

DIN EN ISO 9001:2000 ein Übergang zu TQM?

Die ISO 9000 gibt es bereits seit vielen Jahren. Die wenigsten Zahntechniker wissen jedoch nicht so richtig, um was es sich hierbei handelt. Ist es ein Gesetz oder eine Norm, die streng eingehalten werden muss? Keines von beiden! Unternehmensberater und TQM-Koordinator Uwe Zeyn erklärt, worum es dabei geht.

▶ Uwe Zeyn

Der Gedanke der Normung von Arbeitsgängen kommt traditionell aus der Industrie, denn dort muss, gerade am Fließband, korrekt und vor allem zeitsynchron produziert werden.

Der Begriff Qualität bezieht sich nicht auf das Produkt. Muss es denn auch im Zahntechniker-Handwerk eine Normung geben? Auf den ersten Blick nicht, denn was soll da genormt werden? In der Zahntechnik werden alle Arbeitsschritte individuell durchgeführt – werden Unikate hergestellt. Sicherlich stimmen Sie an dieser Stelle zu.

und das Umfeld des Dentallabors auszeichnen. Dieses Gütesiegel hat jedoch nicht das erreicht, was man sich davon versprochen hat. An diesem Punkt ist das ISO 9000 System wesentlich weiter in der Umsetzung, da die Qualität des Produktes vorausgesetzt wird. Die Norm will das Ergebnis des Dentallabors verbessern und es somit durchsichtiger gestalten. Darüber hinaus sollen sich mit Hilfe der ISO-Norm die Erträge stabilisieren oder steigern. Sie schafft Prozessoptimierung, Rückverfolgbarkeit, hohe Motivation der Mitarbeiter und vermeidet Fehler.

Qualität ist Anständigkeit.

[Theodor Heuss]

kontakt:

Uwe Zeyn

Amtstr. 31

17159 Dargun

Tel.: 03 99 59/3 31 72

Mobil: 01 60/6 76 93 67

Die Herangehensweise wird zertifiziert

Hierin liegt das eigentliche Missverständnis der ISO 9000. Es wird also nicht das Produkt als „Qualität“ zertifiziert, zum Beispiel die Brücke, sondern die Herangehensweise (Systemaudit), wie es produziert wird. Im Gegensatz dazu will das Qualitätssiegel des VDZI die Produkte

Grundsätzlich sind folgende Grundsätze in der Norm zu erfüllen:

- Kundenorientierung
- Führung des Unternehmens
- Einbeziehung der Mitarbeiter
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Ständige Verbesserung
- Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen.