

	<b>Handbuch Qualitätsmanagement</b>  <b>Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern</b>	<b>Kap. A.4.1</b>
--	--	-----------------------

## Ziel

- Kundenzufriedenheit
- alle durch Fremdfirmen erbrachten Leistungen in den Einrichtungen der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen erfüllen die festgelegten Qualitätsanforderungen
- frühzeitige Erkennung von Risiken durch eine schlechte Lieferanten- und Dienstleisterperformance
- optimierte interne Prozesse (z.B. bei der Wundversorgung)
- regelmäßige Überwachung der Lieferantenqualität
- Optimierung der Lieferantenbeziehung

## Definition

Folgende Dienstleistungen werden in den Einrichtungen der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen durch Fremdfirmen erbracht:

- Hausreinigung in allen Häusern
- Instandhaltung von Gebäuden und Inventar (Hausmeisterdienste) in allen Häusern
- Wartungen (von Geräten, Aufzügen, Heizungs-, Sanitär-, EDV- und Schließanlagen, Elektrogeräte, Medizingeräte im Sinne des Medizin-Produkt-Gesetzes) in allen Häusern
- Wäscheversorgung in unterschiedlichen Bereichen und Umfang
- Beratung zur Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin
- Hygienedienstleister
- Dienstleister Wundmanagement, Ernährung & Stomaversorgung
- Apotheke
- Fußpflege
- Frisör
- Lieferant Inkontinenzmaterial
- Lieferant Verbrauchsgüter (z.B. Pflegemittel)
- Lieferant Büromaterial

## Verantwortlich

- zentrale Heimleitung

## Allgemeines

- Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit externen Lieferanten und Dienstleistern ist, dass die jährliche Lieferantenbewertung mit mind. 90% Kriterienerfüllung ausfällt
- Folgende Bewertungsebenen sind anzulegen:
  - Unternehmen
  - Preis
  - Qualität der gelieferten Produkte / Dienstleistungsqualität
  - Lieferung
  - Vertragliche Beziehungen

## Durchführung

### Rahmenbedingungen

- Die jeweiligen Aufgabenbereiche der Fremdfirmen und die Qualitätsanforderungen sind vertraglich vereinbart und in Leistungsverzeichnissen detailliert beschrieben
- Die Aufgaben, die durch Fremdfirmen erbracht werden, sind in der Pflegekonzeption erfasst
- Der zentralen Heimleitung liegen die entsprechenden Leistungsvereinbarungen in der aktuellen Version vor

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 1 von 4

 Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein <small>gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</small> <small>... sicher und geborgen</small>	<b>Handbuch Qualitätsmanagement</b>  <b>Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern</b>	<b>Kap.</b> <b>A.4.1</b>
---	--	-----------------------------

**Auftragsvergabe:** s. Flussdiagramm (Anlage 1)

**Evaluation:**

- Die Dienstleistungsqualität wird schriftlich bewertet.
- Die Intervalle der Bewertung richten sich nach dem Bedarf – mindestens einmal im Zeitraum von zwei Jahren
- Für die Lieferantenbewertung wird ein einheitliches Formular verwendet

**Dokumentation**

- FO Bewertung Lieferanten und Dienstleister

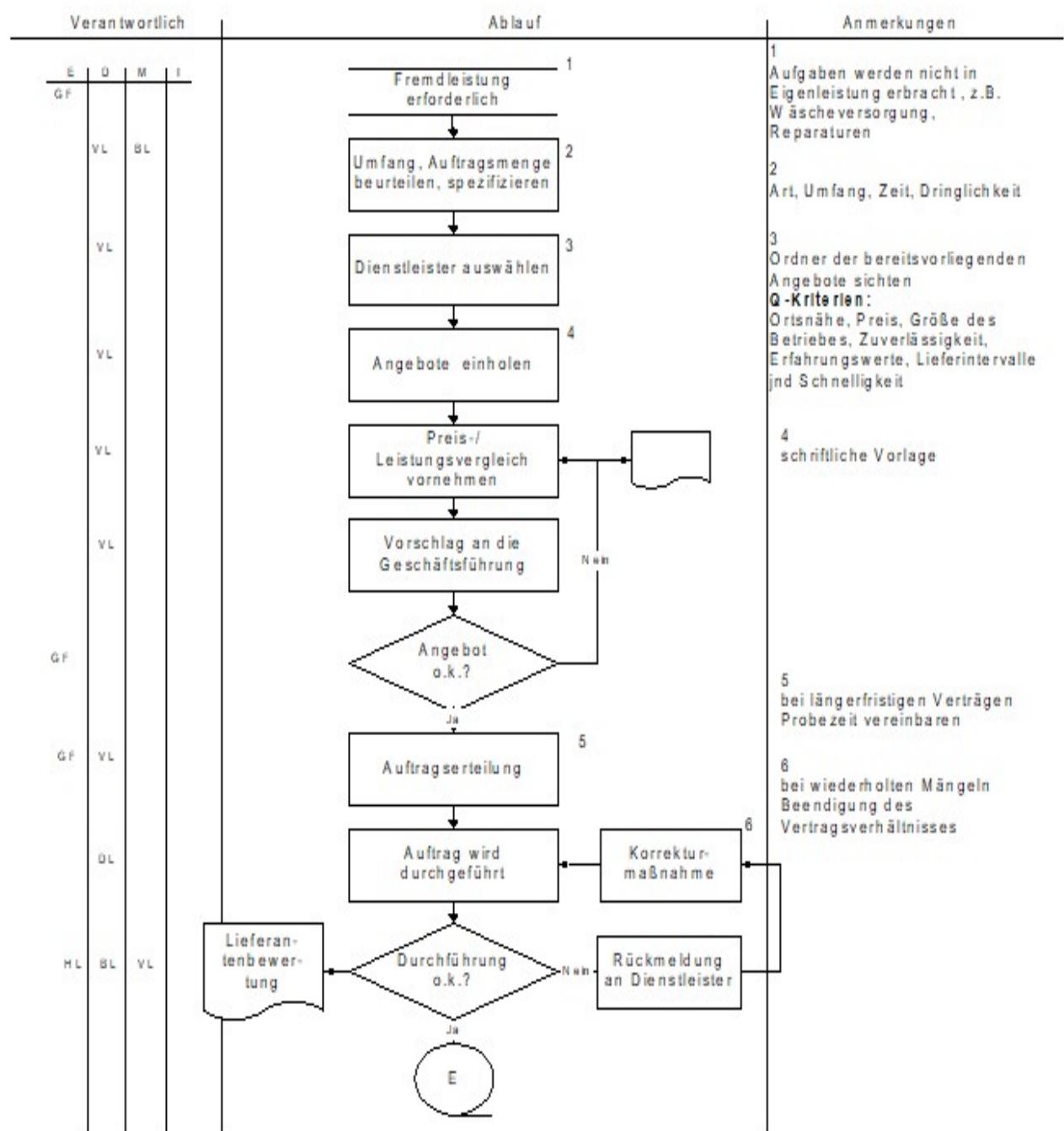
**Literatur**

- <http://www.gruenderlexikon.de>, Stand 02. Januar 2018
- <http://www.tqm-services.de/dokumente/excel-tool-lieferantenbewertung/view>, Stand 02. Januar 2018

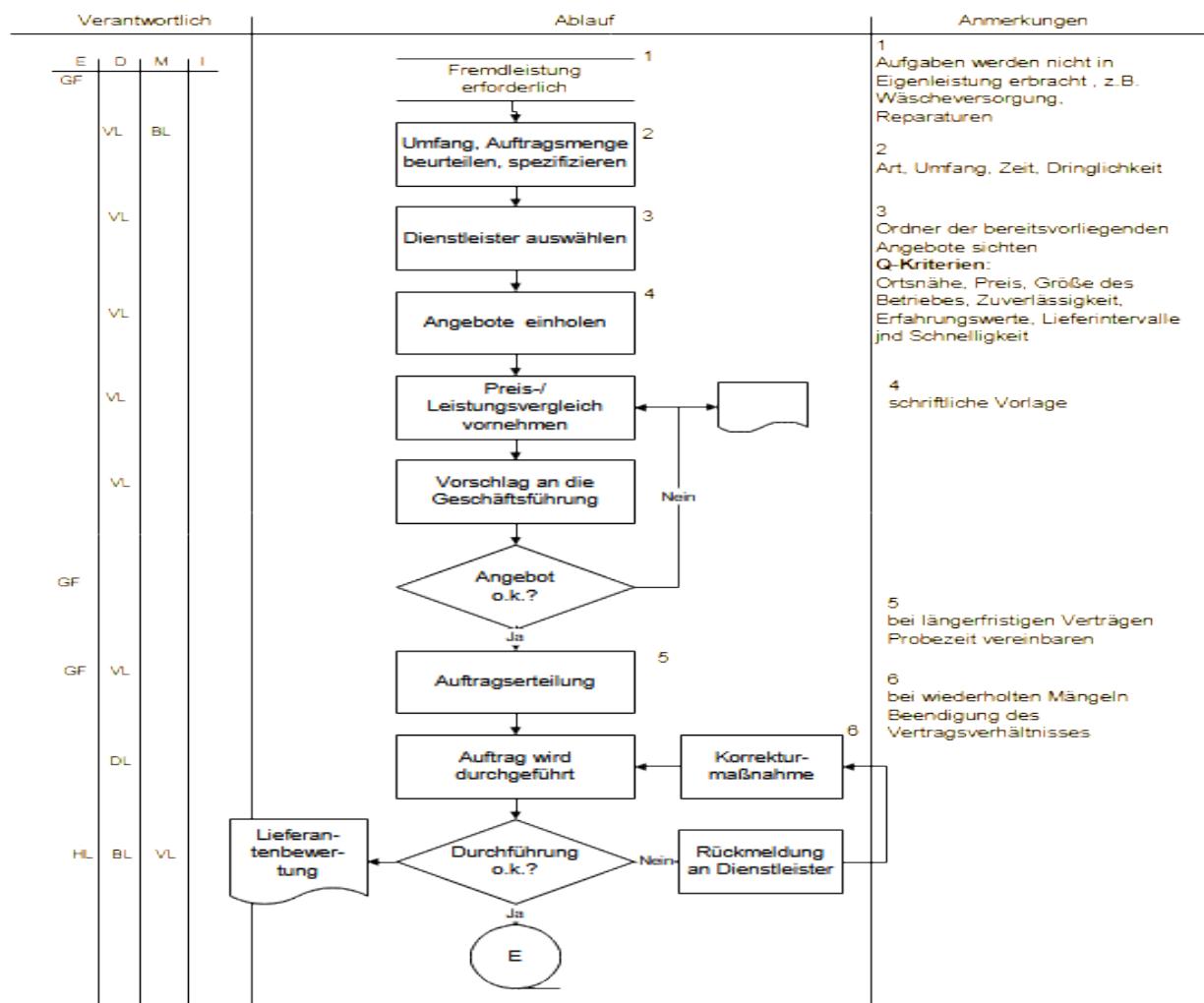
Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 2 von 4

	<b>Handbuch Qualitätsmanagement</b> <b>Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern</b>	<b>Kap.</b> <b>A.4.1</b>
--	--	-----------------------------

## Anlage 1



Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 3 von 4



Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	September 2024	Seite 4 von 4