

## F 3.0 Ergänzende Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001:2015

### 1. Einführung

In den Qualitätskriterien der Diakonie-Siegel-Bundesrahmenhandbücher sind die Anforderungen der ISO 9001 vollumfänglich berücksichtigt und integriert. In diesem Standard werden alle Neuerungen zusammengefasst. Durch die Revision der Norm werden wichtige strategische Impulse gesetzt. Einige davon sind und waren immer schon Bestandteil der Diakonie-Siegel-Handbücher, wie zum Beispiel der prozessorientierte Ansatz. Der Ansatz des risikobasierten Denkens und Handelns wurde erweitert, anknüpfend an die in allen Bundesrahmenhandbüchern beschriebenen Vorbeugungsmaßnahmen.

Die Auseinandersetzung mit den hier benannten Qualitätskriterien gewährleistet auch in Zukunft die Kompatibilität beider Systeme und zeigt konkrete Hinweise für die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems auf. Die Integration der neuen Anforderungen erfolgt im Rahmen der bestehenden Kapitel des einrichtungsinternen QM-Handbuches. Weiterführende Anregungen zur Interpretation der Anforderungen sowie Tipps zu deren Umsetzung hat das DQE in einem Informationsblatt zusammengestellt ([www.diakonie-dqe.de](http://www.diakonie-dqe.de))

### 2. Ziele

- Die oberste Leitung übernimmt aktive Verantwortung für das Qualitätsmanagement-System.
- Die Anforderungen und Erwartungen der interessierten Parteien sind ermittelt und werden reflektiert.
- Chancen und Risiken sind identifiziert sowie priorisiert und werden aktiv für die Steuerung genutzt.
- Prozessorientierung wird in der Einrichtung verstanden und gelebt.

### 3. Qualitätskriterien

- Die oberste Leitung ...
  - ▶ nutzt das Qualitätsmanagement-System für die strategische Weiterentwicklung,
  - ▶ unterstützt und stärkt die mittlere Leitungsebene bei der Steuerung,
  - ▶ übernimmt eine Vorbildrolle bei der Vermittlung
    - der Inhalte des Leitbildes und der Qualitätspolitik,
    - des prozessorientierten Ansatzes,
    - des risikobasierten Denkens und Handelns,
    - der Erfüllung der relevanten Anforderungen und Erwartungen von Kund\_innen und interessierten Parteien,
    - eines systematischen, bewussten Umgangs mit Wissen,
  - ▶ initiiert die Aufstellung von messbaren und terminierten Qualitätszielen, die die Weiterentwicklung der Leistungsqualität unterstützen
  - ▶ sorgt mit ihrer Haltung dafür, dass das Qualitätsmanagement-System im Alltag gelebt wird.
- Interessierte Parteien und ihre Erwartungen an die Organisation werden ...
  - ▶ regelmäßig und systematisch ermittelt und intern auf ihre Relevanz für das Leistungsangebot bewertet,
  - ▶ konsequent bei der Erfüllung der Prozesse berücksichtigt,
  - ▶ im Rahmen der Managementbewertung reflektiert.
- Chancen und Risiken und daraus resultierende Maßnahmen, die mit den Prozessen der Einrichtung verbunden sind werden ...
  - ▶ identifiziert und in Bezug auf Nutzen und Realisierbarkeit bewertet,
  - ▶ geplant, in die QM-System-Prozesse der Organisation integriert und umgesetzt,
  - ▶ in Bezug auf die Wirksamkeit bewertet,
  - ▶ in der Managementbewertung reflektiert.
- Für die Prozesse, die Einfluss auf die Leistungserbringung haben ...
  - ▶ ist sichergestellt, dass die erforderlichen Ressourcen für die Umsetzung zur Verfügung stehen,
  - ▶ werden sinnvolle qualitative und/oder quantitative Ergebniskriterien aufgestellt.
- Der Einsatz von Ressourcen ...
  - ▶ ist angemessen in Bezug auf die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele,
  - ▶ umfasst einen systematischen und bewussten Umgang mit dem Wissen der Organisation. Das für die Leistungserbringung erforderliche Wissen wird ermittelt, vermittelt und aufrechterhalten.
  - ▶ erfolgt unter Beachtung der Potentiale und Einschränkungen interner Ressourcen.
- Bei der Entwicklung neuer Leistungsangebote wird geprüft, ob die Einbeziehung von Kund\_innen in die Planung sinnvoll ist.
- Eigentum, das der Einrichtung von externen Anbietern überlassen wird, wird gekennzeichnet und geschützt.
- Das Leitbild und die schriftliche Qualitätspolitik können von interessierten Parteien eingesehen werden.

... mit dem  
Thema im  
Zusammen-  
hang  
stehend:

Leitbild  
Qualitätspolitik und Qualitätsziele  
Managementbewertung  
Entwicklung  
Personalentwicklung

Aufbau des QM-Systems  
Persönlichkeitsrechte/Eigentum  
Kernprozesse  
Bereitstellung der Ressourcen  
Beschaffung