



Qualitätsbericht der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 2021



Inhaltsverzeichnis

1. Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit des QM Systems in Bezug auf Kunden-/Mitarbeiterorientierung	5
1.1 Öffentlichkeitsarbeit	5
1.2 Kundenbefragungen.....	6
1.3 Lieferantenbewertungen	9
1.4 Bewertungen durch externe Prüfinstanzen	11
1.4.1 Externe Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Spitzenverbände 11	
1.4.2 interne Audits	13
1.4.3 TÜV.....	13
2 Kennzahlen.....	14
2.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	14
2.2 Kennzahlen zu den Kernprozessen Pflege/ Begleitung und Personalentwicklung ...	15
2.2.1 Kernprozess Pflege und Begleitung Fallbesprechungen	15
2.2.2 Kernprozess Pflege und Begleitung Pflegevisiten	15
2.2.3 Kernprozess Personalentwicklung Mitarbeitergespräche	16
2.2.4 Fortbildungen	16
3 Digitalisierung von dokumentierten Informationen / Anpassung von Prozessen	18
3.1 Übersicht und Umsetzung von Wartungsunterlagen	18
3.2 Anpassung des Arbeits- und Reparaturbuches	18
4 Anpassung von Prozessen	19
4.1 Generalistik und Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern.....	19
4.2 Planung und Organisation unter Corona Bedingungen	20
5 Bewertung des Managements.....	21
5.1 Geschäftsverlauf	21
5.2 Vermögenslage	22
5.3 Ertragslage	22
5.4 Risikobericht.....	25
5.5 Ergebnisse der Selbstbewertung	25
6 Abkürzungsverzeichnis	27

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Teilnahme an Kundenbefragung 2021	7
Abbildung 2 Vergabe von Schulnoten Kundenbefragung 2021	7
Abbildung 3 Vergleich der Kundenzufriedenheit bei den letzten 2 Kundenbefragungen	7
Abbildung 4 Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 - 2021	10
Abbildung 5 Punktesystem der Lieferantenbewertung	10
Abbildung 6 Legende Qualitätskategorien	11
Abbildung 7 Ergebnisse Qualitätsprüfung Pflegewohnheim "Dat Inselhus"	13
Abbildung 8 durchgeführte interne Audits	13
Abbildung 9 Durchführung von Fallbesprechungen	15
Abbildung 10 Durchführung Pflege und Begleitungsvisiten	15
Abbildung 11 Fortbildungsstand 2021	17
Abbildung 12 Fortbildungsstunden Hestia Pflegeservice	17
Abbildung 13 Übersicht Pflichtfortbildungen Praxisanleiter*innen (PA)	18
Abbildung 14 Ausbildung von Fachkräften	19
Abbildung 15 Auswertung Kundenbefragung 2021	21
Abbildung 16 Auslastung Stand 05/2021	22
Abbildung 17 Entwicklung der Vollzeitkräfte Stand 04/2021	23
Abbildung 18 Materialintensität Stand 05/2021	23
Abbildung 19 Personalintensität Stand 2021	24
Abbildung 20 Umsatzrentabilität Stand 05/2021	24

Vorwort

Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH wurde 1999 gegründet und ist eine gemeinnützige Einrichtung zur Pflege und Betreuung von geistig, psychisch und schwerstmehrfach behinderten Menschen sowie psychisch kranken Menschen in vollstationärer Versorgung, Wohngemeinschaften, ambulant betreutem Wohnen und der ambulanten Kranken- und Altenpflege. Sie ist als eigenständiges Unternehmen aus dem Langzeitbereich der Psychiatrie des Klinikums Stralsund hervorgegangen. Die erste Zertifizierung nach der DIN ISO EN 9001 der HESTIA erfolgte 2002. Seit 2009 sind alle Bereiche der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH gemäß DIN ISO EN 9001 zertifiziert worden.

Dieser Bericht soll die Entwicklung im Qualitätsmanagementsystem der HESTIA darstellen und bildet die Basis für die Selbstbewertung des Unternehmens.

Zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements im Berichtsjahr 2021 war weiterhin der Umgang mit der Corona Pandemie und den damit verbundenen Lockdown-Maßnahmen. Im Laufe des Berichtjahres hat sich die Knappheit von Schutzmaterial etwas entspannt, aber die Umsetzung von Verordnungen forderte das Management weiter besonders heraus. Im Januar war das Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ von einem Corona Ausbruch besonders hart betroffen.

Durch die Corona Pandemie haben sich weiterhin die Prioritäten der Maßnahmenplanung des Qualitätsmanagements 2021 verschoben. Maßnahmen, die auch in der Pandemiezeit keinen Aufschub duldeten, waren weiterhin die Anpassung der Berufsausbildung in der Pflege mit Einführung der Generalistik und die Implementierung der EDV-gestützten Dokumentation in der Eingliederungshilfe.

Die Anpassung an die Herausforderungen des Bundesteilhabegesetzes in der Eingliederungshilfe (SGB IX und SGBXII) und die Finanzierungsumstellung haben uns weiterhin begleitet. Ein angestimmter Landesrahmenvertrag liegt weiterhin nicht vor und ist bisher nur per Rechtsverordnung in Kraft, was in verschiedenen Ämtern auch zu verschiedenen Rechtsauslegungen führt.

Freigegeben am: 01.04.2022



Christian Offermann
Geschäftsführer

Herausgeber:
Hestia Pflege und Heimeinrichtung
Kastanienweg 13-17, 18437 Stralsund
Telefon: 03831 | 374910
Telefax: 03831 /374919
E-Mail: info@hestia-hst.de
Internet: www.hestia-hst.de/de

Der Qualitätsbericht wurde von den Qualitätsbeauftragten und der Geschäftsführung geschrieben.
Verantwortlich für den Inhalt: Christian Offermann, Geschäftsführer

1. Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit des QM Systems in Bezug auf Kunden-/ Mitarbeiterorientierung

1.1 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist ein wesentlicher Bestandteil der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH. Sie soll im Wesentlichen dazu beitragen, die HESTIA positiv in der Öffentlichkeit darzustellen, Vertrauen zu schaffen und zu erhalten und die Bekanntheit zu fördern.

Dies bildet eine gute Basis für Weiterempfehlungen, neue Klient*innen bzw. Bewohner*innen und Bewerbungen von Fachkräften.

Ziele der Öffentlichkeitsarbeit sollen sein: Transparenz über die vorhandenen Angebote und Veranstaltungen zu schaffen, aktuell und verständlich zu sein und das allgemeine Interesse zu wecken. Die Öffentlichkeitsarbeit besteht sowohl aus der internen, als auch aus der externen Öffentlichkeitsarbeit.

Ziel der internen Öffentlichkeitsarbeit ist es ein Zusammengehörigkeitsgefühl herzustellen und gemeinsame Ziele der Arbeit zu formulieren, mit denen sich alle identifizieren können. Bei der externen Öffentlichkeitsarbeit geht es in erster Linie darum, die HESTIA einem breiten Publikum, den Medien und speziellen Zielgruppen bekannt zu machen.

Besonders in diesem Berichtszeitraum wurde ein besonderes Augenmerk auf die Aktualisierung bestehender öffentlichkeitswirksamer Mittel als auch auf die Schaffung von Neuerungen in allen Bereichen der Öffentlichkeitsarbeit gelegt.

Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit waren im Berichtsjahr wie in den Vorjahren:

Es erfolgten regelmäßig Teambesprechungen, Infobriefe wurden veröffentlicht und das Intranet mit den Protokollveröffentlichungen wurde von allen Mitarbeitenden genutzt.

Außerdem wurde in jedem Quartal das Hestia Journal veröffentlicht, wozu sich regelmäßig Mitarbeitende aus allen Bereichen der Hestia treffen und gemeinsam interessante Artikel für eine neue Ausgabe zusammentragen.

Das Setzen von Werbeanzeigen und Artikeln in den Lokalzeitungen sowie die Steuerung des Rankings bei der Internetsuche gehört ebenfalls mit zu den Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit im Berichtszeitraum.

Soweit es Corona bedingt möglich war, wurden Fort- bzw. Weiterbildungen intern, als auch extern durchgeführt.

Der sonst jährlich stattfindende Angehörigen- und Betreuernachmittag konnte in den einzelnen Bereichen der Hestia nur zum Teil durchgeführt werden. So wurde es zum Beispiel im Freien unter Einhaltung der Abstandsregeln möglich gemacht.

Neu hinzu gekommene Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit:

In Anpassung an unser corporate Design wurde Firmenbekleidung (T-Shirts, Poloshirts, Fleecejacken, Softshelljacken) neu angeschafft. Dabei bestand die Schwierigkeit auf die Wünsche jedes einzelnen Mitarbeitenden einzugehen und für alle ein passendes Angebot zu schaffen. Letztendlich waren die Mitarbeitenden mit der Qualität der Produkte zufrieden und nutzen diese im beruflichen Alltag gerne.

Des Weiteren wurden die Informationsbroschüren der einzelnen Bereiche in der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH weiter überarbeitet und neugestaltet bzw. mit neuen Fotos versehen. Die Internetseite der HESTIA wurde ebenfalls bezogen auf Inhalte und Fotos im Jahr

2021 gezielt überarbeitet. So wurde das Hestia Journal zum Beispiel online gestellt (immer die letzten drei Ausgaben) und eine neue Rubrik „Aktuelles“ auf der Internetseite geschaffen. Auf dieser erscheinen regelmäßig Beiträge aus den einzelnen Bereichen der Hestia. So können Angehörige und Betreuer*innen einen Eindruck von vergangenen Veranstaltungen bekommen und neue Informationen erhalten.

Im Berichtszeitraum erfolgte die Neuanschaffung von Werbetechnik (Messetheke, Rollups zu unterschiedlichen Themen wie Angebote der Hestia und Ausbildung) und von Werbemitteln wie z.B. Regenschirmen/ Kugelschreibern/ Schlüsselbändern mit Logo und in Hestia Farben. Aufgrund der Coronapandemie kam es hierbei leider zu Lieferschwierigkeiten, daher ist mit der Lieferung der Werbetechnik im neuen Berichtszeitraum zu rechnen.

Ein besonderes Highlight war der Kauf von Weihnachtspräsenten für Kooperationspartner der HESTIA. Hierbei ging es darum, denjenigen eine kleine Aufmerksamkeit bzw. ein paar liebe Worte des Dankes zu übermitteln, die direkt in den Bereichen der Hestia tätig sind (wie z.B. Wäsche- oder Essenswagenfahrer, Physiotherapeuten etc.). Dieses wurde sehr gut aufgenommen und fand großen Anklang.

Aufgrund der Corona Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen konnten leider keine großen Veranstaltungen, wie das beliebte Sommerfest bzw. Tag der offenen Tür, das Sportfest und andere öffentlichkeitswirksame festliche Aktivitäten stattfinden.

Alternativ konnten aber in den einzelnen Bereichen der Hestia kleinere Feste (wie z.B. Neptunfest, Halloweenfeier, Schlagerweihnacht etc.) und Veranstaltungen unter Einhaltung der Coronabestimmungen erfolgen. So kam es zum Teil auch zu ganz spontanen Aktionen, wie zum Beispiel der Besuch des Weihnachtsmannes vor der Tür der Pflegewohnheime oder dem Besuch einer 1. Klasse, die eine Gesangseinlage den Bewohnenden im Garten des Pflegewohnheimes „Dat Inselhus“ präsentierten.

1.2 Kundenbefragungen

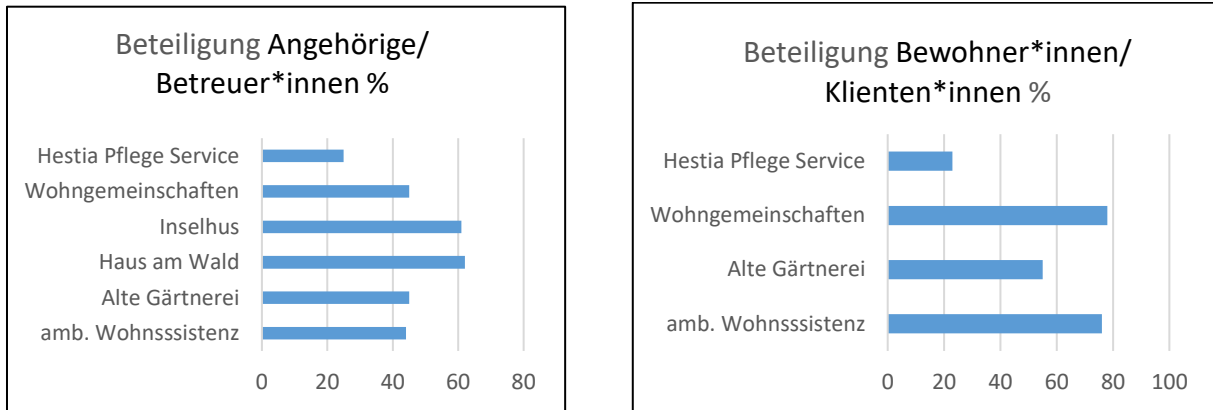
Alle zwei Jahre wird eine Kundenbefragung für die Betreuer*innen und Angehörigen aller Bereiche der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH und für die Bewohner*innen und Klienten*innen der „Alten Gärtnerei“, der „Ambulanten Wohnassistenz“ und der Wohngemeinschaften durchgeführt.

Diese Befragung ist anonym und geht schriftlich an die jeweiligen Kunden*innen in Form eines Fragebogens raus. Innerhalb dieser Befragung gibt es mehrere Bereiche wie Wohnqualität, Pflege und Begleitung, Dienstleistungen und Freizeitgestaltung, die näher beleuchtet werden.

In 2021 wurden 189 Fragebögen an Bewohner*innen und Klient*innen verschickt, von denen 107 ausgefüllt zurückgeschickt wurden.

An gesetzliche Betreuer*innen und Angehörige wurden 157 Fragebögen verschickt, von denen 85 ausgefüllt zurückgeschickt wurden.

Abbildung 1 Teilnahme an Kundenbefragung 2021



Die Fragen an die gesetzlichen Betreuer*innen und Angehörigen bezogen sich auf die Kommunikation mit den Mitarbeitern*innen hinsichtlich Erreichbarkeit, Freundlichkeit, Verbindlichkeit von Absprachen und den Umgang mit Beschwerden. Die Betreuer*innen und Angehörigen hatten die Möglichkeit, nach Beantwortung der Fragen eine Schulnote für die Arbeit der Mitarbeiter*innen der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung zu vergeben.

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Arbeit?	1	2	3	4	5	6
Haus am Wald	14	11	3	0	0	0
Dat Inselhus	20	6	2	0	0	0
Wohngemeinschaft	9	5	0	0	0	0
Alte Gärtnerei	5	2	1	1	0	0
Ambulante Wohnassistentz	4	3	1	0	0	0

Abbildung 2 Vergabe von Schulnoten Kundenbefragung 2021

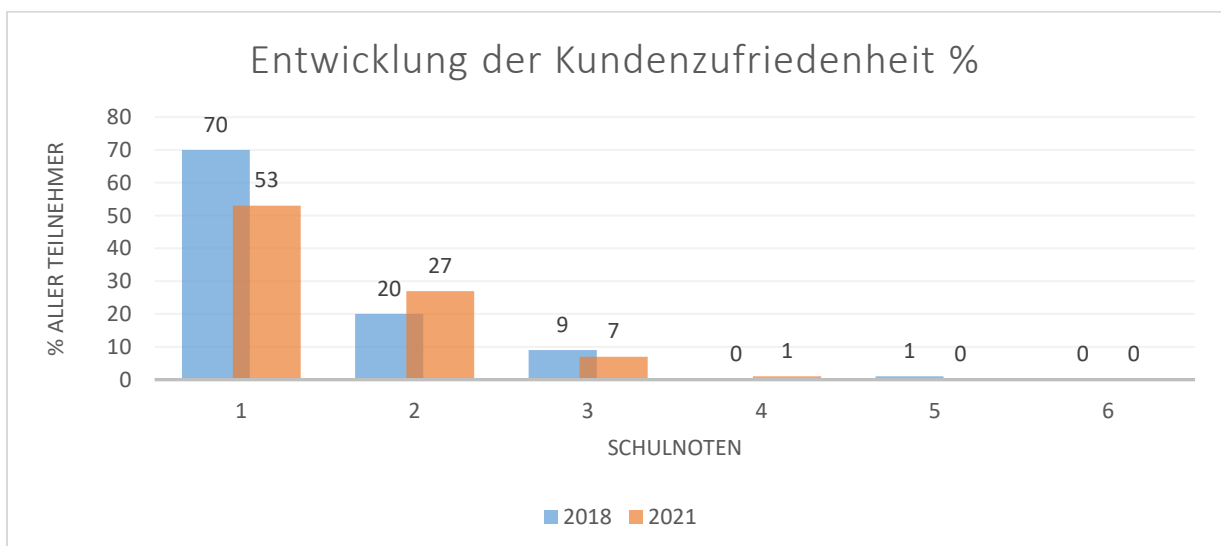


Abbildung 3 Vergleich der Kundenzufriedenheit bei den letzten 2 Kundenbefragungen

Feedback der Leitungen zu den Ergebnissen der Kundenbefragung

Haus am Wald

Wir bedanken uns für die positiven Rückmeldungen und auch für die Hinweise. Die Befragung wurde im Rahmen der Teambesprechung ausgewertet, dabei wurde auf die Kommunikation mit den Angehörigen und bzgl. auf die Verantwortung der Bezugspflege nochmal besonders hingewiesen, außerdem fand ein Gespräch mit Angehörigen einer Bewohnerin statt, wo genau diese Dinge besprochen wurden. Die Impftermine werden wir in Zukunft allen Angehörigen mitteilen, nicht nur den verantwortlichen Betreuern. Maßnahmen bzgl. der Außengestaltung wurden mit der Geschäftsführung besprochen und umgesetzt. Diese Befragung wird dann auch zum Angehörigen- und Betreuernachmittag im September besprochen.

Bereichsleitung, Frank Drath

Dat Inselhus

Wir sind sehr dankbar für die positiven Worte und Rückmeldungen während dieser schwierigen Zeit. Es ist für die Kollegen/-innen, die hier an der Basis arbeiten und teilweise selbst betroffen waren, eine große Motivation und Anerkennung, etwas Positives rückgemeldet zu bekommen. Und wir sind froh, dass wir die Welle, die uns hier im Inselhus überrollt hat, weitestgehend unbeschadet überstanden haben und insbesondere die Bewohnenden widererwarten sehr verständnisvoll mit den Maßnahmen umgegangen sind. Eine Vorstellung der Ergebnisse erfolgte in der Teambesprechung, die Auswertungen liegen aus. Auf dem Angehörigen- und Betreuernachmittag am 9. September wird es ebenfalls eine Rückmeldung geben und die Auswertung wird auf der Homepage veröffentlicht. Was die Besuchsmöglichkeiten betrifft, wären andere vielleicht wünschenswert gewesen, aber das, was in unseren Möglichkeiten war, haben wir umgesetzt.

Bereichsleitung, Silvana Käfer

Alte Gärtnerei

Wir bedanken uns für die wertvollen Rückmeldungen, die unsere Arbeit mit den Bewohnern unterstützt und weiterentwickelt. Die psychiatrische Versorgung über die PIA (HELIOS Hanseklinikum West) ist seit 11/2020 weiterhin unzureichend. Zumindest ist es uns gelungen, vierteljährlich Visiten mit Dr. Terock in unserer Einrichtung zu organisieren. Eine Kooperation mit einem ambulanten Psychiater ist aufgrund mangelnder Kapazitäten nicht möglich.

Die Corona Zeit brachte für die Bewohner*Innen und Mitarbeiter*Innen große Herausforderungen und Begrenzungen mit sich. Die geschlossene Unterbringung fühlte sich für die Bewohner*Innen geschlossener wie je zuvor an. In der Lockdownzeit bemühten wir uns die internen Abläufe sicherzustellen und die Gesundheit der Bewohner*Innen zu bewahren. Mit zunehmenden Impfungen der Bewohner konnten wir unseren Aktivitätskreis wieder erweitern. Kleinere Unternehmungen und Ausflüge wurden wieder umgesetzt. Im Juli 2021 haben wir von der Geschäftsführung ein neues Fahrrad erhalten, ein weiteres gebrauchtes wurde verkehrstüchtig gemacht. Die Farben an den Wänden halten wir für ausreichend. Einige BewohnerInnen reagieren aufgrund ihrer Erkrankung sehr stark auf Reize, demzufolge halten

wir das Farbkonzept der Einrichtung dezent. Termine bei Fachärzten vermitteln wir über unseren Hausarzt Dr. Krüger. Ideen und Wünsche zur Gestaltung von Außenaktivitäten nehmen wir immer in der 14-tägigen Bewohnerversammlung auf.

Bereichsleitung, Jana Wachtel

Hestia Pflege Service

Die Anmerkungen zur Hausverwaltung/Vermieter wurden mit dem Vermieter, Herrn Pergande, ausgewertet. Es wird eine zweite gelbe Mülltonne bestellt. Die Telefonnummern der Hausverwaltung und die des Havarie Dienstes wurden an die Pinnwände in den Fluren aktualisiert und ausgehängt.

Bereichsleitung, Manuela Reinke

Wohngemeinschaften

Wir sind unseren Angehörigen und Betreuern für ihr Verständnis und die gegenseitige Rücksichtnahme seit Beginn der Pandemie sehr dankbar! Was die Reparaturaufträge angeht, so hängt dies mitunter an notwendigen und zu bestellenden Ersatzteilen, wir sind hier aber in einem engen Austausch und sind stets um schnelle Abhilfe bemüht!

Für unsere Bewohner*Innen sind die Monate im Lockdown mit den ganzen Vorgaben und Beschränkungen eine große Herausforderung gewesen, letztendlich haben wir die Zeit aber gemeinsam gut überstanden. Leider sind dadurch natürlich Aktivitäten / Ausflüge etc. zu kurz gekommen, glücklicherweise konnten wir den Bewohner*Innen aktuell zwei Urlaubsfahrten ermöglichen, ein großes Dankeschön hierbei an die Kollegen*Innen! Ein Bewohner konnte sich durch einen internen Umzug räumlich vergrößern, ansonsten sind wir, was die unterschiedlichen Zimmergrößen angeht, relativ gebunden. Über den Kickertisch u.ä. haben wir in der Vergangenheit mehrfach mit den Bewohnern der WG II gesprochen. Die Balken im Gruppenraum stellen eine zu hohe Verletzungsgefahr dar!

Bereichsleitung, Karsten Köpcke

1.3 Lieferantenbewertungen

Jährlich erfolgen durch die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ und durch das geschlossene Wohnheim die „Alte Gärtnerei“ Bewertungen von folgenden Dienstleistern:

- Reha Form Sanitätshaus
- Famila Lebensmitteldiscounter
- Helios Catering
- Textilpflege Elis
- Kranich Apotheke

Zu den zu bewertenden Kriterien gehören:

die Qualität der gelieferten Produkte, der Kundenservice, die Erreichbarkeit und Flexibilität bei Umbestellung, sowie die Termintreue und der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden von Betreuer*innen und Bewohner*innen. Anhand eines gewichteten Punktesystems von 1-5

werden die vorab festgelegten Bewertungskriterien verglichen und eine Konsensbewertung durch die Leitungen der betreffenden Bereiche durchgeführt. Betrachtet wird das laufende Jahr, eine Zuarbeit durch die Mitarbeiter erfolgt im Alltag.

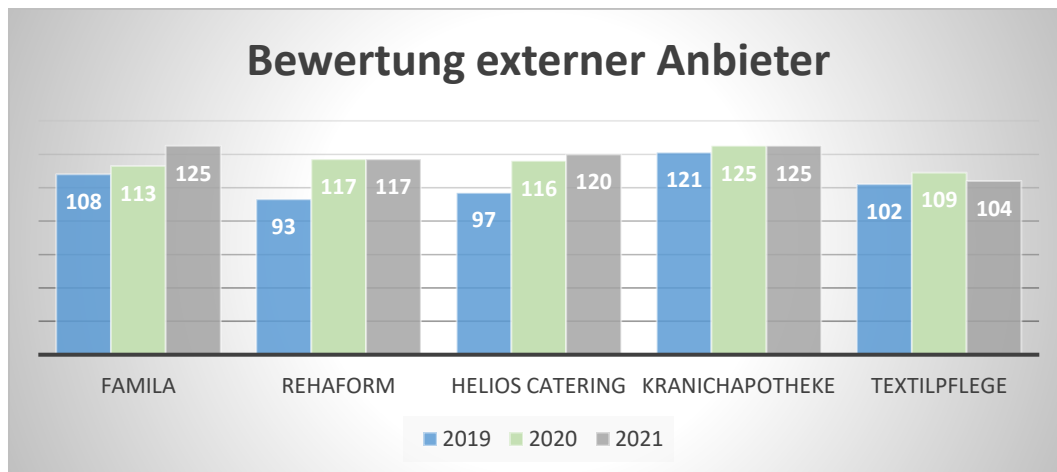


Abbildung 4 Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 - 2021

Punkte 125 - 100	erwartete Anforderung/ keine Maßnahme
Punkte 100 - 88	Maßnahmen notwendig/Rücksprache
Punkte unter 88	sofortige Rücksprache mit Anbieter

Abbildung 5 Punktesystem der Lieferantenbewertung

Am Ende des Prozesses steht ein Vergleich, aus dessen Ergebnissen wir unsere Maßnahmen ableiten können. Anhand des Punktwertes haben wir festgelegt, ab wann Rücksprachen und weitere Verhandlungen geführt werden müssen, siehe Abb.5.

Mit der Entwicklung unserer Lieferantenbeziehungen sind wir zufrieden, alle Bewertungen befinden sich im grünen Bereich. Innerhalb des Unternehmens ist geregelt, dass Probleme direkt und zeitnah beim Lieferanten angesprochen werden müssen, um gemeinsame Lösungsstrategien zu entwickeln. Alle Lieferanten erhalten nach erfolgter Bewertung ein Feedback durch uns. Eine Rückmeldung nach Lieferantenbewertung findet nicht immer statt. Es besteht teilweise eine Abhängigkeit bzgl. der Nähe des Standortes der zu belieferten Firma, aber auch zur Verfügbarkeit des Anbieters. Aufgrund der Coronasituation kam es zeitweise zu Engpässen bei der Lieferung und Erreichbarkeit von Anbietern, diese Probleme bestanden nur kurzfristig und führten nicht zu Kundendefiziten.

1.4 Bewertungen durch externe Prüfinstanzen

Verschiedene externe Prüfinstanzen überwachen und beraten durch wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfungen unsere Einrichtung. Im Vordergrund der Überprüfung steht die Ergebnisqualität und die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben. Auch in 2021 fanden entsprechende Prüfungen aufgrund der Coronapandemie nur eingeschränkt statt.

Bereiche	externe Begehungen					
	TÜV	Lebensmittel Überwachung	MDS	Arbeitsschutz-begehung	Gesundheits- amt	Heim- aufsicht
Alte Gärtnerei	✓	○	○	✓	○	✓
Dat Inselhus		○	✓	✓	○	✓
Haus am Wald		○	○	✓	○	✓
Wohngemeinschaft	✓	○		✓	○	○
Verwaltung	✓			✓	○	
amb. Wohnassistenz				✓	○	
Hestia Pflegeservice			○	✓	○	
Legende:	✓ erfolgt		○ nicht erfolgt			nicht zutreffend

Tabelle 1 Durchführung externer Begehungen 2021

1.4.1 Externe Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Spitzenverbände

2019 wurden Indikatoren gestützte Instrumente und Verfahren für die Qualitätsprüfungen gem. § 113b SGB XI entwickelt. Der gesetzlich vorgeschriebene Erprobungsbetrieb startete am 01. Oktober 2019.

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde mit dem Epilage- Fortgeltungsgesetz die Erprobungsphase der Indikatoren Erhebung (Erhebung ohne Veröffentlichung) bis zum 31. Dezember 2021 verlängert, so dass eine Veröffentlichung der Indikatoren Ergebnisse erst ab dem 01. Januar 2022 erfolgt.

Die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ starteten mit der Indikatoren Erhebung der Ergebnisse bereits seit 2020. Im Juni 2021 erfolgte erstmals die externe Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Spitzenverbände im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“.

Die Qualität der Versorgung der Bewohner*innen wurde anhand von 4 Qualitätsbereichen überprüft. Jeder Qualitätsbereich enthält diverse Qualitätsaspekte. Es wurden 9 Bewohnende in die Prüfung einbezogen.

Zur Qualitätsbewertung auf der Ebene der individuellen Bewohnerversorgung kommen im neuen Prüfverfahren vier Kategorien zur Anwendung:

<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	X
keine o. geringe Qualitätsdefizite	moderate Qualitätsdefizite	erhebliche Qualitätsdefizite	schwerwiegende Qualitätsdefizite	nicht beurteilbar

Abbildung 6 Legende Qualitätskategorien

Bereich 1: Unterstützung bei der Mobilität und Selbstversorgung	
1.1 Unterstützung im Bereich der Mobilität	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qualitätsdefizit: Maßnahmen zur Sturzprophylaxe wurden durchgeführt, waren nicht in der Maßnahmenplanung dokumentiert.	
Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ✓ prophylaktische Maßnahmen entsprechend der aktuellen medizinischen pflegerischen Erkenntnisse zur Sturzprophylaxe wurden handlungsleitend geplant und nachweislich dokumentiert, SIS angepasst, Sturzrisiken ermittelt und eingeschätzt, Risiko bezogen auf Dekubitus Gefährdung geprüft 	
1.2 Unterstützung beim Essen und Trinken	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
1.3 Unterstützung bei Kontinenz Verlust, Kontinenz Förderung	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Qualitätsdefizit: Maßnahmen zur Kontinenzförderung waren nicht handlungsleitend in der Maßnahmenplanung geplant	
Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die individuell erforderlichen Maßnahmen auf Basis der vorhandenen Fähigkeiten und bestehenden Probleme wurden unter Berücksichtigung von Wünschen und Bedürfnissen handlungsleitend in der Maßnahmenplanung geplant. 	
1.4 Unterstützung bei der Körperpflege	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Maßnahmen: Die individuell erforderlichen Maßnahmen auf Basis der vorhandenen Fähigkeiten und bestehenden Problemen wurden unter Berücksichtigung von Wünschen und Bedürfnissen handlungsleitend in der Maßnahmenplanung geplant.	

Bereich 2: Unterstützung bei der Bewältigung von krankheits- und therapiebedingten Anforderungen und Belastungen	
2.1 Unterstützung bei der Medikamenteneinnahme	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Qualitätsdefizit: Die Generikalistik war nicht auf aktuellem Stand, die Bedarfsbeschreibung durch den Arzt war nicht ausreichend und nachvollziehbar dokumentiert	
Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Generikalistik wurde aktualisiert ✓ Bedarfsbeschreibung bezüglich Schmerzmittelgabe erfolgte durch den behandelnden Arzt 	
2.2 Schmerzmanagement	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2.5 Wundversorgung	X
2.6 Unterstützung bei besonderem med. Pflegebedarf	X

Bereich 3: Unterstützung bei der Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte	
3.1 Unterstützung bei Beeinträchtigung der Sinneswahrnehmung	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3.2 Unterstützung bei der Strukturierung des Tages, Beschäftigung, Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3.3 Nächtliche Versorgung	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Qualitätsdefizit:	
Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Individuelle erforderlichen Maßnahmen der nächtlichen Versorgung wurden auf Basis der Wünsche, Risiken und Bedürfnisse handlungsleitend im Maßnahmenplan geplant. 	

Bereich 4: Unterstützung in besonderen Bedarfs- und Versorgungssituationen	
4.1 Unterstützung in der Eingewöhnungsphase	X
4.2 Überleitung bei Krankenhausaufenthalt	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Qualitätsdefizit: Die Maßnahmenplanung und Strukturierte Informationssammlung wurden nach Krankenhausaufenthalt nicht an den aktuellen Gesundheitszustand angepasst	



Maßnahmen: ✓ Nach Krankenhausaufenthalt wurden die Aktualisierung der Bedarfs- und Risikoeinschätzung und die Anpassung der Maßnahmenplanung, sowie der SIS vorgenommen.	
4.3 Unterstützung von Bewohnern/ innen mit herausforderndem Verhalten	
Qualitätsdefizit: Bei einem Bewohner mit herausforderndem Verhalten wurden keine handlungsleitenden Maßnahmen geplant.	
Maßnahmen: ✓ Verhaltensbedingte Faktoren wurden ermittelt und im Hinblick auf Unterstützungsbedarf entsprechende Maßnahmen in der Maßnahmenplanung handlungsleitend geplant	
4.4 Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen	

Abbildung 7 Ergebnisse Qualitätsprüfung Pflegewohnheim "Dat Inselhus"

Aufgrund der neu eingeführten Qualitätsindikatoren kann keine Aussage zu den Veränderungen der Ergebnisse bzgl. vorangegangener Qualitätsprüfungen getroffen werden. In den Qualitätsaspekten 1.1 Unterstützung im Bereich der Mobilität und 2.1 Unterstützung bei der Medikamenteneinnahme, gab es moderate Qualitätsdefizite. Entsprechende Maßnahmen zur Behebung der Defizite wurden umgehend umgesetzt. Bei allen weiteren Qualitätsaspekten gab es keine oder geringe Qualitätsdefizite. Mit diesem Ergebnis sind wir zufrieden. Die aus der Stichprobe gewonnenen Erkenntnisse werden für alle in der Einrichtung versorgten Bewohner*innen mit vergleichbaren Pflegesituationen umgesetzt.

1.4.2 interne Audits

In diesem Jahr konnten 2 interne Audits in verschiedenen Bereichen der Hestia Pflege und Heimeinrichtung durchgeführt werden. Im vierten Quartal wurden interne Audits in den Bereichen „Dat Inselhus“ und der „Amb. Wohnassistenz“ geplant, aber aufgrund der Coronapandemie waren diese nicht umsetzbar.

	2019	2020	2021
Alte Gärtnerei	X		X
Dat Inselhus	X		
Haus am Wald		X	
Wohngemeinschaft		X	
Amb. Wohnassistenz	X		
Verwaltung		X	
Hestia Pflegeservice		X	X

Abbildung 8 durchgeführte interne Audits

Während der internen Audits wurde eine Beobachtung einzelner Prozesse, Gespräche und Interviews ausgewählter Mitarbeiter sowie die Sichtung von Unternehmensmaterial wie Prozessbeschreibungen und (Qualitäts-)Management Dokumentationen vorgenommen. Im Fokus der Prüfung standen festgestellte Abweichungen, die durch den TÜV 2020 festgestellt worden waren. Da die Durchführung der geplanten Begehungen aufgrund ständig wechselnder Corona Bedingungen nicht planmäßig stattfinden konnten, erfolgten teilweise Stichproben über das EDV System und die EDV geführte Dokumentation.

1.4.3 TÜV

Im Rahmen des 1. Überwachungsaudits wurden von der Unternehmensleitung und weiteren befragten Mitarbeitern*innen nachgewiesen, dass die in den QM-Unterlagen beschriebenen Abläufe weiterhin eingehalten werden. Das QM-Handbuch ist aktuell mit Stand Juni 2020. Es ist für das gesamte Unternehmen gültig und basiert auf den Normvorgaben der DIN EN ISO 9001:2015. Die sich aus vorgenannter Norm ergebenden zusätzlichen Forderungen wie Kontext einer Organisation, interessierte Parteien, Risiken und Chancen, Planung von Änderungen,

Wissen der Organisation, ausgelagerte Prozesse und Tätigkeiten nach der Lieferung etc. wurden auditiert. Die Qualitätspolitik ist unverändert und hat weiterhin Bestand. Qualitätsziele sind definiert.

Die Qualitätsziele für 2021 wurden eingesehen. Die zum Erreichen der Ziele erforderlichen Maßnahmen werden von der Geschäftsleitung nachvollziehbar gesteuert. Die interne Kommunikation ist geregelt. Terminierte Mitarbeiterbesprechungen erfolgen.

Nachweise hierfür wurden beispielhaft eingesehen. Eine aussagekräftige, mit Kennzahlen hinterlegte Managementbewertung wurde von der Geschäftsführung vorgestellt. Sie dient als Steuerungsinstrument für das Unternehmen. Nötige Ressourcen werden von der Leitung bereitgestellt.

Die Management-Regelungen und Kernprozesse wurden in den Bereichen überprüft. Es wurden Übereinstimmungen zwischen praktizierten Verfahrensweisen, erarbeiteten Regelungen und Normenforderungen festgestellt. Die Mitarbeiter/ innen der Bereiche konnten einen sehr guten Kenntnisstand zu dokumentierten Prozessbeschreibungen und angewendeten Regelungen vermitteln.

Interne Systemaudits werden geplant, durchgeführt und bewertet, nötige Korrekturmaßnahmen nachvollziehbar eingeleitet und die Wirksamkeit überprüft.

Die Prozessqualität wird kontinuierlich evaluiert und bei Bedarf optimiert. Das Nichtkonformitäten Management ist implementiert und nachvollziehbar. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess konnte anhand von Beispielen sehr gut nachvollzogen werden.

Im Verlauf des Audits konnte die Weiterentwicklung der Organisation und die gute Wirksamkeit des QM- Systems festgestellt werden. Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 werden erfüllt.

2 Kennzahlen

Die Arbeit mit Kennzahlen steht immer wieder auf dem Prüfstand, da bestimmte Informationen in den verschiedenen Bereichen wechselnde Bedeutung haben. Die wirtschaftlichen Kennzahlen sind allerdings seit Jahren konstant und haben sich bewährt.

2.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen

Die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen sind im Rahmen des Punktes 5.1. Geschäftsverlauf dargestellt. Die Betrachtung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen erfolgt immer für das vorangegangene Jahr und im Vergleich von 5 Jahren.

2.2 Kennzahlen zu den Kernprozessen Pflege/ Begleitung und Personalentwicklung

2.2.1 Kernprozess Pflege und Begleitung Fallbesprechungen

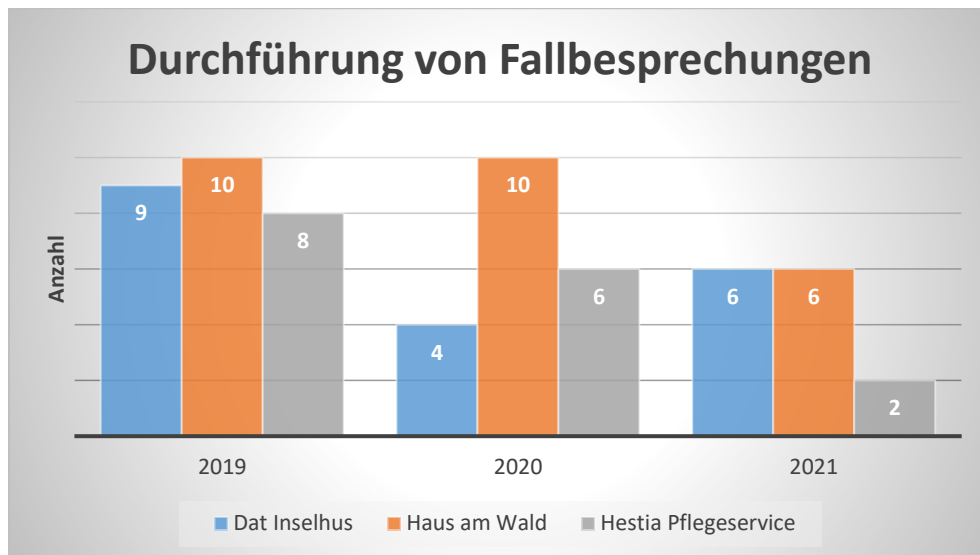


Abbildung 9 Durchführung von Fallbesprechungen

Die Durchführung von Fallbesprechungen erfolgt bei Veränderungen des Gesundheitszustandes oder entstandenen Problemen, die einer Anpassung von Maßnahmen bedürfen.

2.2.2 Kernprozess Pflege und Begleitung Pflegevisiten

Pflege- und Betreuungsvisiten finden 1x jährlich statt und bieten einen Rahmen für die Erfassung der Wünsche des Bewohners/Klienten, die zu seinem Wohlbefinden und seiner Zufriedenheit beitragen. Auf der Basis dieser Informationen und deren Einschätzung werden mit dem Bewohner/Klienten zusammen weitere Maßnahmen geplant und festgelegt.

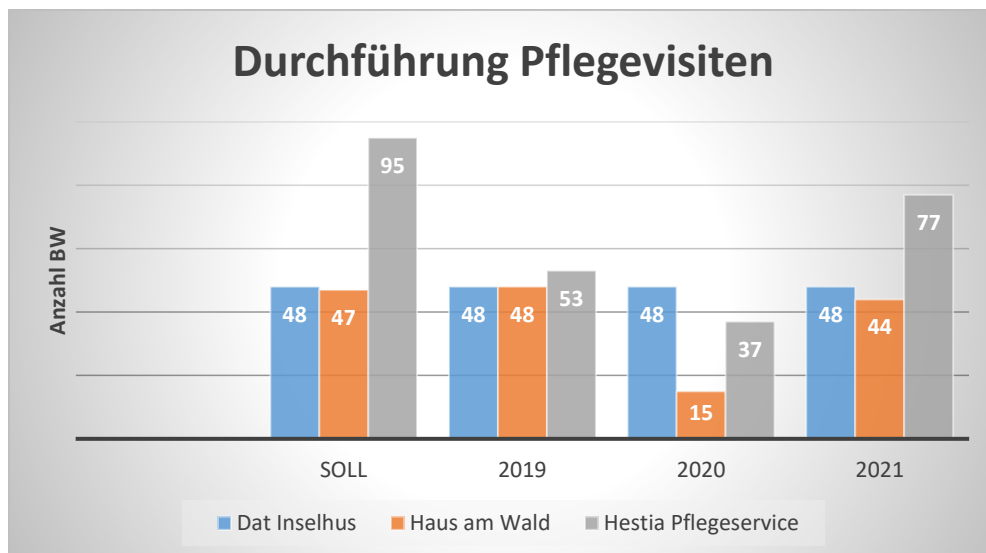


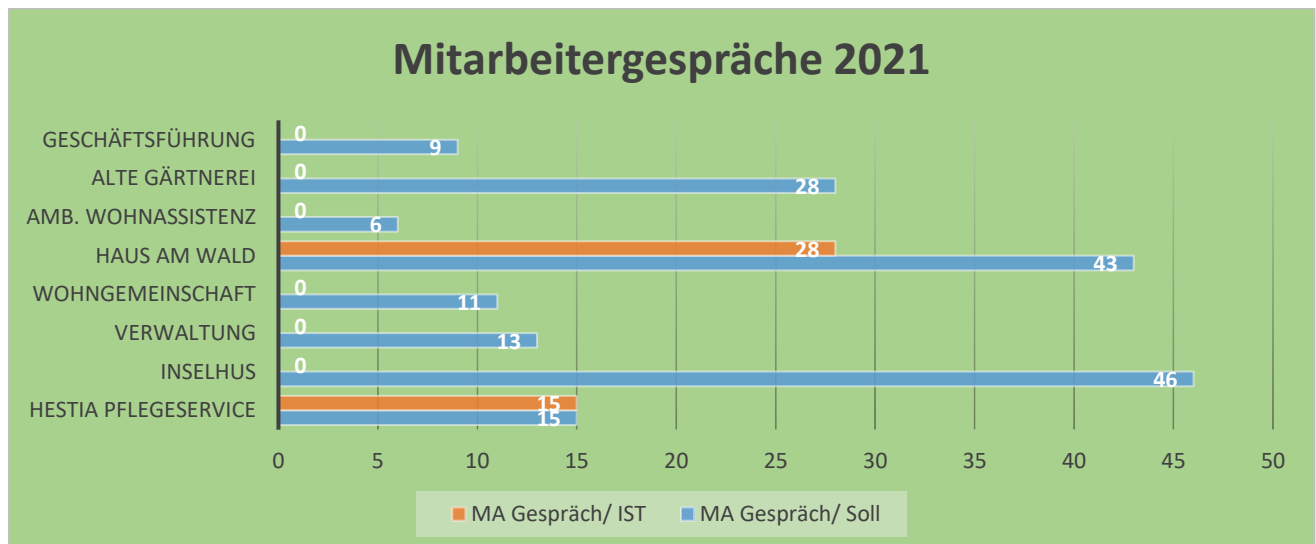
Abbildung 10 Durchführung Pflege und Begleitungsvisiten

Aufgrund der Corona Situation und der teilweise eingeschränkten Betretungsmöglichkeiten wurden die Pflegevisiten in den Bereichen "Dat Inselhus" und „Haus am Wald“ teilweise ohne die Betreuer*innen durchgeführt. Im Vorfeld wurden bei den Angehörigen und Betreuer*innen individuelle Wünsche oder Bedarfe erfragt. Im nächsten Berichtszeitraum ist darauf zu achten,

dass diese möglichst in die wärmere Jahreszeit gelegt werden, da dann die Wahrscheinlichkeit, dass diese mit allen Beteiligten stattfinden können, sehr hoch ist.

2.2.3 Kernprozess Personalentwicklung Mitarbeitergespräche

In der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH soll die Personalentwicklung gezielt gestaltet und vorangebracht werden. Aufgabe der Bereichsleitungen ist es, Mitarbeitergespräche mindestens 1x jährlich zu führen. Die Mitarbeiter/-innen erhalten Rückmeldung zum aktuellen Stand im Job sowie berufliche Entwicklungsperspektiven für die kommenden Monate und Jahre. Gleichzeitig können eigene Fragen und Anliegen beantwortet werden.



Im Jahr 2021 fanden nur vereinzelt Mitarbeitergespräche statt. Maßnahmen, die in der Selbstbewertung 2020 besprochen und im Maßnahmenplan 2021 festgelegt wurden, kamen nicht zur Anwendung. Gründe hierfür müssen in der Selbstbewertung 2021 thematisiert werden.

2.2.4 Fortbildungen

Die Fortbildungspflicht für Pflegefachkräfte gemäß § 132 SGB V. Qualität und Qualitätssicherung haben in der ambulanten und stationären Pflege einen hohen Stellenwert. Sowohl das Heimgesetz als auch das Pflegeversicherungsgesetz fordern von uns, dass unsere Pflegeleistungen dem allgemein anerkannten Stand der medizinisch-pflegerischen Erkenntnisse entsprechen. Aus diesem Grund prüft der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) auch die Einhaltung der Fortbildungspflicht für Pflegefachkräfte.

Wir führen in unserer Einrichtung einen prospektiven Fortbildungsplan (prospektiv= "auf das Zukünftige gerichtet" oder "vorausschauend"). Wir bestimmen also mit einem Vorlauf von mehreren Monaten, welche Fortbildungen sinnvoll sind und welche Mitarbeitergruppen daran teilnehmen sollen, eine einmal erworbene Qualifikation reicht nicht für das gesamte Berufsleben aus. Es gilt, dass jeder Mitarbeiter einmal jährlich an mindestens einer Schulung teilnehmen sollte, sowie an allen Pflichtfortbildungen und Belehrungen z.B.:

- die Einweisung zum hygienischen Arbeiten
- sachgemäßer Umgang mit Arzneimitteln
- 1. Hilfe
- Arbeitsschutz/ Gefahrstoffe/ Brandschutz

Aufgrund der Pandemiesituation und der Vorgaben der Corona Verordnung, konnten in 2021 viele Fortbildungen nicht wie geplant stattfinden. Die Fortbildungsbeauftragten bemühten sich sehr, immer wieder neue Fortbildungstermine zu akquirieren. Der Fokus lag auf Inhouse-Schulungen in kleinen Gruppen, die teilweise auch durch Mitarbeiter/-innen des Unternehmens begleitet wurden.

Teilweise wurde versucht Möglichkeiten zu schaffen, dass Mitarbeiter an online Fortbildungsangeboten teilnehmen konnten. Diese Möglichkeiten konnten aufgrund der Sicherheitseinstellungen des EDV System nur unter Federführung der Bereichsleitungen umgesetzt werden. Für Mitarbeiter/-innen stellte der Umgang mit digitalen Medien weiterhin eine große Herausforderung dar.

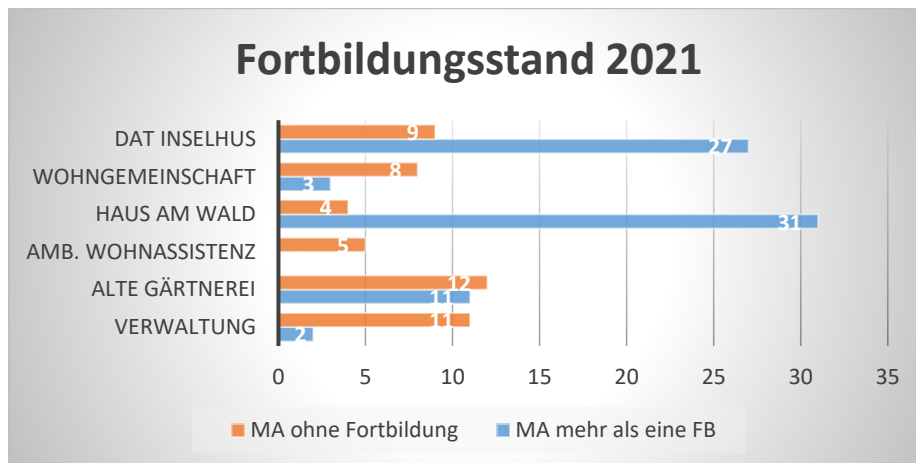


Abbildung 11 Fortbildungsstand 2021

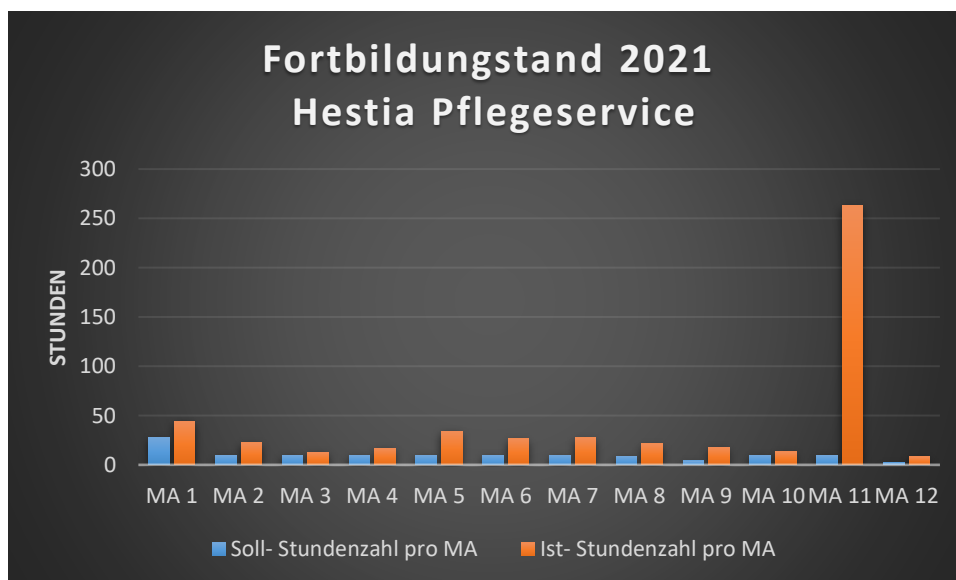


Abbildung 12 Fortbildungsstunden Hestia Pflegeservice

Trotz der eingeschränkten Möglichkeiten, konnten in einigen Bereichen regelmäßige Fortbildungen angeboten werden. Zeiten der Lockerungen wurden immer genutzt, um Fortbildungen zu ermöglichen. Verschiedene Lernplattformen wurden über das Jahr ausprobiert, führten jedoch nicht immer zum gewünschten Ziel und Lernerfolg. Ein weiteres Problem stellte die eingeschränkte Informationsweitergabe aufgrund von Kontaktbeschränkungen dar.

Mitarbeiter des Hestia Pflegeservices konnten ihre Fortbildungspflichtstunden weit über dem Soll erreichen.

Ein weiteres Element unserer Fortbildungsstrategie waren "Multiplikatoren-Schulungen", also die Schulung von Mitarbeitern durch andere Mitarbeiter, die zuvor selbst für diese Aufgabe weitergebildet wurden.

Abzugrenzen davon waren die Weiterbildungen, also die gezielte Qualifikation einzelner Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum in externen Weiterbildungseinrichtungen, was uns auch im Jahr 2021 gelang. Wir freuten uns, dass drei Praxisanleiter*innen im Jahr 2021 ihre Weiterbildung zum Praxisanleiter in Pflegeberufen erfolgreich beenden konnten.

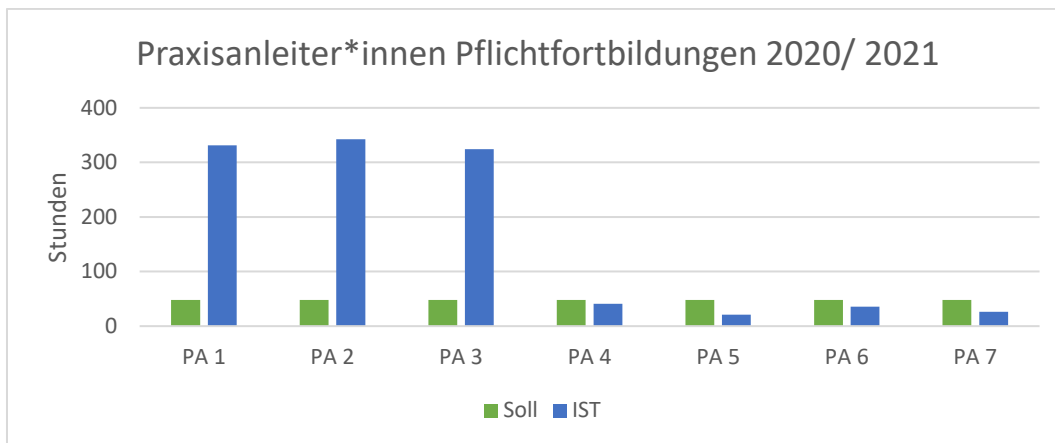


Abbildung 13 Übersicht Pflichtfortbildungen Praxisanleiter*innen (PA)

3 Digitalisierung von dokumentierten Informationen / Anpassung von Prozessen

Um den Stand und die Umsetzung von Wartungs- und Reparaturaufträgen transparent und aktuell zu halten, wurden diese im Intranet zugänglich gemacht. Ziel ist es den Zeitraum von Auftragserteilung und -freigabe zu verkürzen und den Sachstand tagesaktuell zu halten.

3.1 Übersicht und Umsetzung von Wartungsunterlagen

Für alle Bereiche wurden die aktuellen Wartungsverträge in einer Datei mit den entsprechenden Fristen eingetragen. Die Hausleitungen haben eine Übersicht zu den Verträgen und die Verwaltung hat im Rahmen der Rechnungslegung die Kontrollmöglichkeit zur Auftragserfüllung.

3.2 Anpassung des Arbeits- und Reparaturbuches

Die einzelnen Bereiche tragen in einer Datei ihre Reparaturaufträge ein, die durch die Geschäftsführung freigezeichnet werden. Die Haustechnik hat einen aktuellen Stand zu den Aufträgen. Über Bemerkungen können Hinweise zu Auftragserfüllung und Dauer gemacht werden. Somit ist für jeden der jeweilige Erfüllungsstand ablesbar.

Seit der Einführung des digitalen Arbeits- und Reparaturbuches haben sich die Erledigungszeiten verkürzt und die Rückfragen zum Auftragsachstand deutlich reduziert. Die Rückverfolgbarkeit bei der Auftragserledigung ist gewährleistet.

4 Anpassung von Prozessen

4.1 Generalistik und Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern

Seitdem 01.01.20219 werden in der Hestia Pflege und Heimeinrichtung GmbH zukünftige Pflegefachmänner-/ und Frauen ausgebildet. Vertragspartner im Sinne einer Kooperation sind das Helios Hanseklirikum, die Wohlfahrtseinrichtungen der Hansestadt Stralsund GmbH, RENAFAN Intensivpflegedienst Lebens(T)raum GmbH, KerVita Seniorenzentrum „Am Tierpark“ GmbH, Pflegedienst Prettin und die Uhlenhaus Gruppe.

Die Kooperationspartner verpflichten sich, die Auszubildenden wechselseitig während der Praxiseinsätze gemäß dem Ausbildungsplan auszubilden und führen eine geplante und strukturierte Praxisanleitung im Umfang von mindestens zehn Prozent durch. Ziel ist der gelungene Wissenstransfer von der Theorie in die Praxis, aber auch die Fähigkeit und Fertigkeit Wissen situationsentsprechend anzuwenden.

Die Hestia Pflege und Heimeinrichtung hält den Einsatz in folgenden Bereichen vor:

- Langzeitpflege in stationären Einrichtungen Pflegewohnheime „Dat Inselhaus“/ „Haus am Wald“
- Ambulante Akut- und Langzeitpflege im „Hestia Pflege Service“
- Psychiatrische Versorgung in der „Alten Gärtnerei“

Um eine Praxisbegleitung in allen Bereichen gewährleisten zu können, wurden in 2021 vier Mitarbeiter zum Praxisanleiter in Pflegeberufen ausgebildet.

Seit dem August 2021 kooperieren wir mit der Pflegeschule „Ecolea“ in Stralsund und mit der Schule „MaxQ“ in Greifswald. Die Pflegeschule trägt die Gesamtverantwortung für die Koordination des Unterrichts mit der praktischen Ausbildung. Die MaxQ Schule bietet zusätzlich Angebote zur Qualifizierung und Integration in den Arbeitsmarkt für Flüchtlinge und Migranten.

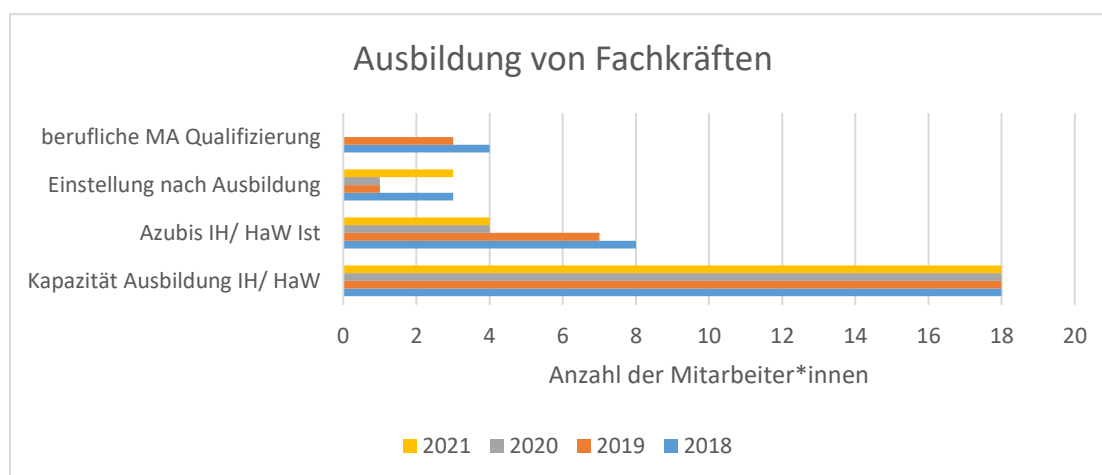


Abbildung 14 Ausbildung von Fachkräften

In diesem Jahr mussten wir feststellen, dass die Akquise von Auszubildenden der Generalistik zunehmend schwieriger war. Bewerbungsunterlagen lagen zunächst reichlich vor, aber viele geplante Azubis sprangen bereits vor Beginn der Ausbildung ab. Es kam auch zu Beendigungen des Ausbildungsverhältnisses innerhalb der Probezeit durch den Auszubildenden, durch unsere

Einrichtung, aber auch durch die begleitende Berufsschule aus unterschiedlichen Gründen. Zusätzliche Anreize, wie Erhöhung der Ausbildungsvergütung wurden zunehmend ausgeschöpft. Alle Auszubildenden beendeten ihre Ausbildung in diesem Jahr erfolgreich. Besonders freute uns, dass wir 3 Auszubildende fest in unserem Unternehmen einstellen konnten.

4.2 Planung und Organisation unter Corona Bedingungen

Die Corona-Pandemie hat die Pflegebedürftigen und das Pflegepersonal in unseren Pflegewohnheimen und dem ambulanten Pflegedienst enorm belastet. Während der Pandemie hat sich Stimmung, Lebensfreude, geistige Fähigkeiten, Bewegung und Orientierung der Bewohner*innen/ Klienten*innen merklich verschlechtert.

Aufgrund der Verordnung zum Umgang mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 in Einrichtungen, Angeboten, Diensten und Leistungen der Rechtskreise SGB IX, SGB XI und SGB XII (Pflege und Soziales Corona-VO M-V) mussten Maßnahmen verpflichtend umgesetzt werden.

Für einen bestimmten Zeitraum durften Therapeuten ihre Versorgungsangebote nicht durchführen, Freizeitaktivitäten/ Angebote und Ausflüge waren nicht mehr möglich, Versorgungsanfragen mussten teilweise abgelehnt werden.

Aufgrund der vermehrten Nachfrage nach Covid19 Impfung durch die Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen organisierten wir Impfkationen in den einzelnen Bereichen und organisierten je nach Bedarf den Besuch Mobiler Impfteams. Hier hatten auch Angehörige die Möglichkeit, an den Impfangeboten teilzunehmen

Ein zentraler Baustein neben einer beschleunigten Impfkampagne waren umfassende Testungen des Personals, sowie Besucher und Besucherinnen. Die erforderlichen Testkapazitäten konnten aufgrund von personellen Engpässen nur mühsam umgesetzt werden. Sehr dankbar waren wir für die Unterstützung durch die Bundeswehr, die im Herbst und Winter von Ländern und Kommunen beantragt werden konnte.

Zeitweise wurde in den verschiedenen Bereichen ein vollständiges Besuchsverbot verhängt. Der mit der Kontaktsperre einhergehende Mangel an sozialen Kontakten führte bei den Bewohnern/ Klienten zu Gefühlen der Isolation, Vereinsamung und Frustration. Dies zeigte sich besonders im geschlossenen Bereich „Alte Gärtnerei“ und den „Wohngemeinschaften“. Alltagsroutinen, wie der Besuch der Stralsunder Werkstätten oder andere Freizeitangebote waren nur eingeschränkt möglich.

Für das Pflegepersonal stellte sich die Belastung in der Durchführung der zusätzlichen Maßnahmen dar. Die Umsetzung der geforderten Maßnahmen wurde durch Angehörige und Betreuer*innen nicht immer verständnisvoll aufgenommen. Trotz der Einschränkungen durch gesetzliche Vorgaben, wurde ein reger Kontakt mit den Angehörigen und Betreuern*innen, auch wenn es zum Teil nur telefonisch möglich war, gepflegt. Dieser intensive Austausch schaffte etwas mehr Vertrauen und Sicherheit im Umgang mit der gegebenen Situation.

Besonders zu erwähnen ist, dass das Pflege- und Betreuungspersonal versucht hat, den Wegfall der externen Angebote zu kompensieren und auszugleichen. Dies hat trotz der Einschränkungen enorm zur Verbesserung des Wohlbefindens unserer Bewohnenden beigetragen.

Im Bereich der Hestia Pflege Service war die Anwesenheit eines Ansprechpartners für die Senioren sehr wichtig. Die Mitarbeiter*innen des Pflegedienstes und des Cafés besuchten die

Senioren regelmäßig in der eigenen Häuslichkeit, um eventuelle Probleme zu erkennen und helfend zur Seite stehen zu können. Angebote im Café, wie gemeinsame Kaffee- oder Spielerunden, sowie Ausflüge wurden entsprechend der gesetzl. Beschränkungen gemeinsam durchgeführt.

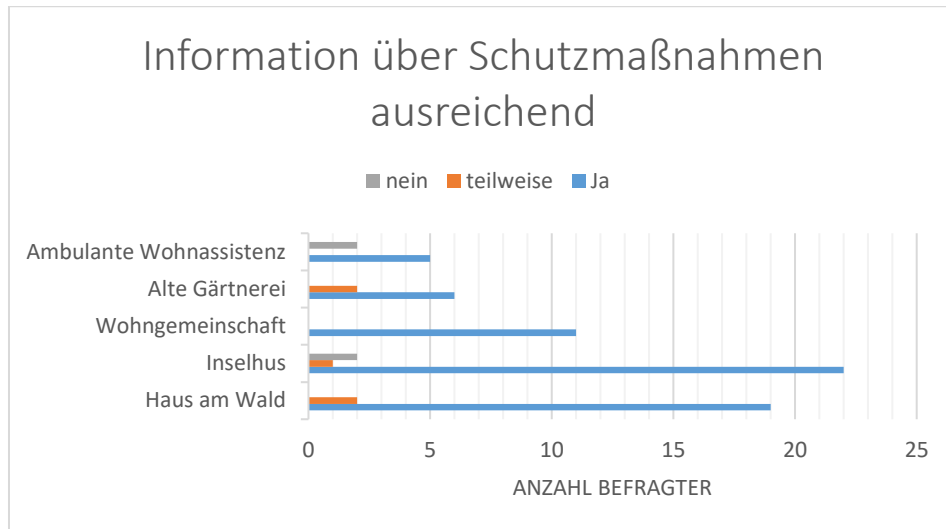


Abbildung 15 Auswertung Kundenbefragung 2021

5 Bewertung des Managements

5.1 Geschäftsverlauf

Die Hestia Pflege- und Heimeinrichtung GmbH betreibt in Stralsund zwei Pflegeheime und drei Wohnheimgruppen zur stationären Versorgung von geistig- und psychisch behinderten Menschen sowie einen ambulanten Versorgungsdienst zur psychosozialen Betreuung im eigenen Wohnraum und einen ambulanten Pflegedienst mit einem betreuten Wohnen für Senioren.

Das Geschäftsjahr 2021 war durch die Corona Pandemie geprägt wurde aber sicher durchlaufen. Die Hestia Pflege- und Heimeinrichtung GmbH hat sich als eigenständige Gesellschaft etabliert. Sie nimmt im Bereich der stationären Versorgung von Behinderten eine führende Position innerhalb der Region ein.

Die Hestia Pflege- und Heimeinrichtung GmbH hat frühzeitig begonnen, die Anforderungen des Pflegequalitätsmanagementgesetzes umzusetzen. Die Einrichtung ist seit Juli 2002 durch den TÜV Nord nach der DIN ISO EN 9001 zertifiziert.

Im Zertifizierungsaudit wurde durch den TÜV Nord eine stetige Entwicklung des Qualitätsmanagements in der Hestia Pflege- und Heimeinrichtung GmbH bestätigt. Durch regelmäßige interne Audits werden Prozesse und Einrichtung selbst bewertet. 2021 wurde durch den TÜV Nord ein Überwachungsaudit durchgeführt.

In der Branche hat die Hestia eine gute Reputation, was sich in den Auslastungszahlen widerspiegelt. Die Finanzierungs- und Versorgungsvoraussetzungen sind vor dem Hintergrund der gesetzgeberischen Regelungen für alle Marktteilnehmer weitgehend gleich.

5.2 Vermögenslage

Die Eigenkapitalquote liegt bei **36,5 %** und die modifizierte Eigenkapitalquote (Eigenkapital plus Sonderposten) bei **94,3 %**. Zur Liquiditätssicherung und Risikofrüherkennung wird ein monatlicher Soll-Ist-Abgleich der Aufwands- und Ertragslage mit einer Cash-Flow-Ermittlung vorgenommen.

Die Liquidität des Unternehmens war im Geschäftsjahr 2021 jederzeit gewährleistet.

Für die Vermögenssituation sind derzeit keine Risiken zu erwarten.

5.3 Ertragslage

Die Ertragslage für das Geschäftsjahr 2021 ist gut.

Eine deutliche Steigerung von Steuern, Abgaben und Versicherungen beruht auf der gesetzlichen Einführung einer Ausbildungsumlage. Diese Kosten relativieren sich durch Erträge in der Position Zuweisungen und Zuschüsse zu Betriebskosten. Die Kosten der Ausbildungsumlage werden gegenüber den Pflegekassen abgerechnet.

Eine deutliche Steigerung der Kosten im Geschäftsjahr 2020 im Rahmen der Zusatzleistungen im Materialaufwand, beruht auf den Kosten für medizinisches Verbrauchsmaterial im Rahmen der Corona Pandemie.

Durch die Ersatz- und Instandhaltungsinvestitionen und durch die Wirksamkeit der Maßnahmen des Qualitätsmanagements konnte die Auslastung der Einrichtung in den letzten Jahren stetig auf hohem Niveau aufrechterhalten werden.

Durch die Corona Krise war die Nachbelegung schwieriger und der Zeitraum des Leerstandes länger.

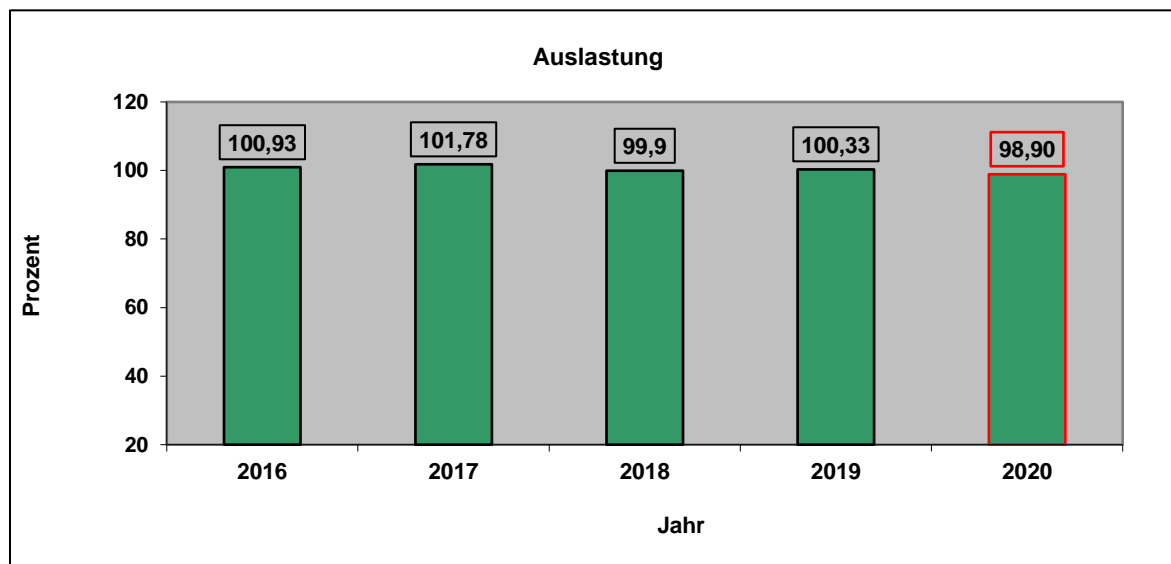


Abbildung 16 Auslastung Stand 05/2021

Im Jahr 2020 betrug die durchschnittliche Belegung 98,90 Prozent.

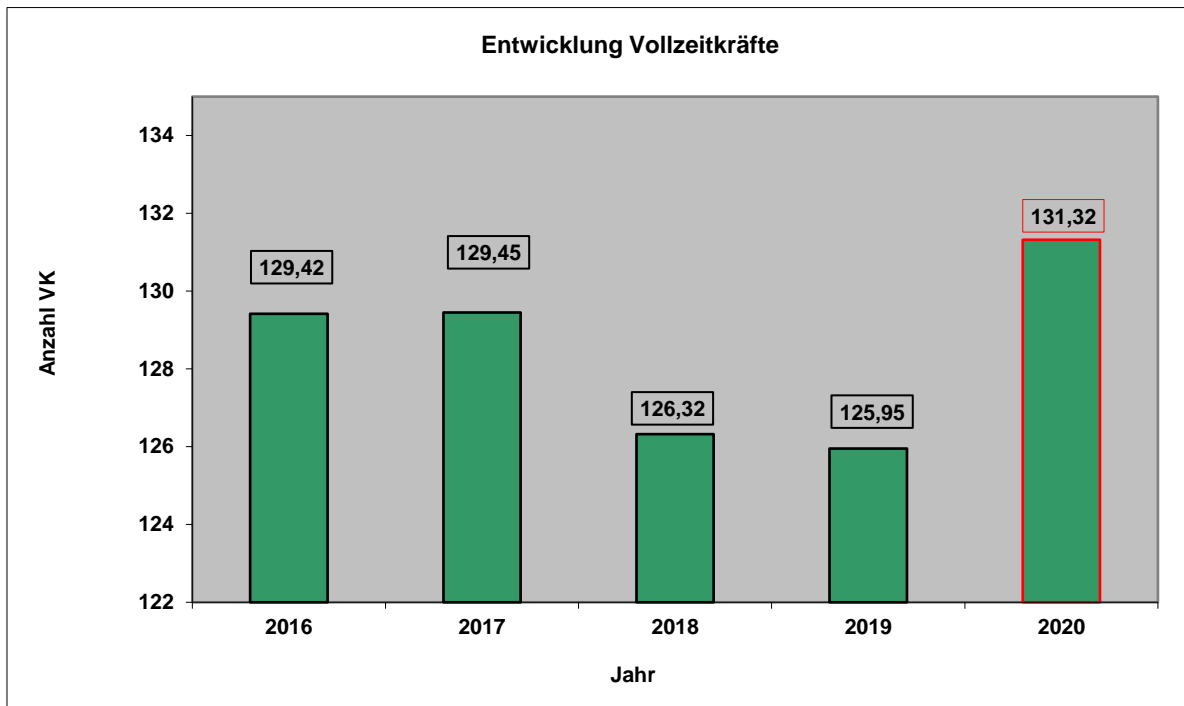


Abbildung 17 Entwicklung der Vollzeitkräfte Stand 04/2021

Insgesamt 131,32 VK waren im Geschäftsjahr 2020 bei der Hestia GmbH beschäftigt.

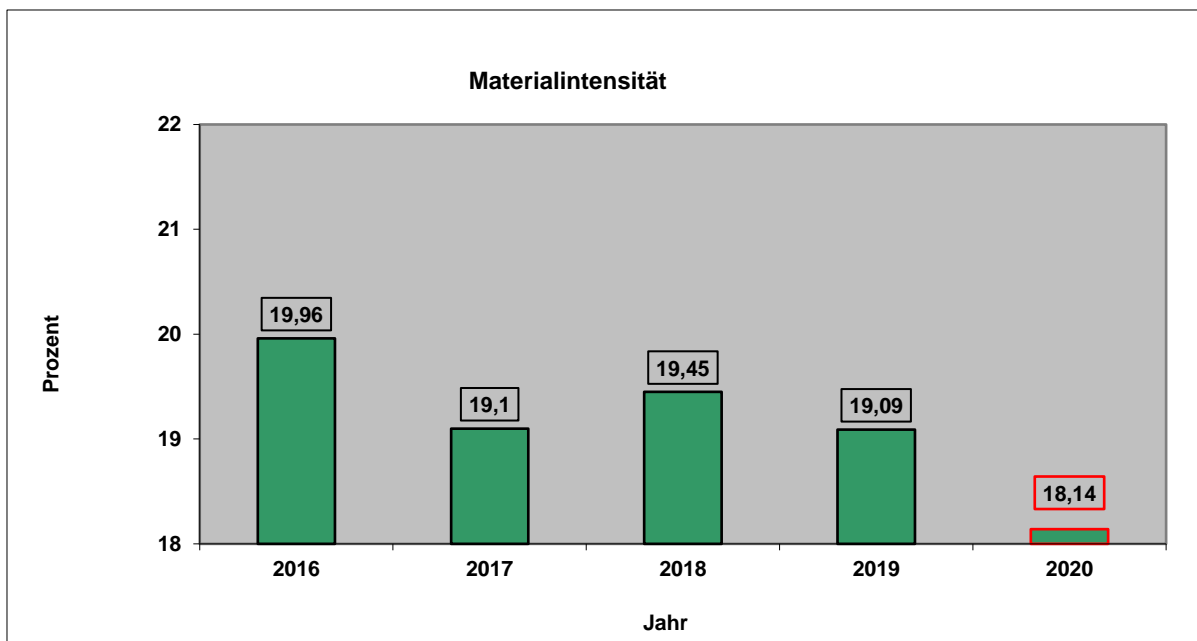


Abbildung 18 Materialintensität Stand 05/2021

Der Bereich der Sachkosten ist im Wesentlichen in den letzten 5 Jahren konstant geblieben. Durch notwendige Investitionen in die Werterhaltung der Immobilien sind die Instandhaltungskosten im Vergleich zum Vorjahr um 25 TEUR gesunken, aber sind insgesamt allerdings hoch geblieben und haben somit das operative Ergebnis verringert. Es wird jedoch ein positives Gesamtergebnis erzielt.

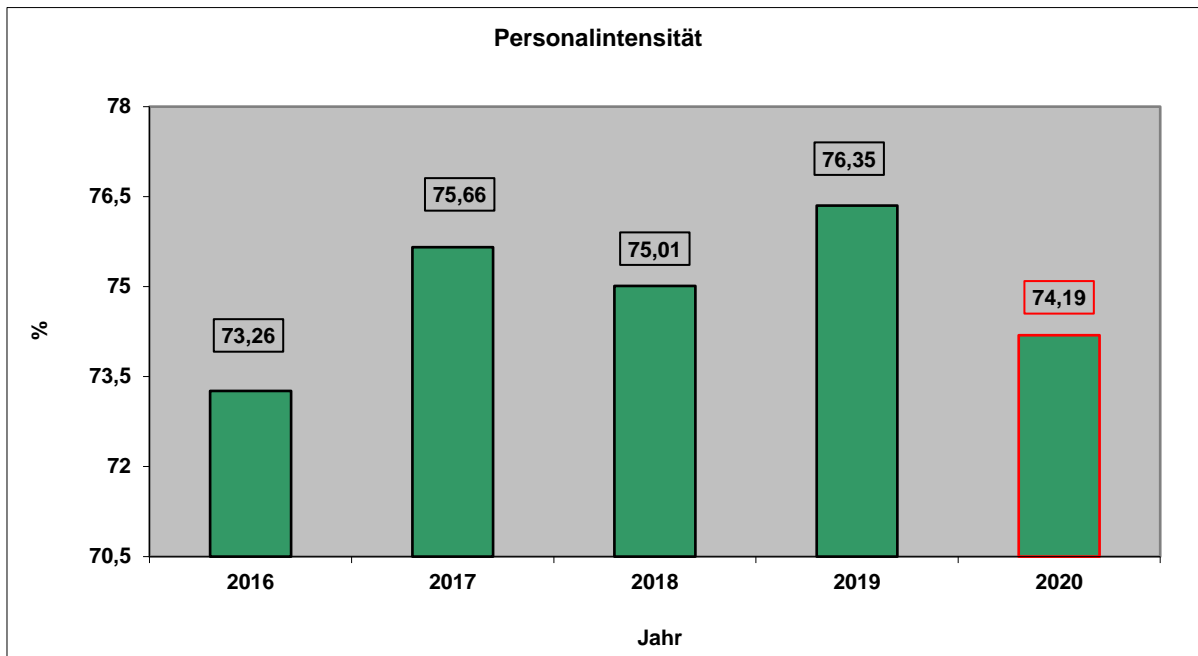


Abbildung 19 Personalintensität Stand 2021

Die wesentlichen Kostenfaktoren der Hestia Pflege- und Heimeinrichtung liegen, branchentypisch, in den Personalkosten. In den vorangegangenen Jahren lagen die größten Probleme in der Deckung der Personalkosten im Rahmen des Budgetanteils in den Pflegekostensätzen. Aus den positiven Ergebnissen der Verhandlungen des Jahres 2020 war es möglich und nötig den Mitarbeiterinnen für 2021 eine Lohnerhöhung zu realisieren. Trotzdem blieb die Personalintensität im Wesentlichen konstant.

Im Jahr 2020 wurde für die MitarbeiterInnen in der Pflege nach dem SGB XI eine gesetzlich festgelegte Corona Prämie gezahlt. Für die MitarbeiterInnen der Eingliederungshilfe konnte diese Prämie nicht realisiert werden.

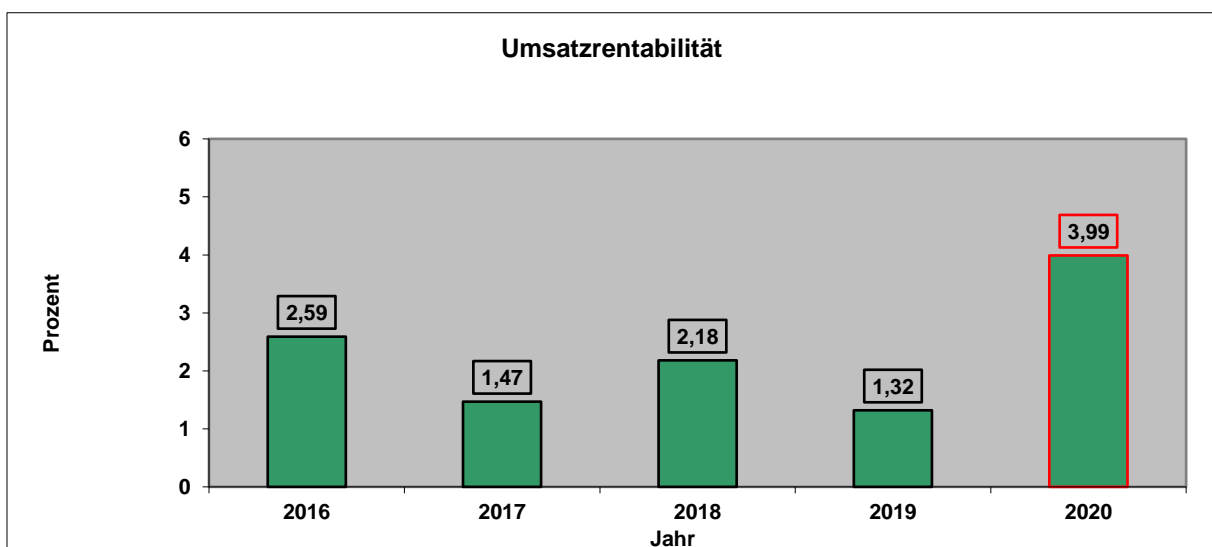


Abbildung 20 Umsatzrentabilität Stand 05/2021

Als wesentlicher Erfolgsfaktor wird im Unternehmen die Umsatzrentabilität betrachtet. Die Umsatzrentabilität ist vorstehend auf der Basis des Bilanzgewinns dargestellt.

Die deutliche Abnahme der Umsatzrentabilität in den letzten Jahren ist durch steigende Betriebskosten und Ersatzinvestitionen verursacht, die in den Kostensatzverhandlungen nicht voll kompensiert werden konnten bzw. vor den Verhandlungen vorfinanziert werden müssen. Für das Jahr 2020 konnte die Umsatzrentabilität erstmals wieder gesteigert werden.

5.4 Risikobericht

Risiken bestehen für die Einrichtung im Rahmen von Belegungsausfällen, diese sind gegenwärtig nicht im Rahmen dessen zu erwarten, was über die üblichen Kapazitätsschwankungen hinausgeht. Chancen bestehen in einer kontinuierlichen und hohen Auslastung durch eine kundenorientierte Angebotsstruktur. In diesem Zusammenhang wurde das Angebot der Wohnheimplätze modern und zeitgemäß gestaltet und um das Angebot des Servicewohnens erweitert.

Eine gewisse Unsicherheit bietet weiterhin das neue Bundesteilhabegesetz das bereits verabschiedet wurde und sich derzeit in der Umsetzung befindet. Die Hestia hat sich in diesem Zusammenhang bereits strukturell darauf vorbereitet. Die Neustrukturierung und Verpreislichung der Leistungen beinhalten ein gewisses Risiko in Bezug auf Abrechnung und Auslastung sowie der Umsatzsteuerpflicht.

Ein Risiko in der Entwicklung der Personalkosten liegt in den Kostensatzverhandlungen, die sich insbesondere mit dem Kommunalen Sozialverband sehr schwierig gestalten und sich oft lange hinziehen.

Für die Bereiche der Eingliederungshilfe müssen neue Leistungsvereinbarungen geschlossen werden. Für 2020 wurden die Kostensatzvereinbarungen im Rahmen einer Übergangsregelung geschlossen worden. Der Landesrahmenvertrag ist gegenwärtig auf Grundlage einer Rechtsverordnung in Kraft getreten und zwischen den Vertragspartnern noch nicht geeint. Hier besteht eine gewisse Unsicherheit.

Zur Realisierung von Investitionskostenforderungen in den Pflegekostensätzen und im Rahmen des Werthaltens der Immobilien, sowie im Zuge der Digitalisierung und Datensicherheit werden in den kommenden Jahren weiterhin hohe Kosten sich ergebniswirksam zeigen und ggf. zu negativen Ergebnissen führen könnten. Insbesondere bei ungeplanten Ersatzinvestitionen, die zur Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind kann dies zu einer Reduzierung des Jahresergebnisses führen.

Auch die Personalkosten werden weiterhin zu einer Kostenerhöhung und zur Ergebnisminderung beitragen. Dies liegt vor allem an der allgemeinen Lohnentwicklung in der Branche.

5.5 Ergebnisse der Selbstbewertung

Das Leitungsteam konnte die Selbstbewertung 2021 aufgrund der Corona Situation und der sich daraus ergebenden Maßnahmen vom 23.03.2022 bis 25.03.2022 in einer Präsenzveranstaltung durchführen. Es erfolgte die gemeinsame Erstellung des Maßnahmenplanes für das Jahr 2022. Bei der Vorbereitung fanden die im Auditbericht des TÜV Nord beschriebenen Verbesserungspotentiale sowie die Ergebnisse des Prozessaudits, der Bewertung externer Dienstleister, die Maßnahmenpläne des Unternehmens und der Bereiche, Beschwerden, Lob und der Qualitätsbericht 2021 Berücksichtigung.

Der Schwerpunkt lag in der gemeinsamen Erarbeitung von Stärken und Verbesserungspotentialen, geordnet nach den Elementen der DIN ISO und der Erstellung eines Maßnahmenplanes für das Jahr 2022.

Die Umsetzung der Maßnahmen des Maßnahmenplanes konnten in 2021 teilweise bearbeitet und umgesetzt werden. Aufgrund von Kontaktbeschränkungen, Ausfall von Personal durch Quarantäne oder Krankheit mussten Treffen ausfallen oder verschoben werden. Grundsätzlich konnten wir jedoch feststellen, dass wir trotz der schwierigen Lage viele Neuerungen angehen und Prozessoptimierungen vornehmen konnten. Für das Jahr 2022 wurden zwei Qualitätsziele benannt, denen im Maßnahmenplan verschiedene Maßnahmen zugeordnet wurden.

Ziel I: Stärkung und Erweiterung der Führungskompetenz der Führungskräfte			
Ziel II: Aktualisierung der Maßnahmen des QM Systems in Bezug auf Kundenanforderungen und Mitarbeiterinteressen			
DIN EN ISO 9001:2015	Bewertung 2021		
	Vorgehen	Umsetzung	Bewertung
Kontext der Organisation	4	3	3
Maßnahmen 2022:	Mitarbeiterbefragung durchführen und bearbeiten		
Führung	4	3	2
Maßnahmen 2022:	mehrtätige Schulung zu Krisen & Konfliktmanagement/ Kommunikation Überarbeitung der MA Gespräche im Personalentwicklungskonzept		
Planung	4	3	3
Maßnahmen 2022:	QM Politik auf Bereichszielebene beschreiben Vorbereitung der Struktur QMB/ SFK/ GF für QM Politik auf Bereichsebene		
Unterstützung	4	3	3
Maßnahmen 2022:	Fehler/ Beschwerdemanagement überarbeiten		
Betrieb	4	3	3
Maßnahmen 2022:	Konzept Energieeffizienz erarbeiten Regelung von Abnahme externe Dienstleister Planung & Bearbeitung von Hygienemaßnahmen/ Hygienebeauftragten		
Bewertung der Leistung	4	3	3
Maßnahmen 2022:	Inhalte des jährlichen Qualitätsberichtes gemeinsam mit Leitungen erarbeiten Vergleich mit andere Einrichtungen durchführen, Benchmarks ermitteln		
Verbesserung	4	3	3
Maßnahmen 2022:	Konsequente Reflexion von Zielen und Maßnahmen der Institutionellen und der Bereichsziele Möglichkeiten der Wirksamkeitsprüfungen ermitteln		
*Bewertung: 1 = keine Nachweise 2 = einige Nachweise	3 = Nachweise 4 = klare Nachweise 5 = umfassende Nachweise		

Abbildung 21 Bewertung/ Ergebnis Selbstbewertung 2021

Da die Erfüllung und Umsetzung der Maßnahmen im Jahr 2021 aufgrund verschiedener externer und interner Faktoren nicht zu 100% erfolgen konnte, wurden smarte Ziele benannt. Im Laufe des Jahres werden Maßnahmen fokussiert.

Verbesserungspotenzial liegt in der Überwachung der Zielerreichung, diese muss regelmäßig in monatlichen Führungsmeetings durchgeführt werden. Werden Gründe für die Nichterreichung von Zielen festgestellt, müssen zeitnah Abhilfemaßnahmen geschaffen

werden. Machen externe Einflüsse die Zielerreichung unmöglich, muss eine entsprechende Zielkorrektur durchgeführt werden, hierbei sollten die regelmäßigen Treffen im Strategie- und Führungskreis als Organisationsmedium genutzt werden.

Insgesamt wurden trotz der erschwerten Bedingungen, die durch die Pandemie verursacht wurden, gute Ergebnisse in der Zielerreichung einzelner Maßnahmen umgesetzt. Ermöglicht wurde dies durch die Nutzung digitaler Medien, z.B. die Durchführung von Meetings über Videokonferenzen. Damit wurde die Kontinuität bei Weiterentwicklung der Einrichtung im Qualitätsmanagement sichergestellt.

Christian Offermann
Geschäftsführer

6 Abkürzungsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis*:

BL	Bereichsleitung
SFK	Strategie und Führungskreis
QMB	Qualitäts- und Managementbeauftragter
GF	Geschäftsführer
WG	Wohngemeinschaften
IH	Dat Inselhus
HPS	Hestia Pflege Service
HaW	Haus am Wald
AG	Alte Gärtnerei
amb.WA	ambulante Wohnassistenz
MA	Mitarbeiter
BQZ	Bereichsqualitätszirkel
DAS	Datenauswertungsstelle
MD	Medizinischer Dienst