

Matrix-Gruppe – der andere Weg der Zertifizierung

Qualitätsmanagement ist in der Dentalbranche kein Fremdwort mehr. In einem stetig wachsenden Wettbewerb und kontinuierlich steigenden Anforderungen ist ein funktionierendes Qualitätsmanagement der Schlüssel zu gleichbleibender Qualität der Leistungen und zur Erfüllung der gesetzlichen Vorschriften. Immer mehr Dentallabore und Zahnarztpraxen setzen daher auf ein Qualitätsmanagementsystem nach der internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2008. Das Qualitätssiegel soll Kunden bzw. Patienten die Sicherheit gleichbleibend hoher Qualität vermitteln.



Der klassische Weg zum Qualitätssiegel ist nach der Einführung eines Norm konformen Qualitätsmanagementsystems (QM-System) die individuelle Zertifizierung des Unternehmens durch eine unabhängige autorisierte Zertifizierungsstelle. Dies ist allerdings mit nicht unerheblichen Kosten verbunden. Neben dem Aufwand der Einführung im Unternehmen fallen jährliche Zertifizierungskosten an. Abhängig von der Betriebsgröße und der Zertifizierungsstelle liegen die Preise für eine individuelle Einzelzertifizierung bei zirka 1.500 bis 5.000 Euro im ersten Jahr und in der Regel etwas günstiger in den folgenden Jahren. Eine Alternative zur Einzelzertifizierung bietet hinsichtlich der Kosten die Matrix-Zertifizierung.

Die Matrix-Zertifizierung ist die Zertifizierung einer Gruppe von Unternehmen im Stichprobenverfahren. Voraussetzung dafür ist ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem, das alle Betriebe – individualisiert – einsetzt. In einer Matrix übernimmt dann eine zentrale Matrixstelle (Stammhaus) die Überwachung der QM-Systeme in allen Betrieben der Gruppe. Das Stammhaus ist dafür verantwortlich, dass das Qualitätsmanagement in allen Betrieben der Norm entspricht und funktioniert.

Ablauf der Matrix-Zertifizierung

Die externe Prüf- und Zertifizierungsstelle begutachtet jährlich das zentrale Stammhaus und überprüft stichprobenartig die Gruppe. Der Umfang der Stichprobe entspricht der Quadratwurzel der an der Matrix teilnehmenden Unternehmen. Die externe Prüf- und Zertifizierungsstelle schließt dann aus den Ergebnissen der Stichprobe auf den Stand der ganzen Gruppe.

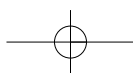
Die Betriebe, die in der Stichprobe geprüft werden, wechseln in der Regel jährlich, so dass im Gegensatz zu einer Einzelzertifizierung die externe Prüf- und Zertifizierungsstelle einen Betrieb in der Gruppe nur etwa alle 5 bis 6 Jahre direkt vor Ort überprüft (bei einer Gruppenstärke um die 36 Betriebe).

Die Matrix-Zertifizierung ist eine „vollwertige“ Zertifizierung und wird entsprechend von den Krankenkassen ausdrücklich anerkannt, die in den Verträgen mit medizinischen Leistungserbringern ein QM-System nach DIN EN ISO 9001:2008 fordern.

Als Vorteile der Matrix-Zertifizierung sind in der Regel die kontinuierliche Überwachung durch das Stammhaus und das vereinfachte Zertifizierungsverfahren zu sehen, das eine sehr günstige Zertifizierung ermöglicht. Mit einer Matrix-Zertifizierung können schnell viele Unternehmen nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert werden. Allerdings birgt das vereinfachte Verfahren der Matrix-Zertifizierung auch Gefahren: Führt das Stammhaus seine Aufgaben nicht sorgfältig aus, kann ein einzelner Betrieb mit einem nicht Norm konformen QM-System die Zertifizierung der gesamten Gruppe gefährden. Daher ist das jeweils angebotene Matrixkonzept genau zu prüfen, in wieweit das Stammhaus seine Aufgaben sicherstellt. Auf der anderen Seite können Matrixkonzepte den Betrieben Sicherheit und weitere Vorteile in Form von zusätzlichen Leistungen bieten.

Erfolg bestätigt das Konzept

Ein erfolgreiches Matrixkonzept für Dentallabore wurde 2008 durch die Kölner Unternehmensberatung proxi.gmbh mit den Innungen Arnsberg, Dresden-Leipzig, Köln und Rheinland-Pfalz durchgeführt



und 2009 mit namhaften Partnern der Branche, wie dem Wirtschaftsverbund Dentagen oder der Datext iT-Beratung, ausgebaut. Mittlerweile steht die dritte Matrixgruppe für Dentallabore vor dem Abschluss des Zertifizierungsverfahrens und eine neue Matrix Gruppe geht derzeit und im Herbst an den Start. Weitere Matrix-Gruppen für Zahnärzte sind ebenfalls geplant und befinden sich in Vorbereitung.

Die Vorteile dieses Matrixkonzeptes sind neben der kontinuierlichen Überwachung auch die fachliche Betreuung des QM-Systems durch das Stammhaus und seiner fachlichen Stelle. Sie ermöglicht den Unternehmen sich bei Fragen zu ihrem QM-System an das Stammhaus zu wenden. Eine jährliche Schulung durch das Stammhaus frischt ergänzend das Wissen um das Berichtswesen im QM-System auf.

Laut der Kölner Unternehmensberatung schätzen die Betriebe den regelmäßigen „Anstoß“ des QM-Systems von „außen“ durch das Stammhaus. Die halbjährliche Prüfung des Berichtswesens im Stammhaus hat zudem den Effekt einer Generalprobe und gibt den Dentallaboren die Sicherheit, gut vorbereitet in die jährliche Re-Zertifizierung zu gehen. Mit diesen Prüfungen stellt das Stammhaus sicher, dass Schwierigkeiten einzelner Betriebe mit dem QM-System frühzeitig erkannt und gemeinsam mit dem Betrieb gelöst werden. Das Matrixkonzept unterstützt

so die Betriebe und erleichtert ihnen den Einsatz des QM-Systems im täglichen Leistungsprozess.

Fazit

Die Leistungen des Stammhauses umfassen in diesem Matrixkonzept neben den Zertifizierungskosten und dem Management der Matrix-Gruppe auch die Schulung und die fachliche Betreuung. Dentallaboren und Zahnärzten bieten diese umfangreichen Matrixkonzepte eine immer noch kostengünstige Zertifizierung in der Regel deutlich unter dem Niveau einer Einzelzertifizierung mit umfangreichen zusätzlichen Betreuungsleistungen. Die Matrix-Zertifizierung ist daher durchaus eine interessante Alternative zur Einzelzertifizierung.

WEITERE INFOS UNTER ...

PROXI.GMBH

Karl-Heinz Martiné
Melchiorstraße 14
50670 Köln
Tel. 0221 – 28 35 60
www.proxi.de

