

## Dokumente griffbereit

# QM-Portal im Intranet

**Dortmund.** QM-Handbuch, Organisationshandbuch, Arbeits- und Verfahrensanweisungen müssen Mitarbeiter immer schnell und aktuell griffbereit haben. Eine Möglichkeit ist es, diese Informationen über ein Dokumenten-Management-System (DMS) in einem QM-Portal im Intranet des Unternehmens abzulegen.

**Erstellen, Verwalten und Pflegen:** DMS unterstützen den QM-Beauftragten beim Erstellen, Verwalten und Pflegen der Qualitätsmanagement-Dokumentation. Die Bedienung der Software sollte analog zu MS Word gehalten sein, so dass die Einarbeitungszeit gering ist.

**Darstellung der Informationen:** Die so gepflegten Qualitätsmanagementinformationen stehen für alle Mitarbeiter in einem zentralen Intranetportal per Browseraufruf zur Verfügung. In der Online-Darstellung des QM-Handbuchs sind alle mitgelieferten Unterlagen automatisch angebunden und lassen sich mit einem Mausklick öffnen.

**Kundenzufriedenheit messen und sicher stellen:** Um den Erfolg der Anstrengungen beim Qualitätsmanagement zu messen, bedarf es regelmäßiger Kundenbefragungen. Diese können direkt online in der Webseite durchgeführt werden. Mit dem Umfragemodul können Fragen und Antworten frei definiert, sowie die Anzahl der Fragen frei gestaltet werden.

**Kennzahlen erhalten:** Der größte Vorteil liegt in der Auswertung. Die Befragungsergebnisse können per Knopfdruck als Excel zur weiteren Verarbeitung exportiert werden.

Nach Angaben des QM-Experten René Kiem eignen sich Dokumenten-Management-Systeme auch für Heime und Pflegedienste. „Normenkonformität lässt sich einfacher über ein geeignetes DMS abbilden“, so Kiem. Der Kauf hänge vom Umfang der Dokumentationspflichten ab und im Wesentlichen vom Pflegeaufwand dieser Dokumentation. Kiem: „Im Regelfall haben Unternehmen in diesem Umfeld 30 Mitarbeiter aufwärts.“ Dabei gebe es auch Open-Source-Systeme, die Lizenzkostenfrei sind. „Es entstehen nur Kosten für die Einrichtung und den Betrieb. Bei einer Entscheidung sollten die Folgekosten ebenfalls berücksichtigt werden“, so Kiem. //

## INFORMATIONEN

René Kiem, CAQ Kontor, Tel. (02 31) 1 50 16 46, E-Mail: r.kiem@caq-kontor.de, Internet: www.caq-kontor.de