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

<b>Ziel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kundenzufriedenheit</li> <li>▪ alle durch Fremdfirmen erbrachten Leistungen in den Einrichtungen der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen erfüllen die festgelegten Qualitätsanforderungen</li> <li>▪ frühzeitige Erkennung von Risiken durch eine schlechte Lieferanten- und Dienstleisterperformance</li> <li>▪ optimierte interne Prozesse (z.B. bei der Wundversorgung)</li> <li>▪ regelmäßige Überwachung der Lieferantenqualität</li> <li>▪ Optimierung der Lieferantenbeziehung</li> </ul>
<b>Definition</b> Folgende Dienstleistungen werden in den Einrichtungen der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen durch Fremdfirmen erbracht: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hausreinigung in allen Häusern</li> <li>▪ Instandhaltung von Gebäuden und Inventar (Hausmeisterdienste) in allen Häusern</li> <li>▪ Wartungen (von Geräten, Aufzügen, Heizungs-, Sanitär-, EDV- und Schließanlagen, Elektrogeräte, Medizingeräte im Sinne des Medizin-Produkt-Gesetzes) in allen Häusern</li> <li>▪ Wäscheversorgung in unterschiedlichen Bereichen und Umfang</li> <li>▪ Beratung zur Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin</li> <li>▪ Hygienesdienstleister</li> <li>▪ Dienstleister Wundmanagement, Ernährung &amp; Stomaversorgung</li> <li>▪ Apotheke</li> <li>▪ Fußpflege</li> <li>▪ Frisör</li> <li>▪ Lieferant Inkontinenzmaterial</li> <li>▪ Lieferant Verbrauchsgüter (z.B. Pflegemittel)</li> <li>▪ Lieferant Büromaterial</li> </ul>
<b>Verantwortlich</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zentrale Heimleitung</li> </ul>
<b>Allgemeines</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit externen Lieferanten und Dienstleistern ist, dass die jährliche Lieferantenbewertung mit mind. 90% Kriterienerfüllung ausfällt</li> <li>▪ Folgende Bewertungsebenen sind anzulegen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unternehmen</li> <li>○ Preis</li> <li>○ Qualität der gelieferten Produkte / Dienstleistungsqualität</li> <li>○ Lieferung</li> <li>○ Vertragliche Beziehungen</li> </ul> </li> </ul>
<b>Durchführung</b> <i>Rahmenbedingungen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die jeweiligen Aufgabenbereiche der Fremdfirmen und die Qualitätsanforderungen sind vertraglich vereinbart und in Leistungsverzeichnissen detailliert beschrieben</li> <li>▪ Die Aufgaben, die durch Fremdfirmen erbracht werden, sind in der Pflegekonzeption erfasst</li> <li>▪ Der zentralen Heimleitung liegen die entsprechenden Leistungsvereinbarungen in der aktuellen Version vor</li> </ul>

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

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

**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

## Anlage 1

