

En tand bedre med certificering

Af Journalist Thomas Rosenstand

Da ledende auditor i DS Certificering A/S, Nina Ahn, i juni 2007 kunne sætte sin underskrift på ISO 9001 certifikatet til Protic – en kæde af selvstændige dentallaboratorier – var det samtidig første gang, et dansk dentallaboratorium fik certificeret sin kvalitetsledelse.

I det lille års tid der er gået, siden certificeringen var endeligt på plads, har Protic målt på en lang række parametre for at undersøge, hvordan de certificerede arbejdsprocesser har påvirket både det daglige arbejde,

virksomhedens omdømme og økonomiske parametre.

De fem dentallaboratorier i Protic – HC Dental i Aalborg, Kim Bay i Århus, Esbjerg Dentallaboratorium, AR Dental i Odense og Rastow Dental i Kgs. Lyngby – fandt sammen i 2005 med det erklærede mål at styrke hinanden med videndeling og udvikling. At samarbejdet også skulle indeholde et fælles kvalitetsystem med efterfølgende ISO 9001 certificering var helt naturligt, og derfor blev Hanne Behrens ansat til at forestå projektet.

”Vi startede faktisk i april 2006, hvor vi havde besøg af en auditor fra DS Certificering, der dokumenterede for os, at vores højt faglige processer og hverdag nemt kan eksistere og forbedres i et ISO certificeret miljø. At vi nu – kun to år senere – kan dokumentere en næsten endeløs række positive effekter af certificeringen er herligt bekræftende”, siger Hanne Behrens.

Det var nemmere end forventet
Både ejere og medarbejdere i Protic bekræfter, at processen frem



T.v. ses Nina Ahn, Dansk Standard, T.h. ses Lene Hald, H.C. Dental.

mod certificeringen i 2007 var nemmere end forventet.

”Set i bakspejlet kan det undre, at ikke andre dentallaboratorier har sikret sig en certificering efter ISO 9001 standarden. Vi beskæftiger os trods alt med yderst delikate opgaver, hvor kompromisløs præcision er afgørende. Jeg ved godt, at vores brancheforening har et system til kvalitetsledelse, men det er ganske enkelt for tungt og for langt fra hverdagen”, fortæller Thomas Carlsen, der er en af ejerne i Protic og han fortsætter: ”Vi arbejdede jo allerede med kvalitet som en helt afgørende parameter, og derfor er hele tænke-måden bag ISO 9001 ikke fremmed. Men trods vores i forvejen høje kvalitet, lærte vi utroligt meget i processen, og den lærdom har givet yderst konkrete resultater”.

Nina Ahn, ledende auditor i DS Certificering fortæller: *”Der er mange, der stadig har den fejlopfattelse, at ISO 9001 standarderne medfører besvær. Det er meget langt fra virkeligheden. Der står ingen steder skrevet, at det skal være tungt eller vanskeligt – tværtimod. Det skal være let, enkelt og meget operationelt, for så er alle implicerede i en kvalitetscertificering vindere”.*

Effekten kan måles på bundlinje og på omdømme

For nyligt indgik Protic et generelt samarbejde med PTO (Praktiserende Tandlægers Organisation), og her var den opnåede ISO 9001 certificering en af de faktorer, der blev lagt vægt på. Men også i den daglige drift er der konkrete gevinster at vise frem.

”Vi har reduceret vores reklamationer, der faktisk var tilfredsstillende få i forvejen, med yderligere godt 50%. Det er så godt, at vi må sige, at vi allerede et år efter certificeringen har fået fuld valuta for vores investering bare på det

ene punkt. Og hertil skal lægges den tilfredshed og ro, det giver, at vores kunder får endnu bedre produkter end tidligere”, fortæller Hanne Behrens.

Fra forsigtig skepsis til daglig glæde

Medarbejderne i de fem dental-laboratorier var naturligt nok forsigtigt skeptiske overfor udfordringen, da arbejdet påbegyndtes i 2006, men skepsis blev hurtigt vendt til større arbejdsglæde.

”Vi har jo benyttet de metoder, vi har fået certificeret, i et stykke tid. Allerede en uges tid efter vi



En tand bedre med certificering

indførte en ny procedure for opfølgning og kommunikation med tandlægerne, fik vi masser af positiv respons. Og det er egentlig sådan, vi oplever hele processen her – vi arbejder bedre, og både vi og vores kunder får fordele ud af det. Jeg vil ikke være så banal at sige, at bare vi da havde gjort det for længe siden – men alligevel...”, supplerer en af ejerne i Protic.

Det er indlysende, at tilfredse kunder er inspirerende at arbejde med, og konstant fokus på kvaliteten har gjort hverdagen nemmere for medarbejderne. I øvrigt foretager Protic to gange årligt en intern auditering, hvor det er medarbejdere fra et af de andre laboratorier i samarbejdet, der evaluerer og auditerer arbejdet. På den måde sikres, at auditeringen aldrig foretages af ”internt” personale.



Thomas Lundgren Carlsen, ejer af HC Dental.



T.v. ses konsulent Hanne Behrens af og med ryggen til Nina Ahn.

”Faktisk har det givet en fornøjelig og meget inspirerende intern konkurrence mellem de enkelte laboratorier om at gøre det hele endnu bedre – og så giver en pletfri auditering og evaluering jo en vis prestige blandt kollegerne”, fortæller Hanne Behrens.

Det har selvfølgelig medført lidt mere papirarbejde at skulle dokumentere og registrere alt, men det opvejes så rigeligt af effekten af, at der aldrig er tvivl om, hvad der er aftalt og med hvem.

En af ejerne af Protic runder det ganske præcist af: ”Det handler

bare om at blive bedre hele tiden, for det er sådan, man sikrer både sin nuværende og sin fremtidige forretning. Og selv om vi havde styr på tingene, inden vi gik i gang med ISO 9001, har vi fået så utroligt mange værktøjer til at gøre det endnu bedre. Nu ved vi, at vi bliver holdt fast på de forbedringer, vi finder frem til. Det er og bliver sundt for alle, og det er en konkurrencemæssig fordel. Det passer godt til vores temperament og planer, at hele systemet og ISO 9001 er opbygget sådan, at det er dynamisk og nærmest tvinger forbedringer frem hele tiden”.