

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. C.1.1
	Qualitätsziele	

Qualitätsziele

Die Qualitätspolitik der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein wird über konkrete Qualitätsziele operationalisiert, handhabbar und messbar gemacht wie folgt:

- Kundenzufriedenheit liegt bei > 95% (messbar: jährliche Kundebefragung, erfolgreiche Beschwerdebearbeitung)
- Absolvierung des internen Audits mit > 95% Zielerreichung (messbar: jährliches internes Audit)
- Minimierung pflegekritischer Ereignisse (messbar: Kennzahlen Pflege, Dekubitus-, Sturzstatistik, Statistik über nicht intendierte Gewichtsverluste)
- Keine Beanstandungen der Ergebnisqualität durch externe Prüfinstanzen (messbar: externe Prüfberichte, Transparenznote)
- Die Einrichtung wird mit einem budgetgerechten Personaleinsatz geführt (messbar: Soll-Ist-Abgleich Personalbudget)
- Die Auslastung der Einrichtungen liegt bei > 98% (messbar: Belegungsstatistik)

Die Erreichung der Qualitätsziele und damit die Umsetzung der von der Geschäftsführung definierten Qualitätspolitik ist Aufgabe der Einrichtungs- und Pflegedienstleistungen und der Stabstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen. Die Zielerreichung wird im Rahmen einer jährlichen Managementbewertung gemessen und von der Geschäftsführung bewertet.

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	August 2025	Seite 1 von 1