

# QM – Pflicht oder Kür?

*Marketingmaßnahmen für das Dentallabor gibt es wie Sand am Meer. Eine aufwändige, umfassende und nachhaltige Maßnahme ist sicherlich die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems. Doch wer ein solches System nur als Marketingmaßnahme begreift, stößt schnell an seine Grenzen. Konsequenter umgesetzt und angewandt wird das Qualitätsmanagement im Labor zum Selbstläufer und schafft eine solide Grundlage, besonders in schwierigen Zeiten – vorausgesetzt alle ziehen an einem Strang.*

## ▶ Natascha Brand

So wie es Winfried Stoller erging, erleben es zahlreiche Unternehmer, die ihren Betrieb neu strukturieren wollen. Als der Zahntechnikermeister aus Karlsruhe den Entschluss fasste, ein QM-System in seinem Labor einzuführen, stieß er zunächst auf die Skepsis seiner zehn Mitarbeiter. Im Verlauf des nächsten Jahres konnte er jedoch die Mitarbeiter Stück für Stück von den Vorteilen einer Zertifizierung überzeugen, indem er ihnen klarmachte, dass der Betrieb dadurch eine Wertsteigerung erfährt und dies die Arbeitsplätze langfristig sichert. Mittlerweile schätzen die Mitarbeiter das System und arbeiten gerne damit.

### Was leistet ein Qualitätsmanagement?

Auslöser für die Implementierung eines QM-Systems ist oftmals der Kundenwunsch. Das Managementsystem sollte jedoch in erster Linie dazu beitragen, die Vorteile einer Optimierung innerbetrieblicher Vorgänge zu nutzen, um unter anderem das Risiko von Produkthaftungsansprüchen zu reduzieren. Das beginnt mit der Erstellung eines Organigramms, über die Festlegung der einzelnen Prozesse wie Materialbeschaffung oder Produktion der Produkte bis hin zur Erbringung von Dienstleistungen und Rechnungsstellung.

Die klassische Zertifizierung für ein Dentallabor läuft über die DIN EN ISO 9001:2000 ab. Sie dient dazu, Abläufe im Unternehmen transparenter zu gestalten und somit das

Unternehmen besser zu organisieren. Sie dient also hauptsächlich der internen Verbesserung. Für den Kunden besteht der Vorteil darin, dass Probleme erfasst werden, umgehend korrektive Maßnahmen eingeleitet werden können und weniger Qualitätsabweichungen stattfinden. In der Regel bewertet der Kunde externe Qualitätskontrollen durch entsprechende Zertifikate anerkannter akreditierter Zertifizierungsunternehmen höher als Selbsterklärungen des Unternehmers.

Zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 sollten ebenso die Inhalte der DIN EN ISO 13485:2003 hinzugezogen und überprüft werden. Hier werden zusätzliche Forderungen des MPG erfasst, wie zum Beispiel die Entwicklung eines Risikomanagements sowie eine Risikoanalyse oder der Einkauf und die Lagerung von Produkten mit Haltbarkeitsdatum organisiert.

### Einzel- oder Gruppensertifizierung?

Eine Gruppensertifizierung rechnet sich insbesondere für kleinere und mittlere Laborgrößen. Der Gruppenverbund setzt sich aus 15–25 Mitgliedslaboren zusammen und bleibt auch nach der Zertifizierung bestehen, denn es folgt die so genannte Re-Zertifizierung. Grundsätzlich gilt: eine Gruppensertifizierung ist wesentlich günstiger als eine Einzelzertifizierung, denn die Dokumentation ist überwiegend identisch bis auf abweichende Regelungen im jeweiligen Labor, wodurch sich der Aufwand für Berater und Zertifizierer verringert. Allerdings un-