

Mehr als fachliche Qualität

Gesundheitsunternehmen Oelrich setzt auf Qualitäts-Management

Die Einführung eines QM-Systems stellt für jedes Unternehmen eine Zäsur dar – verbunden mit vielerlei innerbetrieblichen Konsequenzen und nicht zu vernachlässigenden Kosten. Andererseits kommen im Zeitalter des ständigen Wandels und einer benötigten Flexibilität gerade Apotheken und Sanitätshäuser am Thema Qualitätsmanagement nicht vorbei.

Bereits seit vielen Jahren beschäftigen sich Christiane und Christoph Oelrich mit dem Thema Qualität und arbeiten in der Apotheke am Dellplatz sowie im eigenen Sanitätshaus in Duisburg kontinuierlich an der Qualifikation. Dafür steht nach innen wie nach außen auch das im Verband Cura-san entwickelte Gütesiegel. „Uns ist wichtig, dass diese Qualifikation nicht nur den fachlichen Bereich umfasst, sondern besonders auch das Qualitätsmanagement inhouse sowie den Umgang mit Kunden und Kassen“, berichtet Christiane Oelrich. So sind das Sanitätshaus und die Apotheke am Dellplatz bereits seit drei Jahren nach DIN EN ISO 9001 und 13485 zertifiziert.

Begleitet wurden sie auf diesem Weg vom Expertenteam des Management Institut Bochum mib, das schon seit vielen Jahren Unternehmen und Organisationen unterschiedlicher Branchen bei der Einführung von Systemen für ein strategisches Qualitätsmanagement zur Seite steht: „Der Markt für Gesundheitsprodukte verändert sich laufend. Ob Gesundheitsreformen oder die wachsende Konkurrenz von Internet-Anbietern weltweit. Natürlich kann man sich gegen solche Veränderungen wehren und wird unweigerlich zum unprofitablen Auslaufmodell“, weiß Mike Emenako von der mib, „oder man führt rechtzeitig ein Qualitätsmanagement-System ein und hat dadurch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Unvermeidliche Veränderungen werden damit nicht nur einfach mitgemacht, sondern gezielt zu einem besseren Ergebnis gesteuert.“

Basis für den Erfolg

Das Unternehmer-Ehepaar hat die Zertifizierung nie als Ziel, sondern immer als Basis gesehen, auf der man aufbauen kann und muss, wie Christiane Oelrich bestätigt:



Christiane und Christoph Oelrich haben ihr Sanitätshaus und ihre Apotheke bereits vor drei Jahren zertifizieren lassen.

„Uns ging und geht es immer nur um eines, nämlich darum systematisch besser zu werden. Anhand des standardisierten und systematisierten Ansatzes werden Fehler schneller erkannt und Arbeitsabläufe kontinuierlich verbessert. Unsere Mitarbeiter kennen die Ziele genau und können diese bewusster verfolgen. Und eine Kontrollinstanz zeigt uns, ob wir auch auf dem richtigen Weg sind.“

Um diesen hohen Qualitätsanspruch auch nach außen zu kommunizieren, haben sich Christiane und Christoph Oelrich etwas Besonderes einfallen lassen. Cura-san ist nicht nur der Name eines Verbandes, dem 340 Gesundheitsunternehmen mit insgesamt 80 Standorten angeschlossen sind, sondern auch ein Gütesiegel, das zeigt, welche Qualifikation das jeweilige Haus hat. Das Gütesiegel, vor etwas mehr als drei Jahren in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Joachim Zülch von der Ruhr Universität Bochum entwickelt, ist angelehnt an die Klassifizierung der Hotellerie. „Vor allem für die Krankenkassen ist es ein per Internet ständig transparentes System, welches vor Auftragserteilung für Hilfsmittel durch die Kostenträger den Sachbearbeitern die Möglichkeit bietet, die Güte des Leistungserbringers und seine Möglichkeiten der Versorgung abzuschätzen“, berichtet Christoph Oelrich. „Da unsere Mitglieder grundsätzlich unser Verbandszeichen tragen müssen, um sich z.B. vor Kostenträgern als Teilnehmer unserer Krankenkassenverträge identifizierbar zu



„Uns ist wichtig, dass die Qualifikation nicht nur den fachlichen Bereich umfasst, sondern besonders auch das Qualitätsmanagement inhouse sowie den Umgang mit Kunden und Kassen“, berichtet Christiane Oelrich.

WAS BEDEUTET DIN EN ISO 9001?

Die Einführung eines Qualitätsmanagements ist eine strategische Entscheidung für jede Organisation. Mit der Normenreihe EN ISO 9000ff sind Normen geschaffen worden, die Grundsätze für Maßnahmen zum Qualitätsmanagement dokumentieren und einen Vergleich auf nationaler und internationaler Ebene ermöglichen. Die DIN EN ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Acht Grundsätze bilden dabei einen Rahmen:

1. Kundenorientierung
2. Verantwortlichkeit der Führung
3. Einbeziehung der beteiligten Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Kontinuierliche Verbesserung
7. Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

machen, war die individuelle Besternung – bis zu fünf Sterne werden je nach individueller Qualifizierung vergeben – die einfachste Möglichkeit, Qualität nach außen darzustellen, ohne ein weiteres Qualitätslogo einzuführen.“ Das Gütesiegel wendet sich natürlich auch an den Patienten und erzeugt dort einen Markencharakter. Und hier schließt sich der Kreis zum zentralen Gedanken des Qualitätsmanagements. „Natürlich ist die ISO-Zertifizierung ein wesentlicher und grundsätzlicher Bestandteil der Sternevergabe“, erklärt Christoph Oelrich. „Wir sind stolz auf dieses eingeführte und kontrollierte (alle drei Jahre wird überprüft, ob die Qualität noch den vergebenen Sternen entspricht, aber natürlich kann ein Gesundheitsunternehmen auch schon vorher bei entsprechender Qualifizierung weitere Sterne beantragen) und nach unseren Erkenntnissen im Gesundheitswesen einzigartige System.“

„Mehr als ein Wahlspruch“

Die Einführung eines QM-Systems und die Zertifizierung bringen Unternehmen deutliche Pluspunkte: Sie

haben nachweislich eine erhöhte Kundenzufriedenheit und können im Zuge dessen ihr Image verbessern. Eine gestiegene Transparenz der Abläufe erleichtert das Arbeiten und bringt schnelleren Erfolg, was sich positiv auf die Mitarbeiterzufriedenheit auswirkt. Dazu abschließend Mike Emenako: „Ein QM-System muss natürlich einen wirtschaftlichen Nutzen mit sich bringen. Es zählen aber auch andere Faktoren wie Kundenzufriedenheit, ohne die gute Geschäftsergebnisse langfristig nicht möglich sind. Und genau genommen macht ein QM-System in letzter Konsequenz nur dann Sinn, wenn man über die grundlegenden Anforderungen der noch gültigen ISO Norm hinausgeht, wenn man unter Qualitätsmanagement mehr als nur einen plakativ im Raum schwebenden Wahlspruch versteht.“ So wie bei der Apotheke und dem Sanitätshaus am Dellplatz: Der Blick ist weiter voller Ideen nach vorne gerichtet. So steht Ende 2007 die Re-Zertifizierung an, die das Team sicher nicht nur meistern, sondern die es einen weiteren Schritt in Richtung Qualität vorwärts bringen wird – zum Wohle der Patienten und der Mitarbeiter, die durch jedes positive Feedback eine Portion Motivation erhalten.

GP