

# Halderstone



Trainingsmodul

## Verbesserungsmanagement

Wirksame Korrekturmaßnahmen durch Grundursachenanalyse,  
Massnahmenplanung, Umsetzung und Wirksamkeitsüberprüfung sicherstellen



# Werden Feststellungen nur geschlossen, ohne Wiederholungen zuverlässig zu verhindern?

## Überblick

Viele Organisationen erfassen Probleme und Massnahmen, tun sich aber oft schwer damit, die zugrunde liegenden Bedingungen zuverlässig zu beseitigen, die zu Wiederholungen führen.

Dieses Modul adressiert die Herausforderung, über das reine «Schliessen von Feststellungen» hinauszugehen und disziplinierte Verbesserungsarbeit umzusetzen, die zukünftige Probleme verhindert. Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen von Korrekturmassnahmen, strukturierter Grundursachenanalyse, wirksamer Nachverfolgung von Massnahmen und belastbarer Wirksamkeitsüberprüfung innerhalb von Managementsystemen kennen. Im Fokus steht der Aufbau einer praxistauglichen, auditierbaren Verbesserungsroutine, die erkannte Probleme mit ihren Grundursachen verknüpft, klare Massnahmen definiert und Ergebnisse überprüft, um nachhaltige Verbesserung sicherzustellen.



# Zielgruppe

- Personen, die das Managementsystem umsetzen und koordinieren
- Geschäftsleitung und Bereichsverantwortliche mit Verantwortung für die Leistung des Managementsystems
- Verantwortliche für Prozesse, Politik, Assets, Risiken und Steuerungsmassnahmen im Managementsystem
- Auditoren, die Einblick in bewährte Managementpraktiken suchen (nicht Audittechnik)
- Managementberatende, die in der Gestaltung, Governance oder Verbesserung von Managementsystemen arbeiten

# Ist dieses Modul für Sie das Richtige?

## Es passt gut für Sie, wenn Sie...

- Feststellungen, Vorfälle oder Nichtkonformitäten steuern, aber Wiederholungen nicht zuverlässig verhindern.
- Massnahmen abschliessen, ohne sicher zu sein, dass die Grundursachen adressiert wurden.
- sich auf schnelle Behebungen statt auf strukturierte Verbesserungsrouitinen stützen.
- klarere Verknüpfungen zwischen Problemen, Ursachen, Massnahmen und Ergebnissen benötigen.
- Verbesserungsarbeit wollen, die einer Überprüfung standhält und echte Veränderungen bewirkt.

## Es passt möglicherweise weniger gut für Sie, wenn Sie...

- bereits einen disziplinierten, wirksamen Verbesserungsprozess mit überprüften Ergebnissen betreiben.
- keinen Auftrag oder kein Interesse haben, Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen mitzugestalten.
- fortgeschrittene Techniken zur Grundursachenanalyse oder Schulung in Moderation benötigen.
- eine Zertifizierung für die Auditdurchführung oder Vorfalluntersuchung suchen.

# Lernergebnisse

## Zentrale Lernergebnisse

- Grundsätze von Korrekturmaßnahmen und kontinuierlicher Verbesserung in Managementsystemen verstehen
- Strukturierte Methoden der Grundursachenanalyse anwenden, um zugrunde liegende Probleme zu identifizieren
- Die Wirksamkeit umgesetzter Massnahmen so überprüfen, dass Wiederholungen verlässlich verhindert werden

## Zusätzliche Fähigkeiten

- Wirksame Massnahmenpläne mit klaren Zuständigkeiten, Zeitplänen und Ressourcen entwickeln
- Massnahmen systematisch nachverfolgen und bis zum Abschluss nachhalten
- Zwischen Symptombehandlung und echter Beseitigung der Grundursache unterscheiden
- Verbesserungsaktivitäten wirksam ins Managementsystem einbinden

# Agenda

## **Verbesserung in der Logik von Managementsystemen**

Wie Korrekturmaßnahmen und kontinuierliche Verbesserung als Teil der Systempflege funktionieren und wie sich Verbesserungsarbeit in Governance- und Führungsroutinen einfügt

## **Nichtkonformitäten und Arten der Reaktion**

Wie sich Korrektur, Korrekturmaßnahme und Verbesserung unterscheiden lassen und wie typische Fehlermuster wie Symptombekämpfung, unklare Maßnahmen und verfrühter Abschluss vermieden werden

## **Vom Auslöser bis zum Abschluss: ein disziplinierter Workflow**

Wie typische Auslöser wie Audits, Vorfälle, Reklamationen, Trends und interne Erkenntnisse gehandhabt werden und wie Screening, Zuweisung von Verantwortung und Eskalationsentscheidungen in einem disziplinierten Workflow eingesetzt werden

## **Grundursachenanalyse ohne Bürokratie**

Wie 5 Whys und Ursache-Wirkungs-Darstellung eingesetzt werden, um Kausalketten testbar und nachweisbezogen zu machen, auch bei mehrfaktoriellen Situationen, ohne unnötigen Aufwand zu erzeugen

## **Wirksame Maßnahmen definieren**

Wie Maßnahmen so definiert werden, dass sie spezifisch, umsetzbar und ergebnisorientiert sind, und wie sie bei Bedarf mit Prozessen, Rollen, Steuerungmaßnahmen und Schulungen verknüpft werden

## **Priorisierung und Planung im Verbesserungsregister**

Wie praktische Triagekriterien angewendet und Maßnahmen mit klaren Verantwortlichkeiten, Terminen und Abschlussnachweisen geplant werden, um Fokus und Fortschritt sicherzustellen

## **Umsetzung und Nachverfolgung**

Wie Maßnahmen durch Aufgaben, Tickets und Routinen in die operative Umsetzung eingebettet werden und wie eine reine Registerverwaltung durch sichtbare Verantwortung vermieden wird

## **Wirksamkeitsüberprüfung**

Wie passende Überprüfungen gewählt werden, um zu bestätigen, dass Probleme gelöst sind, und wie Signale von Teillösung, Drift oder Wiederholung erkannt werden

## **Verbesserungsregister und auditfähige Nachweise**

Wie gerade so viel Information dokumentiert wird, dass Nachvollziehbarkeit und Lernen möglich sind, und wie Statusdisziplin, Versionierung und minimale Nachweiserwartungen eingehalten werden

## **Praxisworkshop**

Anwendung der erlernten Konzepte, Methoden und Ansätze in einem realistischen Praxisfall

# Enthaltene Unterlagen

## Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

## Vorlagen & Werkzeuge

- Prozess für Verbesserungsmanagement
- Arbeitsblatt zur Klassifizierung von Problemen
- Vorlage für Grundursachenanalyse
- Arbeitsblatt für Korrekturmaßnahmenplanung
- Register für Verbesserungen und Korrekturmaßnahmen
- Checkliste für die Wirksamkeitsüberprüfung
- Matrix für Priorisierung und Nachverfolgung

## Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

# Vorbereitungshinweise

## Vorausgesetzter Hintergrund

Dieses Modul setzt eine allgemeine Vertrautheit mit Managementsystemkonzepten und grundlegenden organisatorischen Prozessen voraus. Teilnehmende sollten sicher mit dokumentierten Verfahren, Rollen und Verantwortlichkeiten sowie der operativen Nachverfolgung umgehen können.

Hilfreicher Hintergrund umfasst:

- Grundverständnis der Zyklen von Managementsystemen (Logik von Plan–Do–Check–Act)
- Vertrautheit damit, wie Probleme erfasst und Massnahmen im Tagesgeschäft zugewiesen werden

## Vorbereitungsmodule

### Grundlagen (je nach Vorwissen)

Hilfreich, wenn Sie mit den zugrunde liegenden Konzepten noch wenig vertraut sind

- Managementbewertung

### Unterstützend (optional)

Hilfreich, aber nicht erforderlich, um wirksam teilnehmen zu können

- Internes Audit
- Leistungsanalyse & -bewertung

# Organisatorisches

## Verfügbare Sprachen

- Englisch
- Deutsch

## Durchführung - Standard

- Virtueller Live-Unterricht
- Blended Learning (E-Learning + Live)

## Durchführung - individuell

- Vor-Ort-Durchführung bei Ihnen
- Inhalte angepasst an Ihre Organisation



# Halderstone

**Halderstone by Langer & Co**

Zürcherstrasse 2

CH-8852 Altendorf

Schweiz

[info@halderstone.com](mailto:info@halderstone.com)

[www.halderstone.com](http://www.halderstone.com)