

Qualitätsmanagement in der Gesundheitsbranche

„Eine Zertifizierung ist ein Versprechen an den Kunden“

Schönheit, sagt der Volksmund, liegt im Auge des Betrachters. Bei Qualität ist das ähnlich. Der Kunde und damit der Markt entscheidet, was Qualität bedeutet. Deshalb gilt beispielsweise die Kundenzufriedenheit auch als Haupterfolgswert beim Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008. Wer sich zertifizieren lässt, positioniert sich als Qualitätsanbieter, was Swen Grauer gerade in der Gesundheitsbranche wichtig findet. Der Markt sei relativ undurchsichtig. „Die Kunden wünschen eine gewisse Sicherheit und Orientierung. Mit einem Siegel kann ich ihm ein Qualitätsversprechen geben“, so der Geschäftsführer der INTEGION GmbH.

Auf dem relativ neuen Gesundheitsmarkt tummeln sich immer mehr Anbieter mit vielen Ideen, neuen Dienstleistungen und Produkten. Für den Kunden wird es zunehmend schwerer, hier einen Durchblick zu bekommen bzw. den Überblick zu behalten. Nicht zuletzt, weil es kaum geschützte Begriffe gibt. Etwa kann sich jeder Fitnesstrainer oder Gesundheitscoach nennen. Egal über welche Erfahrungen oder Ausbildungen er verfügt bzw. was für Qualitätsansprüche er definiert. Genauso im umgekehrten Fall: Der Dokortitel eines Zahnarztes ist noch lange keine Garantie für die Qualität seiner Arbeit. Mit einem Zertifikat, einer Art Gütesiegel, lässt sich der Markt sortieren. Die Kunden können sich orientieren. Das schafft ein gewisses Vertrauen: in die Arbeitsweise, die Produkte und den Service des zertifizierten Unternehmens. Oft setzen Kunden sogar den Nachweis eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems für eine Zusammenarbeit voraus. INTEGION ließ sich kürzlich nach DIN EN ISO 9001:2008 rezertifizieren. Die weltweit gültige Norm zählt zu den bekanntesten und ist eine Grundlage für zertifizierbare Qualitätsmanagementsysteme. Swen Grauer hält DIN EN ISO 9001:2008 für die Dienstleistungsbranche am geeignetsten. So steht bei dem prozessorientierten Modell die ausgeprägte Kundenorientierung aller Mitarbeiter und Tätigkeiten im Mittelpunkt, als erfolgsentscheidend gilt die Kundenzufriedenheit. Daneben gibt es zum Beispiel noch das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management), ein Qualitätsmanagementsystem des Total Quality Managements.

„Qualitätsmanagement bringt System in den Laden“

Unter Qualitätsmanagement versteht man die Gesamtheit aller Maßnahmen des Managements, die bei entsprechender Festlegung einer Qualitätspolitik zur

Qualitätssicherung, Qualitätsdarlegung und Qualitätsverbesserung führen soll. „Es bringt System in den Laden“, fasst es Professor Dr. Klaus Jamin vom IQM e. V. Institut zusammen. Wer ein Qualitätsmanagement einführt, profitiert von einer systematischen Planung und Durchführung. Die Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter werden klar abgegrenzt und definiert. „Jeder weiß, was er zu tun hat“, ergänzt der Auditor und Experte für Qualitätsmanagement. Weil alle Arbeitnehmer aktiv beteiligt werden, steigen deren Qualitätsbewusstsein, Motivation und Identifikation mit dem Unternehmen. Wie wichtig das „Mitdenken“ jedes Einzelnen ist, sehe man laut Jamin an der aktuellen Wirtschaftskrise. Hätten das Management und die Mitarbeiter der Banken immer mitgedacht, wäre es wohl nicht so weit gekommen. Überhaupt sei Qualitätsmanagement während der „Boomjahre“ sträflich vernachlässigt worden, die Nachfrage nehme jetzt aber stark zu. Die Unternehmen sehen, dass sie damit ihre Marktposition und das Firmenimage verbessern können. Ein weiterer Vorteil ist die Effizienzverbesserung, da alle innerbetrieblichen Prozesse zu optimieren und stets zu überwachen sind. Oder die gesteigerte Qualitätsfähigkeit, die aus der Umsetzung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses resultiert. „Für einen Qualitätsanbieter gehört diese Extraschleife einfach dazu“, resümiert Swen Grauer. Denn ein zertifiziertes Qualitätsmanagement zeige, dass man nicht nur über Qualität redet, sondern Qualität auch umsetzt.

Pressekontakt:

INTEGION GmbH
Martina Dannheimer
Forststraße 39
82069 Hohenschäftlarn
fon: +49 (0)89 171 03 267 • fax: +49 (0)8178 - 86 77 18
mobil: +49 (0)176 - 17 06 0001
eMail: m.dannheimer@integion.de

Die INTEGION GmbH

Im Jahre 2002 gründete der diplomierte Sportlehrer und Ökonom Swen Grauer die INTEGION GmbH. Ziel des geschäftsführenden Gesellschafters war es, mit Corporate Activity Programmen eine Innovation im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements zu schaffen. Der Name INTEGION vereint dabei die Begriffe "Integration" und "Genetik". So bietet INTEGION keine reinen Trainingskurse oder Fitnessprogramme an, sondern integriert ein ganzheitliches betriebliches Gesundheitsmanagement in bestehende Unternehmenskulturen. Der Ansatzpunkt ist die Genetik, sprich die "DNA" eines Unternehmens, was sich in sehr individuellen ganzheitlichen Konzepten widerspiegelt. Heute beschäftigt die INTEGION GmbH als Komplettanbieter im betrieblichen Gesundheitswesen über 20 Mitarbeiter, die in ganz Deutschland - etwa in München, Berlin, Hamburg oder Köln - tätig sind. Hinzu kommt ein umfangreiches Netzwerk aus Ärzten, Physiotherapeuten lizenzierten Gesundheits- und Fitnesstrainern sowie Architekten, Unternehmens- und Organisationsberatern, Kommunikations- und Marketing-Experten. Die INTEGION umfasst drei Geschäftsfelder: Aktiv, Event und Studio. Alle Angebote schaffen einen Rahmen für Gesundheitsförderung, Persönlichkeitsentwicklung und soziale Interaktion. Weitere Informationen unter www.integion.de .