

## Sanitätshaus ProVital - Ihr „zertifiziertes“ Fachgeschäft für mehr Lebensqualität

Die meisten Menschen denken bei dem Begriff „DIN Norm“ an die bekannten Papiergrößen DIN A4 und DIN A3. Wer kennt Sie nicht.

Allerdings gibt es noch weitere, nicht ganz so bekannte DIN Normen. In den letzten Jahren hat sich eine Norm speziell zum großen Nutzen von Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen in immer mehr Sanitätshäusern etabliert.

Die **DIN EN ISO 13485:2007**. Diese Norm stellt sicher, dass Unternehmensabläufe und -prozesse einer ständigen Kontrolle durch eine unabhängige und zugelassene Prüfstelle unterzogen werden.

Seit der Gründung im Jahr 2003 hat sich das Sanitätshaus ProVital kontinuierlich zu einem modernen Gesundheitsdienstleister am Standort Gertrudiscenter im Herzen von Wattenscheid entwickelt. „Als einen wichtigen Meilenstein in der Unternehmensentwicklung, und um den Forderungen vieler Krankenkassen, darunter die AOK, nachzukommen, sehen wir die Einführung unseres Qualitätsmanagement-Systems im April 2008, mit der damit verbundenen erfolgreichen Zertifizierung durch die LRQA Köln im November“, so der Qualitätsmanagement-Beauftragte Christian David. Ergänzend fügt er hinzu: „Immer mehr Krankenkassen schließen nur noch Verträge mit zertifizierten Gesundheitsdienstleistern. Um unsere Leistungsfähigkeit auch nach außen zu zeigen, haben wir uns entschlossen ein QM-System einzuführen. Mit eben diesem wurden unsere Betriebsabläufe, von der Entwicklung der Dienstleistung, über deren Realisierung, bis hin zur Bewertung der erzielten Ergebnisse, systematisiert, dokumentiert und damit abgesichert. Der neue Qualitätsstandard hat den Vorteil, dass auch die Anforderungen des Medizinproduktegesetzes mit umfasst werden. Auf eine fachkundige, individuelle Betreuung und Begleitung der Kunden sowie eine persönliche Beratung legt das Unternehmen besonderen Wert. Um diesen hohen Ansprüchen jederzeit gerecht zu werden, arbeitet das Personal des Sanitätshauses täglich, insbesondere zum Wohl unserer Kunden, an der Verbesserung und Vervollkommnung seiner Kompetenz und der internen Arbeitsabläufe.“



Das Team vom Sanitätshaus ProVital mit der Urkunde der LRQA, Köln

Nach erfolgreicher Einführung und Umsetzung wurde das QM-System vom Sanitätshaus ProVital jetzt von dem Zertifizierungsunternehmen Lloyd's Register Quality Assurance GmbH (LRQA) erfolgreich zertifiziert. „Die Bestätigung wirksamer Verfahren und Unternehmensprozesse nach der „DIN EN ISO 13485“ durch ein Zertifikat ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein absolutes „Highlight“, wie auch eine Bestätigung ihrer fachlichen und sozialen Kompetenz. Für die Kunden stellt es einen deutlichen Vertrauensbeweis in die Qualitäts- und Leistungsfähigkeit des Unternehmens dar, für die Krankenkassen den geforderten Nachweis“, so Uwe Wöhler von der Unternehmensberatung ML Qualitätsmanagement aus Dorsten, der den Aufbau des Systems von Beginn an begleitet und unterstützt hat. „Das Zertifikat ist zunächst für 3 Jahre gültig. Danach erfolgt die Rezertifizierung. Der Qualitätsstandard wird kontinuierlich von uns überwacht und den gesetzlichen Bestimmungen und Vorgaben bei Bedarf angepasst. Die LRQA überprüft das System 1-mal jährlich auf Normkonformität. So ist gewährleistet, dass die Produkt- und Dienstleistungsqualität von Dauer ist und in erster Linie den Kunden sowie allen anderen Partnern zugute kommt.“

Das Fazit des Sanitätshauses ist durchweg positiv: „Die Zertifizierung hat uns geholfen, die Abläufe transparent und effizient zu machen. Die Umsetzung der Anforderungen der DIN EN ISO 13485 und die Zertifizierung unseres Sanitätshauses war rasch durchführbar. Unsere Kunden profitieren davon, weil so ein effizienteres Arbeiten möglich ist.“ So die Inhaberin Franziska Szabo. Weiter sagt Sie: „Die Zertifizierung bietet unserem Haus eine gute Möglichkeit, die Leistungsfähigkeit zu stabilisieren und auch nach außen positiv darzustellen, die Kundenzufriedenheit stetig zu erhöhen und damit auf lange Sicht am Markt wettbewerbsfähig zu bleiben.“