

Zertifizierung nach ISO 9001:2015

Mitte Oktober wurde WEBMED durch die Quality Austria¹ auditiert und erhielt das ISO-Zertifikat nach 9001 als Nachweis für sein hohes Qualitätsbewusstsein. Vorangegangen ist ein aufwendiges Projekt, dessen Startschuss im Herbst 2019 fiel, und in dem alle internen und externen Prozesse analysiert und dokumentiert wurden.

WEBMED ist sich seiner hohen Verantwortung als Dienstleister für niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, welche als System-Erhalter unentbehrlich für unsere Gesellschaft sind, absolut bewusst. Dementsprechend hoch liegt auch der Anspruch an die eigene Arbeit. Damit der bewährte hohe Qualitätsstandard auch bei weiterem Wachstum gewährleistet werden kann, hat sich Geschäftsführer Norbert Weber im September 2019 zur Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems, kurz QMS, entschieden. Die jüngst von neutraler Stelle erhaltene Auszeichnung nach ISO 9001:2015 belegt, dass alle Aufgaben und Abläufe bei WEBMED auch tatsächlich den hohen Qualitätsansprüchen dieser Norm entsprechen.

Das QMS verfolgt einen gesamtheitlichen Ansatz, bei dem sowohl die allgemeinen Strukturen als auch die einzelnen Aufgaben und Abläufe gesehen, bewertet und geprüft werden. Die Anforderungen der ISO 9001 werden von Unternehmen aller Betriebsgrößen, vom Kleinbetrieb bis zum globalen Konzern, angewandt und finden in Branchen aller Art Verwendung – sowohl in der Industrie als auch im Gesundheitswesen.

Analyse

Am Anfang des Projektes zur Etablierung eines QMS wurden alle Kunden-, Lieferanten- und Mitarbeiterprozesse mit ihren Aufgaben, Abläufen, Interaktionen und Schnittstellen analysiert. Bereits in dieser Phase fand ein wertvoller Bewusstseinsprozess über die Bedeutung der unterschiedlichen Tätigkeiten statt. Scheinbar unbedeutende Vorgänge und tägliche Routinearbeiten wurden dabei genauso unter die Lupe genommen wie komplexe Abläufe, was die Basis

für die späteren Optimierungsvorschläge brachte.

Dokumentation

In der anschließenden Dokumentationsphase wurden die grundlegenden Strukturen mittels Organigramm und Prozesslandkarte transparent dargestellt. Auch die einzelnen Verfahrensabläufe wurden schriftlich dokumentiert. Damit ist die Basis zur Nachvollziehbarkeit gegeben.

Fachwissen sichern und entwickeln

Neben einer transparenten Dokumentation der Prozesse wird durch das QMS bei WEBMED auch sichergestellt, dass wertvolles Wissen um das Unternehmen, die Kundinnen und Kunden sowie die eigenen Leistungen erhalten bleibt. In Folge soll dieses auch für spätere Anwendungen und zukünftige Teammitglieder zur Verfügung stehen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wertvolle WissensträgerInnen. Mit dem QMS ist gesichert, dass das Wissen nicht nur erhalten bleibt, sondern allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung steht und sich damit ständig weiterentwickeln kann.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Ziele eines ganzheitlichen QMS sind neben der Einhaltung von definierten Qualitätsanforderungen vor allem die laufende Weiterentwicklung. Der sogenannte kontinuierliche Verbesserungsprozess, kurz KVP, wird hier als eigener Prozess zur Förderung der Qualität im gesamten Unternehmen etabliert und richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie werden dazu aufgefordert, alle Arbeitsschritte laufend auf Effektivität und Effizienz zu hinterfra-

gen und Ideen dazu einzubringen. Diese Vorschläge werden gesammelt, bewertet und nach einer Priorisierung laufend umgesetzt.

Die Auditierung

Mitte Oktober wurde WEBMED dann durch einen Experten der Quality Austria auf Herz und Nieren geprüft. Von der Auftragsabklärung über den Kundensupport bis hin zur Rechnungslegung wurden alle Prozesse beleuchtet und die Abläufe hinterfragt. Um den Anforderungen an die Zertifizierung gerecht zu werden, musste auch die Geschäftsführung zu verschiedenen Themen aus dem Managementbereich Rede und Antwort stehen. Der Lohn der monatelangen Vorarbeit war schließlich das erfolgreiche Bestehen dieses Audits.

Die Zukunft

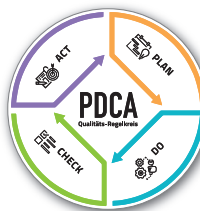
Mit dieser erfolgreichen Zertifizierung hat WEBMED einen wichtigen Grundstein für weiteres quantitatives und auch qualitatives Wachstum gelegt. Einige Anregungen aus diesem Projekt wurden bereits umgesetzt, so beispielsweise die jüngst erteilte Prokura² an Ing. Jürgen Gort oder auch die neuerliche Überprüfung der DSGVO-Umsetzung.

Die ISO-Zertifizierung muss in regelmäßigen Abständen sowohl intern als auch extern einer Auditierung unterzogen werden, damit die Auszeichnung verlängert werden kann. Dies hat zur Folge, dass das QMS nicht als Ablagesystem dient, sondern tatsächlich im laufenden Geschäftsalltag Verwendung findet. Damit ist auch die Aktualität der Prozesse und Unterlagen gewährleistet.



Ihr Ansprechpartner:

Ing. Norbert Weber
WEBMED GmbH
Lehenweg 6
A-6830 Rankweil
T +43 5522 39737
F +43 5522 39737 4
info@webmed.at
www.webmed.at



¹ vgl. Quality Austria, Trainings, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH, www.qualityaustria.com

² vgl. Beitrag „Arzt im Ländle“ Ausgabe 9/2020, S. 23 „WEBMED rüstet sich für weiteres Wachstum“ oder <http://www.webmed.at> - News