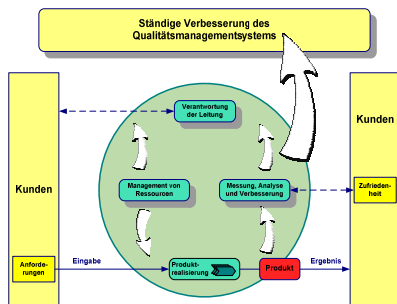


## Qualitätsmanagement in der Arztpraxis

auf Basis der ISO 9001:2008 / ISO 13485:2007

E. Moor QS Engineering AG

Im Bereich des Qualitätsmanagements geht es nicht nur um die Art oder Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung, sondern vielmehr um die Übereinstimmung der Leistungserbringung mit den Kundenanforderungen. Deshalb ist ein gutes Qualitätsmanagementsystem immer ein auf die spezifischen Bedürfnisse einer Praxis zugeschnittenes System.



### Fakten und Zahlen

Nur 15 Prozent der Patienten wechseln einen Arzt oder Zahnarzt wegen schlechter Arbeit bzw. zu hohen Kosten, 20 Prozent hingegen wegen Unhöflichkeit der Mitarbeiter und 50 Prozent wegen schlechtem Service.

Die Produktqualität, d.h. die ärztliche Arbeit, ist für Patienten in der Regel selbstverständlich.

Für die Patientenbindung wird die Bedeutung des Servicepaketes (Freundlichkeit der Mitarbeiter, Wartezeiten, Ambiente, ect.) eine immer grössere Bedeutung erlangen.

Es geht also darum die Kunden/Patienten immer und immer wieder durch kundenorientierten Service positiv zu überraschen - kurz: Service entscheidet.

### Vorgehen beim Aufbau und Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

- Vorgespräch, verbunden mit einer unverbindlichen, kostenlosen Bestandaufnahme
- Systematische Beurteilung der Ist-Situation
- Identifizieren, beurteilen und beschreiben der Prozesse
- Einführen des Qualitätsmanagementsystems
- Veranlassen der Zertifizierung

### Welchen Nutzen können Sie erwarten?

Der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems ist die Gelegenheit die bestehende Organisation zu überdenken, zu optimieren und die Prozesse zu verbessern durch:

- Höhere Zuverlässigkeit
- Minimierte Fehlerkosten
- Interne Spannungen identifizieren/abbauen
- Bessere Kommunikation
- Stabile, reproduzierbare Prozesse
- Klare Regelung der organisatorischen Verantwortung
- Offizielles Qualitätszertifikat

### Relevante Normen

**ISO 9001:2008** allgemeine Qualitätssicherung

und / oder

**ISO 13485:2007** Medizinprodukte

Die ISO Normenreihe zeichnet sich dadurch aus, dass sie branchenunabhängig umgesetzt werden kann.

Sie funktioniert somit neben Produktions- und Dienstleistungsbetrieben auch in der Medizin und bietet den grossen Vorteil der weltweiten Vergleichbarkeit.

### Zertifizierung

Eine international akkreditierte Zertifizierungsstelle gibt Ihnen mit der Begutachtung Ihres Unternehmens die Sicherheit, dass Sie ein Qualitätsmanagementsystem nach geltenden Normen erfolgreich eingeführt haben. Das Zertifikat bestätigt, dass Sie den erwarteten Qualitätsanforderungen gerecht werden.

Vor Ort, in Ihrer Praxis, wird dabei durch Fachauditoren des Zertifizierers überprüft, ob einerseits das Qualitätsmanagementsystem die Forderungen der Norm erfüllt und andererseits auch danach gearbeitet wird.

Die Zertifizierung wird anschliessend jährlich überprüft und ist nach drei Jahren zu wiederholen.

### Zeitlicher Aufwand

Für den korrekten Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems sind kundenseitig ca. 2 bis 3 Arbeitstage einzuplanen. Für die Umsetzung (Information und Schulung der Mitarbeiter, falls erforderlich Umgang mit neu erstellten Dokumenten) sind ca. 8 Wochen vorzusehen.

### Das Konzept für Ihre Zukunft!



### Eine runde Sache!

### Unsere Dienstleistung

Wir begleiten Sie mit einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Unterstützung während dem Aufbau und der Einführung eines zertifizierbaren Qualitätsmanagementsystems unter besonderer Berücksichtigung der Hygieneanforderungen und allfällig vorhandener Sterilisationsprozesse, zertifiziert auf der Basis ISO 13485:2007 durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft. Wir unterstützen Sie bei der Zertifizierung.