



Qualitätsbericht der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 2022



Inhaltsverzeichnis

1	Öffentlichkeitsarbeit.....	4
1.1	10-jähriges Jubiläum des Hestia Pflege Service.....	5
1.2	Dankeschön Fest für Kooperationspartner	5
1.3	Nutzung von Social media.....	5
1.4	Oktoberfest Hestia Pflegeservice.....	6
2	Umsetzung der Impfpflicht	6
3	Einführung des neuen PATT Tarif.....	7
4	Mitarbeiterfest	8
5	Prozesse.....	8
5.1	Gewaltprävention in der Pflege	8
5.2	Hygieneorganisation	9
5.3	Krisen- Konfliktmanagement	10
6	Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit des QM Systems in Bezug auf Kunden- und Mitarbeiterorientierung	10
6.1	Bewertung externer Anbieter.....	10
6.2	Bereichsziele.....	12
7	Bewertungen durch externe Prüfinstanzen.....	14
7.1	Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst	14
7.1.1	Qualitätsprüfung nach § 113 SGB XI im Pflegewohnheim „Haus am Wald“... 14	
7.1.2	Qualitätsprüfung nach § 114 SGB XI im Hestia- Pflegeservice	16
7.2	Begehung nach § 8 durch die Heimaufsicht im Inselhus	18
7.3	Durchführung interner Audits	18
7.4	TÜV	19
8	Bewertung des Managements.....	20
8.1	Geschäftsverlauf	20
8.2	Vermögenslage	21
8.3	Ertragslage	21
8.4	Risikobericht.....	24
	Abkürzungsverzeichnis	25

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 – 2022.....	11
Abbildung 5	Punktesystem der Lieferantenbewertung	11
Abbildung 3	Ergebnis der Qualitätsprüfung HPS	17
Abbildung 4	Auslastung Stand 02/2023.....	21
Abbildung 5	Entwicklung der Vollzeitkräfte Stand 02/2023	22
Abbildung 6	Materialintensität Stand 02/2023	22
Abbildung 7	Personalintensität Stand 02/2023	23
Abbildung 8	Umsatzrentabilität Stand 02/2023	23

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.

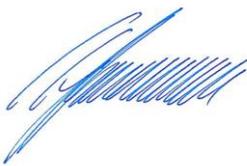
Dieser Bericht soll die Entwicklung im Qualitätsmanagementsystem der HESTIA darstellen und bildet die Basis für die Selbstbewertung des Unternehmens.

Zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements im Berichtsjahr 2022 war weiterhin der Umgang mit der Corona Pandemie und den damit verbundenen Maßnahmen. Im Laufe des Berichtjahres hat sich die Knappheit von Schutzmaterial entspannt, aber die Umsetzung von Verordnungen forderte das Management weiter besonders heraus. Corona Ausbrüche in einzelnen Bereichen konnten gut bewältigt werden, obwohl der Personalknappheit Rechnung getragen werden musste.

Eine weitere besondere Herausforderung des Jahres 2022 waren die wirtschaftlichen Folgen der Ukraine Krise. Hohe Kostensteigerungen für Energie und Zulieferbetriebe mussten bewältigt werden. Dazu kamen Personalkostensteigerungen ab September 2022, die durch die Tarifbindung entstanden sind.

Insgesamt haben die Krisen des Jahres 2022 das Handeln in der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH bestimmt.

Freigegeben am: 01.03.2023



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 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 KlientInnen bzw. Bewohnende 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.

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 Pflege und Heimeinrichtung GmbH treffen und gemeinsam interessante Artikel für eine neue Ausgabe zusammentragen. In diesem Jahr hatte das Hestia Journal sein 20jähriges Jubiläum. Anlässlich dessen gab es einen Rückblick auf die vergangenen 20 Jahre und die Entstehung des Journals.

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 sowohl intern, als auch extern durchgeführt.

Der jährlich stattfindende Angehörigen- und Betreuernachmittag konnte in den einzelnen Bereichen der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH durchgeführt werden. Bei den Wohngemeinschaften wurde gemeinsam mit den Angehörigen, BetreuerInnen und Bewohnenden ein Grillnachmittag im Garten der Wohngemeinschaften gestaltet. Für die Angehörigen und BetreuerInnen der Pflegewohnheime fand ebenfalls ein Grillnachmittag im Garten des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ statt. Es gab Informationen zu den Aktionen und Veranstaltungen bzw. Festen, die im gesamten Jahr stattgefunden haben. Außerdem wurde über die aktuellen Regelungen im Zusammenhang mit Corona informiert, und es erfolgte ein reger Austausch unter den Teilnehmenden.

In Anpassung an unser corporate Design wurde erneut Firmenbekleidung (T-Shirts, Poloshirts, Fleecejacken, Softshelljacken) neu angeschafft. Die Mitarbeitenden sind mit der Qualität der Produkte zufrieden und nutzen diese im beruflichen Alltag gerne.

Des Weiteren erschienen regelmäßig Beiträge zu aktuellen Themen und Veranstaltungen, die in den unterschiedlichen Bereichen der HESTIA stattfanden, auf der Internetseite der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH unter der Rubrik „Aktuelles“.

Neu hinzu gekommene Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit:

Anders als im Vergleich zu dem Berichtsjahr zuvor, konnte eine Vielzahl von größeren Veranstaltungen organisiert und durchgeführt werden. So fand im Juni wieder ein Sportfest und Ende August ein Sommerfest für beide Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ gemeinsam statt. Darüber konnten sich die Bewohnenden, aber auch die Angehörigen sehr freuen. Im Rahmen des Sommerfestes wurde die Kooperation mit der Schillschule ausgebaut. Eine Grundschulklasse hat zusammen mit ihrem Klassenlehrer einen kleinen Auftritt vorbereitet und durchgeführt. Im Anschluss dessen, haben die Kinder gemeinsam mit den Bewohnenden ein Schwungtuch in Bewegung gebracht und spielerisch Kontakt zu einander aufgenommen. So konnte Inklusion geschaffen werden.

1.1 10-jähriges Jubiläum des Hestia Pflege Service

Anlässlich des 10jährigen Bestehens des Schwedenspeichers im Berichtszeitraum wurde eine kleine Feierlichkeit für die Bewohnenden und Mitarbeitenden im Hestia Café ausgerichtet. Dies hätte eigentlich zu Beginn des Jahres stattfinden sollen. Da dies aufgrund von Corona nicht durchgeführt werden konnte, wurde es in den Juni verlegt.

Die jeweiligen Feste fanden großen Anklang und wurden sowohl auf der Internetseite, im Hestia Journal und als auch in der lokalen Presse veröffentlicht.

1.2 Dankeschön Fest für Kooperationspartner

Im August 2022 wurde ein Dankeschönfest für die Kooperationspartner*innen der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH ausgerichtet. Die Feierlichkeit wurde genutzt, um sich für die tolle Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren, die gute Kommunikation und das gegenseitige Vertrauen zu bedanken. Besonders in Zeiten der Corona Pandemie war es nicht immer einfach, da alle mit Einschränkungen umgehen mussten. Diese Veranstaltung gab die Gelegenheit, mit einigen Mitarbeitenden der Kooperationsunternehmen auch einmal persönlich ins Gespräch zu kommen und sich über bestimmte Gegebenheiten auszutauschen. Hierfür gab es im Vorhinein eine Fotoaktion mit allen Führungskräften der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH, um so die Einladung für das Dankeschönfest gestalten zu können.

1.3 Nutzung von Social media

Eine neue große Veränderung gab es im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit im letzten Quartal des Berichtszeitraumes. Es hat die Zusammenarbeit mit der Firma freshtalents begonnen, die sich in erster Linie um die Verbesserung der Personalgewinnung kümmert. Diese hat für die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH Accounts auf Instagram und Facebook erstellt und mit Fotos und Informationen bestückt. In diesem Zusammenhang wurden dann ebenfalls Stellenanzeigen auf den Social Media Plattformen erstellt, um eine größere Reichweite herzustellen. Diese Anzeigen ermöglichen den Bewerber*innen, auf einfache Art und Weise ihr Interesse für eine Stelle bei der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH zu bekunden, ohne eine komplette Bewerbung rausschicken zu müssen. Durch ein einfaches Anklicken der Anzeige wird es dem Interessenten ermöglicht, seine Kontaktdaten anzugeben. Diese Bewerber*innen werden dann kontaktiert, um nähere Informationen auszutauschen und bei Bedarf ein Bewerbungsgespräch zu vereinbaren.

Auf diese Weise konnten mehr Bewerber*innen gewonnen und freie Stellen besetzt werden.

Zum selben Zeitpunkt wurde damit begonnen, die Social Media Plattformen mit regelmäßigen Beiträgen zu aktuellen Themen und Veranstaltungen in den jeweiligen Bereichen der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH zu bestücken. Damit sollen die Bekanntheit und Sichtbarkeit der HESTIA gefördert werden.

Im Rahmen der externen Öffentlichkeitsarbeit wurden neue Flyer gestaltet, zum einen für das geschlossene Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ und zum anderen für die „Ausbildung Pflegefachfrau / Pflegefachmann“ in den Pflegewohnheimen. In Vorbereitung auf die Neugestaltung des Ausbildungsflyers wurden zusammen mit den Auszubildenden des Pflegewohnheimes „Haus am Wald“ neue Fotos, zum Teil auch mit den Bewohnenden gemacht. Diese Fotos wurden ebenfalls für die Internetseite und für die Social Media Plattformen der HESTIA genutzt.

Die Anschaffung eines Diensthandys im Oktober 2022 macht es möglich, dass die Social Media Plattformen auf Instagram und Facebook besser bzw. einfacher bespielt werden können.

1.4 Oktoberfest Hestia Pflegeservice

Im Oktober 2022 konnte ein Oktoberfest für die Bewohnenden des Schwedenspeichers organisiert und durchgeführt werden, welches im Hestia Café stattfand. Die Interaktion zwischen den Bewohnenden und Mitarbeitenden fördert das Vertrauen und die Qualität der Arbeit.

Ebenfalls im Oktober fand ein Projekttag zum Thema Berufsorientierung in den Pflegewohnheimen „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ in Zusammenarbeit mit der IGS-Grünthal und dem Förderverein Schule und Wirtschaft statt. Solche Veranstaltungen erhöhen die Sichtbarkeit bzw. Bekanntheit der HESTIA und tragen dazu bei, vorhandene Hemmschwellen in Verbindung mit geistig behinderten Menschen abzubauen.

Zum Ende des Berichtsjahres fanden in allen Bereichen der HESTIA kleinere weihnachtliche Veranstaltungen statt. So kam z.B. der Chor der Stralsunder Werkstätten ins Pflegewohnheim „Dat Inselhus“, und im Schwedenspeicher wurde ebenfalls eine Weihnachtsfeier veranstaltet.

2 Umsetzung der Impfpflicht

Durch § 20a Abs. 2 S. 1 IfSG wurde geregelt, dass alle tätigen Personen unserer Einrichtung bis zum Ablauf des 15. März 2022 einen Nachweis über einen vollständigen Impfschutz vorzulegen hatten. Damit verbunden war die Meldepflicht an das RKI betreffend des Impfstatus der Mitarbeitenden & Versorgten.

Ab dem 01.10.2022 wurde das Infektionsschutzgesetz nochmals angepasst. Aufgrund des § 28b Abs. 1 IfSG wurden Testpflichten und Maskenpflichten, sowie der Impfstatus neu definiert. Für Mitarbeitende bestand die generelle Pflicht zum Tragen von FFP2-Masken und eine generelle Testpflicht für Betretende bzw. Vorlage von Testnachweisen nach § 22a IfSG.

Zu Verwirrungen kam es, da aufgrund von Landesverordnungen Ausnahmen zu den bundesrechtlichen Testpflichten geregelt werden konnten, was in Mecklenburg-Vorpommern dann auch durch die Aktualisierung der Pflege und Soziales Corona-Verordnung erfolgte.

Hinsichtlich der FFP2-Maskenpflichten wurden innerhalb der Einrichtung verschiedene Aspekte diskutiert, unter denen die strikte gesetzliche Pflicht im Zeitraum 1. Oktober 2022 bis 7. April 2023 unangemessen erschien. Gründe waren, dass es keinen Bezug zum tatsächlichen Infektionsgeschehen gab, dass die Anwendung auf Bewohnende weder sinnvoll noch praktikierbar waren, aber auch, dass der Arbeitsschutz Pausen vom Tragen der Maske forderte. Hier galt es, Möglichkeiten zur Umsetzung zu finden.

Zusätzlich geforderte Aufgaben waren:

- ✓ Erarbeitung bzw. ständige Aktualisierung von Handlungsanleitungen und dokumentierten Informationen
- ✓ Häufige Aktualisierung des Schutz-/ Testkonzeptes der Einrichtung
- ✓ monatliche Meldepflichten an das RKI
- ✓ Meldungen an das Gesundheitsamt bei Corona Geschehen
- ✓ Erfassen des Impfstatus jedes Mitarbeitenden/ Bewohnenden/ Besuchenden, ständige Aktualisierung desselbigen/ Organisation von Impfungen durch Impfteams
- ✓ Kontrolle der externen Testnachweise/ Erstellen von Nachweisdokumenten/ Abrechnung der durchgeführten Tests
- ✓ Unterweisungen der Mitarbeitenden
- ✓ Einstellung nur für vollständig geimpfte Personen möglich (Azubis/ Praktikanten/Mitarbeitende)
- ✓ Zutritt für Dienstleister war nicht uneingeschränkt möglich

Die Erfüllung dieser Aufgaben gestaltete sich in der Praxis als sehr zeitaufwendig und bestimmte einen Großteil der zeitlichen Ressourcen. Über das gesamte Jahr erfolgten Neuanpassungen von dokumentierten Informationen entsprechend der gesetzlichen Vorgaben und die Vermittlung von Informationen und Umsetzungsmöglichkeiten in der Praxis an Führungskräfte und Mitarbeitende.

Die personellen Ressourcen waren im gesamten Jahr wegen eines hohen Krankenstandes aufgrund von Infektionskrankheiten und Corona- Fällen nicht planbar, die gesundheitliche Versorgung und die Unterstützung für Pflegebedürftige verschlechterte sich durch teilweise Nichtverfügbarkeit von Therapeuten und Fachärzten. Zugleich erhöhten sich die psychischen und physischen Belastungen für die Mitarbeitenden erheblich aufgrund der Impfpflicht und der ständig neuen Regeln, die von dem Personal vor Ort umgesetzt werden mussten. Die Mitarbeitenden waren täglich gefordert, zwischen Angehörigen, Ärzten, Dienstleistern und Bewohnenden zu vermitteln.

Für die Bewohnenden zeigten sich erhebliche Einschränkungen in den Freizeitangeboten sowie in den Angeboten zur Gesundheitsförderung und Prävention. Die Maskenpflicht erschwerte die für unsere Bewohnenden besonders wichtige nonverbale Kommunikation.

3 Einführung des neuen PATT Tarif

Bisher war die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH nicht tarifgebunden. Daher galten lediglich die gesetzlichen Mindeststandards- Allerdings hat die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH weiterhin freiwillig die Regelungen des bis 1999 geltenden Bundesangestelltentarifvertrages Ost angewendet. Entgelterhöhungen richteten sich jeweils nach den mit den Kostenträgern ausgehandelten Kostensätzen. Mit der Verabschiedung des

Tariftreuegesetztes für Einrichtungen der Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz (SGB XI), hat sich die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH dazu entschieden, einen Tarifvertrag im Unternehmen einzuführen.

Zum 01.09.2022 wurde das Tarifwerk PATT eingeführt. Daher mussten alle Mitarbeiter*innen in die neue Tarifstruktur überführt werden. Dies bedeutete, neue Eingruppierungen, Anpassungen der Arbeitsverträge und Kostenkalkulationen vorzunehmen. Die Kostenkalkulationen waren eine besondere Herausforderung, da das Tariftreuegesetz nicht für Einrichtungen der Eingliederungshilfe (SGB IX) gilt. Für das Jahr 2023 wurden daher die Personalkosten für die Einrichtungen der Eingliederungshilfe nicht vollständig anerkannt.

Für die Mitarbeitenden bedeutete die Umstellung eine Tarifbindung. Der PATT regelt alle wesentlichen Arbeits- und Entgeltbedingungen, enthält eine Entgelttabelle für alle Beschäftigten im Unternehmen, ist speziell für die Sozialwirtschaft und soziale Arbeit konzipiert, wirkt stärker leistungs- und altersbezogen, garantiert eine gute Bezahlung der Beschäftigten, sichert Flexibilität durch Öffnungsklauseln und gibt Raum für individuelle Regelungen im Unternehmen.

4 Mitarbeiterfest

Nach zwei Jahren Pause durch die Corona Pandemie konnte in 2022 die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH ihre Mitarbeiter*innen zum Mitarbeiterfest einladen.

Das Fest fand im November statt und wurde, mittlerweile traditionell, im Goldenen Löwen gefeiert. Die Teilnahme war für alle Mitarbeiter*innen frei. Es wurden diverse Einkaufsgutscheine verlost, die für die Stralsunder Innenstadt und das Einkaufszentrum Strelapark gültig sind. Das Mitarbeiterfest der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH soll die Wertschätzung des Unternehmens gegenüber Ihren Mitarbeiter*innen zum Ausdruck bringen.

5 Prozesse

5.1 Gewaltprävention in der Pflege

Laut dem SGB § 37 Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen sind die Träger der Eingliederungshilfe zur Entwicklung und Durchführung von Gewaltschutzkonzepten angehalten.

Dies bedeutete für uns, ein wirksames und umfassendes Gewaltschutzkonzept zu entwickeln. Das Konzept soll als Handlungsempfehlung dienen. Aufgabe ist es, die Mitarbeitenden unserer Einrichtung für das Thema Gewalt gegenüber Bewohnenden und Klienten*innen zu sensibilisieren, aber auch den Umgang miteinander zu verbessern.

Ziel ist es, Unachtsamkeiten und Fehler wahrzunehmen, zu erkennen und offen anzusprechen. Gewaltprävention soll ein selbstverständlicher Teil unseres täglichen Handelns sein.

Im Leitbild der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH, dem Verhaltenskodex und den Mitarbeiter Richtlinien sind die Voraussetzungen zur Gewaltprävention verankert.

Die Führungsebene trägt die Verantwortung, Rahmenbedingungen zur Prävention von Gewalt zu schaffen. Ihre Aufgabe ist es, klare institutionelle Strukturen, eine ungehinderte Reflexion und transparente Kommunikation einzufordern und in der Einrichtung zu fördern.

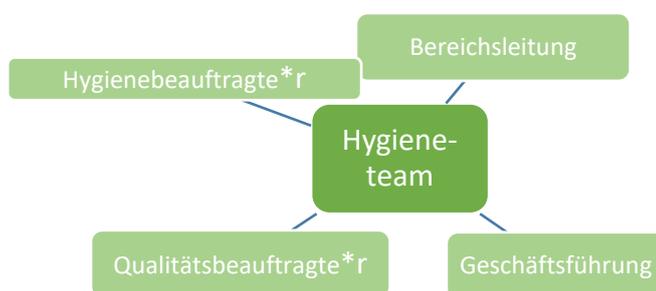
Für Mitarbeitende besteht die Verpflichtung, an regelmäßigen Teambesprechungen und der Supervision teilzuhaben, um ihr Verhalten im Umgang mit Personen mit Unterstützungsbedarf zu reflektieren und professionell zu entwickeln. Regelmäßige Fortbildungen mit Möglichkeiten

zur Reflexion von herausfordernden Situationen sind elementarer Bestandteil der fachlichen Arbeit.

5.2 Hygieneorganisation

Eine geplante Maßnahme im Qualitätsmanagement war die Installation regelmäßiger Hygienebegehungen in allen Bereichen der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH und die Durchführung der Revision der dokumentierten Informationen.

Aufgrund personeller Ressourcen schafften wir es in 2022 nicht, in allen Bereichen regelmäßige Hygienebegehungen durchzuführen. Es erfolgte eine gemeinsame Reflektion der IST-Situation, eine Analyse über durchgeführte Hygienebegehungen und vorhandene Hygienebeauftragte und deren Kompetenzen mit dem Ziel, ein organisiertes Hygienemanagement aufzubauen.



Es erfolgten Stichprobebegehungen durch das Qualitätsmanagement und die Erstellung eines Hygienekonzeptes. Schwerpunkt bildete die Beschreibung der Verantwortlichkeit und der Aufgaben aller Berufsbilder, die unmittelbar einem Team zur Hygienekoordination in der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH angehören oder mit diesen eng zusammen arbeiten mit dem Ziel, übertragbaren Krankheiten vorzubeugen, Infektionen frühzeitig zu erkennen und ihre Weiterverbreitung zu verhindern.

Im Vordergrund stand hier die Idee, den Prozess der Arbeit der Hygienebeauftragten umzustrukturieren. Im Fokus steht eine deutliche Kompetenzerweiterung durch Qualifizierung und festgelegte Aufgaben für einzelne Hygienebeauftragte, die bereit sind, innerhalb der Organisation Verantwortungen zu übernehmen und einen fließenden Übergang zwischen dem Infektionsschutzgesetz, der Biostoffverordnung und dem Arbeitsschutz sicherzustellen.

Zum 1. Oktober trat der § 35 IfSG „Infektionsschutz in Einrichtungen und Unternehmen der Pflege und Eingliederungshilfe“ in Kraft. Dies bedeutete für uns, das bestehende Hygienekonzept neu auszurichten und verantwortliche Personen für Aufgaben bezüglich Infektionsschutz und Hygienemaßnahmen § 35IfSG/ § 150 SGB XI zu benennen.

Zu den Aufgaben der Verantwortlichen zählt die Sicherstellung von insbesondere:

- der Umsetzung von Hygieneplänen unter Berücksichtigung der Empfehlungen der künftigen „Kommission für Infektionsprävention...“
- der Organisation incl. der Verfahrensabläufe beim Impfen von Bewohner*innen inkl. Überwachung des Impfstatus
- der Testung von Personal, Bewohner*innen, Besuchspersonen

- einer Bevorratung mit antiviralen COVID-19-Arzneimitteln („Paxlovid“) sowie die Versorgung von Bewerber*innen bei Covid-Infektionen nach Maßgabe des behandelnden Hausarztes.

5.3 Krisen- Konfliktmanagement

In den „Maßstäben und Grundsätzen für die Qualität, die Qualitätssicherung und -darstellung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 des Elften Buches Sozialgesetzbuch in der vollstationären Pflege“ (MuGs vollstationär) wurde im Sommer ein Kapitel 7 „Maßnahmen in Krisensituationen“ eingefügt.

Das neue Kapitel wurde als Reaktion auf die Corona-Pandemie und auf die Flut-Katastrophe im Ahrtal (Sommer 2021) formuliert. Die vollstationären Pflegeeinrichtungen waren angehalten, ein Krisenkonzept, das Maßnahmen zur grundsätzlichen Bewältigung einzelner Krisensituationen beschreibt, zu erarbeiten. Geforderte Inhalte waren:

- die Festlegung einer oder mehrerer Personen (Einrichtungsleitung, Geschäftsführung etc. sowie deren Vertretung), die das Krisenmanagement steuern und die Entscheidungen treffen, welche Schritte eingeleitet werden.
- die Festlegungen der unbedingt erforderlichen innerbetrieblichen Maßnahmen für die jeweilige Krisensituation
- die Festlegungen zur Aufrechterhaltung der innerbetrieblichen Kommunikation und Kommunikationswege für alle Mitarbeitenden
- die Festlegungen der Kommunikation zur Abstimmung und zur Zusammenarbeit, insbesondere mit weiteren Akteuren im Gesundheitswesen, zuständigen Behörden, wie der Gefahrenabwehrbehörde der Kommunen und weiteren Organisationen.
- die Festlegung der Kommunikation mit allen für die Versorgung und Teilhabe wesentlichen Zielgruppen (z. B. An- und Zugehörige, gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter)
- die Festlegungen zur Beschaffung und Bevorratung mit sächlichen Ressourcen, z. B. mit erforderlichen Produkten für die Erbringung der Dienstleistungen (z.B. Schutzausrüstung, Trinkwasser und Nahrung, Notstromversorgung, Materialien zum Schutz vor Kälte im Fall einer Evakuierung).

6 Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit des QM Systems in Bezug auf Kunden- und Mitarbeiterorientierung

6.1 Bewertung externer Anbieter

Jährlich erfolgt durch die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ und durch das geschlossene Wohnheim die „Alte Gärtnerei“ die Bewertung über die Dienstleistung folgender externer Anbieter:

- Reha Form Sanitätshaus
- familia 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 vorgenommen. Betrachtet wird das laufende Jahr, eine Zuarbeit durch die Mitarbeitenden erfolgt im Alltag.

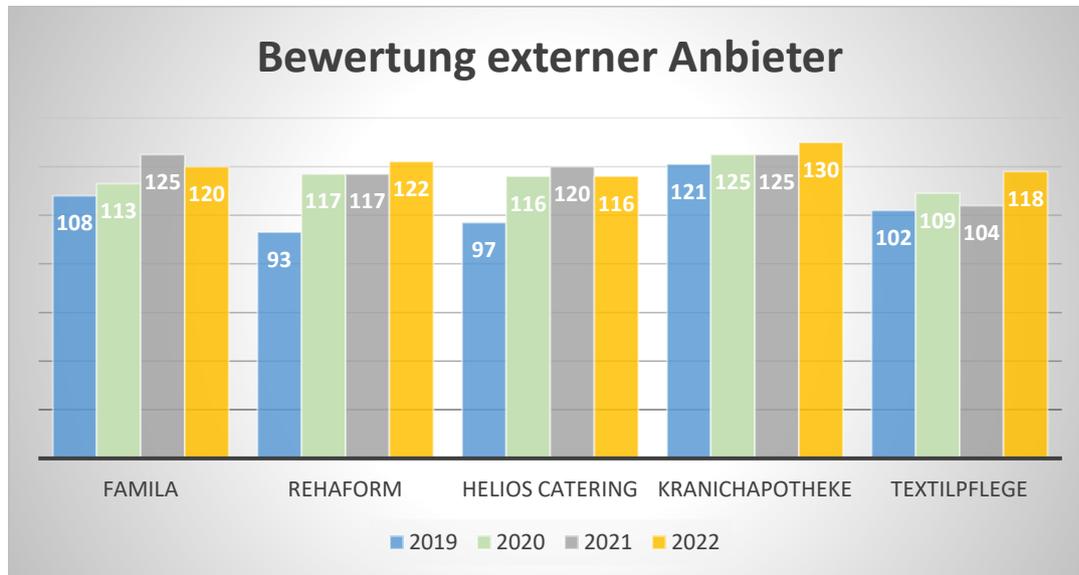


Abbildung 1 Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 – 2022

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

Abbildung 2 Punktesystem der Lieferantenbewertung

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 der Lieferanten nach Lieferantenbewertung findet nicht immer statt.

Es besteht teilweise eine Abhängigkeit von dem beliefernden Anbieter bzgl. der Nähe des Standortes, aber auch bzgl. der Verfügbarkeit, wodurch ein Anbieterwechsel kaum möglich ist. Aufgrund der Corona Situation kam es zeitweise zu Engpässen bei der Lieferung und Erreichbarkeit von Anbietern. Diese Probleme bestanden nur kurzfristig und führten nicht zu Kundendefiziten.

6.2 Bereichsziele

Verwaltung	
	<p>Verbesserung des Betriebsklimas und der Teamarbeit. Hier wurden Gesprächsrunden eingerichtet um den Prozess zu beginnen. Diese konnten als positiv bewertet werden. Insgesamt startete der Prozess und hat sich weitgehend verselbständigt. Die Maßnahmen waren in 2022 erfolgreich.</p> <p>Erarbeitung von Leistungsbeschreibungen im SGB IX Bereich. Hier wurden die Leistungsbeschreibungen für die Kernbereiche erstellt. Mit Beginn 2023 werden die ersten Kostensatzvereinbarungen auf deren Basis verhandelt.</p> <p>Fortführung vom QM Maßnahmen in der Verwaltung. Hier wurden in 2022 kleinere Maßnahmen implementiert. Für 2023 wird der Focus in diesem Bereich noch einmal verstärkt.</p>
Pflegewohnheim Dat Inselhus	
	<p>1. Hilfeplanverfahren implementieren, dabei MA mitnehmen</p> <p>Erste ITP – Gespräche haben stattgefunden. Erarbeitung der Leistungskomplexe muss weitergeführt werden (30.09.2023). Wir müssen Termine planen (GF, BL beide Häuser).</p> <p>2. Fokus Qualitätspolitik</p> <p>Dies findet fortlaufend statt, findet sich in diversen Protokollen.</p> <p>3. Konfliktlösungsprozess (zusätzlich mit aufgenommen auf Grund einer akuten Situation im Haus)</p> <p>Supervision ist gestartet. Es haben mehrere Termine stattgefunden. Die Mediatorin / Supervisorin wechselt nun leider ihren Tätigkeitsbereich und kann dadurch nicht bei uns weiterarbeiten. Auf ihre Empfehlung beginnt im März 2023 ein Kollege seine Arbeit in beiden Teams des Inselhus.</p>
Pflegewohnheim Haus am Wald	
	<p>1. Personalbindung/Konfliktlösungen schaffen/ Supervisionsangebot regelmäßig</p> <p>Monatliche Supervisionsveranstaltungen haben stattgefunden, die Termine wurden im Dienstplan rechtzeitig hinterlegt, Teamentwicklung ist sehr positiv zu bewerten, Beteiligung der Mitarbeitenden am Teamtag und am Mitarbeiterfest war auch deshalb sehr gut, ich merke eine positive Stimmung im Team, bekomme entsprechende Rückmeldungen von Mitarbeitenden auch aus dem WB Birke, die neuen Mitarbeitenden fühlen sich gut integriert, die Auszubildenden wurden toll aufgenommen, fühlen sich sehr wohl.</p> <p>2. Hilfeplanverfahren implementieren</p> <p>Einige Planungen wurden weiter angepasst, abhängig von den Terminen der Hilfeplangespräche, Schwierigkeiten sind weiter vorhanden insbesondere deshalb, weil Teilhabe für unsere Bewohnenden schwer zu beschreiben ist, die Entwicklungsschritte sehr begrenzt und langsam verlaufen, im neuen Jahr werden wir uns intensiv mit diesem Thema beschäftigen.</p> <p>3. Qualitätspolitik bekannter machen</p> <p>Auf Teambesprechungen wurde dieses Thema immer wieder angesprochen, dazu passt, dass Monatsberichte von den Bezugspflegen geschrieben wurden, um so die Entwicklung der Bewohnenden besser darstellen zu können, außerdem fanden insbesondere bei besonderen Vorkommnissen Fallbesprechungen statt.</p>

Evaluationen der Maßnahmenpläne wurden/werden von 2 interessierten Mitarbeitenden begleitet, hier wurde insbesondere der Pflegeprozess betrachtet sowie auf Anforderungen der letzten MDK Überprüfung geachtet, außerdem wurden/ werden die Mitarbeitenden nochmal im Umgang mit dem PC geschult, Umgang mit Fehlern auf Teambesprechung, Arbeit mit Lob erfolgte auf Teambesprechungen.

Wohngemeinschaften

Ziel 1: Teambildende Maßnahmen

am 30.06. mit dem Team frühstücken gegangen; Gutscheine für alle Kollegen*Innen, die nicht teilnehmen konnten (MA-Budget) – TeamAbend am 22.07. durchgeführt, mit Restaurantbesuch und anschließendem Gang auf die Wallensteintage (Kosten hat jeder selbst getragen) – TeamAbend am 15.12. durchgeführt, mit Restaurantbesuch und Gang auf den Weihnachtsmarkt (MA-Budget)

Ziel 2: Sicherstellung des Informationsaustausches

Fortführung der Messenger Gruppe, ab Juni reguläre monatliche Teamversammlungen erfolgt

Ziel 3: Leistungsbeschreibungen im Rahmen der EGH erarbeiten

Entwurf wurde im Juni erstellt und an GF übergeben

Ziel 4: MediFox als Dokumentationsgrundlage nutzen

auf 2023 verschoben, Schulungstermine vereinbaren

Ziel 5: Projekt „WG II“

in den Fluren der 1. Etage wurden das neue Laminat verlegt, ausstehend sind: Bodenbelag Flur Erdgeschoss - LED-Deckenbeleuchtung mit Bewegungsmeldern in den Fluren – Streichen aller Wände in den Verkehrsbereichen, mit Farbakzenten – Aufarbeitung des Treppengeländers, sowie der Türschwellen und der Hauseingangstür

Hestia Pflegeservice

Reduzierung der fehlenden Handzeichen auf den Leistungsnachweisen- es wurden schichtübergreifend Handzeichen kontrolliert

Es wurden Plakate zur Erinnerung an die Bürotür gehängt und überall Pins auf die Schreibtische geklebt

In die Tourenplanung wird ein Hinweis zum Handzeichen schreiben eingetragen.

Inhalt des Betreuungsvertrages wurde geprüft und überarbeitet, Preisliste muss noch erstellt werden und dem GF vorgestellt werden

Telematik wird ab 2024 im ambulanten Bereich verbindlich, es gab noch keine Veranstaltung dazu-dieses Bereichsziel wird 2023 weiterhin ein Thema sein

Verbesserungspotentiale aus dem Prozessaudit wurden umgesetzt

- ✓ Fortbildungsplan ist aktualisiert worden
- ✓ In den Pflegekoffern wurden die Bestände geprüft und aufgefüllt, es gibt dazu eine Liste
- ✓ Reflexionsgespräch mit der Ratsapotheke erfolgt im Dezember
- ✓ Übergabe zwischen PDL und stell. PDL erfolgt bei Abwesenheit übe Protokoll
- ✓ Stichprobenprüfung durch QMB wurde durchgeführt- wird auch 2023 so weitergeführt

Alte Gärtnerei

Ziel 1: Unterstützung und Begleitung der MitarbeiterInnen; Entlastung der HL durch Delegation von Aufgaben bzw. Aufgabenbereichen

Ziel 2: Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und deren Gestaltungsmöglichkeit

Ziel 3: Begleitung bei der weiteren Anwendung der Dokumentationsgrundlagen/ Medifox bzgl. der Erfordernisse des BTHG's (Zielstellungen der ITP's in den Maßnahmenplanungen umsetzen); Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen als zentrales Merkmal bei der Gestaltung der Prozesse

Ziel 4: Aufrechterhaltung der Umsetzung des Hygienemanagements

Ambulante Wohnassistenz

Regelmäßige Arbeitsbesprechungen zwischen Leitung und Stellvertretung zur Betrachtung von Arbeitsabläufen, Klientenverteilung, FLS-betrachtung und -anpassung und Klientenakquise sollten wieder stärker fokussiert werden und fanden in unregelmäßigen Abständen bzw. bei Bedarf statt.

Ebenso der Austausch zu gemeinsamen KlientInnen mit dem Pflegedienst.

Nach den Corona-Einschränkungen fanden wieder mehr Teamsitzungen in Präsenz statt, ebenso eine Teamaktion.

Die Überarbeitung der Beschreibung der Arbeitsabläufe, Dokumentationssystem etc. steht noch aus und wird 2023 bearbeitet.

7 Bewertungen durch externe Prüfinstanzen

Verschiedene externe Prüfinstanzen überwachen und beraten durch wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfungen unsere Einrichtung. Im Vordergrund der Überprüfung stehen die Ergebnisqualität und die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben.

Auch in 2022 fanden entsprechende Prüfungen aufgrund der Corona Pandemie nur eingeschränkt statt.

Bereiche	externe Begehungen 2022					
	TÜV	Lebensmittel Überwachung	MD	Arbeitsschutz-begehung	Gesundheitsamt	Heimaufsicht
Alte Gärtnerei	○	○		✓	○	○
Dat Inselhus	✓	○	○	✓	✓	✓
Haus am Wald	○	○	✓	✓	○	✓
Wohngemeinschaft	○	○		✓	○	✓
Verwaltung	○			✓		
amb. Wohnassistenz	✓			○		
Hestia Pflegeservice	○		✓	○		
Legende:	✓	erfolgt	○	nicht erfolgt	nichtzutreffend	

Tabelle 1 Durchführung externer Begehungen 2022

7.1 Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst

7.1.1 Qualitätsprüfung nach § 113 SGB XI im Pflegewohnheim „Haus am Wald“

Die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ starteten mit der Indikatoren Erhebung der Ergebnisse bereits im Jahr 2020. Im Juni 2021 erfolgte erstmals die externe Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst der Spitzenverbände im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“. Am 28.04.2022 erfolgte die externe Qualitätsprüfung nach neuem System endlich auch im „Haus am Wald“.

Einbezogen wurden dabei je nach Thema bis zu 9 Bewohnende mit dem Ziel, zu beurteilen, ob es Mängel bei der Versorgung der Bewohnenden gibt.

Geprüft wurde anhand von vier Qualitätsbereichen mit entsprechenden Qualitätsaspekten.

■■■■■	■■■■□	■■■■□	■■■■□	×
Keine oder geringe Qualitätsdefizite	Moderate Qualitätsdefizite	Erhebliche Qualitätsdefizite	Schwerwiegende Qualitätsdefizite	Konnte nicht geprüft werden

Ergebnisse der externen Qualitätsprüfung	
Bereich 1: Unterstützung bei der Mobilität und Selbstversorgung	
1.1 Unterstützung im Bereich der Mobilität	■■■■■
1.2 Unterstützung beim Essen und Trinken	■■■■■
1.3 Unterstützung bei Kontinenzverlust, Kontinenzförderung	■■■■■
1.4 Unterstützung bei der Körperpflege	■■■■■
Bereich 2: Unterstützung bei der Bewältigung von krankheits- und therapiebedingten Anforderungen und Belastungen	
2.1 Unterstützung bei der Medikamenteneinnahme	■■■■■
2.2 Schmerzmanagement	×
2.3 Wundversorgung	×
2.4 Unterstützung bei besonderem medizinisch-pflegerischen Bedarf	×

Bereich 3: Unterstützung bei der Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte	
3.1 Unterstützung bei Beeinträchtigung der Sinneswahrnehmung (z.B. Sehen, Hören)	■■■■■
3.2 Unterstützung bei der Strukturierung des Tages, Beschäftigung und Kommunikation	■■■■■
3.3 Nächtliche Versorgung	■■■■■
Bereich 4: Unterstützung in besonderen Bedarfs- und Versorgungssituationen	
4.1 Unterstützung in der Eingewöhnungsphase nach dem Einzug	×
4.2 Überleitung bei Krankenhausaufenthalt	■■■■■
4.3 Unterstützung von Bewohnern bzw. Bewohnerinnen mit herausforderndem Verhalten	■■■■■
4.4 Anwendung freiheitsentziehender Maßnahmen	■■■■■

Bereich 5: Begleitung sterbender Heimbewohnerinnen und Heimbewohner und ihren Angehörigen

5.1 Liegt ein schriftliches Konzept für die Begleitung sterbender Bewohner bzw. Bewohnerinnen und ihrer Angehörigen vor?	JA
5.2 Gibt es Regelungen für die Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen (z.B. Palliativdienste, Hospizinitiativen) und namentlich bekannte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Ansprechpartner für solche Einrichtungen?	JA
5.3 Ist konzeptionell geregelt, dass die Wünsche der versorgten Person und der Angehörigen für den Fall einer gesundheitlichen Krise und des Versterbens erfasst werden?	JA
5.4 Sind Patientenverfügungen oder Vorsorgevollmachten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt und jederzeit verfügbar?	JA
5.5 Ist konzeptionell geregelt, dass im Sterbefall eine direkte Information der Angehörigen entsprechend den von ihnen hinterlegten Wünschen erfolgt?	JA

Als Ergebnis der zweitägigen Qualitätsprüfung wurde offenbar, dass die HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH über ein funktionierendes Qualitätsmanagement verfügt. Zudem wurde für alle involvierten versorgten Personen ein einwandfreier Pflegezustand bestätigt. Positiv hervorgehoben wurde der äußerst sichtbare liebevolle, umsichtige und wertschätzende Umgang mit den Bewohnenden, insbesondere im Hinblick auf besondere herausfordernde Verhaltensweisen sowie Problemlagen.

In persönlichen Gesprächen wurde entsprechend der kognitiven Fähigkeiten eine Zufriedenheit hinsichtlich der Leistungserbringung und Freundlichkeit der Mitarbeitenden der stationären Einrichtungen zum Ausdruck gebracht.

Als Stärke spiegelte sich wieder, dass die Einrichtung sich bereits intensiv mit der neuen Prüf-Systematik auseinandergesetzt hat und somit versiert die Prüfung begleiten konnte.

Der Pflegeprozess wurde für alle Beteiligten individuell in der Dokumentation dargestellt, etwaige Risikopotentiale erkannt und erforderliche Maßnahmen individuell geplant und erbracht. Die Dokumentation wird als dynamisches Instrument zur Steuerung der Pflege entsprechend den Bedürfnissen und Wünschen der Bewohnenden angesehen.

In der Einrichtung finden umfangreiche Betreuungs- und Beschäftigungsangebote statt.

Insbesondere wird Wert auf die Förderung der Eigenständigkeit der versorgten Personen gelegt. Ebenso wurden Maßnahmen der Behandlungspflege vollständig anordnungskonform erbracht. Handlungsbedarf ergab sich bezüglich des Stellens von Medikamenten. Dieses ist ausschließlich durch Pflegefachkräfte vorzunehmen und nicht delegierbar.

Bestehender Handlungsbedarf zur Qualitätssicherung bzw. zur -verbesserung wurden im fachlichen Dialog besprochen.

7.1.2 Qualitätsprüfung nach § 114 SGB XI im Hestia- Pflegeservice

Am 09.11.2022 wurde die Qualitätsprüfung nach § 114 SGB XI in der ambulanten Pflege im Hestia Pflegeservice durchgeführt.

Im Bereich Struktur- und Prozessqualität wurde insgesamt festgestellt, dass die Maßnahmen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements hinterlegt sind und nahezu vollständig im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wirksam werden.

Die Befragungen der Klienten*innen spiegeln eine außerordentliche Zufriedenheit mit der Pflege, Betreuung und Versorgung durch die Mitarbeitenden der ambulanten Einrichtung wieder. Insbesondere der professionelle, liebevolle und fürsorgliche Umgang der Mitarbeitenden wurde hervorgehoben. Bei der Inaugenscheinnahme der Pflegezustände gab es keine Beanstandungen.

Im Bereich der Behandlungspflege kann eine qualitätsgerechte Umsetzung der ärztlichen Anordnungen (hier u.a. Inhalation, Kompressions- und Wundtherapie, Injektionen sowie Medikamentenmanagement betreffend) bestätigt werden.

Die Pflegedokumentationen stellen den individuellen Hilfebedarf der Einbezogenen sowie konkrete Handlungsanleitung für die Mitarbeitenden dar. Risikopotentiale wurden bei sieben der Ausgewählten erkannt und die Versorgten bzw. ihre Angehörigen in Erfordernis dazu beraten. Es besteht Optimierungsbedarf in der nachweislichen Information/Beratung der Versorgten bzw. deren Angehörigen zu dem Risikopotential Dekubitus und zum Thema Demenz. Die Beratungen über bestehende Risiken und geeignete Maßnahmen sind nachvollziehbar in Inhalt und Ergebnis zu dokumentieren.

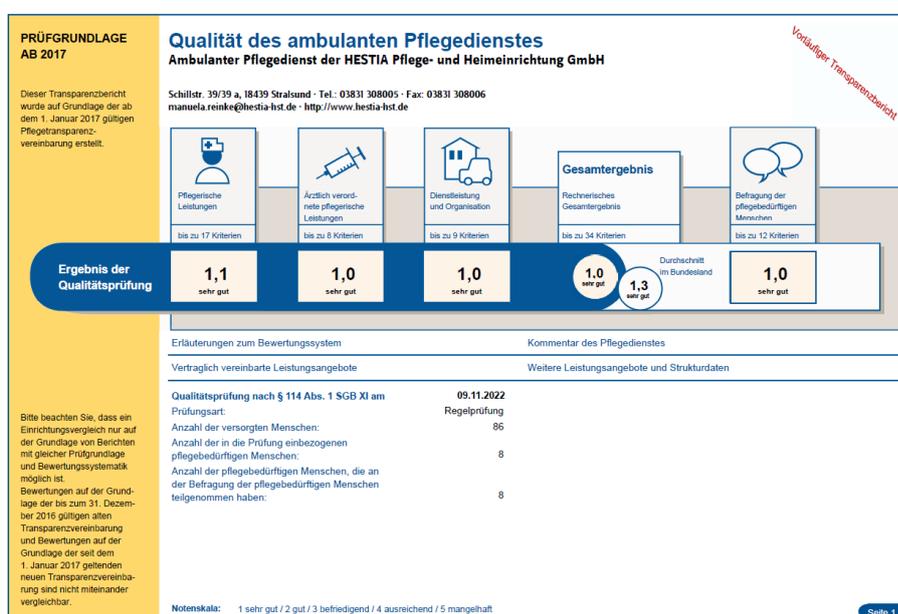


Abbildung 3 Ergebnis der Qualitätsprüfung HPS

Qualitätsbereich 1 Pflegerische Leistungen	
Nr. Kriterium	
1 Werden die individuellen Wünsche zur Körperpflege im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?	vollständig erfüllt bei 8 von 8 Pflegebedürftigen
2 Ist die Körperpflege im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Pflegeeinrichtung?	vollständig erfüllt bei 8 von 8 Pflegebedürftigen
3 Werden die individuellen Wünsche zum Essen und Trinken im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
4 Wurde die vereinbarte Leistung zur Flüssigkeitsversorgung nachvollziehbar durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
5 Werden die individuellen Risiken bei der Flüssigkeitsversorgung erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
6 Wird der pflegebedürftige Mensch bzw. sein Angehöriger im Rahmen von vereinbarten körperbezogenen Pflegemaßnahmen der Körperpflege, Ernährung oder Flüssigkeitsversorgung bei erkennbaren Risiken der Flüssigkeitsversorgung informiert?	vollständig erfüllt bei 0 von 0 Pflegebedürftigen

7 Wurde die vereinbarte Leistung zur Nahrungsaufnahme nachvollziehbar durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
8 Werden die individuellen Risiken bei der Ernährung erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
9 Wird der pflegebedürftige Mensch bzw. sein Angehöriger im Rahmen von vereinbarten körperbezogenen Pflegemaßnahmen der Körperpflege, Ernährung oder Flüssigkeitsversorgung bei erkennbaren Risiken im Bereich der Ernährung informiert?	vollständig erfüllt bei 0 von 0 Pflegebedürftigen
10 Werden individuelle Ressourcen und Risiken im Zusammenhang mit Ausscheidungen erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
11 Wurde die vereinbarte Leistung zur Unterstützung bei Ausscheidungen/Inkontinenzversorgung nachvollziehbar durchgeführt?	vollständig erfüllt bei 1 von 1 Pflegebedürftigen
12 Wenn bei der Erbringung von vereinbarten Leistungen beim pflegebedürftigen Menschen für den Pflegedienst ein individuelles Dekubitusrisiko erkennbar ist, wird dieses dann erfasst?	vollständig erfüllt bei 2 von 2 Pflegebedürftigen

7.2 Begehung nach § 8 durch die Heimaufsicht im Inselhus

Landkreis Vorpommern-Rügen
Der Landrat



Öffentliche Bekanntmachung

Bewertung der Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V) für Einrichtungen nach SGB XI

Angaben zur Einrichtung: HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH, „Dat Inselhus“, Lübecker Allee 56,
Anspruchspartnerin/Anspruchspartner in der Einrichtung: Frau Käfer 18437 Stralsund
Tag der Prüfung: 1. Dezember 2022
Name des Prüfenden: Frau Damer

Qualitätsbereich	* Anzahl erfüllter Kriterien		Erfüllungsgrad
1. Allgemeine Angaben	5 Kriterien von	*5 Kriterien erfüllt	erfüllt
2. Aufbauorganisation Personal	1 Kriterium von	1 Kriterium erfüllt	erfüllt
3. Ablauforganisation Dienstpläne/Organisation	2 Kriterien von	2 Kriterien erfüllt	erfüllt
4. Qualitätsmanagement	4 Kriterien von	*4 Kriterien erfüllt	erfüllt
5. Hygiene	4 Kriterien von	4 Kriterien erfüllt	erfüllt
6. ordnungsrechtliche Sicherheit beim Umgang der Gabe von Medikamenten	12 Kriterien von	*12 Kriterien erfüllt	erfüllt
7. Verpflegung	7 Kriterien von	*7 Kriterien erfüllt	erfüllt
8. Soziale Betreuung	10 Kriterien von	10 Kriterien erfüllt	erfüllt
9. Freiheitsentziehende/Freiheitseinschränkende Maßnahmen	2 Kriterien von	*2 Kriterien erfüllt	erfüllt
10. Wahrung der Selbständigkeit	1 Kriterium von	*1 Kriterium erfüllt	erfüllt
11. Bauliche Mindestanforderungen	1 Kriterium von	1 Kriterium erfüllt	erfüllt
12. Verwaltete Gelder/Wertsachen	1 Kriterium von	*1 Kriterium erfüllt	erfüllt
13. Spenden	Kriterium von	Kriterium erfüllt	trifft nicht zu
14. Mitwirkung der Bewohnerinnen/Bewohner	Kriterien von	Kriterien erfüllt	trifft nicht zu

* Anzahl der Kriterien ändert sich, wenn ein Bewertungskriterium für die Einrichtung nicht zutrifft.

erfüllt	100% - 90 %	dunkelgrün
überwiegend erfüllt	89 % - 75 %	hellgrün
teilweise erfüllt	74 % - 50 %	orange
nicht erfüllt	unter 50 %	rot
trifft nicht zu	t.n.z.	keine

Stralsund, 2. Januar 2023
im Auftrag

7.3 Durchführung interner Audits

In diesem Jahr erfolgten interne Audits im Pflegewohnheim „Haus am Wald“, in der ambulanten Wohnassistenz und in den Wohngemeinschaften. Zusätzlich wurden innerhalb der Leitungsbesprechung verschiedene Themen nach erfolgter Stichprobe angesprochen und besprochen.

Während der internen Audits wurde eine Beobachtung einzelner Prozesse, Gespräche und Interviews ausgewählter Mitarbeitender sowie die Sichtung von Unternehmensmaterial wie Prozessbeschreibungen und (Qualitäts-)Management Dokumentationen vorgenommen. Im Fokus der Prüfung standen festgestellte Abweichungen, die durch den TÜV 2021 festgestellt worden waren. Da die Durchführung der geplanten Begehungen aufgrund ständig wechselnder Corona Bedingungen nicht planmäßig stattfinden konnte, erfolgten teilweise Stichproben über das EDV System und die EDV geführte Dokumentation.

7.4 TÜV

Im Rahmen des 2. Überwachungsaudits wurden von der Unternehmensleitung und weiteren befragten Mitarbeitenden 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 Geschäftsführung 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 Mitarbeitenden 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.

8 Bewertung des Managements

8.1 Geschäftsverlauf

Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH betreibt in Stralsund zwei Pflegewohnheime 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 2022 war durch die Corona Pandemie sowie durch die Einführung des Tarifwerkes PATT geprägt, wurde aber sicher durchlaufen. Durch einen Brand im geschlossenen Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ konnte ein gutes halbes Jahr ein Wohnbereich mit 5 Plätzen nicht belegt werden, was sich negativ auf die Auslastung und die Ertragssituation ausgewirkt hat. Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH hat sich als eigenständige Gesellschaft etabliert. Sie nimmt im Bereich der stationären Versorgung von behinderten Menschen 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 Einrichtungen selbst bewertet. 2022 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*Innen weitgehend gleich.

8.2 Vermögenslage

Die Eigenkapitalquote liegt bei **39 %** und die modifizierte Eigenkapitalquote (Eigenkapital plus Sonderposten) bei **94,8 %**. 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 2022 jederzeit gewährleistet.

Für die Vermögenssituation sind derzeit keine Risiken zu erwarten.

8.3 Ertragslage

Die Ertragslage für das Geschäftsjahr 2022 ist trotz der beschriebenen Einschränkungen gut.

Der hohe Betrag 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.

Der hohe Betrag der Kosten im Geschäftsjahr 2022 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 und den Brand in der „Alten Gärtnerei“ war die Nachbelegung schwieriger und der Zeitraum des Leerstandes länger.

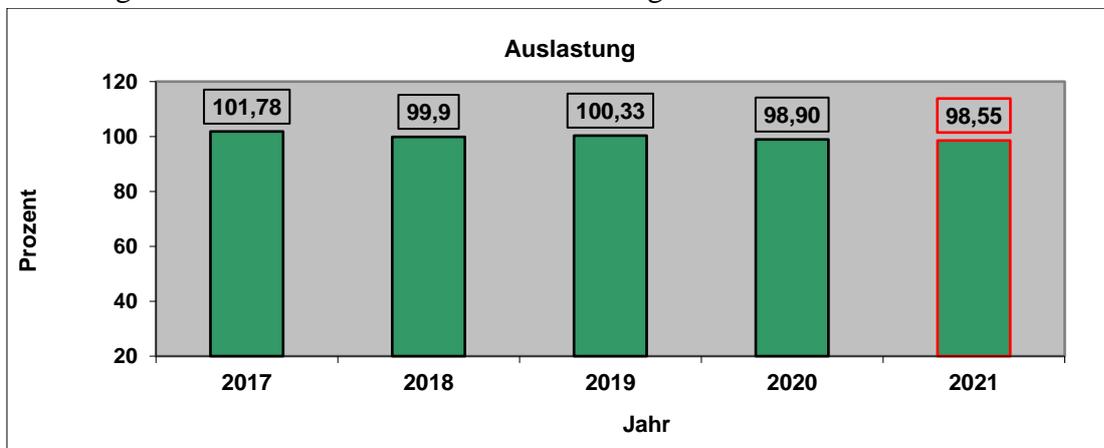


Abbildung 4 Auslastung Stand 02/2023

Im Jahr 2021 betrug die durchschnittliche Belegung 98,55 Prozent.

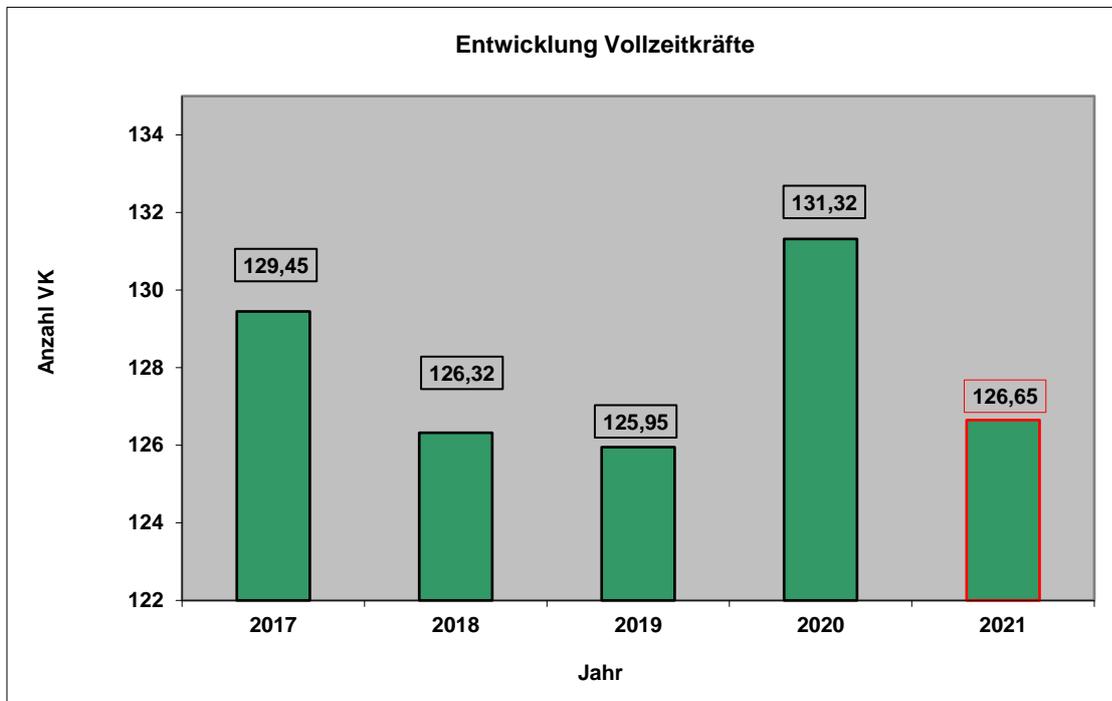


Abbildung 5 Entwicklung der Vollzeitkräfte Stand 02/2023

Insgesamt 126,65 VK waren im Geschäftsjahr 2021 bei der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH beschäftigt.

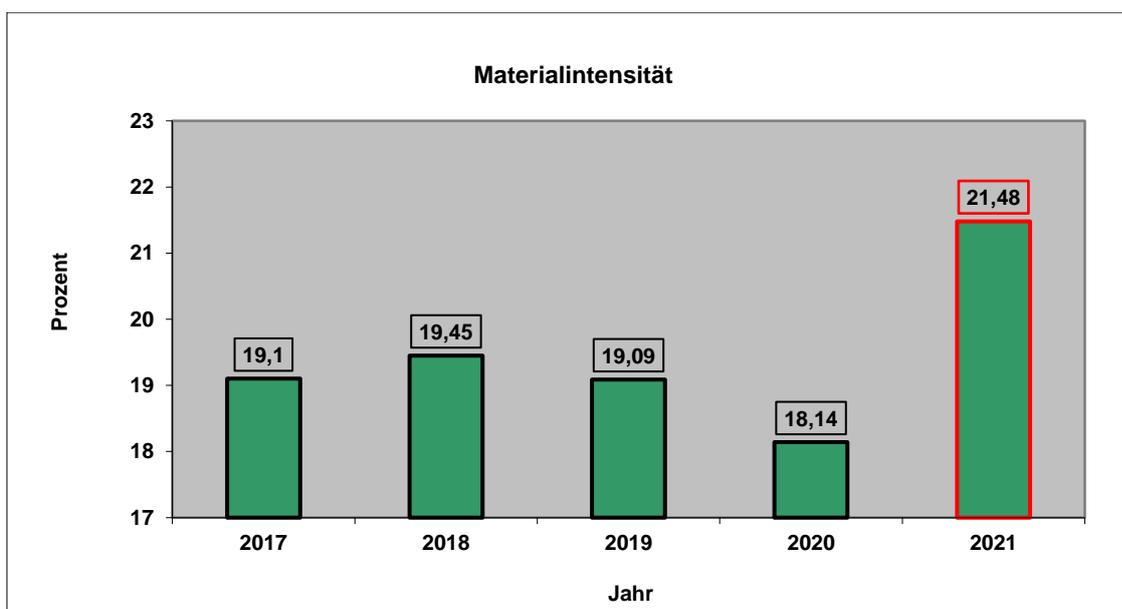


Abbildung 6 Materialintensität Stand 02/2023

Der Bereich der Sachkosten ist im Wesentlichen in den letzten 5 Jahren konstant geblieben. Durch hohe Beschaffungskosten für Coronaschutzausrüstung und Testmaterial sind die Sachkosten gestiegen und haben somit das operative Ergebnis verringert. Es wird jedoch ein positives Gesamtergebnis erzielt.

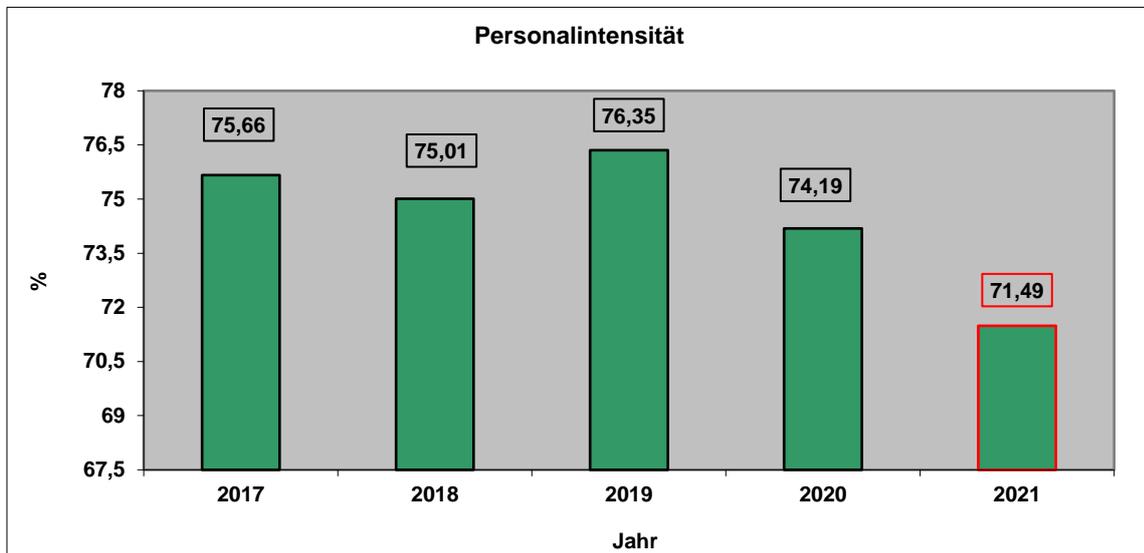


Abbildung 7 Personalintensität Stand 02/2023

Die wesentlichen Kostenfaktoren der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 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 2021 war es möglich und nötig, den Mitarbeitenden für 2022 eine Lohnerhöhung zu realisieren. Trotzdem blieb die Personalintensität im Wesentlichen konstant. Im August 2022 erfolgte der Tarifbeitritt.

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

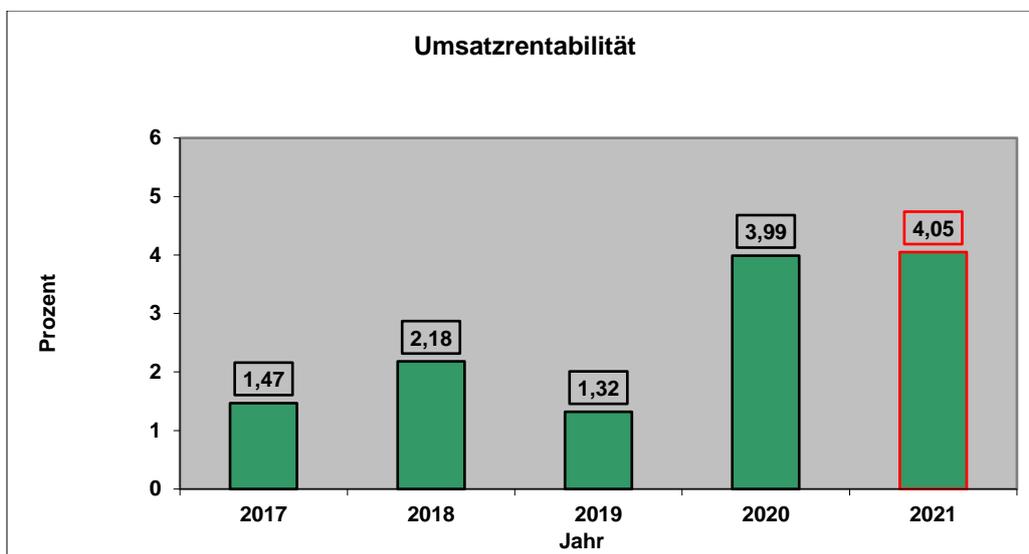


Abbildung 8 Umsatzrentabilität Stand 02/2023

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 mussten.

In den Jahren 2020 und 2021 konnte die Umsatzrentabilität wieder stabilisiert werden.

8.4 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 Pflege und Heimeinrichtung GmbH 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 2023 sind die Kostensatzvereinbarungen wieder 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 sich in den kommenden Jahren weiterhin hohe Kosten ergebniswirksam zeigen und ggf. zu negativen Ergebnissen führen können. 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 im Jahr 2022 und der eingegangenen Tarifbindung.

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	Mitarbeitende
BQZ	Bereichsqualitätszirkel
DAS	Datenauswertungsstelle
MDS	Medizinischer Dienst der Spitzenverbände