

Interview, Juni 2009

Erfolgreiche Re-Zertifizierung der INTEGION GmbH

Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008 bestätigt

Geschafft! Das Qualitätsmanagement der INTEGION GmbH wurde nach DIN EN ISO 9001:2008 re-zertifiziert. Im Interview spricht der INTEGION Geschäftsführer Swen Grauer über die Notwendigkeit eines Qualitätsmanagements, die Vorbereitung auf das Audit und erklärt, weshalb ein Qualitätszertifikat gerade in der Gesundheitsbranche von großer Bedeutung ist.

Wie wichtig ist ein Qualitätsmanagement bzw. eine Zertifizierung im Allgemeinen?

Swen Grauer: Enorm wichtig! Denn durch die Umsetzung eines Qualitätsmanagements werden die internen Prozesse ständig überprüft, optimiert und auch dokumentiert. Alle Mitarbeiter müssen die eigene Arbeitsweise immer wieder hinterfragen und neue Ideen einbringen. Eine erfolgreiche Zertifizierung bestätigt, dass man in die richtige Richtung arbeitet.

Warum hat sich INTEGION für eine Zertifizierung nach DIN EN ISO entschieden?

Swen Grauer: Wir haben uns von Anfang an eine hohe Qualität auf die Fahnen geschrieben. Somit konnten wir uns in einem neuen Markt wie dem Gesundheitsmarkt klar positionieren. Das Zertifikat ist eine Art Beweis, dass wir nicht bloß über Qualität reden, sondern Qualität leben. INTEGION hat sich für eine Zertifizierung nach DIN EN ISO entschieden, weil es unserer Meinung nach für die Dienstleistungsbranche am besten geeignet ist. Und auch am bekanntesten ist. Das stärkt wiederum das Vertrauen unserer Kunden. Zudem setzen manche Unternehmen für die Zusammenarbeit eine ISO-Zertifizierung voraus.



Das INTEGION QM-Team mit Auditor Prof. Dr. Klaus Jamin (3. v. re) und INTEGION Geschäftsführer Swen Grauer (2. v. re.)

Auf was kommt es dabei besonders an? Welche Anforderungen muss ein Unternehmen erfüllen?

Swen Grauer: Qualitätsmanagement muss in die Genetik eines Unternehmens integriert werden. Es ist entscheidend, alle Mitarbeiter zu involvieren und zu sensibilisieren. Bei uns findet eine regelmäßige Kommunikation innerhalb des gesamten Teams statt. Qualitätsmanagement heißt nicht, ein QM-Handbuch zu erstellen, das anschließend im Schrank verstaubt. Vielmehr muss damit gearbeitet werden. Etwa Prozesse ergänzen oder auch mal veraltete Regelungen streichen. Nur dann macht es Sinn.

Wie lange ist die Vorlaufzeit, wie viele Mitarbeiter sind daran beteiligt?

Swen Grauer: Nach einer internen Umstrukturierung der INTEGION GmbH mussten wir auch im Rahmen des Qualitätsmanagements viele Prozesse überarbeiten und neu definieren. Auf das Audit haben wir uns ein halbes Jahr gezielt vorbereitet. Allerdings ist

Qualitätsmanagement ein dauerhaftes Thema, das kontinuierlich umgesetzt wird. Beteiligt sind dabei alle Mitarbeiter. Jeder Einzelne hat an der Erweiterung des alten QM-Handbuches mitgewirkt. Zudem gibt es bei INTEGION ein QM-Team, das die Prozesse koordiniert, betreut und an alle Mitarbeiter kommuniziert.

Ein Blick in die Gesundheitsbranche: Welchen Stellenwert hat Ihrer Meinung nach das Thema „Qualitätsmanagement“ und warum?

Swen Grauer: Einen hohen Stellenwert, der meines Erachtens noch mehr zunimmt. Auf dem 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. So gibt es kaum geschützte Begriffe. Beispielsweise kann sich jeder Fitnesstrainer oder Gesundheitscoach nennen. Egal über welche Erfahrungen, Ausbildungen und Qualitätsansprüche er verfügt. Genauso im umgekehrten Fall: Der Dokortitel eines Zahnarztes ist noch lange keine Garantie für die Qualität seiner Arbeit. Mit einem Zertifikat, einem Art Gütesiegel, lässt sich der Markt sortieren. Der Kunden kann sich orientieren, das schafft Vertrauen.

Letzte Frage: Was bedeutet Ihnen persönlich die Re-Zertifizierung?

Swen Grauer: Ich bin richtig stolz und finde es einfach super. Unser Team hat tolle Arbeit geleistet. Das Zertifikat ist für die nächsten drei Jahre gültig, was natürlich nicht bedeutet, dass wir uns darauf ausruhen. Vielmehr motiviert es, genau so weiterzumachen. Als Qualitätsanbieter gehört diese Extraschleife einfach dazu.