

# Fortbildung

---

25.06.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

## **Prozesse im QM effektiv steuern.**

Von EQ ZERT als Rezertifizierungs anerkannt.

Die ISO 9001:2015 ruft Vorgaben für das Prozessmanagement ab, mit denen sich sorgfältig beschäftigt werden muss, um folgende Fragen beantworten zu können:

Was ist eigentlich zu beachten und was daran ist erfolgversprechend?

Welche Vereinbarungen sind dazu erforderlich und welche Handlungs- und Entscheidungsspielräume müssen definiert bzw. gezielt offen gelassen werden.

Welche Form der schriftlichen Darstellung eignet sich und hat Chancen von Mitarbeiter:innen akzeptiert zu werden bzw. wie kann die bestehende Darstellung verbessert werden?

Wie lässt sich der Begriff "Leistungsindikator" sinnvoll anwenden, welche Leistungsindikatoren helfen bei der Steuerung von Prozessen, was ist in Zahlen erfassbar und wo sind qualitative Kriterien hilfreich?

### **Lernergebnisse:**

Sie verstehen alle wichtigen Aussagen der DIN ISO 9001:2015 in puncto Prozessmanagement.

Sie wissen, wie sich die Anforderungen zum Prozessmanagement in Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens so umsetzen lassen, dass ein echter Nutzen entsteht.

### **Inhalte:**

- Begriffsbestimmungen: Prozess, Teilprozess, Leistung, Leistungsindikator.
- Prozessorientierung - allgemein:
  - Prozesse erkennen und verstehen
  - Prozesse erarbeiten und beschreiben
  - Prozesse überwachen und verbessern
- Prozessorientierung in der ISO 9001:2015:
  - Die Vorgaben der Norm im Überblick
  - Das Prozessmodell der ISO 9001:2015
  - Verknüpfung von Strategien und Prozesse
  - Die Anforderungen der Norm zur Prozessorientierung
- Aufgaben zur Praxistransfer

### **Methoden:**

Gespräch/Diskussion, Vortrag/Präsentation, Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten.

### **Re-Zertifizierung:**

Das Seminar ist abgestimmt mit den fachlichen Anforderungen für TQM-Experten® des Europäischen Instituts zur Zertifizierung von Managementsystemen und Personal EQ ZERT in Ulm. Es wird als Auffrischungstag für TQM-Beauftragte® und TQM-Manager® anerkannt.

**Zielgruppe:**

QM-Verantwortliche sowie Führungskräfte.

**Termin:**

25.06.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

**Kosten:**

210,00 € bzw. 190,00 € für Mitarbeiter\*innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas.

**Veranstaltungsort:**

Caritasverband für das Bistum Essen e.V.  
Am Porscheplatz 1  
45127 Essen  
[www.caritas-essen.de](http://www.caritas-essen.de)

**Referent(inn)en:**

Elisabeth Trubel

**Ansprechpartner:**

Daniel Holzem ([daniel.holzem@caritas-essen.de](mailto:daniel.holzem@caritas-essen.de), +49 (201) 81028518)

**Veranstalter:**

Caritasverband für das Bistum Essen e.V. Geschäftsstelle

**Veranstaltungsnummer:**

04.002.25