

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|
|  | Handbuch Qualitätsmanagement | Kap. 0.2 |
| | Kontext der Organisation | |

0.2.1 Vorstellung des Trägers & Kontext der Organisation

Die Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen gGmbH ist ein kirchlicher Anbieter für Pflegeleistungen und betreibt 3 Einrichtungen der vollstationären Pflege an 3 Standorten in Rheinland-Pfalz mit insgesamt 303 Pflegeplätzen und 240 Mitarbeitern. Die Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen wird seit 1993 als gGmbH wirtschaftlich eigenständig. Die Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen fühlt sich der christlichen Wertewelt und Tradition verpflichtet, was sich unter anderem im Unternehmensleitbild des Trägers niederschlägt.

Zur Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gehören:

- das Alten- und Pflegeheim Gartenstadt in Ludwigshafen
- das Christoph-Blumhardt-Haus in Altrip
- das Amalie-Sieveking-Haus in Römerberg

Die Dienstleistung der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen gründet auf vier Grundsätzen:

- Kundenorientierung
- Professionalität
- Soziale Verantwortung
- Wirtschaftlichkeit

0.2.2 Vorwort der Geschäftsführung

Die Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung unseres Qualitätsmanagements ist die Grundlage für unseren Erfolg und von wesentlicher Bedeutung für die Zukunftssicherung unserer Einrichtungen. Insbesondere wegen der zunehmenden Wettbewerbssituation, steigenden Kundenanforderungen und der Verschärfung der geltenden Gesetzgebung kann dies nur durch die Vorgabe klarer Ziele und Werte gewährleistet werden, die von allen Mitarbeitern verfolgt und gelebt werden. In diesem Spannungsfeld gewinnt die Qualitätssicherung und -entwicklung und die Transparenz unserer Dienstleistungen gegenüber dem Kunden eine ganz neue Dimension. Die Qualität und Transparenz unserer Leistungen wird zukünftig über den Erfolg der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen entscheiden.

Wir verstehen die Qualität in unseren Einrichtungen als die professionelle Erbringung von fachgerechten verlässlichen und überprüfbaren Dienstleistungen. Unsere Dienstleistungen werden kundenorientiert unter Beachtung des Grundsatzes der Selbstbestimmung und Teilhabe sowie der Wertschätzung und des Wohlbefindens jedes Einzelnen erbracht. Dies geschieht vor dem Hintergrund unserer sozialen Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern, einem ressourcenschonenden und nachhaltigen Mittelverbrauch und unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit.

Mit unserem hohen Qualitätsanspruch und einer ständigen Verbesserung unserer Dienstleistungen wollen wir die gesetzlich und vertraglich festgelegten Leistungen und die Erwartungen unserer Kunden erfüllen und weiterentwickeln.

Unsere Mitarbeiter spielen für den Erfolg der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen eine bedeutende Rolle. Sie tragen täglich entscheidend durch ihr verantwortungsbewusstes Handeln zur Verwirklichung unserer Qualitätspolitik und der daraus abgeleiteten Qualitätsziele. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch ist ein Hilfsmittel zur Definition transparenter Prozesse. Es soll helfen, die Philosophie, Strategie, Organisation der Leistungsprozesse und Ziele des Unternehmens für alle Mitarbeiter verständlich und umsetzbar zu machen.

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter | Version | Datum | Seite |
|-------------|---------|------------|---------|-----------|---------------|
| Frau Busch | QMB | QMB | 2.0 | Juli 2025 | Seite 1 von 2 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------|
|  <p>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</p> | Handbuch Qualitätsmanagement | Kap. 0.2 |
| | Kontext der Organisation | |

Das QMH ist ein dynamisches Werk, das einem ständigen Aktualisierungsprozess unterliegt. Für die Sicherstellung der Anwendung des QMH sind die Einrichtungs- und Pflegedienstleitungen und die Stabsstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen verantwortlich.

0.2.3 Vorwort der Stabsstelle Qualitätsmanagement

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist der Geschäftsführung der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen direkt unterstellt. Die Stellenziele der Stabsstelle Qualitätsmanagement sind:

- Einführung, Aufrechterhaltung und Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems
- Reporting an die Geschäftsführung und pflegerische Innenrevision
- Beratung zu und Initierung von Qualitätssicherungsmaßnahmen
- Mitarbeit an der Verwirklichung der Anforderungen des Gesetzgebers
- Mitwirkung am kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Qualitätsverbesserungen der Einrichtungen

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement der Evangelischen Altenhilfe Ludwigshafen tritt gegenüber den Einrichtungen grundsätzlich beratend in Erscheinung. Sie unterstützt die Einrichtungen bei der Analyse, Bewertung, Steuerung und Umsetzung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität sowie bei der Evaluation von Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung. Sie ist verantwortlich für die Entwicklung und Steuerung des QMH. Die Gremien des der Stabsstelle Qualitätsmanagement ist der übergreifende Qualitätszirkel (üQZ).

Die Stabsstelle Qualitätsmanagement kann von den Einrichtungen aktiv angefordert werden, darüber hinaus ist sie im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses beratend themenbezogen und in Abstimmung mit dem Pflegemanagement und/oder der zentralen Heimleitung in den Einrichtungen präsent. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement berichtet direkt an die Geschäftsführung und berät in qualitätsrelevanten Fragestellungen auf der Basis systematisch erhobener und bewerteter Daten im Rahmen eines Pflegecontrollings.

0.2.4 Vorstellung der Einrichtung

siehe Einrichtungs- und Pflegekonzept der Einrichtungen

0.2.5 interessierte Parteien

An der Entwicklung des Trägers interessierte Parteien sind insbesondere:

- die Kirche
- die Presbyterien
- der Gemeinderat.

| Freigabe GF | Geprüft | Bearbeiter | Version | Datum | Seite |
|-------------|---------|------------|---------|-----------|---------------|
| Frau Busch | QMB | QMB | 2.0 | Juli 2025 | Seite 2 von 2 |