

Unser Weg zur Zertifizierung – ein Erfahrungsbericht der HÖRakustik am Rossmarkt GmbH

1. Stufe: Der Hintergrund:

Die Firma HÖRakustik am Rossmarkt GmbH wurde im Oktober 1995 in Speyer gegründet. Im Jahr 1996 wurde die Niederlassung in Schifferstadt und im Juli 2004 die Niederlassung in Neustadt / Weinstraße gegründet. Die HÖRakustik am Rossmarkt GmbH hat es sich zum Ziel gesetzt ihre eigene Attraktivität und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Zur Unterstützung dieses Ziels dient das Qualitätsmanagementsystem mit seinem Qualitätsmanagementhandbuch und den darin aufgeführten mitgeltenden Unterlagen.

Mit der Einführung des Qualitätsmanagementsystems ist nicht nur die Verpflichtung zur Implementierung eines QM Systems nach §§ 137 ff SGB V und die Einhaltung der für die Zertifizierung relevanten Norm DIN EN ISO 9001:2000 verbunden, vielmehr hat das Unternehmen den Anspruch definiert, den Unternehmensalltag durch abgestimmte Arbeitsprozesse und deren verbindliche Umsetzung aktiv zu gestalten.

Damit wird, an allen drei Standorten des Unternehmens eine effektive und qualitativ hochwertige Arbeit geleistet, um den Anforderungen der Interessenpartner gerecht zu werden.

Wesentliche Intentionen des QM Systems waren auch die Schaffung und Sicherstellung der Rechtssicherheit der HÖRakustik am Rossmarkt GmbH sowie die dokumentierte Entlastung in den Bereichen Organisations- und Auswahlverschulden.

Seit der Unternehmensgründung verlangt der Markt ständig neue Innovationen. In den letzten Monaten wurden verstärkte Anfragen der Krankenkassen bezüglich einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 an uns herangetragen.

Nach einigen internen Diskussionen mit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen über Sinn und Zweck von DIN EN ISO 9001:2000 waren wir zunächst etwas skeptisch, erkannten aber die Notwendigkeit des Handelns.

Stufe 2: Die Vorbereitung

Wir besorgten uns zunächst umfangreiche Literatur um, aus Kostengründen, die Zertifizierung, bzw. zumindest die Vorarbeiten, selbständig zu erarbeiten. Wir erkannten jedoch relativ schnell, dass der arbeitsmäßige Aufwand für eine Zertifizierung weitaus umfangreicher war als wir zunächst geplant hatten und nicht so „nebenbei“ zum Tagesgeschäft zu bewältigen waren.

Aus diesem Grunde entschlossen wir uns, den Auftrag zur Erstellung eines QM Handbuches und die Einführung des QM Systems an einen externen Berater zu vergeben. Ein Entschluss, den wir beinahe bereut hätten. Wir führten mehrere Gespräche und hatten, von kompletten Branchenlösungen bis zu individuellem Handbuch, ein breites Spektrum zur Auswahl. Ebenso breit war das Know How der (angeblichen) Berater, die nur teilweise über eine qualifizierte betriebswirtschaftliche Ausbildung und/oder über Branchenkenntnisse verfügten.

In diesem Zusammenhang lernten wir auch die Firma Beller Managementsysteme (www.beller-qms.de) kennen. Sie kamen zum kostenlosen und unverbindlichen Erstgespräch nicht gleich mit einem fertigen Vertrag und einem vorgefertigten Musterhandbuch, sondern untersuchten zunächst einmal grob unser Unternehmen um festzustellen, welchen, Aufwand eine Zertifizierung für uns bedeuten würde. Positiv war auch, dass sich die Beratungsfirma vorab für uns um die Kontaktherstellung zu Vergabestellen von Fördergeldern bemühte um unseren Eigenkostenanteil zu minimieren.

Im Anschluss lud Herr Beller uns auf ein von ihm veranstaltetes ISO Seminar in Alzey ein, in dem wir Gelegenheit hatten, uns mit anderen Unternehmern aus unterschiedlichen Branchen zu unterhalten, die sich in den unterschiedlichen Stufen der Zertifizierung befanden. Dieser Informationsaustausch und auch die Gespräche mit den kompetenten Gastreferenten festigten unseren Entschluss, uns von Beller Managementsysteme beraten zu lassen.

Gesagt getan. Wenige Wochen nach dem Workshop ging es los. Herr Stefan Beller kam zu uns nach Speyer, um mit der Einführung unseres Managementsystems nach DIN EN ISO 9001:2000 zu beginnen. Zunächst wurden alle relevanten Arbeitsabläufe aufgenommen und mit den Anforderungen der Norm verglichen. Es stellte sich dabei heraus, dass wir zwar einen großen Teil der DIN EN ISO 9001:2000 bereits erfüllten, aber trotzdem noch einige „Hausaufgaben“ zu machen hatten.

In mehreren Folgeterminen wurden die Elemente der DIN EN ISO 9001:2000 einzeln abgearbeitet. Herr Beller überzeugte nicht nur durch sein ruhiges Auftreten, sondern brachte auch viel brancheninternes Know How mit und gab uns somit einige gute Tipps, wie wir unsere Organisationsstrukturen und Arbeitsabläufe von unnötigem Ballast befreien und optimieren konnten. Zusätzlich zur Norm haben wir auch die Anforderungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, die Anregungen der Bundesinnung zu einem QM System sowie die relevanten Elemente der Medizinproduktebetreiber Verordnung sowie des Medizinproduktegesetzes in unser QM System integriert.

Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen waren ständig über den aktuellen Stand der Zertifizierung informiert und wurden auch in einem internen Seminar über die Anforderungen und Umsetzungen der DIN EN ISO 9001:2000 unterrichtet.

Durch die Kommunikation konnten wir feststellen, dass sie dem QM System und der Zertifizierung zunehmend offener gegenüberstanden und sich selbst aktiv mit Verbesserungsvorschlägen daran beteiligten. Aus einem Druck vom Markt her war eine Dynamik von innen geworden, die sich auch auf unsere Niederlassungen in Neustadt an der Weinstraße und Schifferstadt positiv bemerkbar machte.

Endlich, nach knapp 3 Monaten, war es soweit, unser Handbuch war fertig. Doch damit nicht genug. Nun ging es an die Vorbereitung zum Audit. Die Zertifizierungsgesellschaft musste ausgewählt werden und auch intern waren noch einige Vorbereitungen zu treffen.

Geschäftsführung, QMB und externer Berater mussten das eingeführte System aus ihrer Sicht und für ihren jeweiligen Bereich individuell bewerten. Durch die unterschiedliche Sichtweise des gleichen Sachverhalts kamen erneut interessante Aspekte und Anregungen zutage, die ebenfalls in Maßnahmen umgesetzt wurden.

Nachdem der „Papierkram“ erledigt war und der Audittermin feststand, war im Unternehmen eine gewisse Unruhe und Prüfungsangst festzustellen. Es war ja auch für alle Beteiligten schon einige Zeit her, dass sie geprüft wurden. Doch auch hier konnte uns unser Berater helfen. In seiner Funktion als externer Auditor von akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften, führte er, in einer „Generalprobe“ ein strenges internes Audit durch und konnte uns allen damit etwas die Angst vor der eigentlichen Prüfung nehmen.

Stufe 3: Die Zertifizierung

Am 13. September 2006 war unser Audittermin. Herr Ulrich erschien als Auditor der akkreditierten Zertifizierungsstelle KUB MAQCS (www.maqcs.de), Hilscheid, um uns zu auditieren.

Zunächst wurde ich in meiner Funktion als Geschäftsführer und QMB eingehend zur Theorie und zu allgemeinen Abläufen befragt. Zur Belegung des QM Systems wollte der Auditor etliche Belege und Statistiken sehen. Er machte sich dabei ständig Notizen, was mich zunächst irritierte.

Nach drei Stunden ging Herr Ulrich dazu über die operativen Vorgänge und Abläufe in der Praxis vor Ort bei den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu prüfen. Mitbewesende Kunden wurden ebenfalls in das Gespräch miteinbezogen.

Zum Schluss bat Herr Ulrich mich zu einer Abschlussbesprechung in mein Büro. Das Ergebnis war bestanden OHNE irgendwelche Abweichungen und Feststellungen. Ein Ergebnis, das umgehend mit einem Essen gefeiert wurde.

Stufe 4: Fazit

Rückblickend gesehen kann ich eine Zertifizierung durch einen externen Berater nur befürworten, denn es entsteht im Laufe der Zeit eine gewisse Art von Betriebsblindheit d.h. gewisse Ansätze für Verbesserungen werden einfach nicht mehr eigenständig erkannt.

Zum anderen erhält man wichtige Tipps und Tricks, um noch effektiver und besser zu arbeiten. Beispiele hierzu sind z.B. das neu eingeführte Reklamationsmanagement und die Befragung der Kunden und Mitarbeiter. Durch diese beiden Instrumentarien können Problembereiche erkannt und ausgemerzt werden.

Dank des Einsatzes der Maßnahmenplanung wurden alle offenen Arbeiten notiert und gerieten nicht in Vergessenheit. Auch die schriftliche Fixierung von To Do Listings erhöht die Effektivität des Arbeitens.

Nicht zu vergessen ist auch die internationale Anerkennung der Norm. Dadurch, dass die Zertifizierung jährlich überprüft wird ist auch gewährleistet, dass wir unseren erreichten Qualitätsstandard erhalten und ständig an einer Verbesserung arbeiten werden. Ich denke dass die Zertifizierung für mich ein gutes Instrument zur Führung meines Unternehmens ist, da sie die Transparenz erhöht.

Andererseits ist sie auch für unser Unternehmen ein wichtiges Marketinginstrument um uns vom Wettbewerb abzugrenzen und unsere Existenz langfristig zu sichern.

14.09.2006
Thomas Sand
Geschäftsführer
HÖRakustik am Rossmarkt GmbH
Speyer