

Qualität durch Profis.

Professionelle Qualitätsmanagementsysteme
für Sanitätshäuser – mit den
Branchenexperten von QMSERVICE



QUALITÄT

Ein Unternehmen der
HARTMANN GRUPPE

Qualität sichert den Erfolg.

Gerade im Gesundheitsmarkt wird Qualität zu einem unentbehrlichen Vertrauensiegel. Denn es geht um Produkte und Dienstleistungen, die der Gesundheit von Menschen dienen. Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement ist dabei der Beweis für alle, den hohen Anforderungen entsprechen zu können.

Will ein Unternehmen in der heutigen wirtschaftlichen Situation erfolgreich sein und bleiben, muss es systematisch und klar strukturiert gelenkt werden. Das wohl wichtigste Instrument dazu ist die Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems.

Um europaweit vergleichbare Forderungen an ein betriebliches Qualitätsmanagementsystem festzulegen, wurde die **DIN EN ISO 9001:2000** formuliert, die alle grundlegenden Prozesse eines Unternehmens betrachtet.

Die Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 ist somit auch für Sanitätshäuser eine realisierbare Option, den Kunden und Geschäftspartnern im Gesundheitsmarkt ein **verantwortungsbewusstes und qualitätsorientiertes Handeln** zu beweisen. Es wird Vertrauen

aufgebaut, das in einem hart umkämpften Markt mit hohen Anforderungen an die Patientensicherheit eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg und weiteres Wachstum ist.

Denn um weiterhin **Verträge mit den Krankenkassen** als Abrechnungsgrundlage abschließen oder in **Kooperationen mit Netzwerken** einsteigen zu können, muss ein meist sogar zertifiziertes QM-System nachgewiesen werden.

Das Qualitätsmanagementsystem öffnet damit die Türen zu anderen Leistungserbringern und neuen Geschäftsbereichen und schafft **Vorteile bei Ausschreibungen**. Zugleich überzeugt es bei Vertragsverhandlungen mit Krankenkassen oder beim Aufbau von Netzwerken im Rahmen der **integrierten Versorgung** (z. B. bei der Wundversorgung)

Seit vielen Jahren ist QMService – ein Unternehmen der HARTMANN GRUPPE – als **kompetenter Partner** für das Thema Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen bekannt.

Denn auch wenn die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 nach einem festen Prüfungsschema abläuft, so ist doch die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems eine höchst **individueller Prozess**, die sich an den speziellen Gegebenheiten und Schwerpunkten des jeweiligen Sanitätshauses orientieren muss. QMService bietet hier mit seiner persönlichen Begleitung durch den Projektleiter die richtige Lösung.

Eine **externe Betreuung** bei der Einführung eines QM-Systems bedeutet dabei zudem eine Reduktion des internen Aufwandes, die Sicherung des notwendigen Fachwissens und führt mit einem objek-

tiven Blick auf die Situation sicher und zuverlässig zur Zertifizierung.

Alle Projektleiter von QMService verfügen neben umfassenden und aktuellen Kenntnissen zum Qualitätsmanagement über ein fundiertes **medizinisches Fachwissen** und sind damit als **Branchenexperten** die idealen Ansprechpartner für die Profis im Sanitätshaus. Sie haben zudem selbst **eine Zulassung als Auditoren**, sind daher mit allen Prüfungsanforderungen bestens vertraut und führen das Sanitätshaus auf einem sicheren Weg zur Zertifizierung.

All dies bedeutet für das Sanitätshaus, dass es bei QMService keine Lösungen von der Stange gibt, sondern eine individuelle, persönliche und kompetente Beratung für eine **sichere, schnelle und** damit auch **kostengünstige Einführung** eines Qualitätsmanagement-Systems.



Qualität braucht Kompetenz.

Die Einführung eines QM-Systems ist eine komplexe Aufgabe, die sowohl Fachwissen im Qualitätsmanagement als auch über die besonderen Branchenbedürfnisse von Sanitätshäusern erfordert. Die Projektleiter von QMService bieten als Branchenexperten hier beste Voraussetzungen.

Qualität ist implementierbar.

Auf den ersten Blick scheint die Einführung eines QM-Systems eine äußerst komplexe und unübersichtliche Aufgabe zu sein. Aber mit der professionellen Unterstützung durch die Mitarbeiter von QMService lässt sich das Projekt in klaren, detaillierten Schritten in die Praxis umzusetzen.

Mithilfe der QMService-Projektleiter ist die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems viel einfacher als allgemein angenommen wird. Sie beginnt mit der **individuellen Beratung vor Ort** im jeweiligen Sanitätshaus und der Aushändigung eines **Muster-QM-Handbuches**.

Dann folgt die Unterstützung

- bei der Erstellung des individuellen QM-Handbuches,
- bei der Erstellung der QM-Dokumentation und QM-Verfahrensbeschreibungen für das Sanitätshaus,
- bei einer Kundenbefragung,
- bei der Erstellung eines Fehler- und Verbesserungsmanagements,
- beim Abgleich mit den Anforderungen des Medizinproduktegesetzes und
- bei der Erfüllung weiterer Anforderungen

Das **Coaching** des hausinternen QM-Beauftragten sowie bei Bedarf weitere zahlreiche Services, die zum Aufbau eines unterneh-

menbezogenen QM-Systems erforderlich sind, sind selbstverständlich.

Den Abschluss des Projektes bildet die Durchführung eines internen Audits gemäß DIN EN ISO 9001:2000. Das **interne Audit** mit der Erstellung eines Auditberichtes und eines Maßnahmenplans dient als „Generalprobe“ der Vorbereitung einer aussagekräftigen Zertifizierung durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle.

QMService empfiehlt für die **Zertifizierung** ein Audit z. B. durch **CERT iQ**, einem akkreditierten Zertifizierungsdienstleister, dessen Auditoren ebenfalls ihre Kompetenz im Bereich des Gesundheitswesens bewiesen haben. Ein Audit durch **CERT iQ** ist auch für kleinere Unternehmen zu sehr attraktiven Konditionen erhältlich und wird zudem nach den **Richtlinien für Zertifizierungsstellen** durchgeführt, um eine Vergleichbarkeit und internationale Anerkennung zu gewährleisten.

Ein internes Audit kann auch für Sanitätshäuser durchgeführt werden, die bereits ein zertifiziertes QM-System besitzen und objektiv, professionell und sicher auf das jährliche Überwachungsaudit bzw. die Rezertifizierung vorbereitet werden möchten.

CERT **iQ**

Neben den unmittelbaren Effekten auf die Marktposition ergeben sich durch ein professionelles Qualitätsmanagementsystem auch viele weitere Vorteile.

So profitieren Unternehmen, die ihr Qualitätsmanagementsystem konsequent an der DIN EN ISO 9001:2000 ausrichten, vor allem von deren Systematik, die dabei hilft, **Arbeitsabläufe transparent** zu machen und bisherig etablierte Prozesse kritisch zu beleuchten. Damit werden Fehlerquellen schnell erkannt und können abgestellt werden, was insbesondere bei kritischen Prozessen die Risiken im Bereich der **Produkthaftung** und der **Beweislastumkehr** minimiert.

Kontinuierliche Verbesserungen führen auch zu **sinkenden Prozess- und Fehlerkosten**, steigern in der Summe nachweis-

lich die **Kundenzufriedenheit** und sind damit ein weiterer positiver Einflussfaktor auf den wirtschaftlichen Erfolg.

Voraussetzung für eine profitable Einführung ist aber die Beteiligung aller Mitarbeiter, denn nur ein gelebtes QM-System kann seine Aufgaben erfüllen. Diese dauerhafte Einbeziehung, verbunden mit einer ständigen Fort- und Weiterbildung, bietet zugleich aber auch Chancen für die **Mitarbeitermotivation** – ist doch jeder Einzelne für den Erfolg mit verantwortlich.

Diese Fülle an Vorteilen macht deutlich, dass die Einführung eines QM-Systems trotz des Aufwandes an Zeit und finanziellen Mitteln eine **sinnvolle Investition** für die erfolgreiche Zukunft jedes Sanitätshauses darstellt.



Qualität hat viele Vorteile.

Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement ist ein Marketinginstrument, das in viele Ebenen hineinwirkt. Es optimiert zugleich die interne Prozesse, motiviert die Mitarbeiter, steigert die Kundenzufriedenheit und macht den Weg frei für Erfolg und Wachstum.



QMSERVICE

Für detaillierte Informationen
und ein unverbindliches Angebot
stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

QMSERVICE GmbH

Paul-Hartmann-Straße 12
89522 Heidenheim

Telefon 07321-55789-11

Telefax 07321-55789-15

www.qmservice.info

kontakt@qmservice.info

Oder sprechen Sie mit Ihrem
HARTMANN-Außendienstmitarbeiter.

