

Dres. med. R. und E. Eckhardt
Fachärzte für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
Am Rathausplatz 4
33014 Bad Driburg
Bad Driburg 22.01.2009

excc AG
Herrn Dipl.-Inf. MCSc Thomas Reiche
Burkhardt + Weber Straße 57
72760 Reutlingen

Qualitätsmanagementsystem - Bewertung Ihrer Dienstleistung

Sehr geehrter Herr Reiche,

nach Abschluss Ihrer Beratungsleistung nach DIN EN ISO 9001 : 2000 und der erfolgreichen Zertifizierung möchten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern unseren herzlichsten Dank aussprechen.

Wir haben uns für die Einführung und Praktizierung des Qualitätsmanagementsystems entschieden, um auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben und alle Abläufe und Prozesse so zu steuern und zu dokumentieren, dass eine noch höhere Qualität von allen unseren Mitarbeitern täglich gelebt und von den Patienten wahrgenommen werden kann.

Mit der Unterstützung unseres Zertifizierungspartners excc AG wurden alle relevanten QM-Dokumente geprüft, überarbeitet und ergänzt. Hierbei überzeugten Sie und Ihre Mitarbeiter durch fachliche und soziale Kompetenz, Zuverlässigkeit und Motivation.

Obwohl die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems, die Zertifizierung selbst und das „Leben“ der Anforderungen und Grundregeln dieses Systems für eine Praxis eine Herausforderung darstellen, ließen Sie uns genügend Spielraum für individuelles patientennahes Arbeiten.

Uns bieten die Grundregeln des Qualitätsmanagementsystems Möglichkeiten, unsere Abläufe systematischer zu gestalten und deren Dokumentation weiter zu verbessern. Dies schafft Transparenz und Motivation für unsere Mitarbeiter, noch gewissenhaftere Qualitätsarbeit im Sinne der Kundenorientierung zu leisten.

Bei den Auditterminen wurde unsere Konformität zur Norm DIN EN 9001:2000 festgestellt, so dass uns das entsprechende Zertifikat erteilt wurde.

Insgesamt konstatieren wir seit der Einführung des Qualitätsmanagementsystems dessen positive Wirkung, sowohl was die Optimierung unserer Arbeitsabläufe und der Kommunikation mit den Lieferanten und daraus resultierend die Steigerung der Mitarbeitermotivation und der Kundenzufriedenheit betrifft.

Wir danken Ihnen daher abschließend nochmals für die angenehme und konstruktive Begleitung bei unserer Zertifizierung und ebenso für das angemessene Preis-Leistungs-Verhältnis.

Ihre erbrachten Dienstleistungen können wir daher bestens weiter empfehlen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. R. Eckhardt

Dr. E. Eckhardt