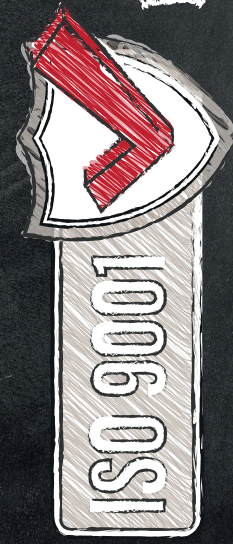


Die Grundsätze der ISO 9001:2015

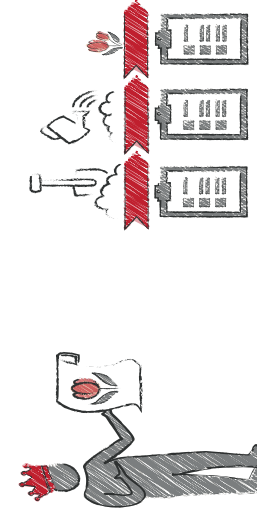


potentialorientiert weitergedacht

Potentialorientierte
Qualitätsentwicklung

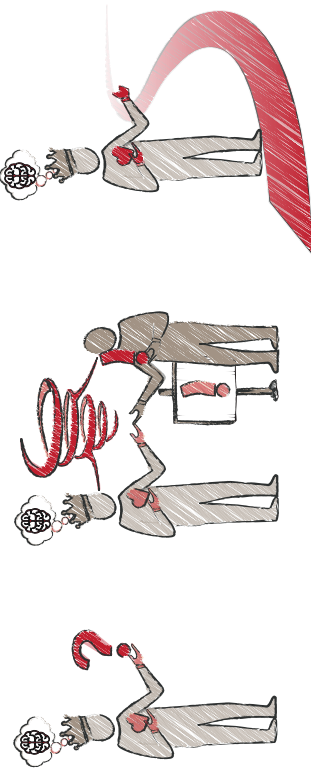
www.qualität-gestalten.de

Kund*innenorientierung



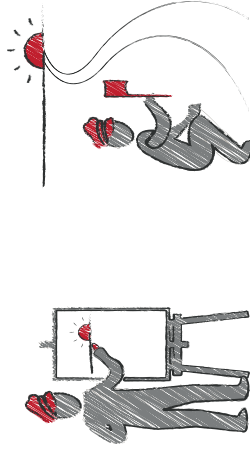
Der Hauptschwerpunkt des Qualitätsmanagements liegt in der Erfüllung der Kund*innenanforderungen und dem Bestreben, die Kund*innenenerwartungen zu übertreffen

Am Individuum orientieren



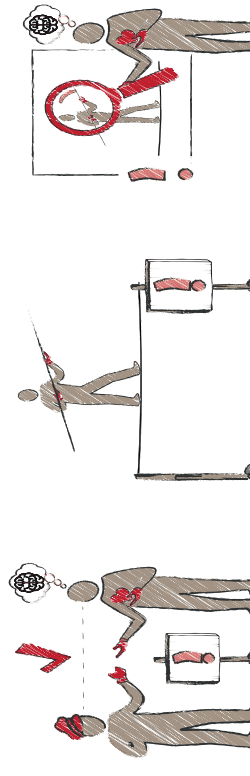
Qualität im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen bedeutet, dass Kund*innen und Mitarbeiter*innen ganzheitlich als Individuum gesehen werden. Das Handeln der Mitarbeiter*innen sollte von grundlegenden gemeinsam vereinbarten Prinzipien geleitet werden. Differenzierte Regeln können standardisierbare Abläufe unterstützen- eine Orientierung am Individuum bedeutet aber, dass Mitarbeiter*innen entsprechend ihrer fachlichen Expertise immer auch von zuvor vereinbarten Regeln abweichen dürfen. Wichtig ist, dass die gemachten Erfahrungen in der Organisation kommuniziert werden.

Führung



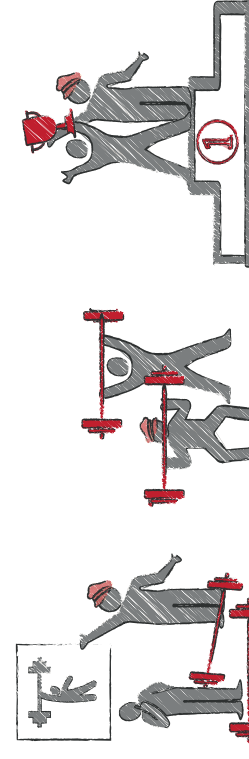
Führungskräfte auf allen Ebenen schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung sowie Bedingungen, unter denen Personen sich für die Erreichung der Qualitätsziele der Organisation engagieren.

Mit Vertrauen führen



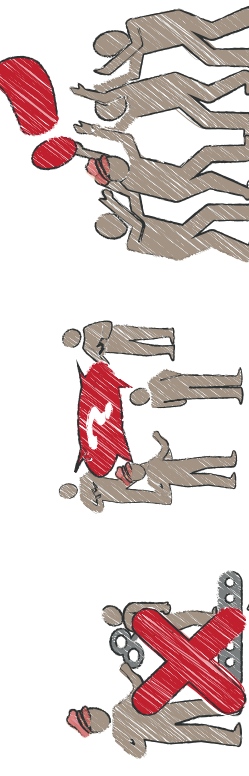
Der wichtigste Faktor für Potentialentfaltung ist Vertrauen. Vertrauen motiviert. Vertrauen ist eine Vorschussleistung, die zunächst einmal von Führungskräften erbracht werden muss. Qualitätsmanagement potentialorientiert zu gestalten bedeutet, dass Führungskräfte den Mut haben, Unsicherheit auszuhalten. Regelungen und Standards werden auf das wirklich Wichtige begrenzt und Mitarbeiter*innen zur Selbstkontrolle befähigt.

Engagement von Personen



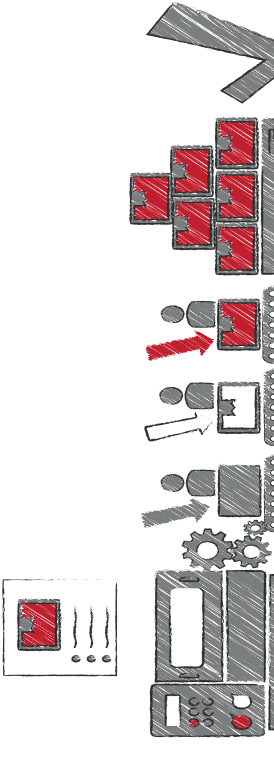
Kompetente, befugte und engagierte Personen auf allen Ebenen in der gesamten Organisation sind wesentlich, um die Fähigkeit der Organisation zu verbessern, Werte zu schaffen und zu erbringen.

Beteiligung ermöglichen



Fremdbestimmung erzeugt fast immer Widerstand. Daher sollte der Grundsatz im Qualitätsmanagement sein: „Nicht für andere denken – sondern mit anderen denken“. Das kostet anfänglich häufig mehr Zeit und bedeutet u.U. auch den Verzicht auf zentrale Steuerung, zählt sich langfristig aber aus.

Prozessorientierter Ansatz



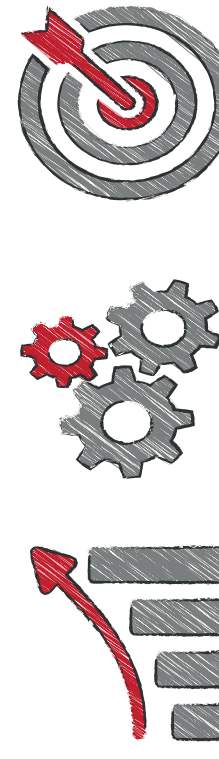
Beständige und vorhersehbare Ergebnisse werden wirksamer und effizienter erzielt, wenn Tätigkeiten als zusammenhängende Prozesse, die als kohärentes System funktionieren, verstanden, geführt und gesteuert werden.

Prozesscharakter berücksichtigen



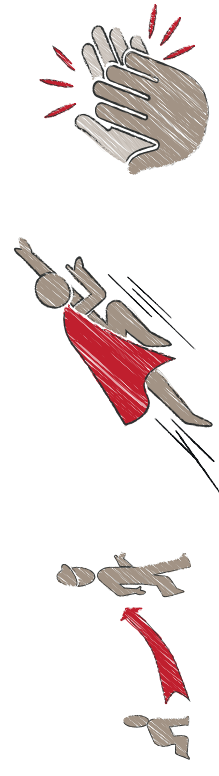
Nicht alle Prozesse haben den gleichen Charakter und können mit den gleichen Methoden gemanagt werden. Linear-kausale Prozesse lassen sich gut planen und mit Qualitätskriterien und Kennzahlen steuern. Hochgradig komplexe Prozesse, also solche, in denen der Faktor Mensch eine starke Eigendynamik und viele Wechselwirkungen mit sich bringt, lassen sich kaum vorhersagen und auch nicht durch schriftliche Regelungen beherrschen. Entscheidend ist hier, dass die Organisation in die Kompetenz der Mitarbeiter*innen investiert, so dass diese in der Lage sind, mit Unvorhersehbarkeiten professionell umzugehen.

Verbesserung



Erfolgreiche Organisationen legen fortlaufend einen Schwerpunkt auf Verbesserung.

Motivation (re-)aktivieren



Weiterentwicklung ist ein urmenschliches Bedürfnis. Nicht selten haben Menschen aber einen Bezug zu ihrer eigenen Wirksamkeit verloren. Daher gilt es, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen Mitarbeiter*innen sich gerne für Verbesserung engagieren und Verantwortung für diese übernehmen. Wichtig ist dabei, dass die Mitarbeiter*innen für ihre Arbeit, ihre Ideen und auch ihre kritischen Anmerkungen Wertschätzung erfahren.

Faktengestützte Entscheidungsfindung



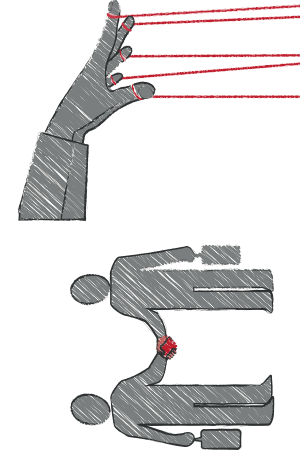
Entscheidungen auf Grundlage der Analyse und Auswertung von Daten und Informationen führen wahrscheinlich eher zu den gewünschten Ergebnissen.

Mit Herz und Verstand entscheiden



Die Hirnforschung hat längst bewiesen, dass alle Entscheidungsprozesse maßgeblich von Emotionen geleitet werden und dass die Schnelligkeit intuitiver Entscheidungen gleichzeitig unser Überleben sichert (s.z.B. Hühner, Kahnemann, Storch u.a.). Kluge Entscheidungen entstehen durch eine souveräne und situationsgerechte Handhabung beider Entscheidungssysteme (Verstand und Emotion).

Beziehungsmanagement



Für nachhaltigen Erfolg führen und steuern Organisationen ihre Beziehungen mit relevanten interessierten Parteien, z. B. Anbietern.

Dialogräume schaffen



Ein Dialog setzt Offenheit und Interesse von allen Beteiligten voraus. Interesse an den Perspektiven der Anderen und Offenheit für das Gewinnen von neuen Einsichten und Erkenntnissen. Dies bedarf Begegnungen auf Augenhöhe und eine Kultur der respektvollen Auseinandersetzung. Für die Qualitätsentwicklung ist es wichtig, in Dialogfähigkeiten zu investieren und Räume für echte Dialoge zu schaffen.