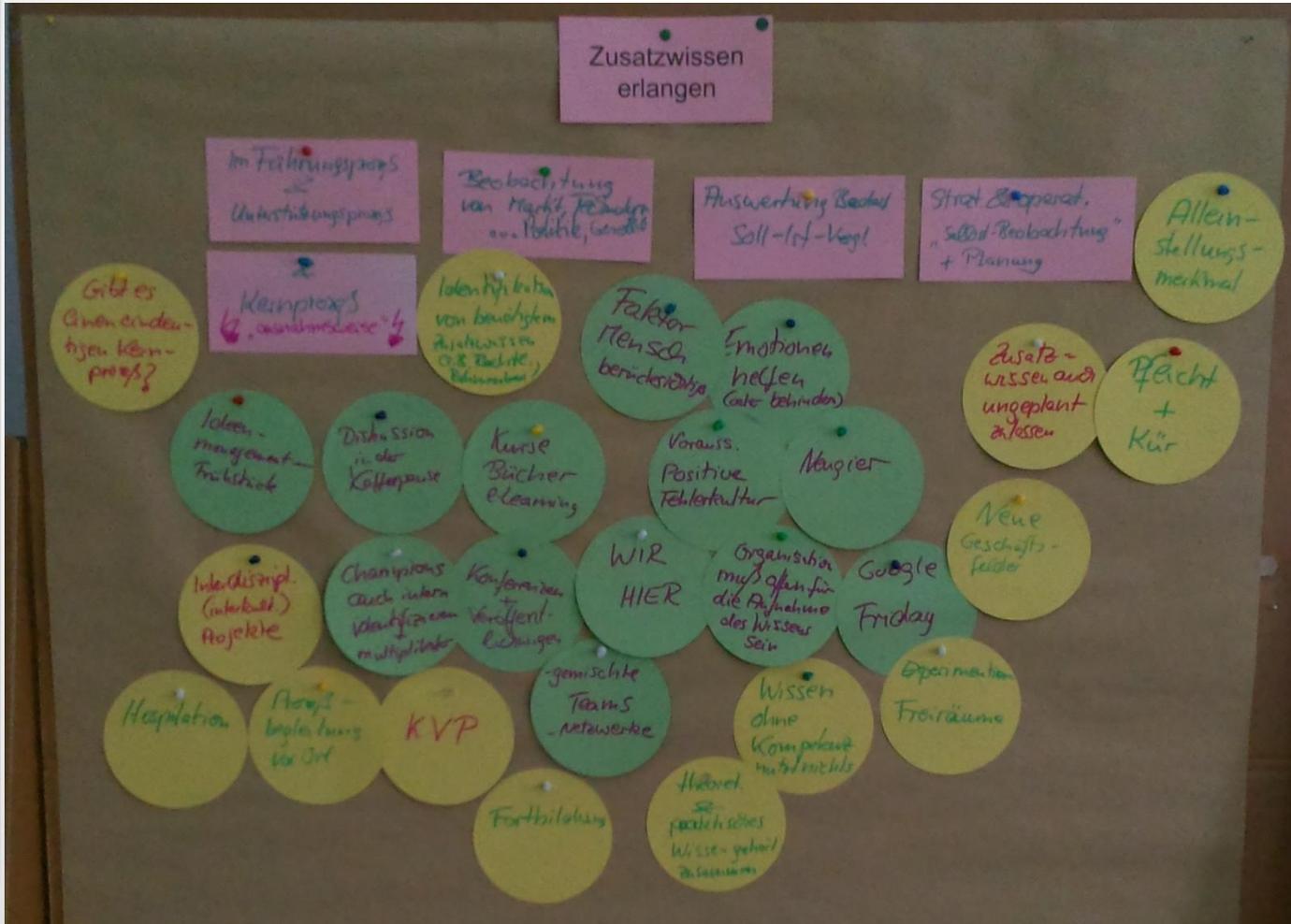
World Café

/ vermitteln (Günter Hartmann)



World Café

/ erlangen (Ute John)



Ute John
Günter Hartmann
Dr. Stefan Rehm

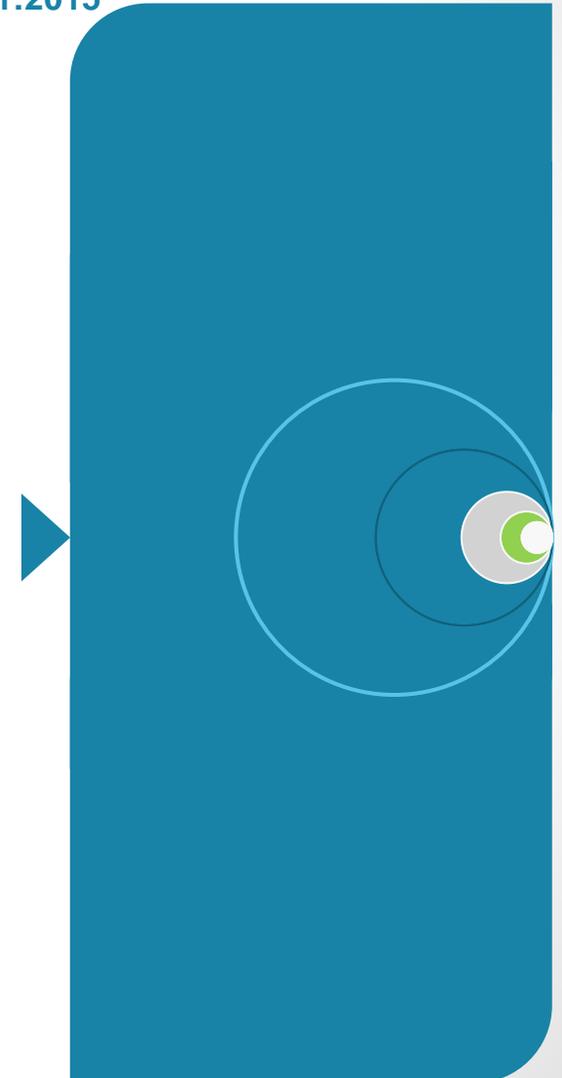
Weitere Methoden zum Umgang mit Wissen

Ergänzungen auf Nachfrage



Arbeiten mit Wissen und Qualität - Empfehlungen zur revidierten Norm ISO 9001:2015

- Boni als Wissensanreiz reicht nicht. Es muss begeistert werden – temporär werden wir aber damit Erfolg haben.
- Wir sind auf dem richtigen Weg! Und das nicht nur für die Norm!!
- Ein „World Café“ in der Klinik einrichten.
- Die Anerkennung von Wissen zulassen.
- Zusatzwissen ausarbeiten! Das lohnt sich.
- Menschen lernen, wenn Sie begeistert sind, - und dann entlernen sie auch alte Zöpfe.
- Ohne Kultur ist alles nichts!
- Nichts ist so gut, als dass es nicht noch verbessert werden kann.
- Nicht alle müssen alles wissen.
- Ungeplantes Zusatzwissen ist wertvoll.
- Normen und Wissensmanagement passen zusammen.
- Nicht alles ist schlecht!



VIELEN DANK!

