

Zertifizierung eines QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 für eine Zahnarztpraxis. Sinn oder Unsinn?

Christoph Jäger

Haben Sie sich schon einmal die Frage gestellt, wie es jetzt mit Ihrem eingeführten Qualitätsmanagementsystem weitergehen soll? Sie haben in den letzten Monaten mit Ihrem Praxisteam viel Zeit verwendet, die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) in einem umfassenden QM-Handbuch niederzuschreiben. Wenn Sie sich auch auf die nachfolgenden Fragen eine Antwort wünschen, dann sollten Sie diesen Fachbeitrag weiterlesen.

- Was machen meine Kolleginnen und Kollegen mit dem eingeführten QM-System?
- Wer beantwortet mir und meinem Praxisteam die Frage, ob wir beim Aufbau des QM-Systems alles richtig gemacht haben?
- Wer gibt meinen Mitarbeiterinnen die Bestätigung und das Lob für die viele Arbeit?
- Was machen wir jetzt mit unserem QM-System, kann dieses System sinnvoll weiterentwickelt werden, um noch einen größeren Nutzen für meine Praxis zu erwirken?
- Kann unsere Praxis das eingeführte QM-System nicht auch werblich nutzen?
- Wie kann mein QM-System sinnvoll weiterentwickelt werden?

Die Beantwortung dieser absolut berechtigten Fragen könnten mit der Zertifizierung Ihres QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 beantwortet werden. Die Zertifizierung eines QM-Systems ist freiwillig und somit vom Gesetzgeber nicht gefordert. Es ist jedoch erstaunlich, wie viele Praxen bereits diesen freiwilligen Weg eingeschlagen haben und ihr QM-System durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft haben überprüfen und zertifizieren lassen. Nach Rücksprache mit einigen Praxisinhabern liegt die Antwort in den oben genannten Fragen. Viele Praxisinhaber wollten für sich selbst, aber auch für ihre Mitarbeiterinnen eine Bestätigung erhalten, dass sie bei der Einführung an alles gedacht und richtig gemacht haben. Machen wir uns nichts vor, der Aufbau eines funktionierenden QM-Systems nimmt viel Zeit in Anspruch und sollte einen gebührenden Abschluss erhalten. Hier kommt eine Zertifizierung in die engere Wahl. Des Weiteren hatten die innovativen Praxen nicht vor, ihre mühselig erarbeiteten QM-Handbücher im Schrank verstauben zu lassen, sie sollen doch für die Praxis und für die Mitarbeiterinnen von Nutzen sein. Folglich kommt man nicht um eine sinnvolle Weiterentwicklung herum. Die Anforderungen an ein QM-System nach der internationalen Nachweisstufe DIN EN ISO 9001:2008 bietet Ihnen eine solche Weiterentwicklung, denn dieses QM-System geht über die derzeitigen Anforderungen des G-BA hinaus. Die vorhandene QM-Struktur muss um weitere Unterlagen erweitert werden, die die organisatorischen Abläufe noch besser zusammenbringen.

Es gibt auch positive Marketingeffekte, die eine Rolle bei der Entscheidungsfindung für eine Zertifizierung der Praxisinhaber geführt haben.

So kann mit einer erfolgreichen Zertifizierung und dem dann verliehenen Gütesiegel der DIN EN ISO 9001:2008 auf der gesamten Praxis-korrespondenz für das eigene QM-System geworben werden. Die Zertifikate können werblich im Wartebereich ausgehängt und z.B. auf der Praxis-Internetseite oder im Praxisflyer veröffentlicht werden.

Zertifizierungsverträge haben in der Regel eine Laufzeit von drei Jahren und müssen nach Ablauf neu abgeschlossen werden. Wird ein Vertrag nicht verlängert, so darf dann auch nicht mehr mit dem Gütesiegel geworben werden. Innerhalb der Vertragslaufzeit finden, nach dem Zertifizierungsaudit im ersten Jahr, jährliche Überwachungsaudits statt. In den Überwachungsaudits wird durch die Zertifizierungsgesellschaft überprüft, ob sich die Praxis bzw. das interne QM-System weiterentwickelt hat. Denn darauf kommt es ja an. Während der Audits werden auch vom Auditor wertvolle Verbesserungen für die eigene Organisation eingebracht bzw. angesprochen. Bedenken Sie, dass diese Experten jede Woche in den unterschiedlichsten Praxen auditieren und somit über eine breites Know-how verfügen. Somit können Abläufe und Verfahren ebenfalls eine Weiterentwicklung und Verbesserung durch die Überwachungsaudits erfahren. Gleichzeitig beugen die Praxisinhaber einem QM-Einschlafeffekt vor, da alle Mitarbeiterinnen wissen, dass im nächsten Jahr wieder ein Audit ansteht und erneut das QM-System und die Praxis auf dem „Prüfstand“ steht.

Experten-Tipp: Wenn Sie mehr über die Möglichkeiten einer Zertifizierung Ihres eigenen QM-Systems erfahren möchten, dann können Sie den Autor dieses Fachartikels gerne ansprechen. Wenn Sie sich schon für den Weg der Weiterentwicklung entschieden haben und nur noch eine geeignete Zertifizierungsgesellschaft benötigen, dann achten Sie stets darauf, dass die Gesellschaft „akkreditiert“ sein sollte. Denn nur Zertifikate von akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften genießen nationale und internationale Anerkennung. Diese Zertifizierungsgesellschaften führen zwangsläufig vor der eigentlichen Zertifizierung (Stufe 2) ein Voraudit (Stufe 1) durch. Das Voraudit in der Praxis ist als Generalprobe anzusehen. Hier erkannte Schwachstellen können bis zur Zertifizierung problemlos aus der Welt geschafft werden.

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger

Am Markt 12-16, 31655 Stadthagen

Tel.: 05721 936632

E-Mail: info@der-qmberater.de

www.der-qmberater.de



für Ihre Turbinen, Hand- und Winkel- stücke!

Vertrauen Sie auf B.A. International -
Premium Qualität zu fairen Preisen.

schnell

gut

günstig

- ✓ Top Preis-Leistungs-Verhältnis
- ✓ Kostenvoranschlag kostenlos
- ✓ Portofreie Versandtasche
- ✓ Kostenlose technische Beratung
- ✓ 24 Std. Reparatur*
- ✓ Lasergravurservice
- ✓ Erfahrene und geschulte Techniker
- ✓ Umfangreiches Ersatzteillager
- ✓ Reparaturen aller gängigen Turbinen, Hand- und Winkelstücke

* Ab Freigabe Kostenvoranschlag

Wählen Sie zwischen
Originalersatzteilen oder
B.A. Ersatzteilen in höchster Qualität!



Warten Sie nicht länger - Überzeugen Sie sich selbst von unserem Service!