

Online overview ISO 9001:2015 Kvalitetsledelse

Niels Madelung

Tlf.: 4121 8304

E-mail: nm@ds.dk

Online kursusdeltagelse via Microsoft Teams

Du deltager via MS Teams-programmet eller via internettet. Når du er kommet ind i Microsoft Teams, har du bl.a. adgang til følgende ikoner:



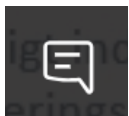
Her vil du kunne se deltagerlisten i højre side af skærmen



Dit eget kamera slås til og fra på dette ikon



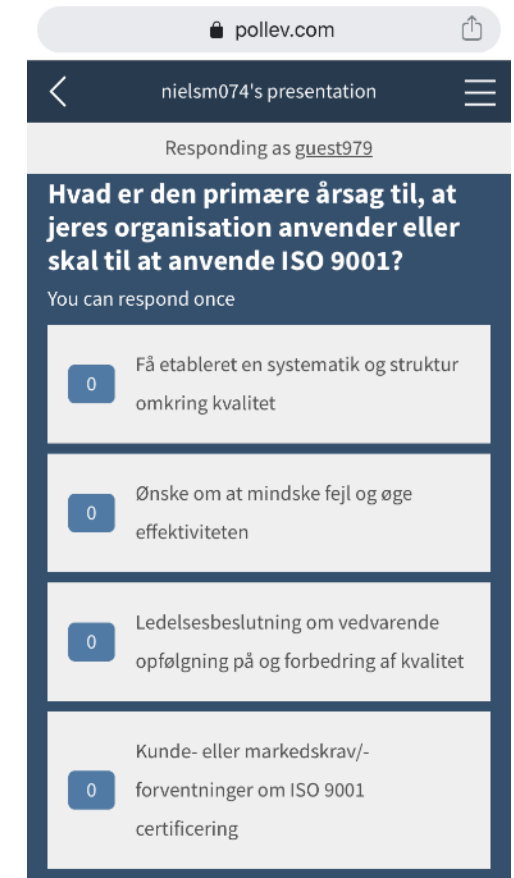
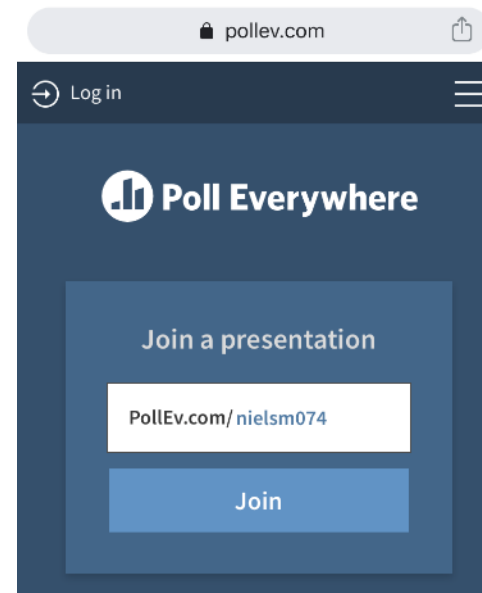
Sørg for at mikrofonen er slået fra under kurset



Har du spørgsmål eller kommentarer, kan du skrive dem i chatboksen

"Quiz"

- Vi stiller nogle små testspørgsmål undervejs og til det bruger vi Poll Everywhere. Du deltager helt anonymt.
- Benyt din telefon, scan QR coden nedenfor eller åben en browser og indtast pollev.com/nielsm074.
- Indtast dit navn (valgfrit) og join.
- I takt med vi kommer til spørgsmålene vil de blive vist på skærmen og på din telefon.



Programmet for de næste 2½ time.

- Introduktion kursusform, MS Teams og Poll Everywhere
- Grundlæggende information
- Introduktion til ISO 9001 indhold om:
 - Rammer og vilkår, interessenter og roller og ansvar
- Pause
- Introduktion til ISO 9001 indhold om:
 - Risikobaseret tilgang, målsætning, dokumenthierarki og forventningsstyring
- Introduktion til ISO 9001 indhold om:
 - Måling af resultater, intern audit og ledelsens evaluering
- Hvad skal der til for at skabe succes?
- Tak for i dag

Formfrihed
Kvalitetspolitik
Kundetilfredshed
Procestilgang
Kundefokus
Kvalitetsmål
Risici
ISO 9001:2015
Kvalitetsstyring
Evidensbaseret
Løbende forbedring
Muligheder
Kompetenceledelse
Forretningsprocesser

Hvad er den primære årsag til, at jeres organisation anvender eller skal til at anvende ISO 9001?





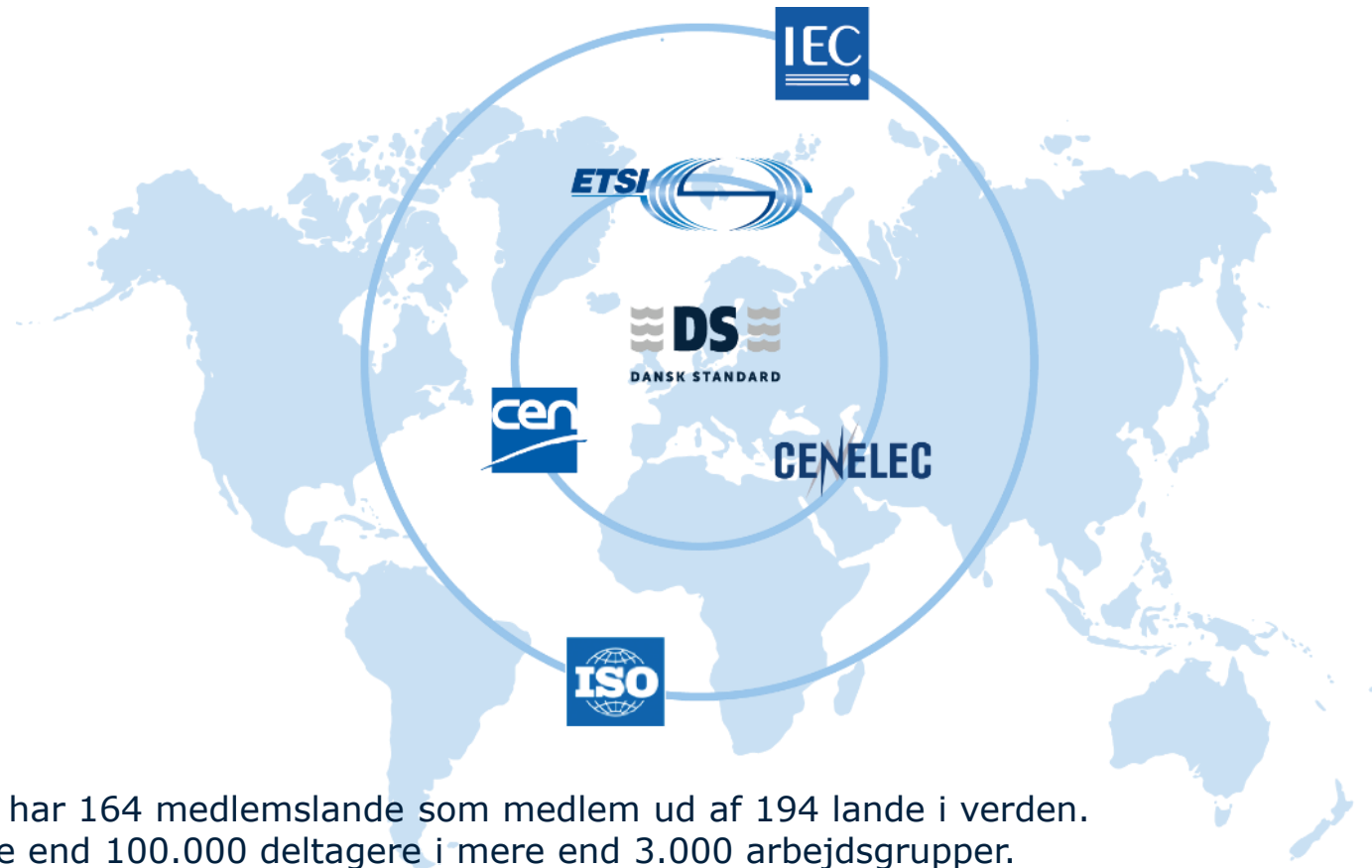
Dansk Standard – en vigtig del af dansk erhvervsliv

- Danmarks officielle standardiseringsorganisation
- Grundlagt i 1926
- Erhvervsdrivende fond
- 160 medarbejdere i København og Løgstør
- Erhvervspolitisk partnerskab med Erhvervsministeriet

Miljømærkning
Danmark



National, europæisk og international standardisering



ISO har 164 medlemslande som medlem ud af 194 lande i verden.
Mere end 100.000 deltagere i mere end 3.000 arbejdsgrupper.

ISO 9001:2015 - Kvalitetsledelse

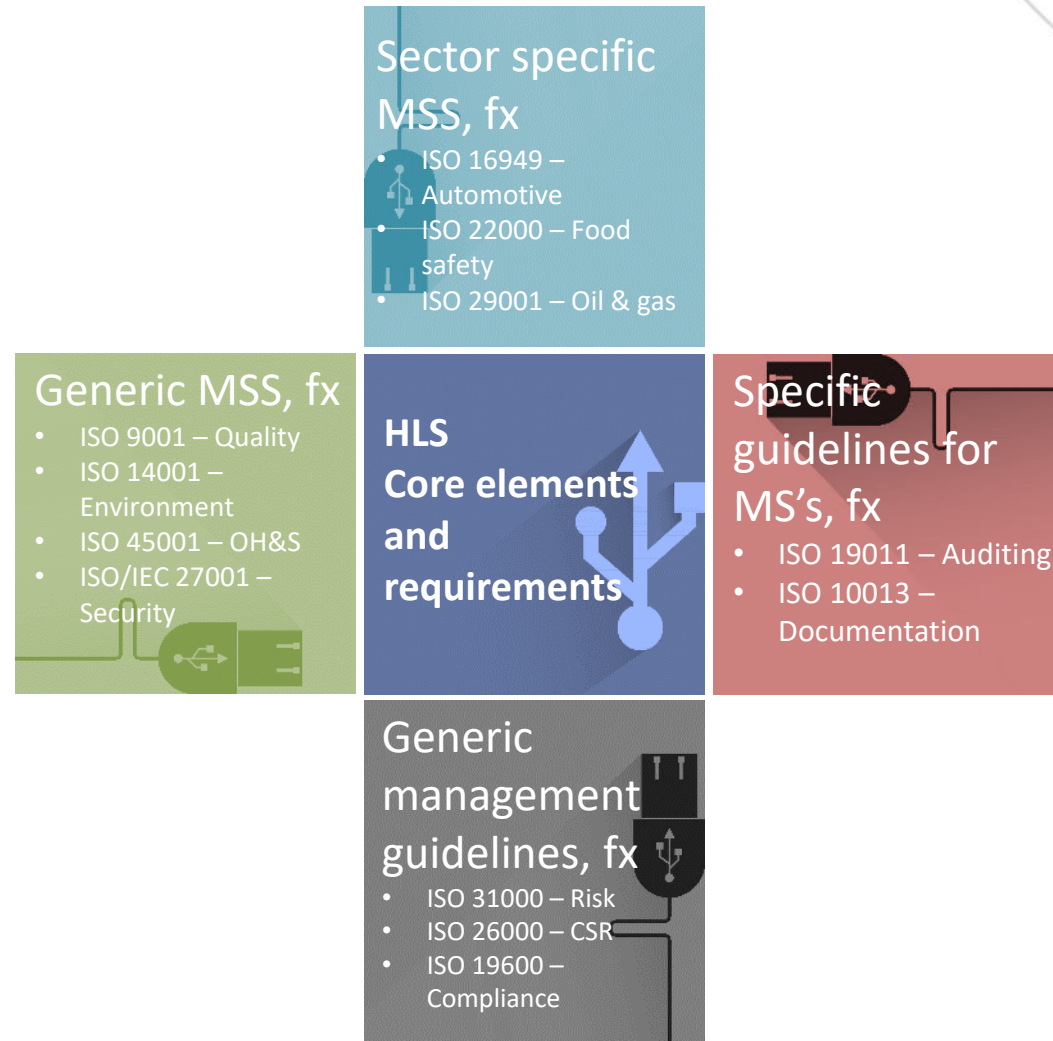
Grundlæggende

High Level Structure (HLS)

- samme sprog og struktur

HLS ("Højniveaustruktur")

- Organisationens rammer og vilkår
- Lederskab
- Planlægning
- Støtteaktiviteter og -funktioner
- Drift
- Præstationsevaluering
- Forbedring



ISO 9001 Standard for kvalitetsledelse

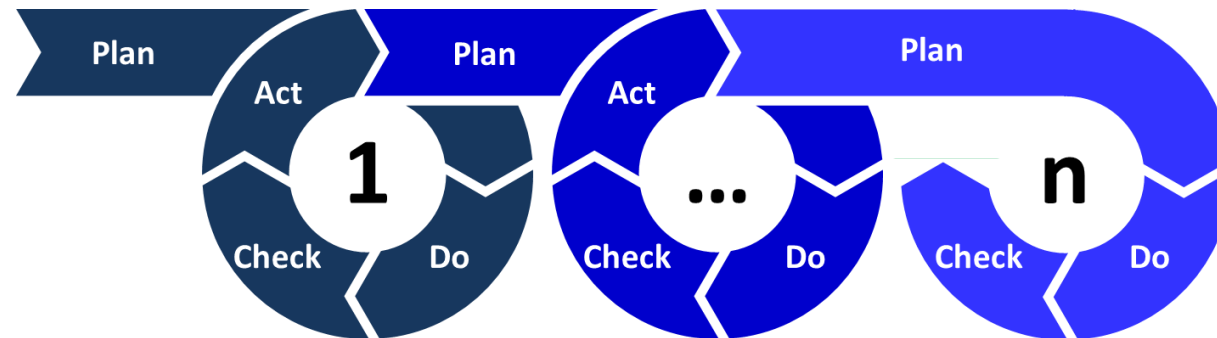
Opnå, bibeholde og styrke evnen til konsekvent at levere produkter og ydelser, der opfylder kundernes, organisationens og lovgivningens krav – og mål.

“the totality of features and characteristics of a product or service that bears its *ability* to satisfy stated or *implied* needs.”

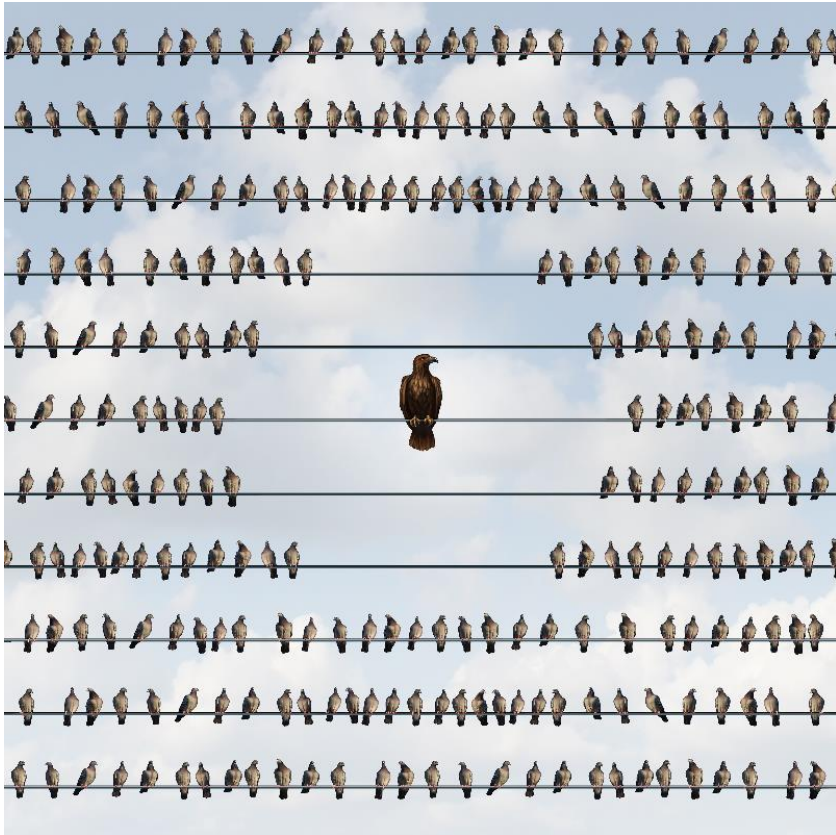
BusinessDirectory.com



PDCA – Løbende forbedring af processer og produkter



Risiko og muligheder - høge spiser mindre fugle



- Jo flere fugle, jo mindre sandsynlighed
- Jo flere fugle, jo større mulighed for at overleve

Hvad mener virksomhederne om ISO 9001?

Dansk Standard spurgte i 2015 og igen i 2020 virksomheder om værdien af ISO 9001:

ISO 9001 har i nogen eller høj grad...

... styrket virksomhedens konkurrenceevne.

64% 68%

... forbedret kvalitet i produkter og services.

78% 81%

De adspurgte virksomheder har i nogen eller høj grad oplevet...

... reduktion i kundereklamationer

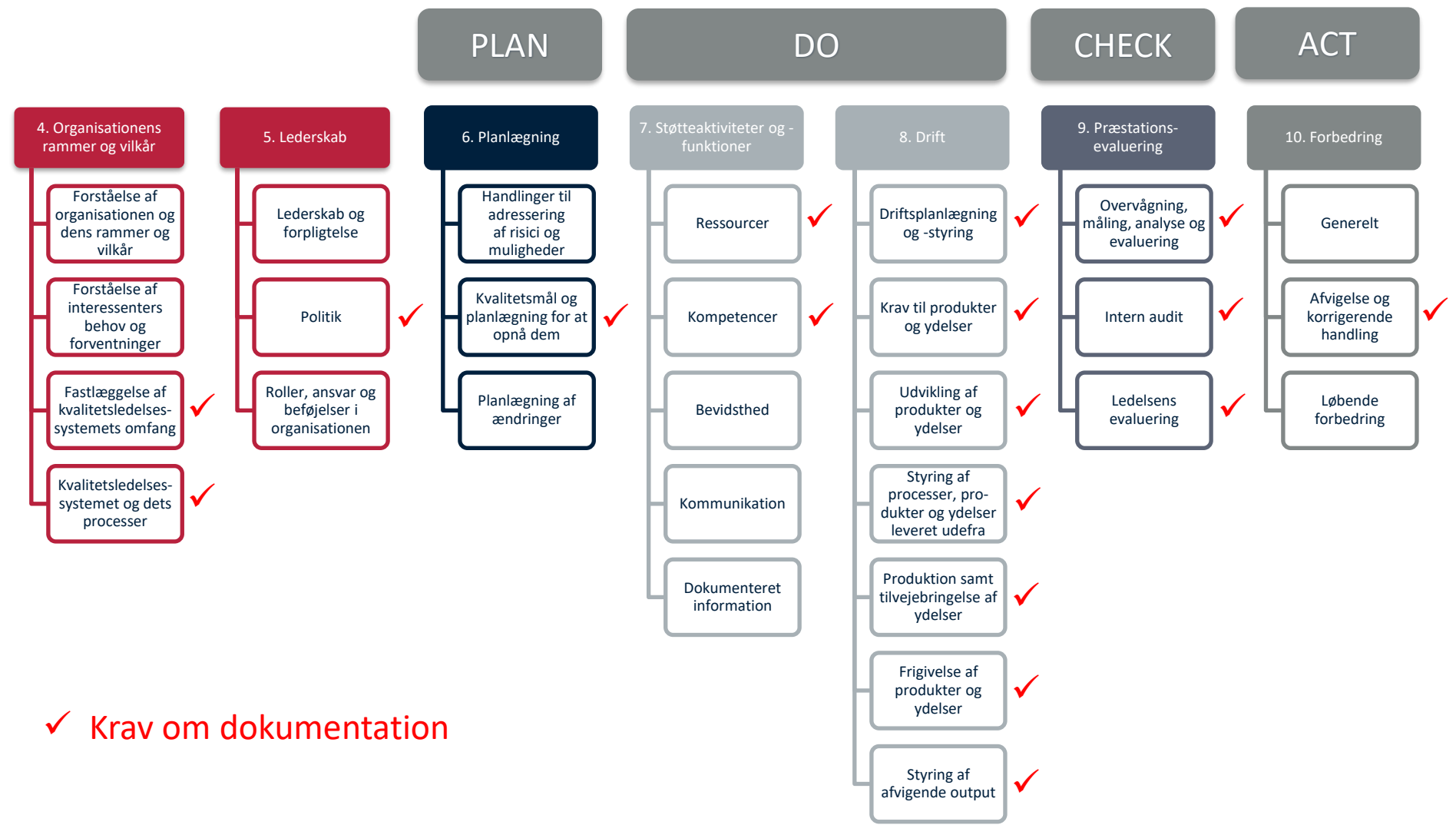
60% 64%

... bedre styring af de interne arbejdsprocesser i virksomheden.

85% 92%

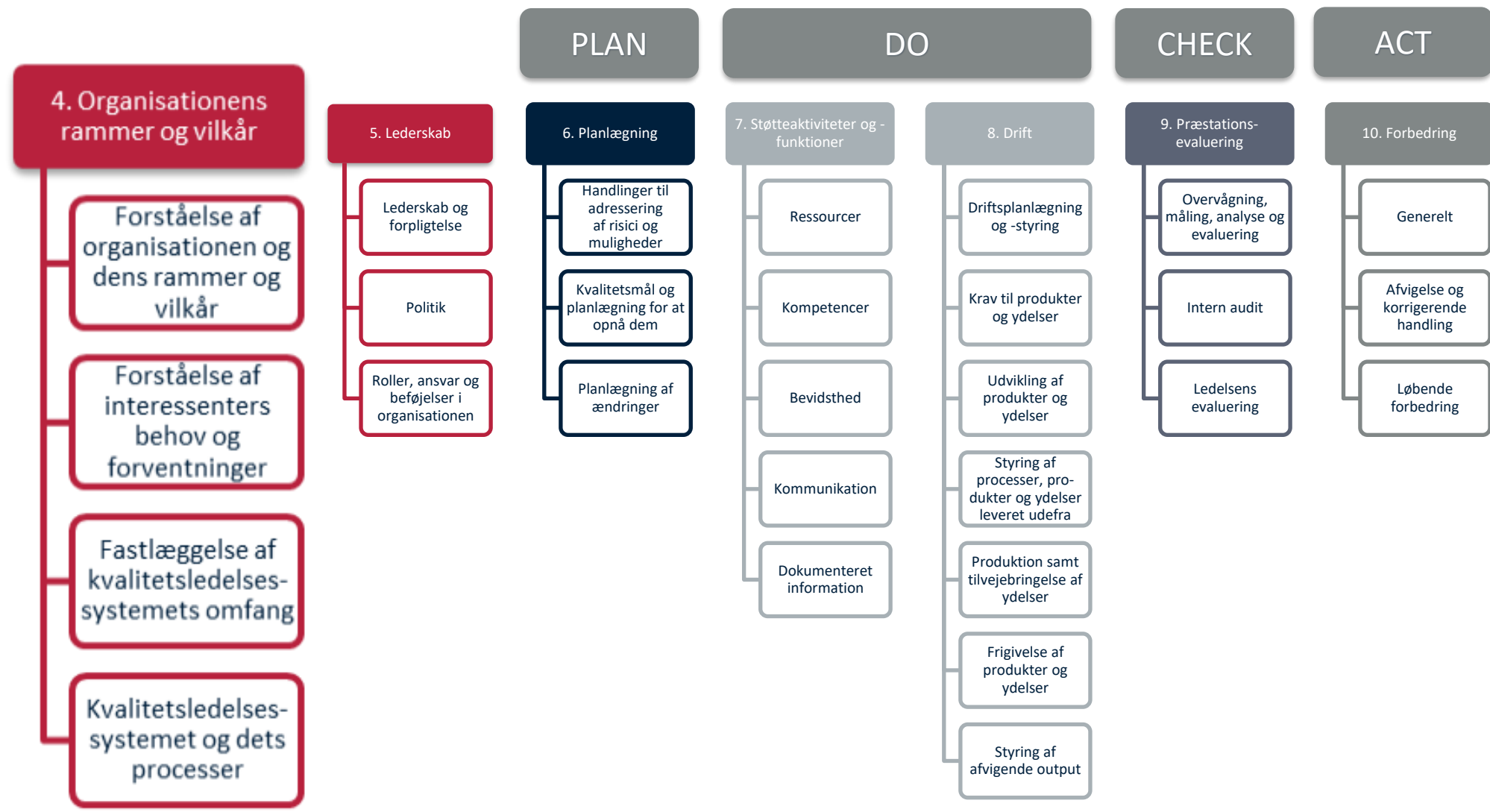
ISO 9001:2015 Indhold

ISO 9001:2015 krav

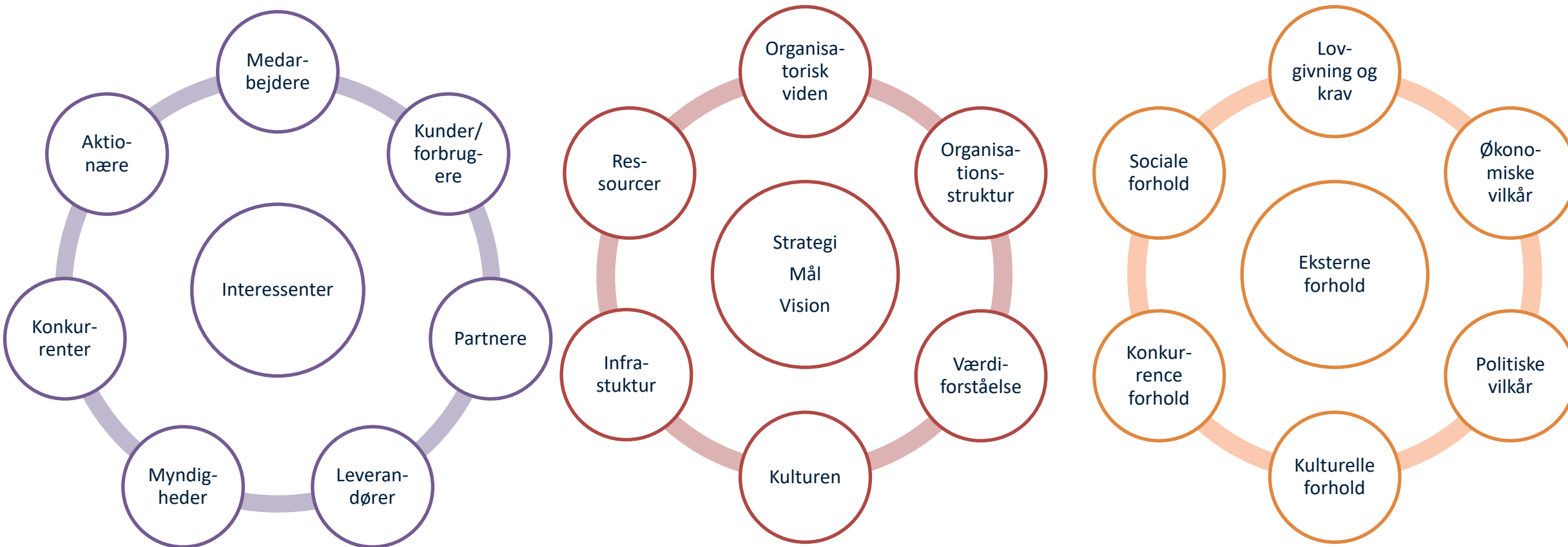


✓ Krav om dokumentation

ISO 9001:2015 indhold



Organisations rammer og vilkår



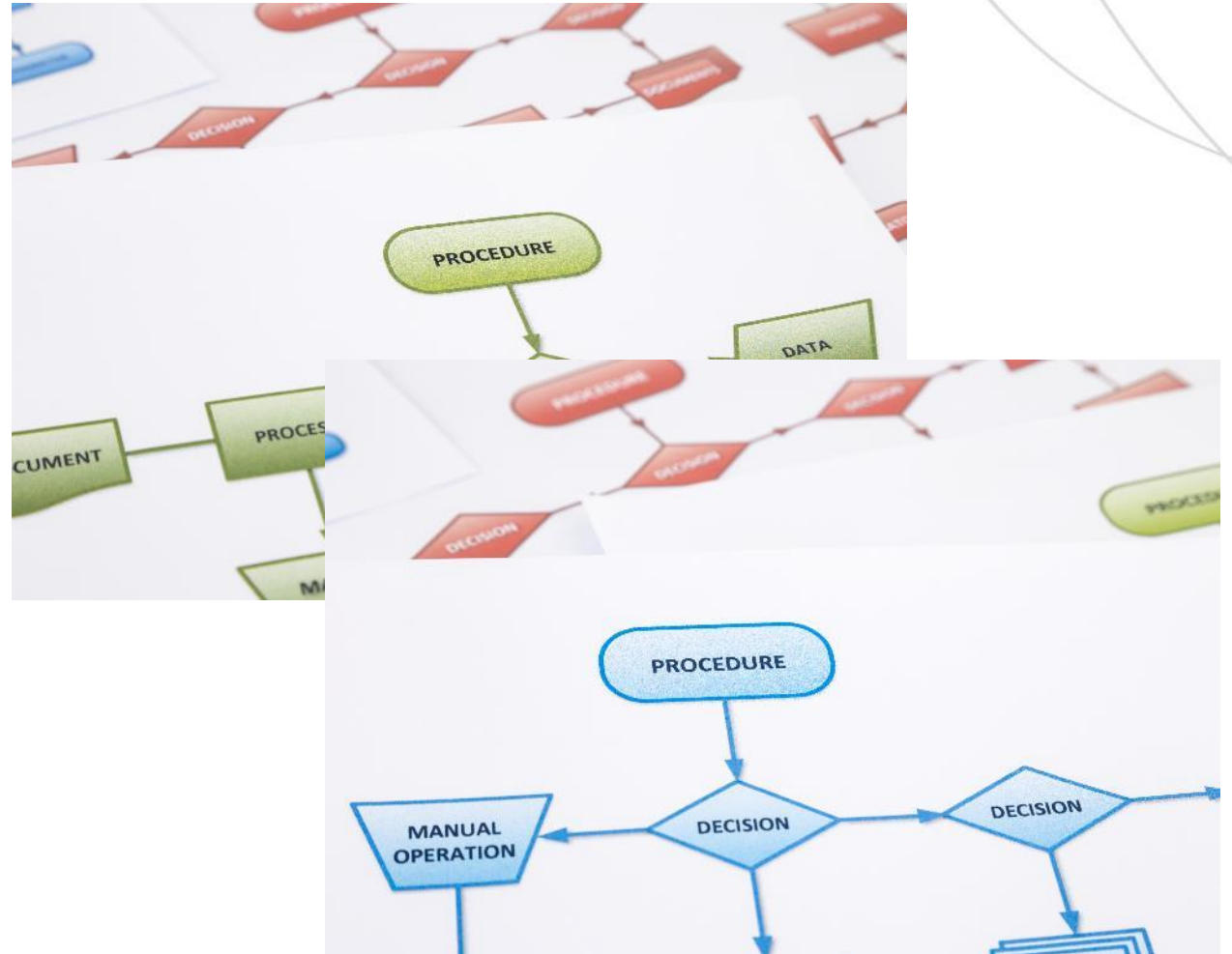
Fastlæggelse af kvalitetsledelsessystemets omfang



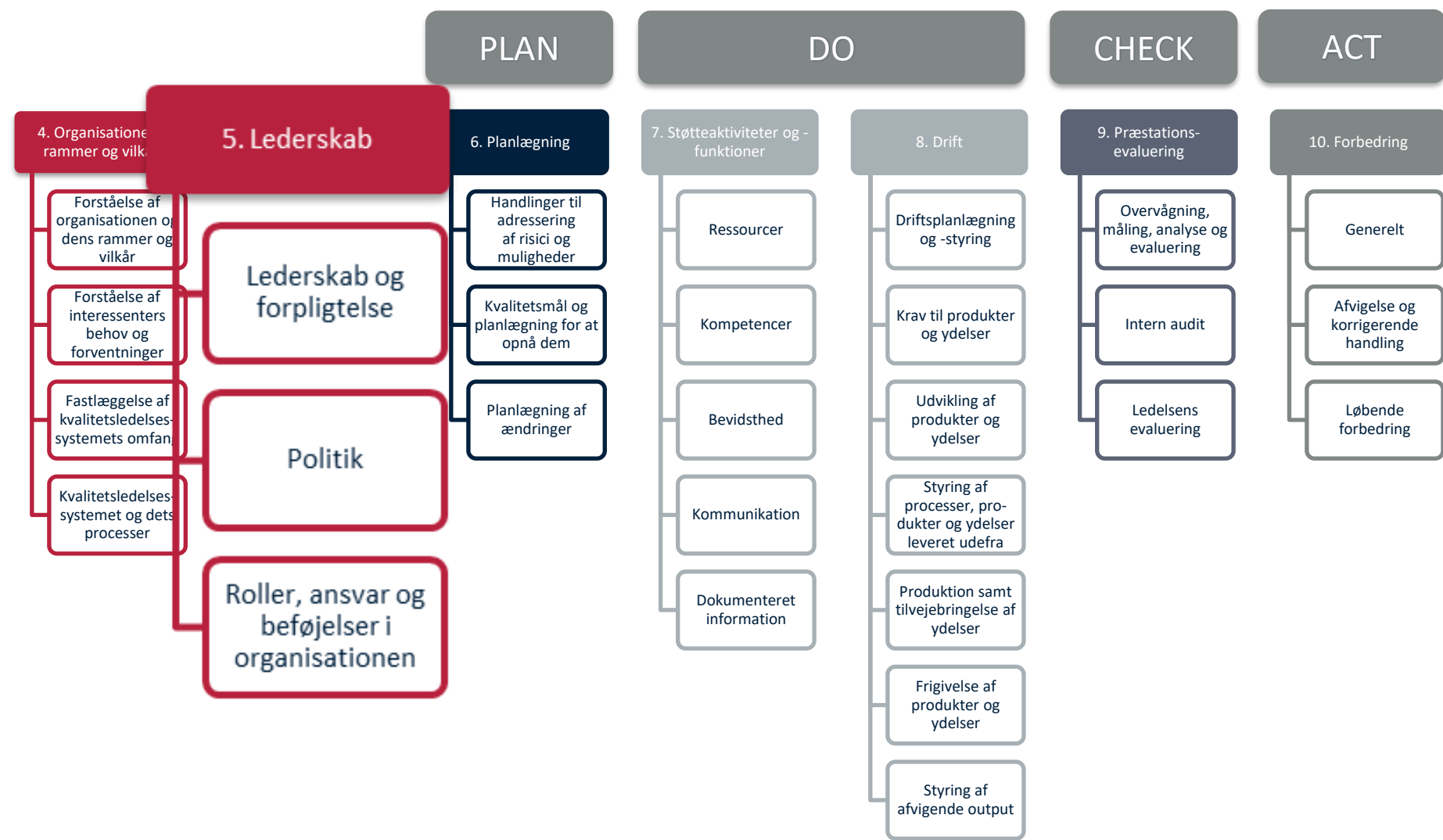
Processer

Man kan vælge at opdele i

- ledelses-
- kerne- og
- støtteprocesser.



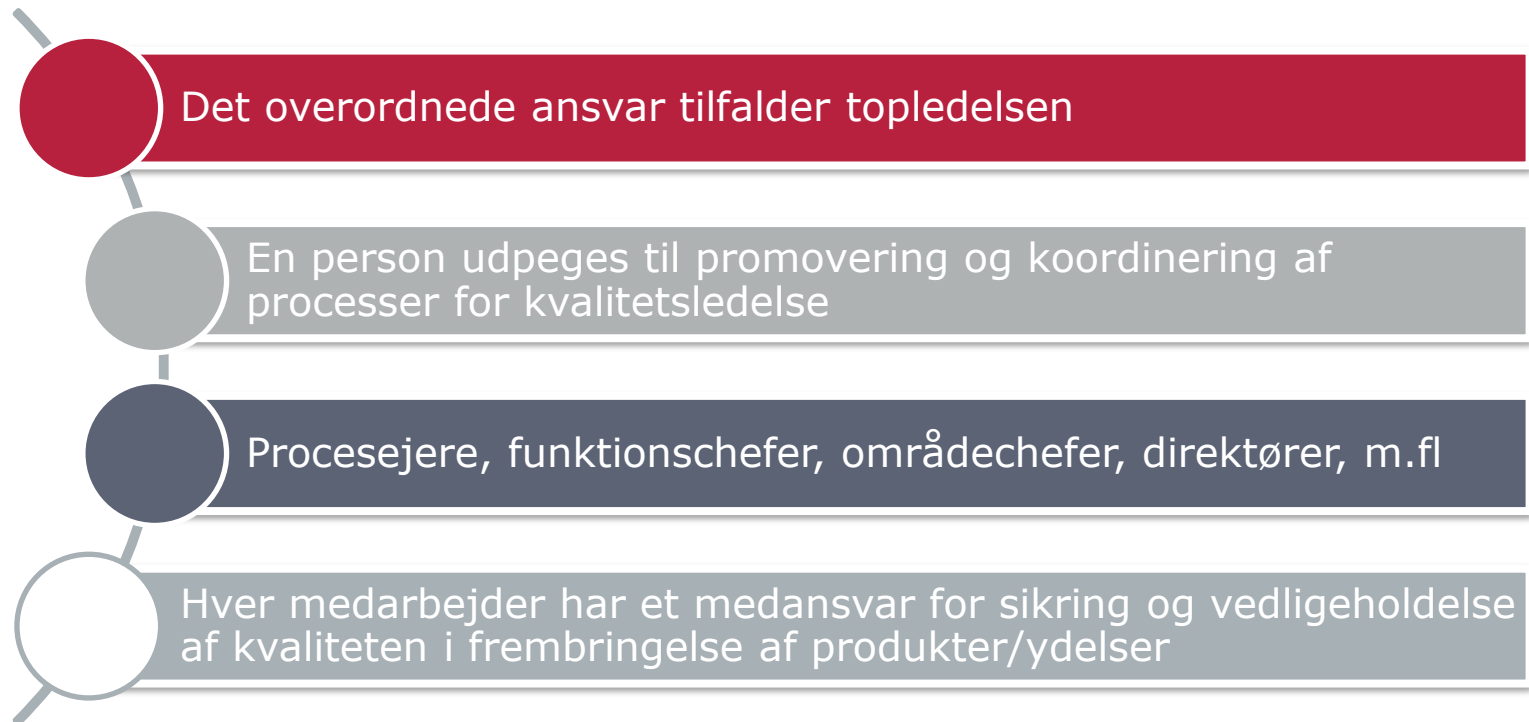
ISO 9001:2015 indhold



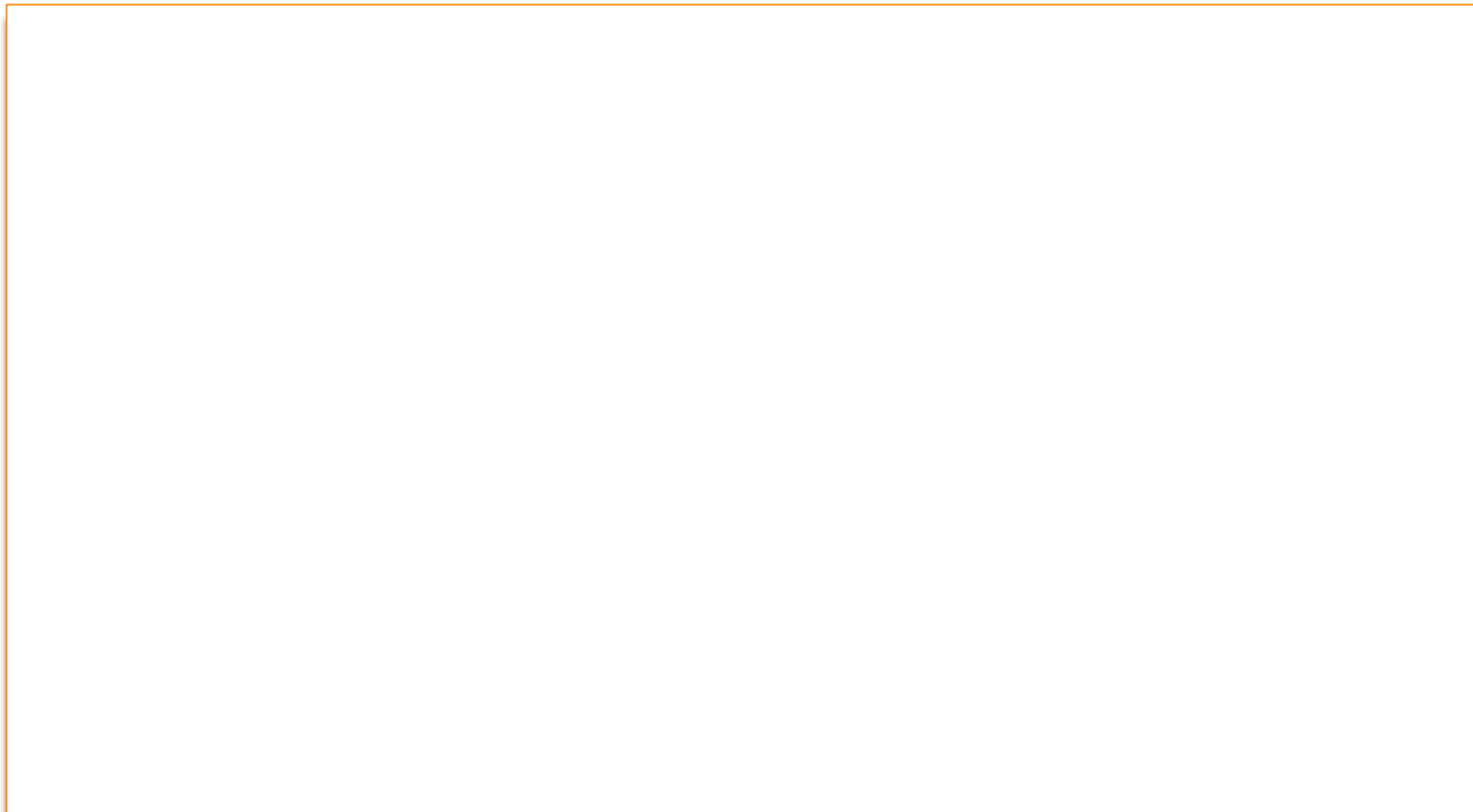
Topledelsen - 360° ansvar



Roller og ansvar



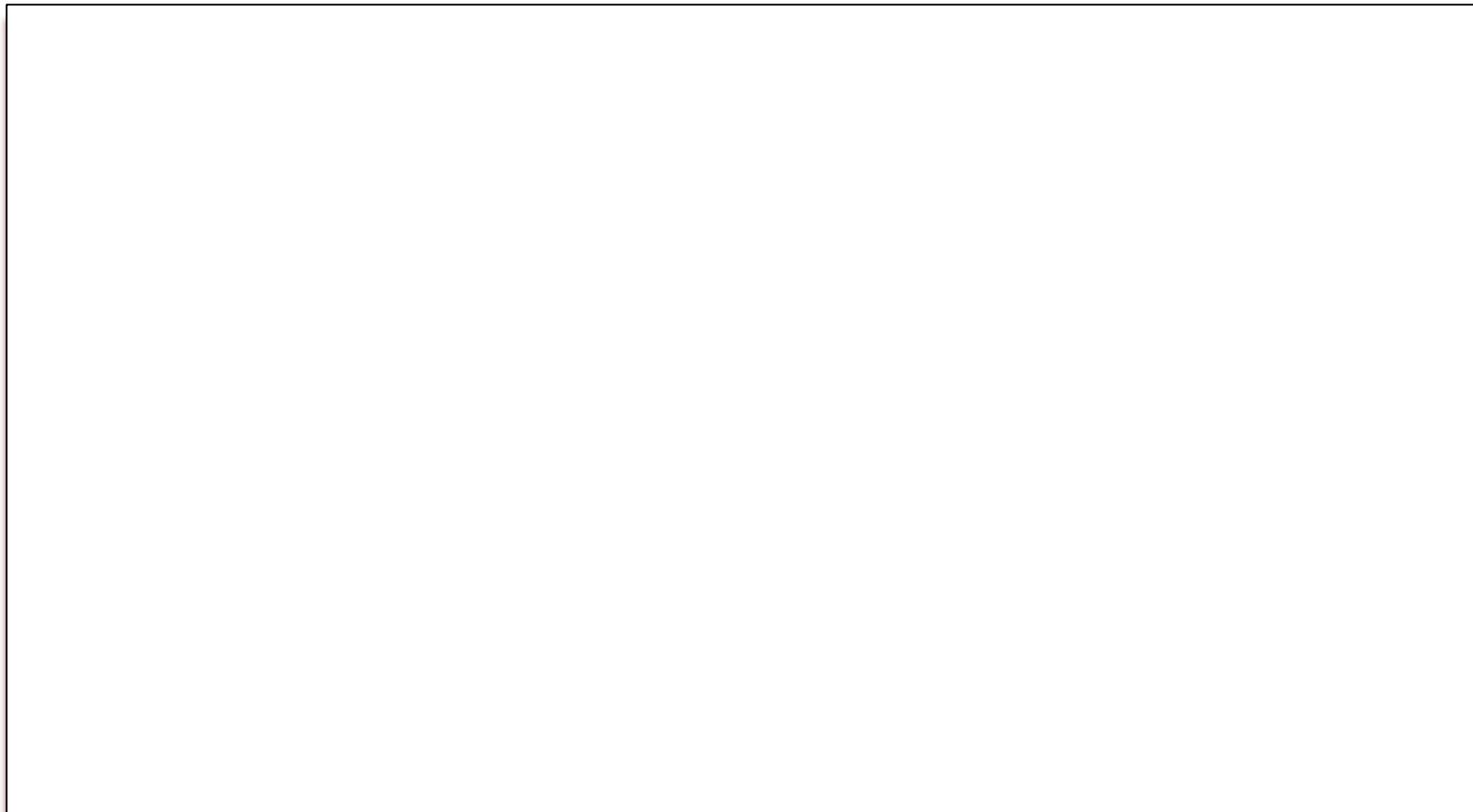
Hvorfor er interessentanalysen vigtig ved implementering af et kvalitetsledelsessystem?



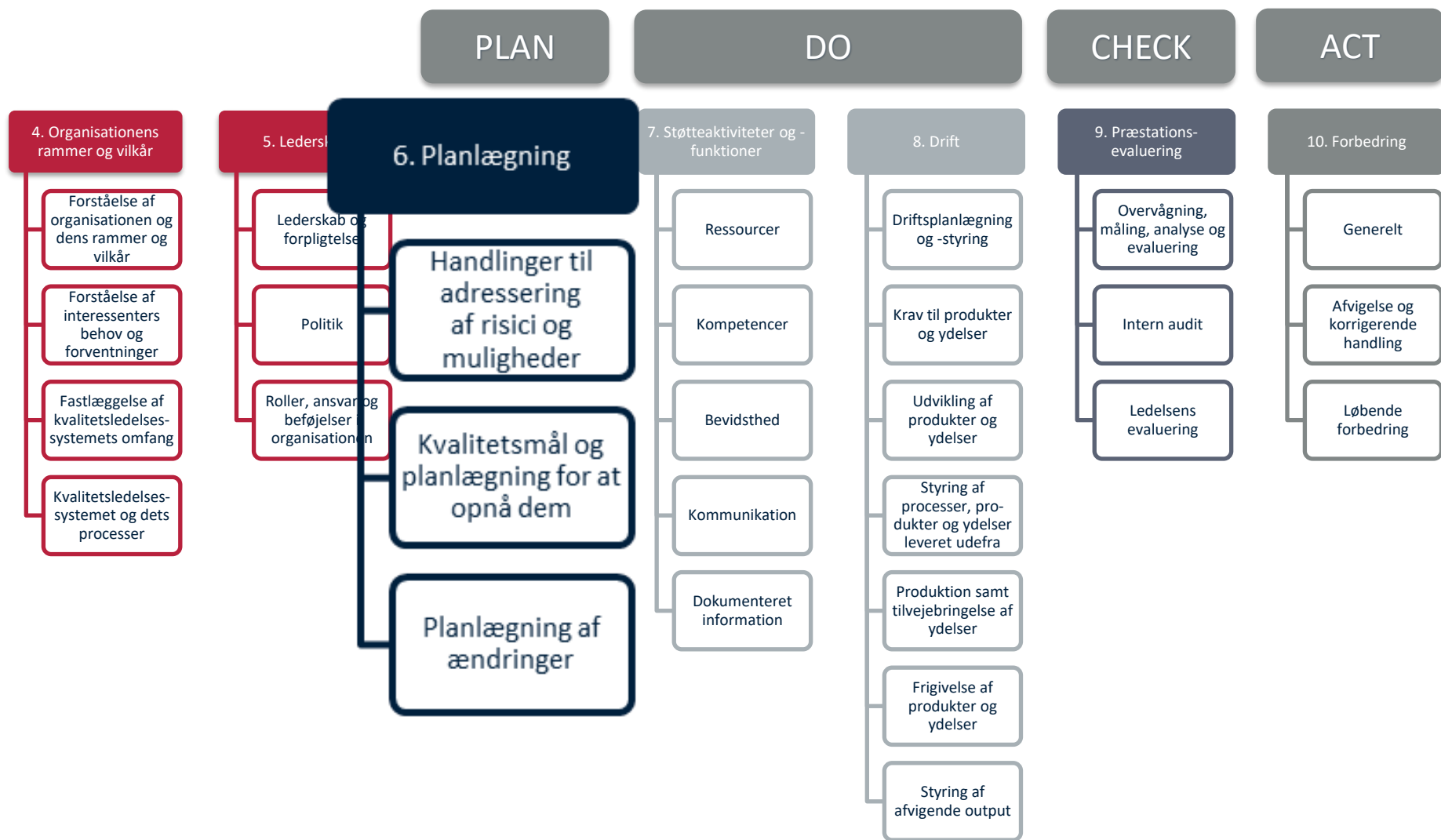


Pause

Hvad er ledelsens unikke opgave ved implementering af kvalitetsledelse?

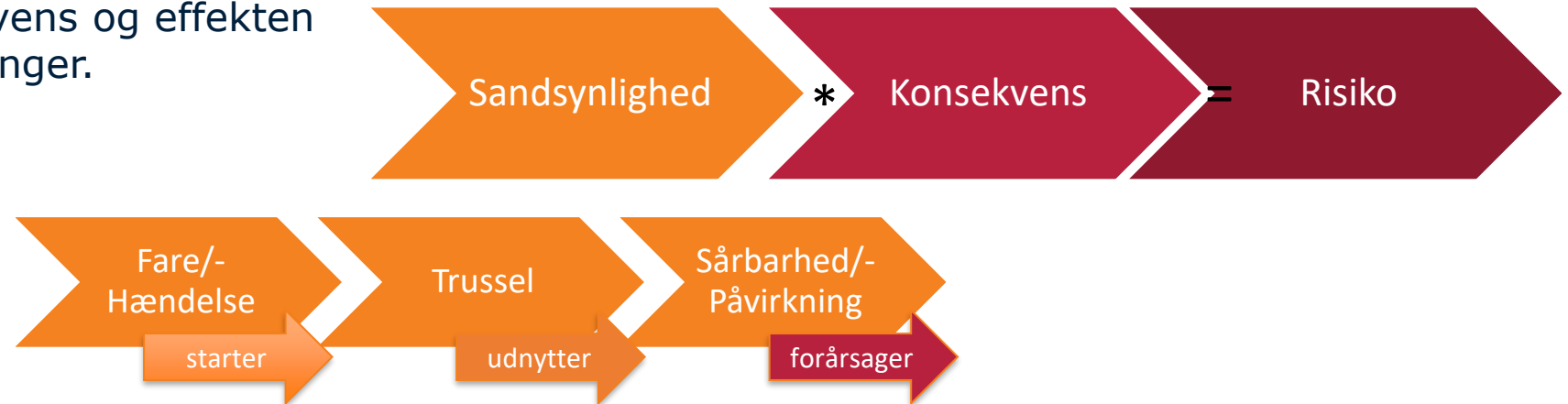


ISO 9001:2015 indhold

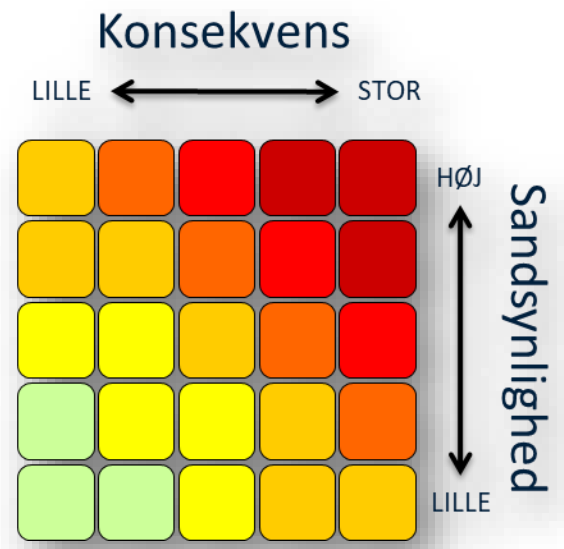


Hvad er risiko?

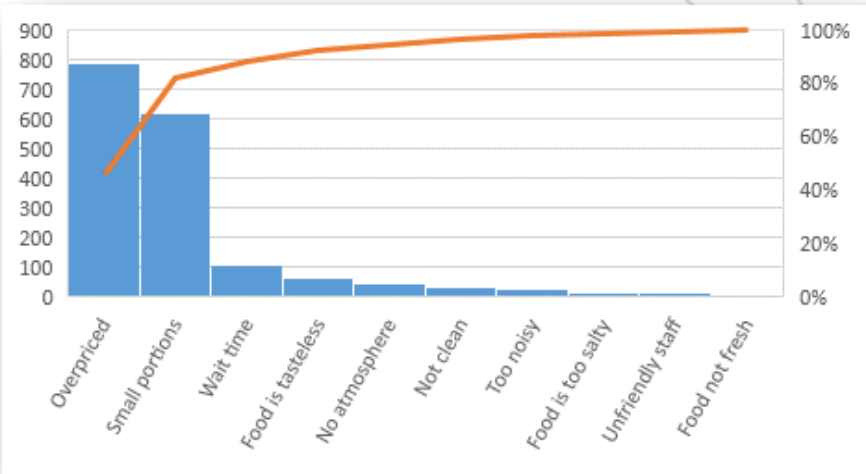
- Effekten af usikkerheden på opnåelse af mål, fx finansielle, sikkerhed-, miljø- eller kvalitetsmæssige.
- Risiko måles ud fra hvor stor sandsynligheden er for, at en trussel forårsager en konsekvens og effekten af denne på målsætninger.



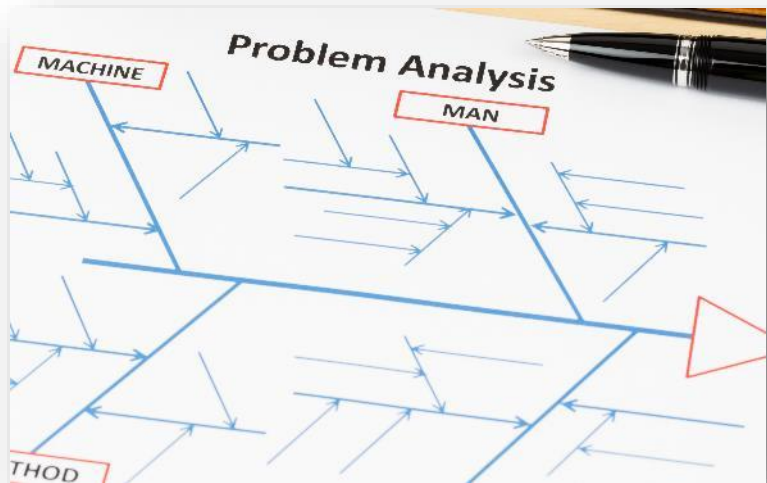
Heatmap



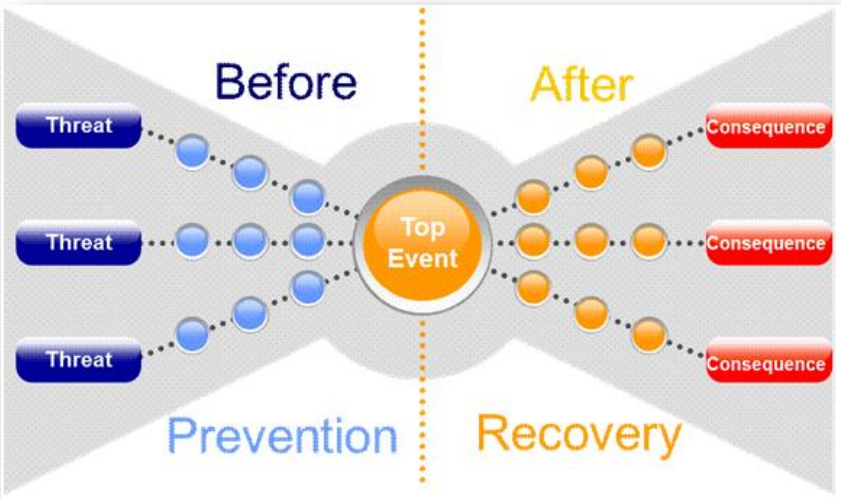
Pareto



Fishbone



Bow tie

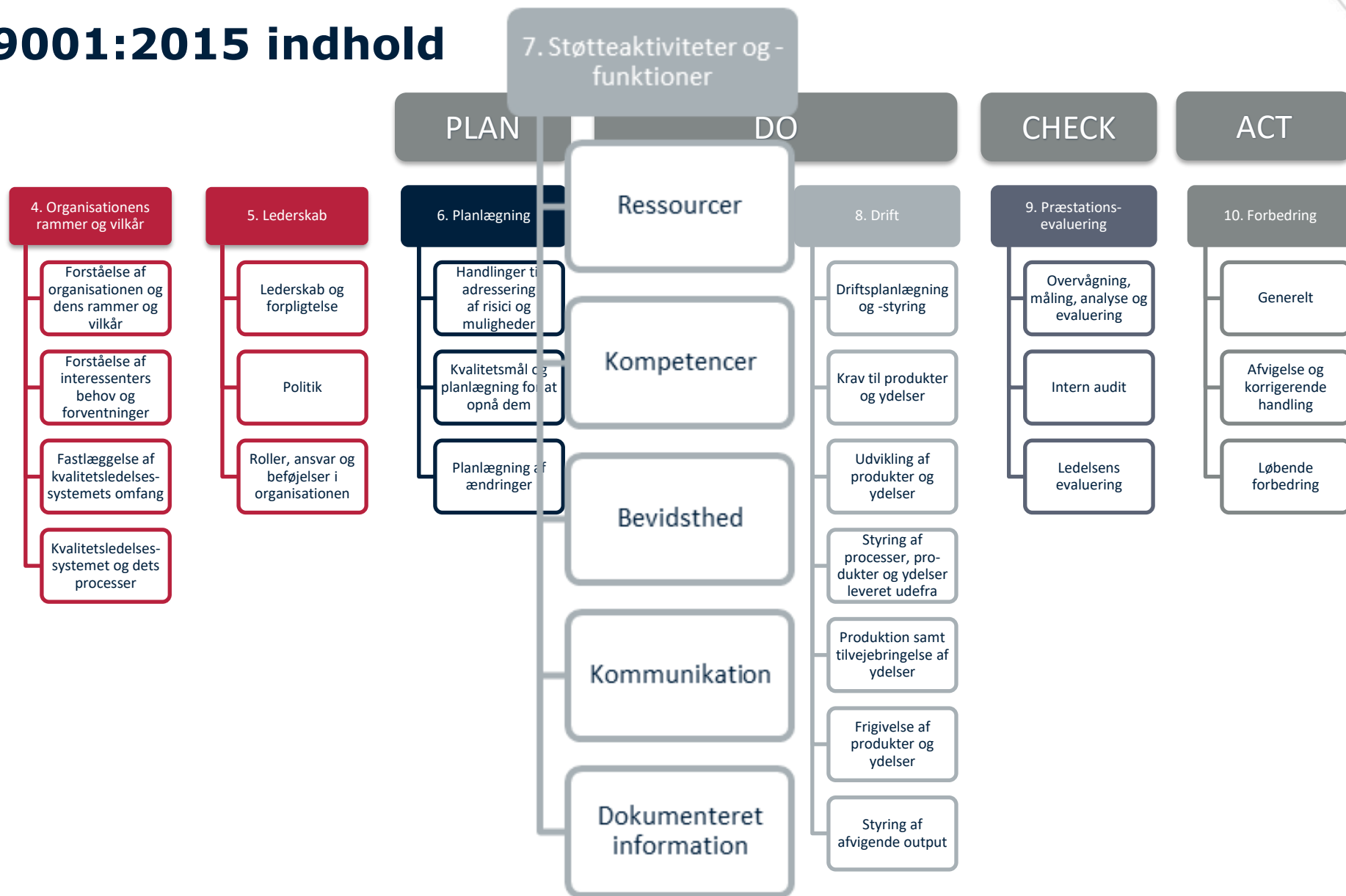


Hvilke mål sætter vi os?



S	Specifikt	Målene beskrives præcist og er synlige
M	Målbart	Mål skal kunne tælles/måles
A	Ambitiøst	Mål skal forankres i organisationen
R	Relevant	Mål skal være væsentlige og relevante for forretningen
T	Tidsbestemt	Deadline og plan for evaluering og forbedring

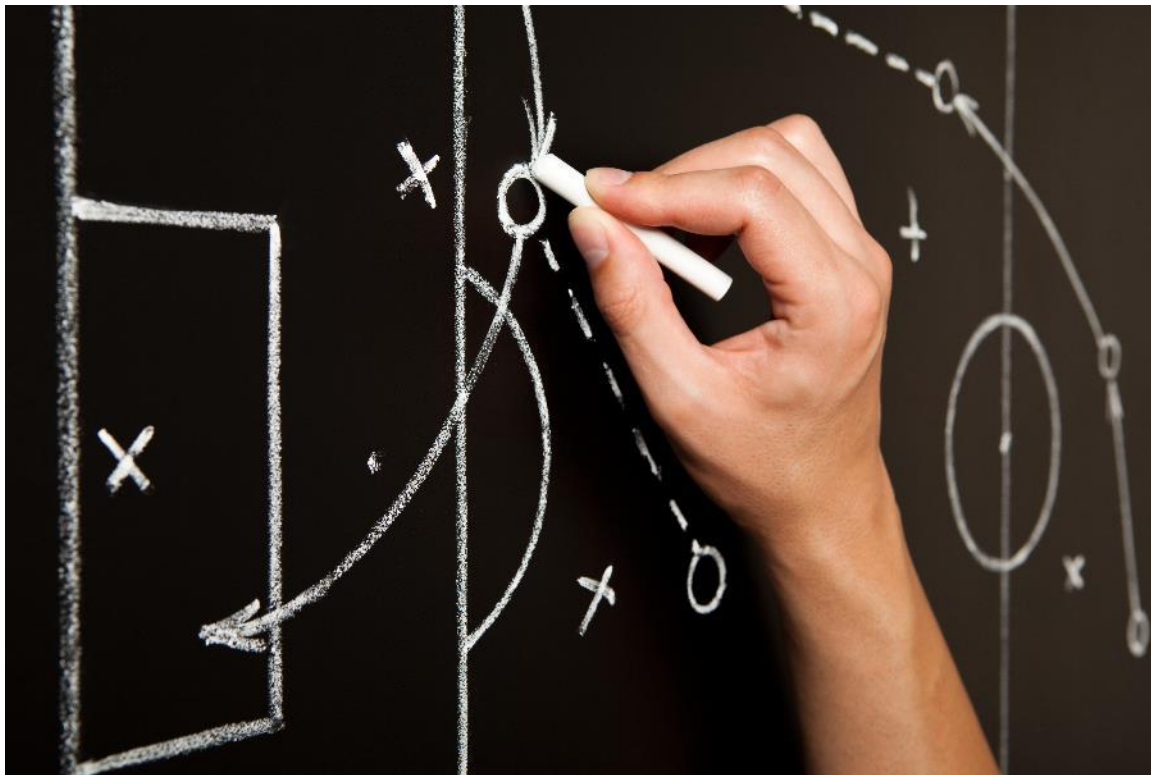
ISO 9001:2015 indhold



Ressourcer - Kompetencer – Bevidsthed - Kommunikation



Roller og ansvar



R (Responsible): Er ansvarlig for at opgaven udføres

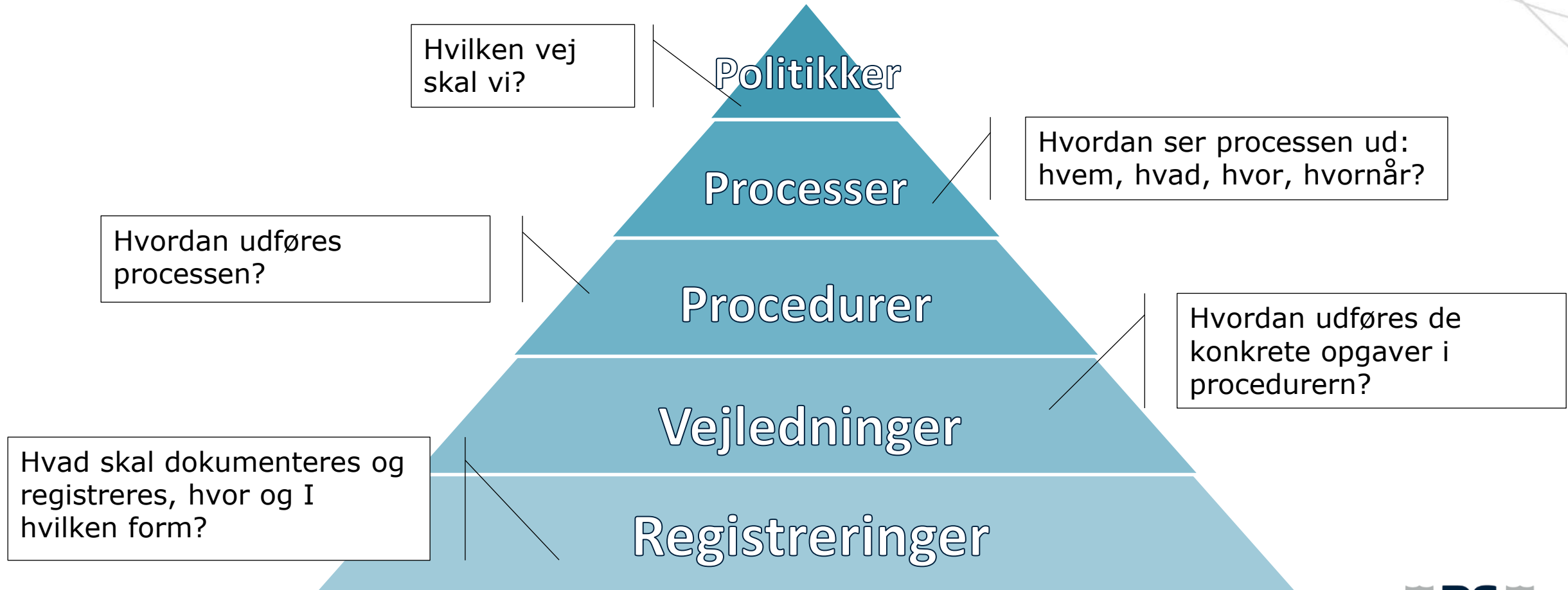
A (Accountable): Kan træffe beslutninger og står til regnskab for opgaven

S (Supportive): Hjælper og supporterer opgaven

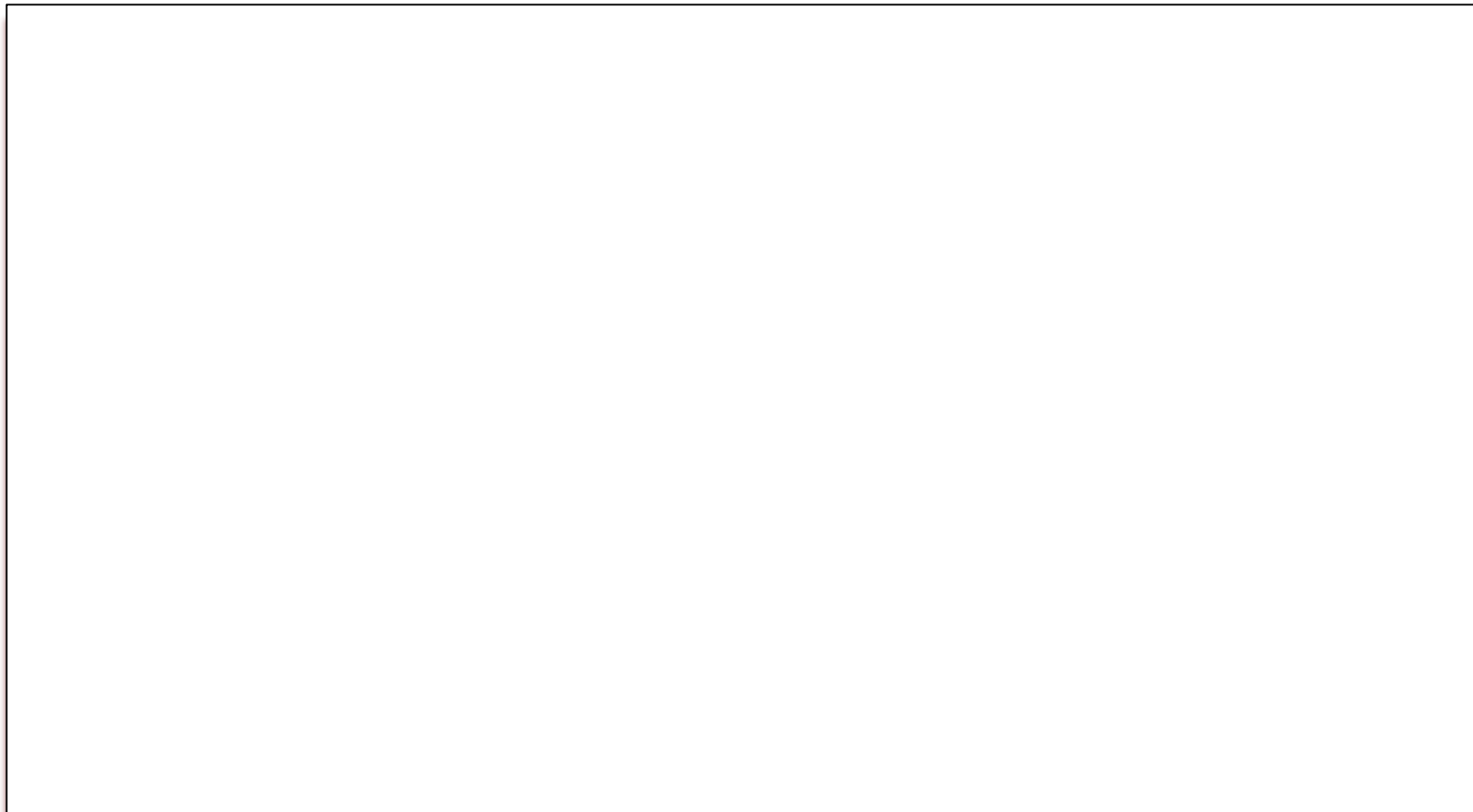
C (Consulted): Har vigtig information og bør derfor konsulteres under udførelsen

I (Informed): Skal holdes informeret og er formentlig afhængig af opgavens udfald

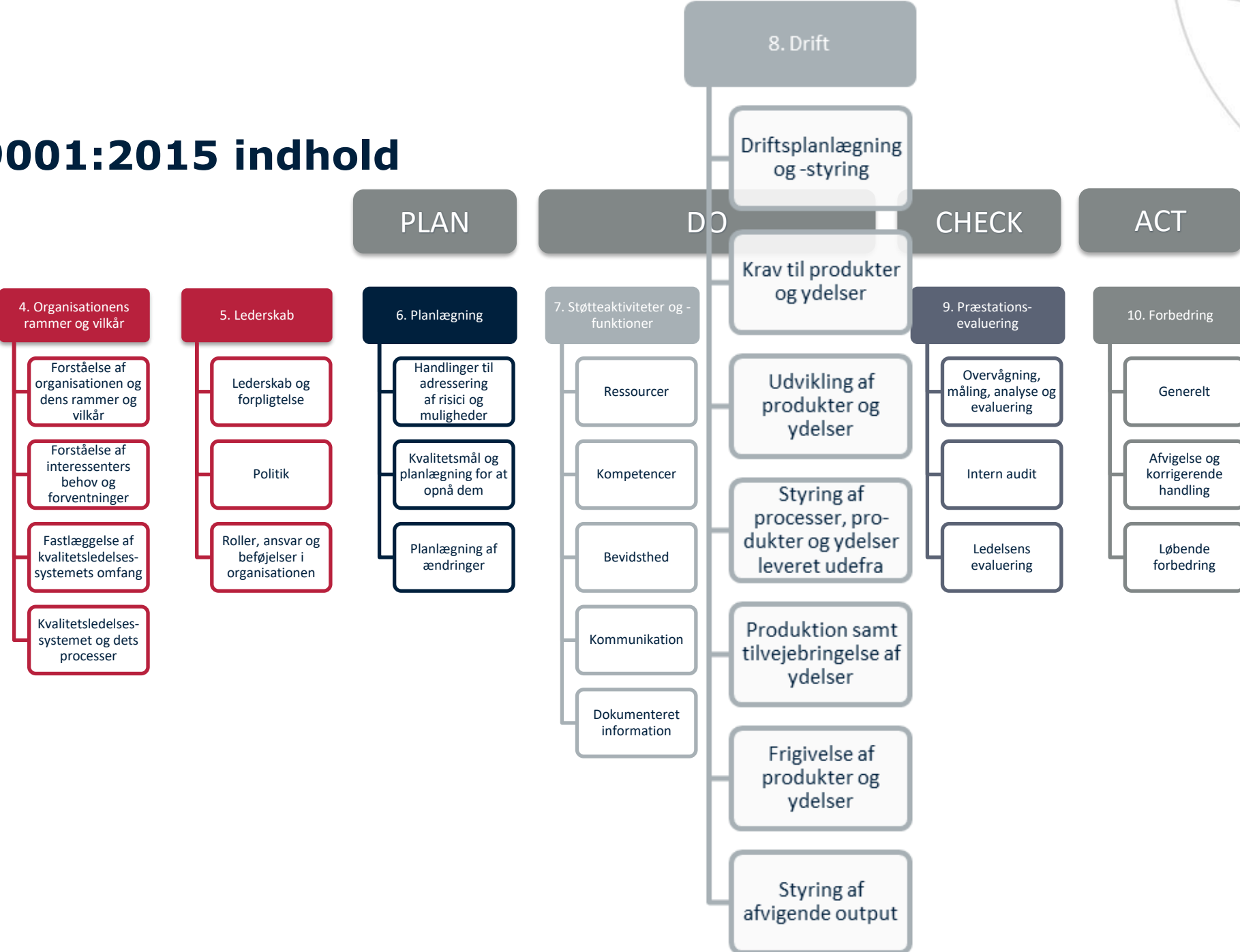
Dokumenthierarki



Ifølge ISO 9001:2015 skal beslutninger træffes på basis af?



ISO 9001:2015 indhold



Krav til produkter og ydelser



What the business people originally had in mind



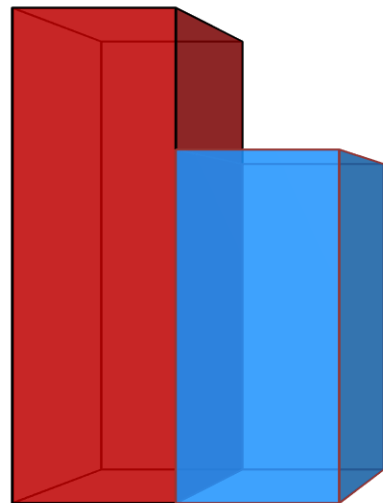
How the product was described in the specifications document



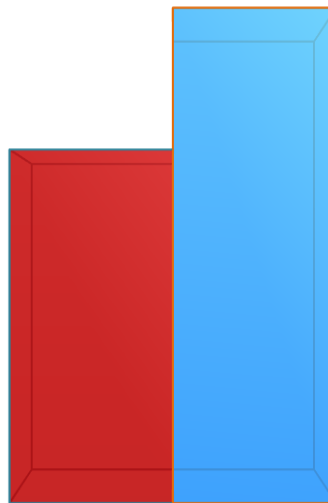
How the final product looked like

Forventning og indfrielse

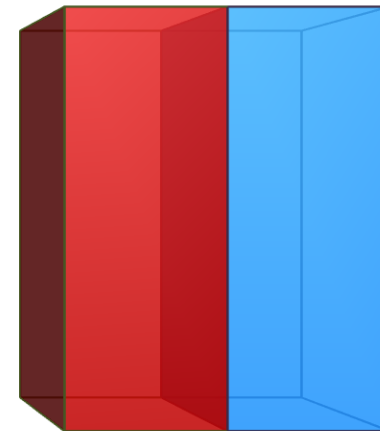
Forventningstab



Indfrielsestab



Vished



Kunden/Borger



Leverandøren/Organisation

Styring af processer, produkter og ydelser leveret udefra



Sikre, at processer, produkter og ydelser leveret udefra, opfylder kravene.

Fastlægge, hvilken styring der skal anvendes for processer, produkter og ydelser leveret udefra.

Produktion samt tilvejebringelse af ydelser

- Dokumentation der beskriver de produkter, der skal produceres, de ydelser der skal tilvejebringes, eller de aktiviteter der skal udføres samt de resultater, der skal nås
- Overvågnings- og måleaktiviteter på for at verificere, at kriterier for styring af processer eller output samt kriterier for godkendelser af produkter og ydelser er opfyldt



Frigivelse af produkter og ydelser

Foranstaltninger på relevante stadier for at verificere at krav til produkter og ydelser er opfyldt før de leveres/overdrages - med mindre godkendt af kunden.

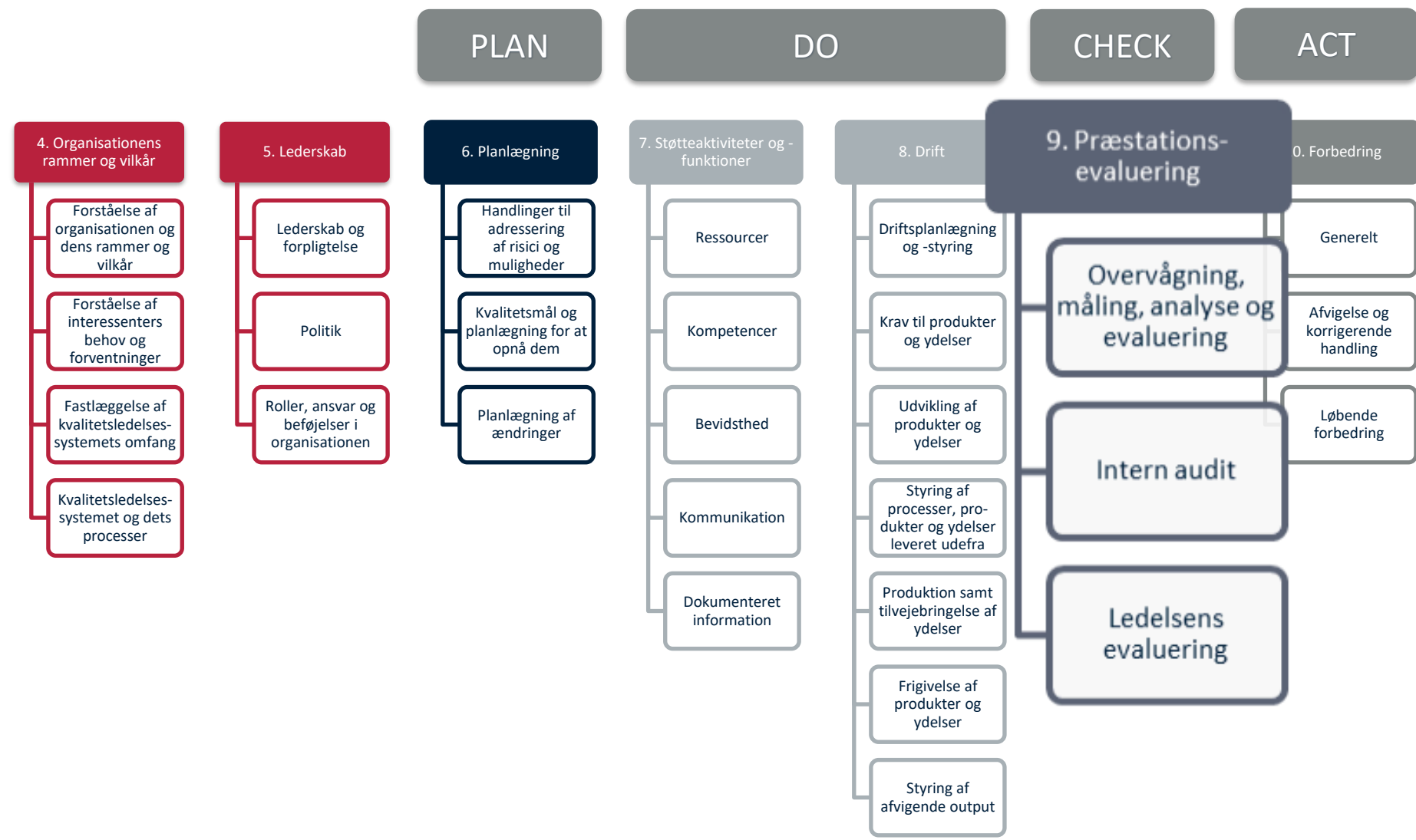
Opbevare dokumentation for leverancer, inkl. godkendelseskriterier



Hvilket krav stiller ISO 9001:2015 til risiko og muligheder?



ISO 9001:2015 indhold



Overvågning, måling, analyse og evaluering

Kvalitetsledelsessystemets præstation og effektivitet skal evalueres løbende og relevante resultater gemmes.

Beslut og beskriv:

- Hvad der skal måles, hvordan og hvor ofte
- Hvornår resultaterne skal analyseres
- Hvordan resultaterne anvendes og gemmes



Kundetilfredshed



- Organisationen skal overvåge kunders opfattelse af, i hvilken grad deres behov og forventninger er blevet opfyldt.
- Organisationen skal fastlægge metoderne til at opnå, overvåge og gennemgå denne information.

Internt audit

Auditering med faste intervaller for at sikre:

Efterlevelse af
egne og
standardens
krav

Effektivitet i
implemen-
tering og
anvendelse af
systemet

Programmet for interne audits skal omfatte:

En PDCA-
model

Audit-
kriterier og
anvendelses-
område

Roller til
sikring af
objektivitet
og
uafhængig-
hed

Proces for
rapportering
til ledelsen

Dokumenta-
tion af
program og
resultater

Hvad er en audit...



ISO 19011:2012 definerer en audit som....

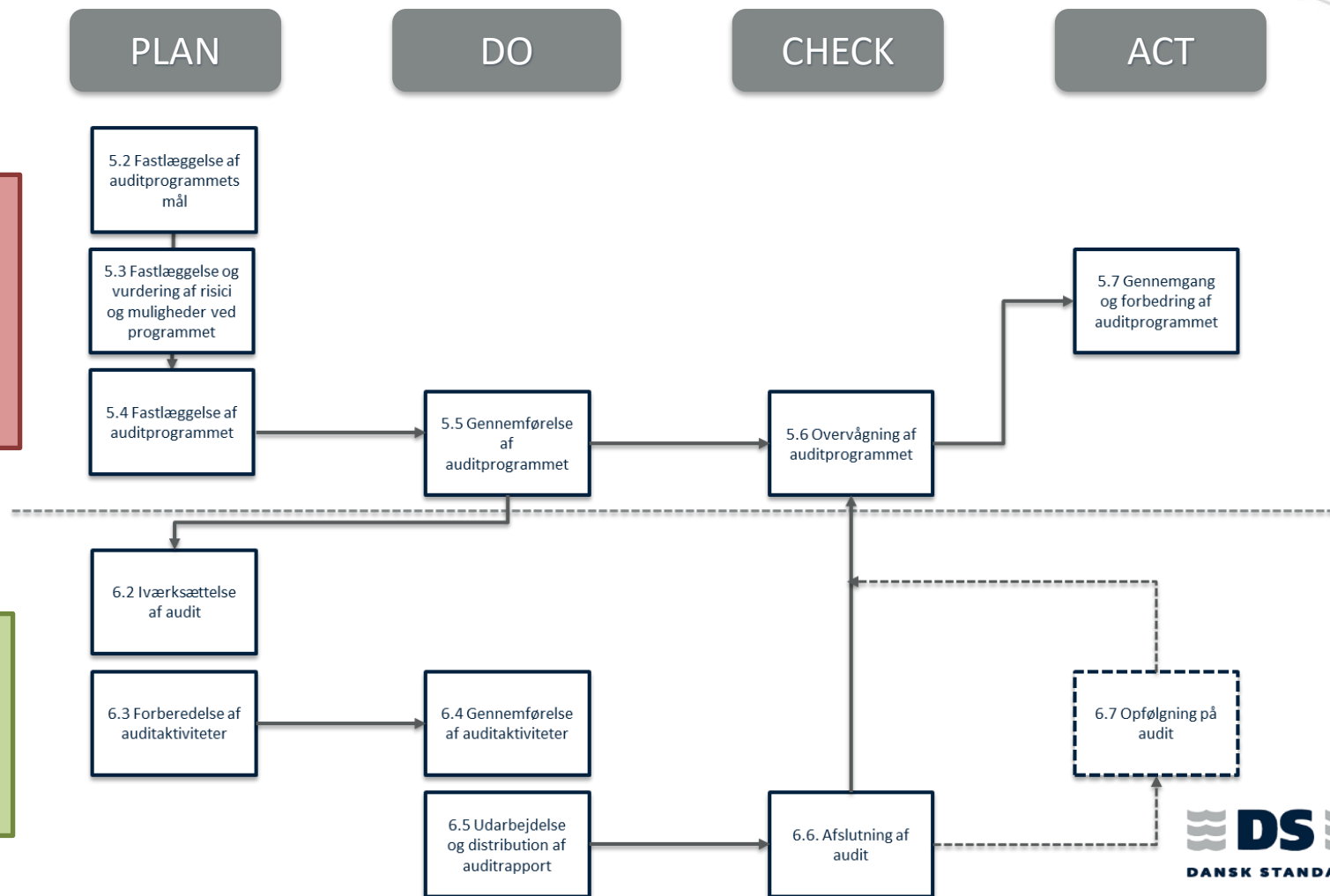
..."systematisk, uafhængig og dokumenteret proces for at fremskaffe **auditvidensbyrd** og evaluere disse objektivt for at bestemme, i hvilket omfang **auditkriterier** er opfyldt"

- Audits er forebyggende og ikke for at opfange fejl
- Audits er planlagte, strukturerede og koordinerede
- Audits udføres til virksomhedens fordel – ikke auditorens
- Et enkelt audit finder ikke alle potentielle problemer eller non-compliances

Auditprogram og -planner

Auditprogram indeholder de audits det er besluttet skal gennemføres over de næste 1-3 år (rullende), scopet for disse og fx kvartalet eller dato for gennemførsel.

Auditplan udarbejdes ifm. det enkelte audit, indeholdende bl.a. tids- og aktivitetsplan for det pågældende audit.



Output af audit

Svagheder

Bekræftelse

Styrker

Risici

Muligheder

Fejl

Ledelsens evaluering

Gennemgang af kvalitetsledelsessystemet med faste intervaller for at sikre:

Egnethed

Tilstrækkelighed

Effektivitet

Programmet for ledelsens evaluering skal bl.a. omfatte:

Status fra sidst

Interne/eksterne forhold af relevans for systemet

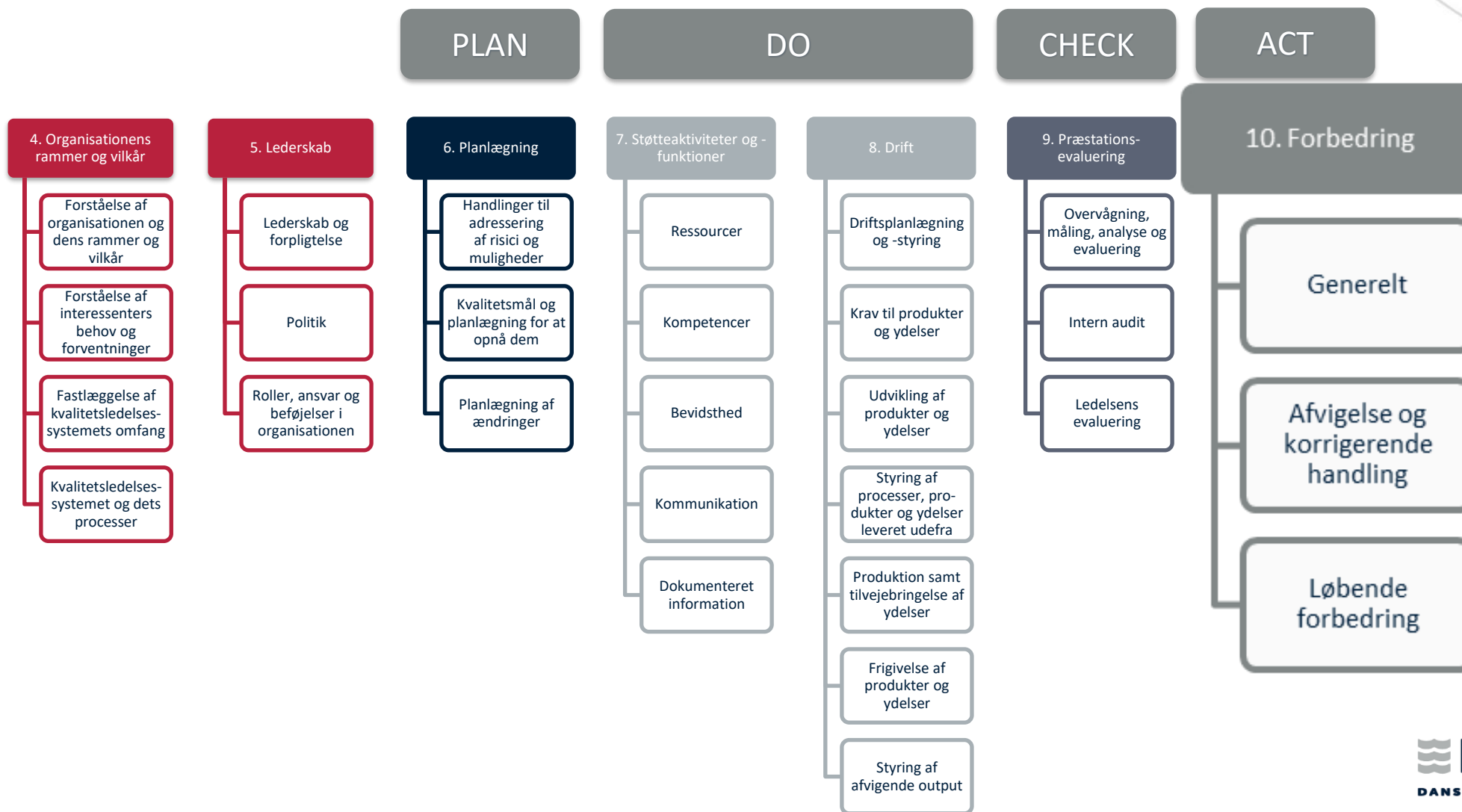
Feedback fra interessenter, resultater og trends

Internt audit-rapport

Væsentlige forhold og status på risikohåndtering

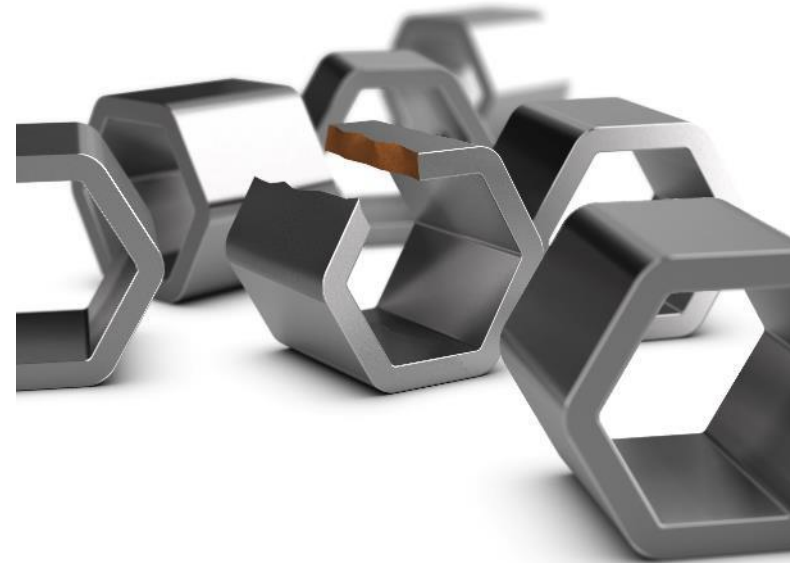
Det omfang, hvori kvalitetsmål er nået

ISO 9001:2015 indhold



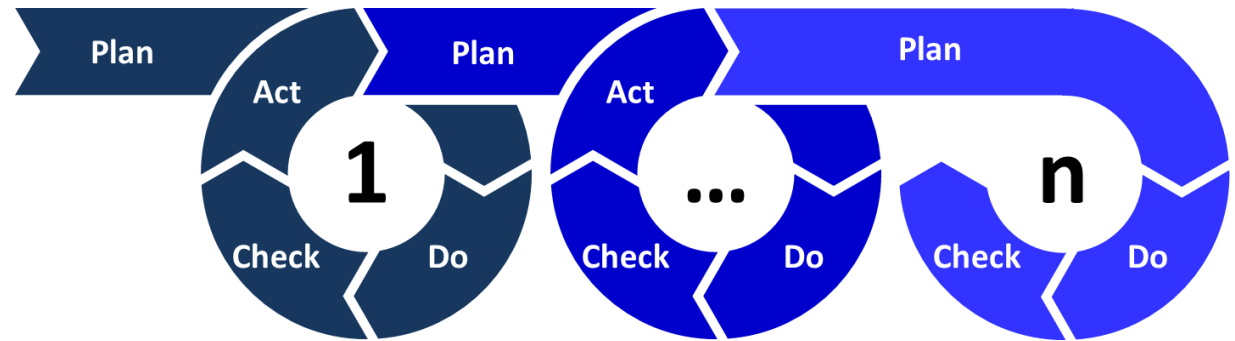
Afvigelse og korrigerende handling

- Styre, afhjælpe dem og håndtere evt. konsekvenser.
- Forsøge at fjerne årsagen eller årsagerne til afgivelsen, således at den ikke opstår igen
- Bevare information om afvigelser og de efterfølgende handlinger og resultaterne af de korrigerende handlinger.

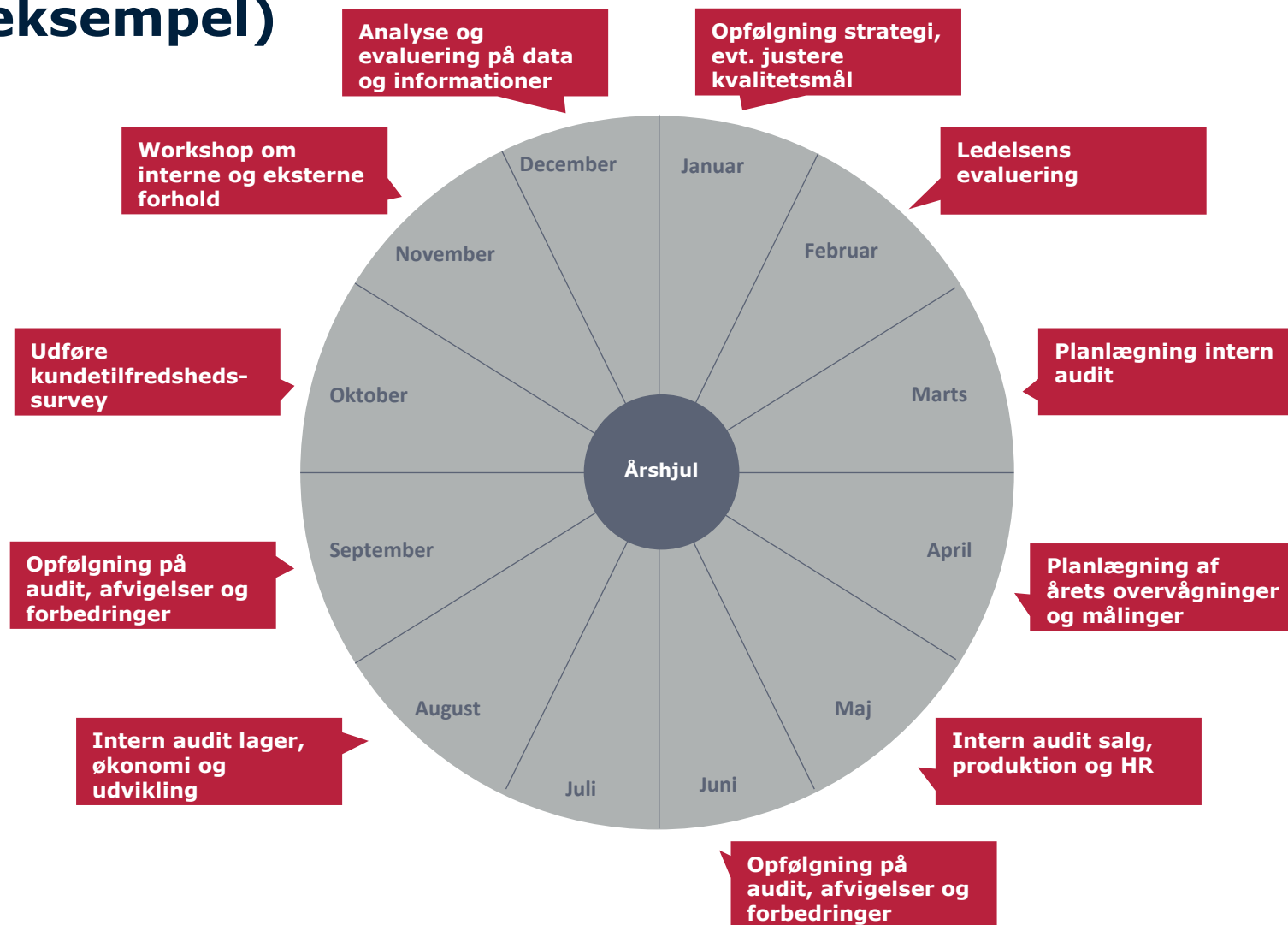


Løbende forbedring

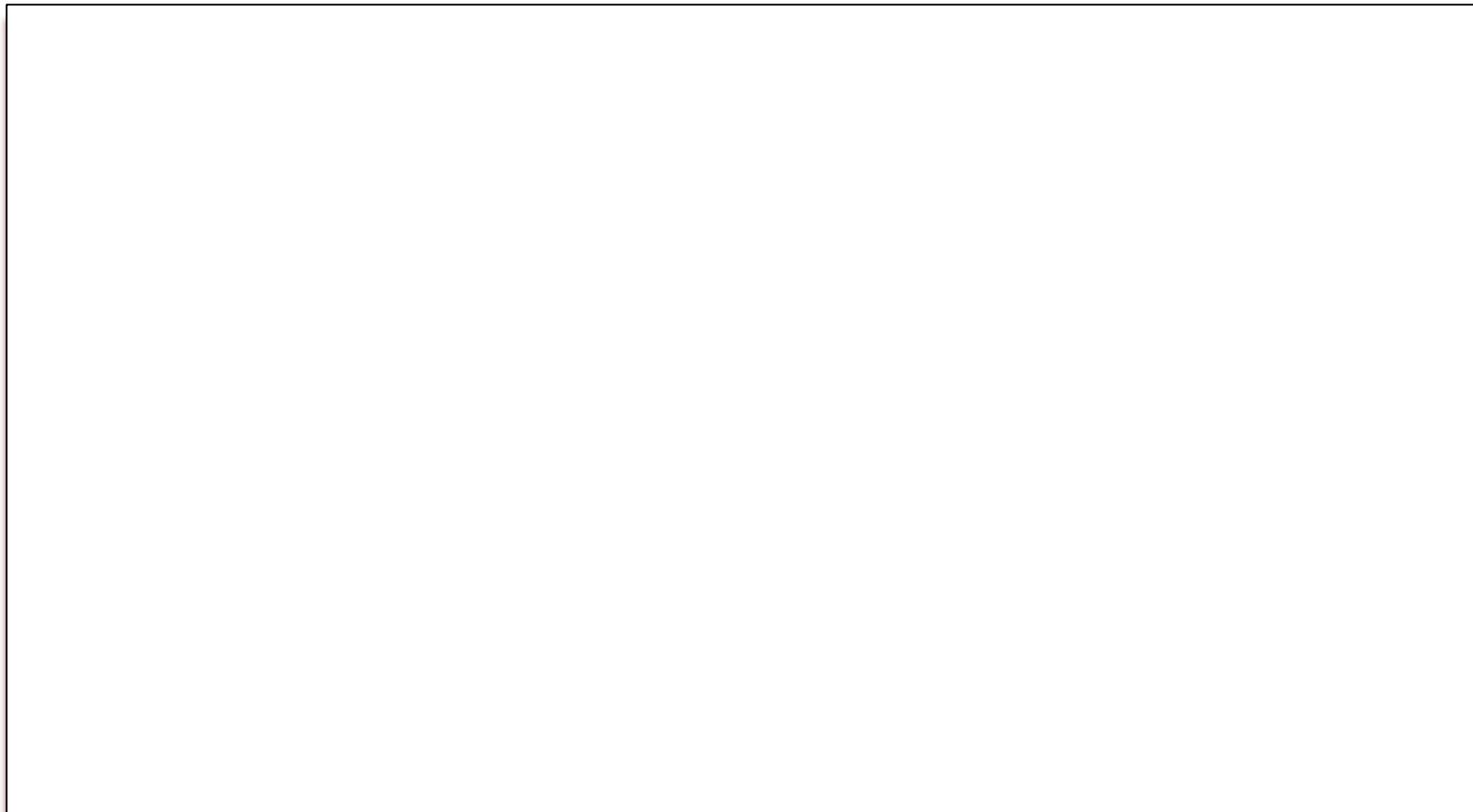
Organisationen skal behandle resultaterne af analyse og evaluering samt output fra ledelsens evaluering for at fastlægge, om der er behov eller muligheder, som skal adresseres som en del af den løbende forbedring.



Årshjul (eksempel)



Hvad beskriver bedst formålet med interne audits?



Forudsætninger for at lykkes

Forudsætninger for at skabe succes

- Ambitionsniveauet skal tilpasses virksomheden – kan vokse med tiden
- Ledelsen skal ville det - sæt mål for udbyttet, udover at det evt. er et kundekrav
- Der skal kun finde ét "systemet" nemlig virksomhedens – ISO 9001 skal flettes ind i eksisterende ledelsesaktiviteter, procedurer, arbejdsgange mv.
- Involvering af ledelse og (nøgle)medarbejdere er nødvendigt for at nå de forventede resultater, herunder integrationen af ISO 9001
- Certifikatet kan være formålet men må ikke være udbyttet – kun en affødt sidegevinst



ISO 9001 Kvalitetsledelse og ISO 31000 Risikoledelse

Husk at besøge DS kursusoversigt: ds.dk/da/ydelser/kurser

21 Apr ISO 9001 Online - Få et gratis overblik over standardens krav Via Microsoft Teams Online Kursus DKK 0,- →	24 Apr ISO 9001 Online - Få et gratis overblik over standardens krav Via Microsoft Teams Online Kursus DKK 0,- →	30 Apr ISO 9001 Online - Få et gratis overblik over standardens krav Via Microsoft Teams Online Kursus DKK 0,- →	4 Maj ISO 9001 Online - Få et gratis overblik over standardens krav Via Microsoft Teams Online Kursus DKK 0,- →
26 Maj Bliv intern auditor Dansk Standard, 12 etage, Lokale A Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 6.125,- →	3 Jun Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 - Sådan anvender du standarden Dansk Standard, 12 etage, Lokale C Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 6.125,- →	8-9 Jun Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 Diplomkursus - 2 dage Hindsgavl Slot Hindsgavl Allé 7 5500 Middelfart DKK 12.500,- →	23-24 Jun Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 Diplomkursus - 2 dage Dansk Standard, 12 etage, Sal 1 Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 12.500,- →
3 Sep Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 - Sådan anvender du standarden Hindsgavl Slot Hindsgavl Allé 7 5500 Middelfart DKK 6.125,- →	10-11 Sep Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 Diplomkursus - 2 dage Dansk Standard, 12 etage, Lokale B Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 12.500,- →	2 Nov Kvalitetsledelse - ISO 9001:2015 - Sådan anvender du standarden Dansk Standard, 12 etage, Lokale A Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 6.125,- →	25 Aug Risikoledelse - med udgangspunkt i DS/ISO 31000 Dansk Standard, 12 etage, Lokale B Göteborg Plads 1 2150 Nordhavn DKK 6.500,- →

Afrunding

Tak for i dag

Niels Madelung

Tlf.: 4121 8304

E-mail: nm@ds.dk