



Qualitätsbericht der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 2023



Inhaltsverzeichnis

1	Öffentlichkeitsarbeit.....	5
1.1	Entstehung Image- und Recruiting Film	6
1.2	Begleitung Projekttag von Schulklassen.....	6
1.3	Durchführung Projekttag „Was arbeiten meine Eltern“ mit Kitakindern.....	6
1.4	Besuch Physiotherapeutenklasse im Schwedenspeicher	6
1.5	Teilnahme Tag der offenen Tür der Musikschule	7
1.6	17. Geburtstag „Die Alte Gärtnerei“	7
1.7	Teilnahme Familienfest Helios Hanseklinikum	7
1.8	Teilnahme 25. Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“	7
1.9	Aktion „Weihnachten im Schuhkarton“	7
1.10	Besuch freiwillige Feuerwehr Preetz.....	8
1.11	Weihnachtsaktionen in allen Bereichen der Hestia	8
1.12	Entstehung Arbeitgeberflyer.....	8
1.13	Herausgabe eines Hestia Kalenders.....	8
2	Mitarbeitenden Befragung 2023.....	8
3	Mitarbeiterfest	9
4	Prozesse.....	9
4.1	Gewaltprävention in der Pflege	9
4.2	Personalebemessung.....	10
4.3	Hinweisgeberschutzgesetz.....	11
5	Überprüfung der Maßnahmen auf Wirksamkeit des QM Systems in Bezug auf Kunden- und Mitarbeiterorientierung	11
5.1	Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2023.....	11
5.1.1	Verwaltung	12
5.1.2	Pflegewohnheim „Dat Inselhus“	13
5.1.3	Pflegewohnheim „Haus am Wald“	15
5.1.4	Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“	16
5.1.5	Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“	18
5.1.6	Pflegedienst „Hestia Pflegeservice“	19
5.1.7	Ambulante Wohnassistenz	20
5.2	Bewertung externer Anbieter.....	21
6	Bewertungen durch externe Prüfinstanzen.....	22
6.1	Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“	22
6.2	Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst	23
6.2.1	Qualitätsprüfung beim HESTIA Pflegeservice	23
6.3	Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V).....	23
6.4	Durchführung interner Audits	25
6.5	TÜV	25
7	Bewertung des Managements.....	25
7.1	Selbstbewertung.....	25
7.2	Geschäftsverlauf	26
7.3	Vermögenslage	27
7.4	Ertragslage	27
7.5	Risikobericht.....	30

Abkürzungsverzeichnis	31
-----------------------------	----

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 – 2023.....	21
Abbildung 2 Punktesystem der Lieferantenbewertung	21
Abbildung 3 Ergebnisbericht Qualitätsprüfung Medizinischer Dienst, Pflegewohnheim "Dat Inselhus"	22
Abbildung 4 Transparenzbericht 2023Hestia Pflegeservice	23
Abbildung 5 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Haus am Wald" 03/2023 ...	24
Abbildung 6 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Dat Inselhus" 11/2023	24
Abbildung 7Zertifikat TÜV, 2023	25
Abbildung 8 Auslastung	28
Abbildung 9 Entwicklung der Vollzeitkräfte	28
Abbildung 10 Materialintensität.....	28
Abbildung 11 Personalintensität	29
Abbildung 12 Umsatzrentabilität	29

Vorwort

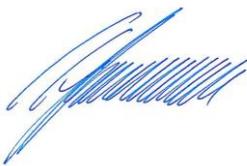
Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH wurde 1999 gegründet und ist eine gemeinnützige Einrichtung zur Pflege und Betreuung von geistig, psychisch und schwerstmehrfach behinderten Menschen sowie psychisch kranken Menschen in vollstationärer Versorgung, Wohngemeinschaften, ambulant betreutem Wohnen und der ambulanten Krankenpflege. Sie ist als eigenständiges Unternehmen aus dem Langzeitbereich der Psychiatrie des Klinikums Stralsund hervorgegangen. Die erste Zertifizierung nach der DIN ISO EN 9001:2008 der HESTIA erfolgte im Jahr 2002. Im Jahr 2009 erfolgte eine Revision der Norm, sie wurde an die High Level Structure angepasst und enthielt zentrale Anforderungen und Neuerungen an Managementsysteme. Die Umstellung auf die neuen Anforderungen konnten wir im Jahr 2009 für alle Bereiche der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH gemäß DIN ISO EN 9001 -2015 nachweisen und zertifizieren lassen.

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

Zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements im Berichtsjahr 2023 waren die Personalgewinnung und die Umsetzung des Hinweisgeberschutzgesetzes. Weiterhin spielte die Weiterentwicklung der Leistungsbeschreibung und -dokumentation in der Eingliederungshilfe eine große Rolle. Hier haben sich die Parameter, vor dem Hintergrund des BTHG, deutlich verändert.

Eine weitere besondere Herausforderung des Jahres 2023 waren die hohe Inflation und deren wirtschaftliche Folgen. Dazu kamen Personalkostensteigerungen 2023, die durch die Tarifbindung entstanden sind.

Freigegeben am: 01.12.2023



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 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 22jähriges Jubiläum. Anlässlich dessen gab es einen Rückblick auf die Entstehung des Journals und einen Beitrag auf Facebook und Instagram.

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. In 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 die Fachgebietsleiterin der Betreuungsbehörde des Landkreises Rügen-Vorpommern eingeladen, um über die Neuerungen im Betreuungsrecht zu berichten. Es erfolgte ein reger Austausch unter den Teilnehmenden.

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“ und auf Facebook und Instagram. Ebenfalls wurden regelmäßig Stellenanzeigen auf den social media Plattformen geschaltet.

Neu hinzu gekommene Maßnahmen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit:

In diesem Berichtszeitraum war es wieder möglich, viele Feste zusammen mit allen Bereichen der HESTIA durchzuführen. So konnte im Mai ein Sportfest mit den Bewohnenden der Pflegewohnheime, der Wohngemeinschaften und des geschlossenen Wohnheimes durchgeführt

werden. Ebenso wurde das Sommerfest, welches im Juli stattfand, für alle Bereiche der HESTIA durchgeführt. In diesem Zusammenhang konnte die Kooperation mit der Stralsunder Musikschule und der Grundschule „Ferdinand von Schill“ intensiviert werden. Es gab einen Auftritt einer Schulklasse gemeinsam mit ihrem Klassenlehrer, und die Bewohnenden haben zusammen mit den Mitarbeitenden der Musikschule ein Programm für diesen Anlass einstudiert, den sie vor ihren Angehörigen präsentieren durften.

Durch die Veröffentlichung einiger Beiträge zu diesen Festen in der lokalen Presse und den sozialen Medien wird zur Verbesserung des Firmenimage enorm beigetragen.

1.1 Entstehung Image- und Recruiting Film

In Zusammenarbeit mit der Marketingfirma Freshtalents entstand im März ein Image- und Recruiting Film für die HESTIA. Es wurden Interviews mit den Mitarbeitenden der einzelnen Bereiche durchgeführt, viele kleine Videos und zahlreiche Fotos, sowohl von Mitarbeitenden, als auch von den Einrichtungen selbst, sind gemacht worden.

Die Entstehung und Fertigstellung der Filme wurden im Hestia-Journal, auf der Internetseite der HESTIA und auf den social media Plattformen von Facebook und Instagram veröffentlicht. Viele Bilder, die in diesem Zusammenhang entstanden sind, können in Zukunft für weitere öffentlichkeitswirksame Aktionen gut genutzt werden.

1.2 Begleitung Projekttag von Schulklassen

Im Rahmen von Projekttagen kamen im Januar, aber auch im November Schulklassen zu uns in die Pflegewohnheime „Haus am Wald“ und „Dat Inselhus“, um die Einrichtung näher kennenzulernen. In diesem Zusammenhang konnten die SchülerInnen Informationen zu dem Thema Ausbildung in der Pflege erhalten und in Kontakt mit den Bewohnenden treten. Dabei steht die Sensibilisierung für die Arbeit mit geistig- und körperlich behinderten Menschen und das Abbauen von Hemmschwellen im Vordergrund.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit ist dies ein sehr wichtiger Punkt, um in der Gesellschaft, besonders bei den Kindern und Jugendlichen, mehr auf unsere Einrichtungen und die damit verbundenen Arbeitsbereiche aufmerksam zu machen.

1.3 Durchführung Projekttag „Was arbeiten meine Eltern“ mit Kitakindern

Auf Initiative einer Mitarbeiterin des Pflegewohnheimes „Haus am Wald“ wurde im Mai ein Projekttag zum Thema „Was arbeiten meine Eltern“ zusammen mit einer Kindergartengruppe aus der Kindertagesstätte „Lütt Matten“ in Stralsund organisiert.

Die Kinder konnten an diesem Tag viele Hilfsmittel, die von unseren Bewohnenden genutzt werden, kennenlernen und selbst ausprobieren. Viele Fragen wurden gestellt, und es wurde sich ganz niedrigschwellig dem Thema Pflege und den damit verbundenen Berufsgruppen angenähert.

Somit können Hemmschwellen abgebaut und der Bekanntheitsgrad der HESTIA gefördert werden.

1.4 Besuch Physiotherapeutenklasse im Schwedenspeicher

Eine Physiotherapeutenklasse im 2. Ausbildungsjahr von der ecolea (Berufliche Schule Stralsund) besuchte im Juni den HESTIA Pflegeservice im Schwedenspeicher. Es konnte über

das Leistungsspektrum, die Klientel und das Versorgungsgebiet informiert werden. Außerdem wurden das Hestia Café, der Schwedenspeicher und die Räumlichkeiten des Pflegeservice besichtigt. Viele Fragen wurden gestellt und der Bekanntheitsgrad der HESTIA wurde somit gesteigert.

1.5 Teilnahme Tag der offenen Tür der Musikschule

Da zwei Mitarbeitende der Stralsunder Musikschule wöchentlich zu uns in die Pflgewohnheime kommen, um gemeinsam mit den Bewohnenden zu musizieren, wurde in diesem Zusammenhang ein Auftritt zum Tag der offenen Tür der Musikschule geplant.

Die Bewohnenden hatten die Möglichkeit, sich außerhalb der Einrichtung zu präsentieren und mit Besuchenden in Kontakt zu treten.

In diesem Zusammenhang konnten ebenfalls Informationen zu den Einrichtungen der HESTIA durch die Mitarbeitenden gegeben werden.

1.6 17. Geburtstag „Die Alte Gärtnerei“

Anlässlich des 17. Geburtstages unseres geschlossenen Wohnheimes „Die Alte Gärtnerei“ organisierten die Mitarbeitenden des Wohnheims ein Grillfest für die Bewohnenden. Dieses schaffte ein wenig Normalität und Unbeschwertheit für einen Nachmittag lang.

Dieses Ereignis wurde über einen Beitrag bei Facebook und Instagram öffentlich gemacht. Hierbei wurde ein Rückblick auf die Entstehung der Einrichtung gegeben.

1.7 Teilnahme Familienfest Helios Hansekllinikum

Mit einem Verkaufs- und Infostand präsentierte sich die HESTIA im Juli beim Familienfest des Helios Hanseklunikums auf dem Krankenhaus – West - Gelände.

Es wurden Ergotherapie-Produkte, die von den Bewohnenden in den einzelnen Einrichtungen der Hestia entstanden sind, verkauft. Zusätzlich dazu konnten die Besuchenden des Festes sich über die Einrichtungen der HESTIA und deren Angebote informieren.

1.8 Teilnahme 25. Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“

Im September beteiligte sich die HESTIA an der Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“ im Rathauskeller in Stralsund mit einem Infostand. Dies bot die Möglichkeit, mit vielleicht zukünftigen Auszubildenden in Kontakt zu treten. Informationen über die Einrichtungen bzw. Bereiche der HESTIA und die Ausbildungsmöglichkeiten wurden gegeben.

Es konnten viele Fragen beantwortet und öffentlichkeitswirksame Werbemittel an den Mann gebracht werden.

1.9 Aktion „Weihnachten im Schuhkarton“

Im Rahmen der Ergotherapie im Pflgewohnheim „Dat Inselhus“ wurden im Oktober zahlreiche Schuhkartons mit Geschenkpapier von den Bewohnenden beklebt und so für die weltweite Geschenkaktion vorbereitet. Somit können dann Kartons mit schönen Spielsachen, Süßigkeiten und Schulsachen bestückt werden. Diese erhalten dann bedürftige Kinder in über 150 Ländern.

1.10 Besuch freiwillige Feuerwehr Preetz

Im Oktober erfolgte ein geplanter Vormittag mit der freiwilligen Feuerwehr Preetz im Pflegewohnheim „Haus am Wald“. Die Bewohnenden konnten in das Leben eines Feuerwehrmanns und einer Feuerwehrfrau eintauchen und selbst einige Dinge ausprobieren. Im Dezember, am 1. Weihnachtsfeiertag überraschte die freiwillige Feuerwehr Preetz die Bewohnenden des „Haus am Wald“ mit kleinen Geschenken. Zur großen Freude der Bewohnenden war der Weihnachtsmann mit dabei.

1.11 Weihnachtsaktionen in allen Bereichen der Hestia

In allen Bereichen der HESTIA fanden Weihnachtsfeiern zusammen mit den Bewohnenden und KlientInnen statt, die unterschiedlich gestaltet wurden.

Im „Haus am Wald“ fand z.B. eine Weihnachtsfeier zusammen mit den Angehörigen statt, bei der tolle Fotos vor einer Weihnachtskulisse gemacht werden konnten. Diese wurden im Anschluss auch auf social media veröffentlicht.

Außerdem bekamen die Bewohnenden in den Pflegewohnheimen und dem geschlossenen Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ Besuch vom Weihnachtsmann, der kleine Geschenke für die Bewohnenden und Mitarbeitenden brachte.

1.12 Entstehung Arbeitgeberflyer

In Zusammenarbeit mit der Marketingfirma Freshtalents wurde ein Arbeitgeberflyer entwickelt. Dieser soll zukünftig für das Anwerben neuer Mitarbeitender genutzt werden.

Als Grundlage dafür wurden die gewonnenen Fotos vom Fotoshooting im März mit Freshtalents genutzt.

1.13 Herausgabe eines Hestia Kalenders

Im Laufe des Berichtszeitraums konnten Mitarbeitende Bilder von Bewohnenden oder auch Landschaften aus der Region an das Redaktionsteam des Hestia Journals weiterleiten. Die besten 13 Bilder wurden ausgewählt und an die Druckerei Kruse weitergeleitet. Diese erstellte für die HESTIA einen Kalender für das Jahr 2024.

Die fertigen Kalender gingen in die einzelnen Bereiche der HESTIA und können dort aufgehängt werden. Außerdem erhielten unsere KooperationspartnerInnen verbunden mit herzlichen Weihnachtswünschen einen Kalender. Dies stellte ein Dankeschön für die gute Zusammenarbeit dar.

2 Mitarbeitenden Befragung 2023

In der Zeit vom Juni bis Juli 2023 wurden die Mitarbeitenden aller Bereiche der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH zu den Arbeitsbedingungen unserer Einrichtung befragt. Es wurden Mitarbeiterfragebögen in Papierform an alle Mitarbeitenden verteilt. Die Befragung erfolgte in diesem Jahr nicht getrennt nach Bereich und Einrichtung, sondern stellt eine Auswertung für die gesamte Einrichtung dar. An der Umfrage nahmen insgesamt 52 von 152 angeschriebenen Mitarbeitenden teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 33 Prozent.

Wir wollten von unseren Beschäftigten wissen, wie zufrieden sie mit der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH als Arbeitgeber sind. Die Fragen zielten auf eine Einschätzung der Arbeitsbedingungen zur Aufdeckung von Schwachstellen im Unternehmen z.B. im Bereich der Kommunikation, Arbeitsplatz- und Aufgabengestaltung sowie des Führungsverhaltens ab. Ziel der Mitarbeitendenbefragung war, aus der Analyse konkrete Maßnahmen zu Verbesserungen abzuleiten und Prozesse gegebenenfalls zu verfeinern oder anzupassen.

Die Ergebnisse spiegelten eine sehr hohe Mitarbeiter Zufriedenheit wieder. Besonders erfreulich ist die hohe Anzahl der Mitarbeitenden, die die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Das Ergebnis deckt sich auch mit der Beantragung von Werbepremien durch Mitarbeitende für angeworbene Kräfte.

Hinsichtlich der Verbesserung der Einkommenssituation durch die Tarifeinführung zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen Fachkräften und Hilfskräften, wobei die Einkommenssituation sich bei den Fachkräften stärker verbessert hat.

Im Bereich der Fortbildungen besteht hinsichtlich der Verwaltung/ Haustechnik, aber auch der Hauswirtschaft das Problem, dass es wenige Fortbildungsangebote gibt, die wir den Mitarbeitenden anbieten können. Grundsätzlich konnten wir in den letzten Jahren ein kontinuierliches Fortbildungsangebot für Mitarbeitende, trotz Pandemie, ermöglichen. Die Erfahrung zeigte uns, dass Online Fortbildungen für viele Mitarbeitende eine Hemmschwelle darstellten und aus Präsenzveranstaltungen der fachliche Austausch im Arbeitsalltag eher nachwirkt.

3 Mitarbeiterfest

Am 03. November lud die Geschäftsführung der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH zum Mitarbeiterfest ein. Herr Offermann richtete in seiner Begrüßungsrede einige Worte an die Mitarbeitenden und berichtete über besondere Meilensteine im Geschäftsjahr 2023. Dabei galt der Dank den Mitarbeitenden für ihre unermüdliche Bereitschaft, die Hingabe und den hohen Einsatz bei der Versorgung der Bewohnenden und Klienten/-innen im Alltag und dem Engagement, auch in extremen Ausnahmesituationen die Versorgung aufrecht zu erhalten.

Das Mitarbeiterfest fand, mittlerweile traditionell, im Goldenen Löwen statt und bot viel Platz für lockere Gespräche in gemütlicher Atmosphäre und schönem Ambiente. Höhepunkte war, wie in jedem Jahr, die Verlosung von Präsenten. Bei einem reichhaltigen Speiseangebot, leckeren Getränken, tollem Service und guter Musik war es ein schönes und ausgelassenes Fest für alle.

4 Prozesse

4.1 Gewaltprävention in der Pflege

Das Wohl der uns anvertrauten Menschen war und ist uns ein elementares Anliegen. Es ist daher unser Ziel, am Aufbau einer »Kultur der Achtsamkeit« mitzuwirken. Gewalt fängt nicht beim Schlagen an, sondern kann auch mit Worten, Gesten oder in anderer Weise geschehen. Nicht immer ist Gewalt böswillig, sondern kann auch versehentlich und unbewusst ausgeübt werden.

Wir beziehen alle Akteure mit ein, die Bewohnenden und Klienten/-innen, welche bei uns ein Zuhause haben, deren Angehörige aber auch unsere Mitarbeitenden. Alle Personen, die sich bei

uns aufhalten, können im Kontext von Gewalt sowohl zu Opfern als auch zu Tätern werden. Mit unserem Gewaltpräventionskonzept wenden wir uns an alle Personen mit dem Ziel, das Zusammenleben miteinander zu gestalten und ausdrücklich zu ermutigen, für die eigenen Grenzen und Verletzungen achtsam zu sein, und, um eine gewaltfreie und wertschätzende Kommunikation zu garantieren.

Bei Einstellung erhält jeder Mitarbeitende eine Unterweisung des Verhaltenskodex. Dieser umfasst verbindliche Verhaltensregeln für den Arbeitsalltag, unter Beachtung der geltenden arbeitsrechtlichen Bestimmungen und internen Dienstanweisungen.

Um den Schutz der uns anvertrauten schutz- oder hilfebedürftigen Bewohnenden unserer Einrichtungen ständig im Blick zu behalten und nachhaltig sicherzustellen, thematisieren die Leitungskräfte die Prävention von Gewalt im Vorstellungsgespräch, während der Einarbeitungszeit sowie in regelmäßigen Mitarbeitergesprächen. Angesprochen werden insbesondere eine wertschätzende Grundhaltung, ein respektvoller Umgang und ein angemessenes, professionelles Verhalten von Nähe und Distanz gegenüber den schutz – oder hilfebedürftigen Bewohnenden, deren Angehörigen, Kooperationspartnern und sonstigen externen Personen. Die Vermittlung von Fachwissen zum grenzachtenden Umgang wird auch weiterhin einen hohen Stellenwert bei der Ermittlung des Fortbildungsbedarfes haben.

Einen weiteren Teil zum Schutz der Bewohnenden leistet das überarbeitete Feedbackmanagement. In jedem Bereich sind Briefkästen für internes und externes Feedback jeglicher Art ausgehängt. Meldungen sind sowohl persönlich als auch anonym möglich. Interne Ansprechpersonen sind die Bereichsleitungen, aber auch die Geschäftsführung.

4.2 Personalmessung

Das Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V) und die Einrichtungenpersonalverordnung (EPersVO M-V) wurden zum 1. Juli 2023 angepasst. Nunmehr gilt ein einrichtungsindividueller Personalmix entsprechend der Pflegesatzvereinbarung zwischen den Leistungserbringern und den Kostenträgern.

Ziel des neuen Verfahrens nach § 113 c SGB XI ist, Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Langzeitpflege zu schaffen. Dabei wird die personelle Ausstattung in drei Qualifikationsstufen in Pflege und Betreuung unterteilt. Für jedes dieser Qualifikationsniveaus hat der Gesetzgeber bundeseinheitliche Personal Anhaltswerte je pflegebedürftigen Menschen in den einzelnen Pflegegraden festgelegt.

In 2023 erfolgte bereits eine Bestandsaufnahme, welches Personal in unserer Einrichtung welchem Qualifikationsniveau zuzuordnen war. Als Ergebnis zeigte sich, dass wir trotz Fluktuation bisher einen sehr hohen Anteil an pflegerischem und pädagogischem Fachkraftpersonal vorhalten können. Darüber hinaus müssen wir sämtliche Arbeitsprozesse in den Einrichtungen infrage stellen und schauen, wie aktuell gearbeitet wird.

Welche Tätigkeiten übernehmen zurzeit die Fachkräfte, die eigentlich nicht sein müssten und wo sind Hilfskräfte, die noch Kapazitäten haben, andere Aufgaben zu übernehmen? Ebenso muss betrachtet werden, ob das Personal in der Einrichtung eher bedarfsorientiert überall eingesetzt werden kann.

Auch neues Personal Finden und Einstellen steht weiterhin auf der Tagesordnung und bringt Herausforderungen mit sich. Die Personalanhaltswerte, die aktuell in §113c SGB XI festgelegt sind, haben erstmal nur bis 2025 Bestand. Es ist davon auszugehen, dass in den nächsten Jahren mit noch weniger Fachkräften in den Einrichtungen ausgekommen werden muss

4.3 Hinweisgeberschutzgesetz

Der Bundesrat hat im Mai 2023 das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) verabschiedet. Dieses besagt, dass Unternehmen mit 50 oder mehr Mitarbeitenden sichere Hinweisgebersysteme einführen müssen. Das Ziel sollte sein, dass Arbeitgeber über sämtliche Rechtsverstöße und sonstige Missstände informiert werden, damit diese schnellstmöglich abgestellt werden können. Die Chancen für Meldungen sind höher, wenn die hinweisgebende Person sicher sein kann, dass ihr aufgrund der Meldung keine Nachteile drohen.

Um der gesetzlichen Einführung ab dem 17. Dezember 2023 nachzukommen und die Möglichkeit einer neutralen, unabhängigen und zuverlässigen Hinweisgebermeldestelle zu schaffen, entschieden wir uns für die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister. Die Firma Althammer & Kill Beratung für Digitalisierung und Datenschutz wird uns bei der Etablierung des geforderten Meldewesens und der dahinterliegenden Prozesse mit einem wirkungsvollen Hinweisgebersystem unterstützen. Bei Verdachtsmomenten können sich unsere Mitarbeitenden auf digitalem oder telefonischem Weg mit dem Dienstleister in Verbindung setzen. Durch die externe Meldestelle erfolgt eine erste Plausibilitätsprüfung in Kommunikation mit der Geschäftsführung. Bei Bedarf steht eine Ombudsperson oder ein externer Compliance-Beauftragte/r für uns zur Verfügung, um frühestmöglich für Compliance-Prozesse zu sorgen.

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

5.1 Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2023

Die Leitungskräfte der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH haben Ziele und Visionen, sie wollen ihre Bereiche und Mitarbeitenden weiterentwickeln. Auf Leitungsebene erfolgt am Anfang des Jahres eine umfassende und systematische Bewertung aller Tätigkeiten des Unternehmens unter Berücksichtigung der Wirksamkeit von Maßnahmen und der erzielten Ergebnisse. In der Selbstbewertung werden die Qualitätsziele und die Prozesse der Bereiche und der Gesamteinrichtung überprüft und bewertet und neue Ziele für das Jahr erarbeitet.

Grundlage für die Ziel- und Maßnahmenplanung sind außerdem der Qualitätsbericht, die Ergebnisse der Prozessaudits, Teamqualitätsarbeit, Re-Zertifizierungsaudits, Ergebnisse aus externen Prüfungen, neue gesetzliche Anforderungen und die betriebswirtschaftlichen Ergebnisse der HESTIA.

Basierend auf der Gesamtplanung des Unternehmens werden Ziel- und Maßnahmenpläne für die einzelnen Bereiche erstellt. Die Maßnahmenpläne, die sich aus den Zielsetzungen ergeben, werden im Jahresverlauf durch die Leitungskräfte begleitet, mit den Mitarbeitenden kommuniziert und auf Zielerreichung überprüft.

5.1.1 Verwaltung

Für das Jahr 2023 hatten sich die Mitarbeitenden der Verwaltung zwei Bereichsziele gesetzt. Folgende Ziele wurden beschrieben und vereinbart:

1. Die Kostensätze für die Bereiche der Eingliederungshilfe im 6-8 Wochenschnitt erstellen und bei den Kostenträgern einreichen.
2. Verbesserung des Betriebsklimas in der Verwaltung zur Verbesserung der Teamarbeit. Akzeptanz schaffen durch Gesprächsrunden und Supervision.

Zu 1. Im Februar / März wurde mit der Kalkulation für den Kostensatz der Alten Gärtnerei begonnen. Für die Bereiche der Eingliederungshilfe (EGH) wurde auf die Komponenten Fachleistungsstunden, Basismodul und Erreichbarkeit umgestellt. Diese Umstellung war nicht einfach und kostete Zeit. Auch für Frau H. von der externen Lohnbuchhaltung war / ist der Aufwand wesentlich größer.

Im Mai wurden die Kostensätze und die Leistungsvereinbarung der Alten Gärtnerei bei den Kostenträgern eingereicht, nachdem sie zur fachlichen Durchsicht beim DPWV 3 Wochen unbearbeitet liegen geblieben sind.

Durch Krankheit und Urlaub auf Kostenträgerseite fand die Verhandlung für die Alte Gärtnerei im Monat September statt. Im Juli / August wurde mit den Arbeiten an der Kalkulation und der Leistungsvereinbarung für die Wohnheimwohnungen begonnen. Diese wurden im September eingereicht und die Verhandlungen fanden im Oktober statt. Beide Kostensätze sind seit November 2023 gültig. Für die EGH in den Pflegewohnheimen und die Ambulante Wohnassistenz wurden im Rahmen der Übergangsregelung die Kostensätze für das Jahr 2024 mit den entsprechenden Erhöhungen fortgeschrieben.

An den Pflegesätzen für die Pflegeheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ wird seit Oktober gearbeitet. Durch krankheitsbedingte Ausfälle innerhalb der Verwaltung und einen Übermittlungsfehler an die externe Lohnbuchhaltung ist die Arbeit hier noch nicht abgeschlossen. Dies wird im Monat Januar 2024 erfolgen.

Zu 2. In zwei Teamversammlungen Anfang des Jahres wurde das Thema besprochen und beschlossen, dass Supervisionen für das Team stattfinden werden. Da alle Mitarbeitenden (außer Leitung) dabei sein sollten, fand die 1.Supervision im Juni statt. Schwierige Terminfindung. Im August fand die 2.Supervision statt. Ein dritter Termin wurde dann abgesagt, da die Bereitschaft der Mitarbeitenden zur Supervision nicht mehr gegeben war. Das Klima innerhalb der Verwaltung ist sehr zerrüttet und wird von Mitarbeitenden anderer Teams und deren Bereichsleitungen auch wahrgenommen.

Teamversammlungen finden regelmäßig statt. Diese sind aber nicht so konstruktiv, dass sie etwas zum Klima innerhalb des Teams beitragen könnten. Im Dezember fand ein Teamessen in einem Restaurant statt. Allerdings hatten sich zwei Mitarbeitende davon sofort distanziert und nahmen nicht teil. Hier ein Statement für die Zukunft abzugeben, ist mir derzeit nicht möglich.

Andreas Redieck
Bereichsleitung Verwaltung

5.1.2 Pflegewohnheim „Dat Inselhus“

Folgende Bereichsziele wurden in 2023 fokussiert:

1. Im Rahmen der ergänzenden EGH Leistungsbeschreibungen an die Erfordernisse des BTHG anpassen (Teilhabekriterien identifizieren und messbar machen (FLS))
2. Personalplanung so umsetzen, dass die Anforderungen entsprechend des BTHG erfüllt werden (HEP)
3. Schulung der MA, um Notwendigkeit der Maßnahmen zu verdeutlichen (bezugnehmend auf 1. und 2.)
4. Punkte im Alltag als Qualitätsaspekte identifizieren und in Teambesprechungen Rückmeldungen geben, um damit die Q -Politik sichtbar zu machen (z.B. Auswertung Kundenbefragung, Rückmeldung von Betreuern auf PV etc.)
5. Konfliktlösungsprozess weiter voranbringen

Maßnahmen zu den Zielen und aktueller Stand mit Blick in die Zukunft:

1. Es gab mehrere Treffen der diesbezüglichen Leitungen, des Sozialdienstes, des GF und der QMB, um den Fokus zu bestimmen und Formulierungen zu finden, die den Erfordernissen der EGH entsprechen. Dann wurden für alle betreffenden Bewohnenden die Vorbereitungen für die angekündigten ITP – Gespräche erstellt. Im Herbst fanden fast alle (außer 4) Gespräche mit Mitarbeitenden des Sozialamtes statt. Die Gespräche verliefen sehr wertschätzend in Bezug auf die durch unsere Mitarbeitenden geleistete Arbeit. Es sind allerdings nur vereinzelt ITP´s zugeschickt worden. In den Gesprächen wurde nebenbei erwähnt, dass die Fristen für die Erarbeitung der ITP´s verlängert worden sind und sogar im Gespräch ist, das ganze Thema auf Eis zu legen, da vermutet wird, dass die Umsetzung kaum möglich ist. In 2024 muss die Dokumentation (Maßnahmenbeschreibung) so angepasst werden, dass sie im Rahmen der Eingliederungshilfe die Leistungen nachweist.
2. Der Personaleinsatz bleibt erstmal unverändert, da es einen Bestandsschutz gibt. Die Entwicklung dieses Prozesses muss in 2024 nochmal genau analysiert und betrachtet werden.
3. Die Mitarbeitenden sind in diversen Teambesprechungen und auch in Einzelgesprächen informiert worden über die Hintergründe und Inhalte der Maßnahmen. Leitung und Sozialdienst stehen jederzeit bei Fragen und Unsicherheiten zur Verfügung. Das wird auch im kommenden Jahr Thema bleiben.
4. Die Identifikation von Qualitätsaspekten im Alltag ist ein fortlaufendes Thema, das im Jahresverlauf unterschiedlich stark fokussiert wurde und wird, da sich häufig andere aktuelle Themen in den Vordergrund schieben. In der Darstellung der Verbindung zwischen Qualität und den gerade aktuell vordergründigen Themen besteht eine dauerhafte Herausforderung für die Kommunikation. Außerdem wurde das Beschwerdemanagement überarbeitet und dient uns jetzt als Feedbackmanagement als Instrument, um die Entwicklung der Qualitätspolitik weiter voran zu bringen. Dieser Prozess wird auch in 2024 weiterverfolgt. Das Feedbackmanagement wird im Rahmen des SFK noch einmal unter die Lupe genommen und dann in die Teams transportiert

5. Die Supervision ist von den Teams angenommen worden. Eine positive Entwicklung im Sinne eines Teamcharakters ist deutlich spürbar. Leider gab es jedoch einen erneuten Wechsel. Die Neue Supervisorin hatte in beiden Teams schon ihren ersten Termin, die Termine für das erste Halbjahr 2024 sind geplant. Dieser Prozess wird in 2024 weiter begleitet.

Allgemein teambezogen:

Aus meiner Sicht hat sich ein recht wertschätzender Umgang unter den Mitarbeitenden entwickelt mit dem Fokus auf positive Aspekte und Erfolge in der Arbeit. Förderlich für die Entwicklung eines positiven Blickes war auch die Implementierung der „Komplimente to go“. Die Mitarbeitenden haben immer wieder konstruktive Ideen, um den Alltag der Bewohnenden vielseitig und bunt zu gestalten durch kleinere und größere Events wie Ausflüge in die nähere und entferntere Umgebung, Theaterbesuche, kleine Feierlichkeiten wie Geburtstage, Grillabende, jahreszeitliche Feste, das Sternenfest mit Erleuchtung des Weihnachtssternes bei Punsch und Bratwurst, Kontakte zu ortsansässigen Schulen und Kindergärten, Besuch vom Weihnachtsmann und vieles mehr. Eine besondere Herausforderung ist die Personalsituation. Es wird immer schwieriger, offene Stellen nachzubesetzen. Häufig erscheinen BewerberInnen nicht zum Bewerbungsgespräch oder es kommt gar nicht erst zu einer Terminvereinbarung trotz einer vorangegangenen Bewerbung, wodurch man von einem Interesse an einer Stelle ausgehen kann. Aus eben diesen Gründen gestaltet sich auch die Erweiterung des Aushilfenpools schwierig.

Zum Jahresende hat uns Corona wieder fest im Griff, so dass die Dienste nur mit Mindestbesetzung abgedeckt sind. Den Mitarbeitenden, die trotz positivem Testergebnis, aber ohne Symptome arbeiten gekommen sind, und den Mitarbeitenden, die aus Urlaub und frei eingesprungen sind, bin ich sehr dankbar.

Zwei Mitarbeiterinnen haben in diesem Jahr den Palliativ – Care – Kurs erfolgreich abgeschlossen und die Weiterbildungsinhalte in den Häusern vorgestellt. Ein weiterer Mitarbeiter darf sich jetzt nach erfolgreich abgeschlossener Ausbildung Praxisanleiter nennen. Außerdem gibt es einen Wechsel in der Stellenbesetzung der stellvertretenden Hausleitung. In dem Zusammenhang ist eine intensive Einarbeitung geplant und schon in Arbeit neben der für diese Tätigkeit erforderlichen berufsbegleitenden Weiterbildung. Der Anfang der Tätigkeit gestaltet sich schon als sehr konstruktiv und dynamisch und deutet auf eine gute Zusammenarbeit hin.

Silvana Käfer
Bereichsleiterin „Dat Inselhus“

5.1.3 PflEGEwohNheim „Haus am Wald“

Ziel 1 Personalbindung/Konfliktlösungen im Team schaffen

In 2023 wurde ein neues Supervisionsangebot für die MitarbeiterInnen angeboten. Die ersten Termine fanden für das Betreuungsteam statt. Die MitarbeiterInnen konnten in diesem Rahmen ihre Konflikte unter externer Anleitung sehr gut besprechen und haben gemeinsam Lösungen erarbeitet. Absprachen zu den einzelnen Veranstaltungen waren so viel besser möglich, die unterschiedlichen Befindlichkeiten spielten kaum noch eine Rolle. Alle MitarbeiterInnen konzentrierten sich viel besser auf ihre Arbeit mit den Bewohnenden. In 2023 konnten so vielfältige Angebote organisiert werden.

Dieses Supervisionsangebot wurde auf alle MitarbeiterInnen ausgeweitet, monatliche Veranstaltungen fanden statt, so konnten viele Konflikte bearbeitet werden. Eine spürbare Teamentwicklung ist in Gang gesetzt worden. Konflikte werden uns auch in Zukunft begleiten, deshalb bleibt deren Bearbeitung wichtiges Thema. Die Herausforderungen im Haus, auch geprägt durch gesellschaftliche Veränderungen gilt es anzugehen und zu meistern. Ziel ist es in 2024, diesen Prozess weiter zu begleiten und am Leben zu erhalten.

Ziel 2 Hilfeplanverfahren implementieren, Mitarbeitende dafür fit machen

Die Hilfeplangespräche wurden unter Mitwirkung der Qualitätsbeauftragten und der Geschäftsführung an einigen Beispielen besprochen. In Vorbereitung auf die Gespräche mit dem Sozialamt wurden dann für alle BewohnerInnen Hilfepläne erstellt. Wir waren so gut vorbereitet und konnten unsere Arbeit, insbesondere die Förderung der BewohnerInnen sehr gut darstellen. Aus unserer Sicht steht damit einer weiteren Kostenübernahme durch das Sozialamt nichts im Wege. Ob das dann auch die Kostenträger genau so sehen, werden die Verhandlungen zeigen.

Ziel in 2024 ist es, unsere Dokumentation so anzupassen, dass wir unsere Betreuung/Förderung nachweisen können und diese weiteren Überprüfungen standhalten kann.

Ziel 3. Kernprozesse und Qualitätspolitik bekannter machen

Auch in diesem Jahr haben wir wieder kleinere Fortbildungen im Rahmen der Teambesprechungen organisiert und Fallbesprechungen durchgeführt. Änderungen im Einrichtungshandbuch wurden besprochen. Die Mitarbeiterbefragung hat stattgefunden und wurde im Team ausgewertet. Außerdem ist es uns gelungen, ein neues Feedbackmanagement den Mitarbeiterinnen bekannt zu machen und einzuführen. Diese Verfahren wird jetzt im Rahmen des SFK nochmal evaluiert.

Ziel in 2024 ist es, das Feedbackmanagement allen Mitarbeitenden an die Hand zu geben, es zu nutzen, es als Arbeitsinstrument zur Verbesserung ihrer Arbeit zu verstehen. Für das Jahr 2024 bin ich zuversichtlich, die neuen Herausforderungen bewältigen zu können. Zuversichtlich auch deshalb, weil die Einarbeitung der neuen stellvertretenden Bereichsleitung erfreulich dynamisch und konstruktiv begonnen hat. Ich bin mir sicher, dass gemeinsam neue Impulse gesetzt werden können.

Das Team Haus am Wald hat sich auch in 2023 weiterentwickelt. Eine besondere Herausforderung stellten in diesem Jahr die Personalfuktuation, aber auch hohe Krankenstände an uns. Trotz des bestehenden Personalmangels konnten neue MitarbeiterInnen gewonnen und integriert werden. Die Akquise erfolgte teilweise über Empfehlung durch unsere

MitarbeiterInnen, Akquise über social media aber auch nach durchgeführten Praktikumseinsätzen in unserem Haus gefiel es dem einen oder anderen Mitarbeitenden sehr gut. Wir konnten in diesem Jahr eine Auszubildende des Pflegewohnheimes Dat Inselhus erfolgreich als Fachkraft in unseren Bereich übernehmen, konnten aber auch neu Auszubildende gewinnen. Aufgrund des konstanten Personalschlüssels, war es im Dezember kurzfristig möglich, dem geschlossenen Wohnheim „Alte Gärtnerei“ eine Pflegefachkraft zur Verfügung zu stellen. Aufgrund einer internen Ausschreibung, konnten wir Mitarbeitende gewinnen, die Interesse hatten sich im Unternehmen weiterzuentwickeln, und die Weiterbildung zur Leitung von Pflege-, Funktions- und Wohngruppeneinheiten/ Leitende Pflegefachkraft durchzuführen.

Die Personalgewinnung und Personalbindung bleiben auch weiter sehr wichtige Bestandteile im Alltag. Eine große Rolle spielt hier die familienorientierte Dienstplangestaltung und wird zukünftig noch wichtiger. Deshalb erfolgt eine umfangreiche Einarbeitung der neuen stellvertretenden Bereichsleitung zum Dienstplan ab Januar.

Wir konnten für unsere BewohnerInnen viele tolle Veranstaltungen organisieren, endlich ohne Corona Auflagen. Darunter waren z.B. Sportfest, Sommerfest, Herbstfest, Drachenfest, Halloween, Fasching und vieles mehr. Wandertage, Grillnachmittage, Ausflüge ins Kino, Theater, Besuche zum Weihnachtsmarkt, Fahrt zum Tropical Island und Bewohnerurlaube. Die MitarbeiterInnen hatten viele tolle Ideen und setzten diese in die Tat um. Eine schöne Idee war z.B., unsere diesjährige Weihnachtsfeier zusammen mit den Angehörigen zu organisieren und sie im Rahmen der Angehörigenarbeit mit einzubeziehen.

Die Fort - und Weiterbildungsmaßnahmen haben wir im letzten Jahr deutlich verstärkt. Viele Veranstaltung intern und extern konnten realisiert werden. Bereichsübergreifende Qualifikationen wurden abgeschlossen z.B. Palliativ Car Ausbildung.

Frank Drath
Bereichsleiter „Haus am Wald“

5.1.4 Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“

Das Hauptziel im Jahr 2023 lag in der Personalgewinnung für die Besetzung von zwei Sozialdienststellen. Aus der Nichtbesetzung der Sozialdienststellen ergab sich eine nicht vorhersehbare Zielstellung für das geschlossene Wohnheim, die Mitarbeitergewinnung, die sich in Zeiten des Fachkraftmangels als zusätzliche Herausforderung darstellte. Trotz umfangreicher Personalakquise (u.a. Freshtalents) gelang die Gewinnung von geeignetem Personal für den Sozialdienstbereich nicht. Zur Besetzung der Stellen wurde die Weiterentwicklungsmöglichkeit durch Absolvierung eines berufsbegleitenden Studiums intern ausgeschrieben. Gegen Ende des Jahres gelang es, zwei Mitarbeitende für ein berufsbegleitendes Studium mit Beginn im September 2024 zu gewinnen. Somit ergibt sich für 2024 das Bereichsziel, die Mitarbeitenden in die Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit einzuarbeiten. Langfristig ist die Weiterführung des Sozialdienstes, welches ein wesentliches Aufgabengebiet für die Begleitung der Bewohnenden im geschlossenen Wohnheim ist, angestrebt.

Aufgrund der nicht kalkulierbaren personellen Veränderung im Sozialdienst der Einrichtung kam es Mitte des Jahres 2022 zu einer kompletten Übernahme seitens der Bereichsleitung in allen Aufgabenbereichen des Sozialdienstes. Das Vorhaben, die stellvertretende

Bereichsleitung in z.B. Erfordernisse des EQG, Prüfkriterien der Heimaufsicht und anderer Ämter, Anforderungen des BTHG's, hausinterne Umsetzung des Qualitätsmanagements einzuarbeiten, rückte durch Mehrbelastung der Bereichsleitung in den Hintergrund. Der Ablauf und die konzeptionelle Ausrichtung im geschlossenen Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ und die Unterstützung der Mitarbeitenden konnte sichergestellt werden. Im Jahr 2024 soll an diesem Bereichsziel weitergearbeitet werden, u.a. soll es zur weiteren Delegation von Aufgaben an die stellvertretende Bereichsleitung sowie zur Erweiterung von Verantwortlichkeiten und gleichzeitig zur Weiterentwicklung von Führungseigenschaften kommen.

Das Angebot der regelmäßigen Supervision im geschlossenen Wohnheim konnte für die Mitarbeitenden wieder geschaffen werden. Das Team der „Alten Gärtnerei“ wird von Herrn Holger Lindig (ISA-MV Institut für systemische Arbeit) begleitet. Es soll zur Verbesserung der beruflichen Arbeitssituation beitragen durch Reflexion der herausfordernden Tätigkeit im Umgang mit unserer Klientel und unserem Handeln, zum Stressmanagement und der Konfliktlösungsfindung beitragen.

Des Weiteren sollte das Dokumentationssystem MediFox als Planungsinstrument hinsichtlich der Erfordernisse des BTHG's und die damit verbundene Umstellung der Finanzierung durch Fachleistungsstunden noch gezielter zur Anwendung kommen. Grundlage unserer Arbeit sind die ITP's, die bisher nur teilweise von den Kostenträgern verhandelt wurden. Die Zielstellungen, die sich aus den ITP's ergeben, müssen sich gezielter in den Maßnahmenplanungen unserer Bewohnenden wiederfinden. Die Verantwortung dafür tragen die Bezugspflegekräfte, deren Maßnahmenplanungen für die Arbeit mit den Bewohnenden relevant sind. Evaluierungen der Maßnahmenplanungen müssen regelmäßig stattfinden, damit die Zielerreichung überprüft wird. Leistungen, die erbracht werden, müssen konkreter dargestellt werden, um sie gegenüber dem Kostenträger abzurechnen.

3 ITP's waren im Jahr 2023 vorhanden, diese wurden den entsprechenden Bezugspflegekräften (u.a. Praxisanleitern) zur Verfügung gestellt, damit diese als Grundlage für die weitere Hilfeplanung und Dokumentationsvoraussetzung eingearbeitet werden. An dieser Zielstellung muss im Jahr 2024 ausdrücklich weitergearbeitet werden, weil sie Grundlage für die Finanzierung der Leistungen im geschlossenen Wohnheim ist.

Unser Hygienemanagement wurde mit Hilfe unserer QM Beauftragten intensiv begleitet und spezifische Erfordernisse aktualisiert. Die Aufrechterhaltung und Umsetzung dieses Aufgabenbereichs werden aber auch im Jahr 2024 einen besonderen Stellenwert haben.

Besonders wertvoll wurden Feste wie der 17.Geburtstag des Wohnheims sowie das Sommerfest der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH mit unseren Bewohnenden erlebt. Diese Ereignisse geben unseren Bewohnenden Orientierung, Stabilität, ermöglichen Begegnungen und vermitteln Normalität. Gleiches gilt für die Mitarbeitenden; das jährliche Mitarbeiterfest bzw. unsere Weihnachtsfeier stärken ein Wir-Gefühl.

Besondere Herausforderungen bestehen weiterhin in der Kooperation mit den betreuenden Ärzten unserer Bewohnender, die stark belastet sind, was wiederum enorme Auswirkungen auf unsere Arbeit mit den Bewohnenden hat.

Jana Wachtel
Bereichsleiterin „Die Alte Gärtnerei“

5.1.5 Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“

Leitungsbezogen/ Teambildende Maßnahmen

Auf Wunsch der Mitarbeitenden konnte in 2023 ein neues Supervisionsangebot unterbreitet werden. Der Kennenlerntermin erfolgte im Februar, aufgrund positiver Resonanzen wurden weitere Termine vereinbart. Die Supervision wurde anfänglich gut angenommen, es erfolgte ein monatlicher Turnus. Das Team hat sich aber im weiteren Jahresverlauf letztendlich gegen eine Fortführung ausgesprochen, angedacht ist es, im neuen Jahr einen neuen Supervisor zu finden. Da wir auch zukünftig in der täglichen Arbeit immer wieder herausgefordert und ab und an an unsere Grenzen gebracht werden, gilt es, den Zusammenhalt zu stärken und auch mögliche Konflikte gemeinsam zu lösen.

Auch daher versuchen wir jedes Jahr, einen gemeinsamen Team Tag zu organisieren und auf die Beine zu stellen. Es gestaltet sich hierbei aber immer wieder schwierig, einen gemeinsamen Termin zu finden und diesen auch mit der Absicherung der erforderlichen Dienste vereinbaren zu können. Unser Team Tag hat am 02. Juni stattgefunden, neben dem Besuch des Skywalks am Königsstuhl sind wir im Anschluss noch im Stadthafen Saßnitz in ein Restaurant eingekehrt und haben auf dem weiteren Rückweg noch Kaffee und Kuchen im Karl's Erdbeerhof genossen. Das Wetter meinte es gut mit uns und wir hatten eine schöne Zeit, leider stellte sich im Nachhinein lediglich unsere Restaurantsauswahl als suboptimal dar. Das Team hat daneben alle Ausgaben über das Budget hinaus gemeinsam übernommen. Für Anfang Dezember war ein weiterer Team Tag geplant gewesen, leider hat uns u.a. eine aktuelle Krankheitswelle einen Strich durch die Rechnung gemacht.

MediFox als Dokumentationsgrundlage

Ziel für 2023 ist es gewesen, die Mitarbeitenden mit dem Programm und den sich bietenden Möglichkeiten bekannt und vertraut zu machen. Dies ist im Kern gelungen, ein großes Dankeschön an unsere Mentoren Frau Wachholz und Herrn Zimmerman, sowie Herrn Drath und Frau Suhrow!

Es haben über das Jahr verteilt Schulungstermine und Fortbildungsveranstaltungen stattgefunden. Den Mitarbeitenden wurden daneben ab August zusätzliche zeitliche Ressourcen für die Implementierung zur Verfügung gestellt. Auch ein Dank an alle engagierten Kollegen/Innen! Der Alltag und seine Herausforderungen haben aber den einen oder anderen Termin verhindert, Ziel für 2024 ist die vollständige Dokumentation über MediFox.

Projekt „WG II“

Insbesondere die Verkehrsbereiche sind über die Jahre stark beansprucht worden, wir wollten diese daher insgesamt attraktiver, wohnlicher und moderner gestalten. Lieferschwierigkeiten beim Material und die aktuelle Handwerkerlage haben die Arbeiten leider insgesamt immer wieder verzögert. Auf allen Fluren sind neue Böden verlegt worden, für 2024 ist aber noch ein Gros offen. So werden durch die Ostseemaler, voraussichtlich im Frühjahr, alle Zimmertüren, Fußleisten und die Flurwände gestrichen. Der Treppenaufgang folgt im weiteren Jahresverlauf. Auf den Fluren wird daneben eine stromsparende neue LED-Beleuchtung mit Bewegungsmeldern installiert. Im Gruppenraum ist die Installation einer Vorrats- und Lebensmittelkammer vorgesehen.

Allgemein Teambezogen

Durch das große Engagement aller Mitarbeitenden konnten wir auch dieses Jahr viele tolle Veranstaltungen organisieren, glücklicherweise ohne Corona-Auflagen. Darunter waren bspw. das Sportfest, das Sommerfest, das Herbstfest und vieles mehr, wie zahlreiche Ausflüge, Konzertbesuche, unser Angehörigen- und Betreuernachmittag im September, Ausflüge ins Kino oder Weihnachtsmarktbesuche. Die Mitarbeitenden haben immer wieder versucht, unsere Bewohnenden über das übliche Maß hinaus zu unterstützen und zu begleiten.

Besondere Erwähnung sollten hier unsere Urlaubsfahrten finden, die für unsere Bewohnenden stets ein Highlight sind! Leider haben wir dieses Jahr zum ersten Mal auch eine traurige Erfahrung machen müssen, als während einer Urlaubsfahrt eine Bewohnerin verstorben ist. Dies ist für alle Beteiligten, insbesondere für die begleitenden Kollegen/Innen, eine sehr herausfordernde und belastende Situation gewesen!

Vielen Dank für eure Bemühungen, eure Anstrengungen und eure Aufopferung!

Änderungen im Einrichtungshandbuch wurden regelmäßig innerhalb der Teamversammlungen vorgestellt und besprochen. Die Mitarbeiterbefragung hat stattgefunden und wurde ebenfalls im Team ausgewertet. Außerdem ist es uns gelungen, ein neues Feedbackmanagement den Mitarbeitenden bekannt zu machen und einzuführen. Dieses Verfahren wird jetzt im Rahmen des SFK nochmal evaluiert.

Für das Jahr 2024 stellt uns daneben die Umstellung im Rahmen der Eingliederungshilfe vor weitere Herausforderungen, auch im Hinblick auf die Altersstruktur unserer Bewohnenden, ich bin aber zuversichtlich diese gemeinsam meistern und lösen zu können!

Karsten Köpcke
Bereichsleiter „Wohngemeinschaften“

5.1.6 Pflegedienst „Hestia Pflegeservice“

Auch im Jahr 2023 hatten wir uns im HESTIA Pflegeservice wieder Ziele gesetzt. Eins davon war die Planung und Vorbereitung der Grundlagen zur Einführung der Telematik Infrastruktur. Es sollte ab Januar 2024 vom Gesetz her verpflichtend für ambulante Pflegedienste damit gearbeitet werden. Dies wurde nun bis zum Inkrafttreten des Digitalgesetz Anfang 2025 verschoben.

Dafür wurden alle notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt, wie die Heilberufe- und Institutionskarte. Wir haben uns bei unserem Softwareanbieter MediFox ambulant für das Pilotprojekt angemeldet und die Hardware bestellt, welches bis jetzt leider noch nicht starten bzw. nicht installiert werden konnte.

Dieses Ziel werden wir im nächsten Jahr weiterbearbeiten. In diesem Jahr haben einige Mitarbeitende unseren Bereich verlassen, um sich neu zu orientieren oder ihr Leben als Rentner/-in zu genießen. Es war eine große Herausforderung, die Stellen nachzubesetzen und trotzdem die tägliche Arbeit zu schaffen. Wir konnten inzwischen zwei neue Mitarbeitende einstellen, die sich sehr gut ins Team integriert haben.

Weiterhin konnten wir es Mitarbeitenden ermöglichen, das Angebot der berufsbegleitenden Fortbildung wahrzunehmen, um gesetzliche Vorgaben umsetzen zu können. Damit wir weiterhin chronische Wunden versorgen und diese abrechnen dürfen, war die Voraussetzung

50 % der Pflegefachkräfte zum Wundexperten auszubilden zu lassen. In diesem Jahr haben wir schon 25% erreicht. Im nächsten Jahr wird sich die stellvertretende Pflegedienstleitung zur Wundtherapeutin ausbilden lassen und auch den Kurs zur verantwortlichen Pflegefachkraft starten. Eine Mitarbeiterin hat sich zur Dementia Nurse qualifiziert. Wir arbeiten derzeit an einem Handout, um in den anderen Bereichen Fortbildungen durchzuführen. Dieses Ziel wird mit ins nächste Jahr genommen. Eine weitere Mitarbeiterin ist seit November Pflegehelferin. Für die internen Audits in den Bereichen stellt sich eine Mitarbeiterin als Auditor zur Verfügung.

Wir sind wöchentlich im Austausch über gemeinsame Klienten/-innen mit der ambulanten Wohnassistenz. Auf Grund der Dokumentenrevision und der Stichprobenbegehung in unserem Bereich durch die QMB, wurde der Vertrag für das Betreute Wohnen in der Schillstraße mit Hilfe der QMB überarbeitet. Hier fehlt noch die Preisliste für die Wahlleistungen, da diese bisher nicht genutzt wurden. Dieses Ziel nehmen wir auch mit ins neue Jahr.

Wir wollen im neuen Jahr als Team mit Respekt und Wertschätzung weiter zusammenwachsen und uns neuen Herausforderungen stellen.

Manuela Reinke

Pflegedienstleiterin des „Hestia Pflegeservice“

5.1.7 Ambulante Wohnassistenz

Als Ziele für dieses Jahr wurden zum einen die Stärkung der Zusammenarbeit im Team und zum anderen die Überprüfung und das Überarbeiten der vorhandenen Formulare, Verfahrensanweisungen...beschrieben.

Nach gemeinsamen Überlegungen und Sammeln von Ideen unternahmen wir als Team am 15.09.2023 einen Ausflug zum neuen Skywalk Königsstuhl. Anschließend gab es ein gemeinsames Essen in einem nahegelegenen Restaurant, bei dem die menschliche Komponente im Vordergrund stand und wir nicht nur als Kollegen/-innen miteinander agierten.

Außerdem war ein Ziel für unseren Bereich, gemeinsam mit unseren Klienten/-innen nach dreijähriger Zwangspause, zur Adventszeit ein Weihnachtsdinner durchzuführen. Das hatte letztmalig 2019 stattgefunden und wurde immer gern angenommen, gerade wegen der sozialen Komponente. So konnten in gemütlicher Runde der Austausch unter den Klienten/-innen gefördert und Kontakte untereinander ausgebaut werden.

Am 13.12.2023 war es dann soweit, das Weihnachtsdinner fand im „Goldenen Löwen“ statt. Es gab musikalische Unterhaltung von einer Klientin mit Gesang und Akkordeon, ein 3-Gänge-Menü und Geschenkgutscheine für jede/n Klienten/-in (nicht nur für die, die vor Ort waren). Finanziert werden konnte das Ganze durch das Klienten Budget der HESTIA. Die Rückmeldungen der Klienten/-innen und Mitarbeitenden waren einstimmig positiv.

Das Betrachten, Überprüfen und Bearbeiten des vorhanden QM-Systems mit Konzept, Verfahrensanweisungen, Formularen für den Bereich wurde angefangen und zwischenbesprochen, aber noch nicht abgeschlossen. Die Schwierigkeit bestand/besteht aufgrund zeitlicher Kapazitäten, da die Konzentration nur darauf gerichtet werden sollte. Durch Anliegen von Klienten/-innen, kurzfristige Personalausfälle und andere wichtige Angelegenheiten, die vorrangig im Arbeitsalltag bearbeitet werden mussten/müssen,

kam/kommt es leider immer wieder zum Aufschieben dieses Ziels. Es soll aber zeitnah am Anfang des neuen Jahres weiterbearbeitet und abgeschlossen werden.

Franziska Fischer

Bereichsleiterin der ambulanten Wohnassistenz

5.2 Bewertung externer Anbieter

Jährlich erfolgt durch die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ und durch das geschlossene Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ die Bewertung für die Dienstleistungen der externen Anbieter Reha Form Sanitätshaus, Famila Lebensmitteldiscounter, Helios Catering, Textilpflege Elis und 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 Betreuern/-innen und Bewohnenden. 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.

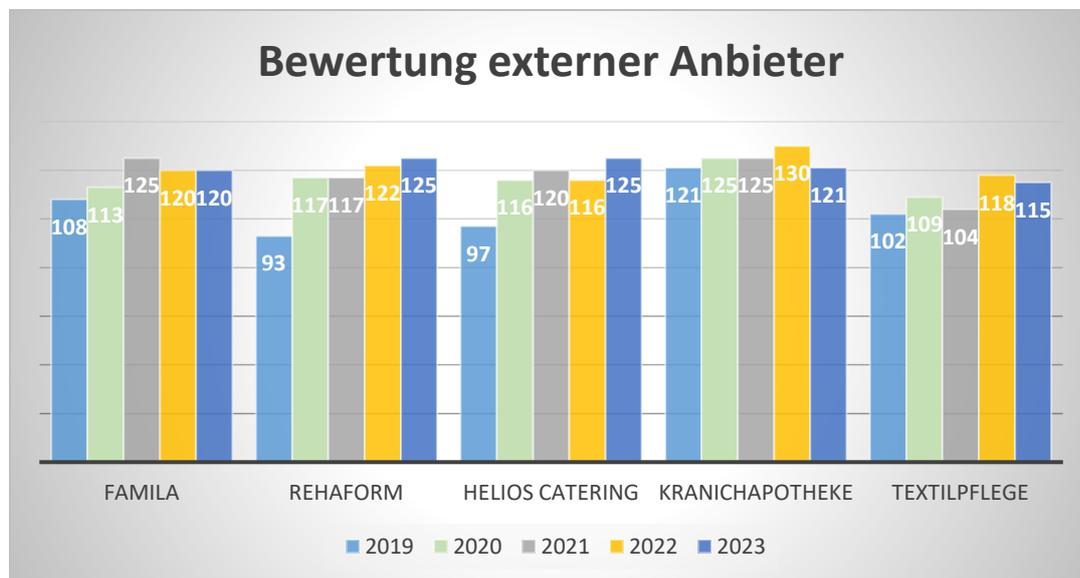


Abbildung 1 Vergleich der Lieferantenbewertung 2019 – 2023

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

6 Bewertungen durch externe Prüfinstanzen

Verschiedene externe Prüfinstanzen überwachen und beraten durch wiederkehrende oder anlassbezogene Prüfungen einzelne Bereiche unserer Einrichtung. Im Vordergrund der Überprüfungen stehen die Ergebnisqualität und die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben.

Bereiche	externe Begehungen 2023					
	TÜV	Lebensmittel Überwachung	MD	Arbeitsschutz- begehung	Gesundheitsamt	Heimaufsicht
Alte Gärtnerei	○	○		✓	✓	✓
Dat Inselhus	○	✓	✓	✓	○	✓
Haus am Wald	✓	✓	○	✓	✓	✓
Wohngemeinschaft	✓	○		✓	✓	○
Verwaltung	○			✓		
amb. Wohnassistentz	○			○		
Hestia Pflegeservice	✓		✓	○		
Legende:	✓	erfolgt	○	nicht erfolgt	nicht zutreffend	

Abbildung 3 externe Begehungen 2023

6.1 Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“

Qualitätsinformationen über die Pflegeeinrichtung

HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH "Dat Inselhus"

●●●●● Weit über Durchschnitt
●●●●○ Leicht über Durchschnitt
●●●○○ Nahe beim Durchschnitt
●●○○○ Leicht unter Durchschnitt
●○○○○ Weit unter Durchschnitt

NP nicht plausible Angaben
 EF Einzelfall, nicht bewertet
 X Die Ergebnisqualität konnte nicht berechnet werden.

Die folgende Bewertung beruht auf Daten, die von der Pflegeeinrichtung erfasst und von einer unabhängigen Stelle ausgewertet wurden. Die Bewertung bezieht sich auf den 04. April 2023.

Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

1. Erhaltene Mobilität
 - a) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die keine oder nur geringe kognitive Einbußen aufweisen X
 - b) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen mit mindestens erheblichen kognitiven Einbußen ●●●●●
2. Erhaltene Selbständigkeit bei alltäglichen Verrichtungen (z. B. Körperpflege)
 - a) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind X
 - b) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●●
3. Erhaltene Selbständigkeit bei der Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte ●●●●●
4. Dekubitusentstehung
 - a) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen mit geringem Risiko, einen Dekubitus zu entwickeln ●●●●●
 - b) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen mit hohem Risiko, einen Dekubitus zu entwickeln X

Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

5. Schwerwiegende Sturzfolgen
 - a) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind X
 - b) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●●
6. Unbeabsichtigter Gewichtsverlust
 - a) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind X
 - b) bei Bewohnern bzw. Bewohnerinnen, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●○
7. Durchführung eines Integrationsgesprächs X
8. Anwendung von Gurten zur Fixierung von Bewohnern bzw. Bewohnerinnen ●●●●●
9. Anwendung von Bettseitenteilen ●●●●●
10. Aktualität der Schmerzeinschätzung X

Abbildung 3 Ergebnisbericht Qualitätsprüfung Medizinischer Dienst, Pflegewohnheim "Dat Inselhus"

6.2 Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst

Unsere Pflegewohnheime und der HESTIA Pflegeservice werden im Auftrag der Landesverbände der Pflegekassen einmal jährlich durch den Medizinischer Dienst der Spitzenverbände oder den Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung (Careproof) geprüft. Gesetzliche Grundlage sind die §§ 114 ff. des Elften Sozialgesetzbuches (SGB XI – Pflegeversicherungsgesetz)

Der Medizinische Dienst prüft im gesetzlichen Auftrag die Leistungen und die Qualität der Pflege in stationären Pflegeeinrichtungen und ambulanten Pflegediensten. Die Qualitätsprüfungen finden grundsätzlich unangemeldet statt und werden in der Regel durch zwei Mitarbeitende des regionalen Medizinischen Dienstes durchgeführt, die über pflegfachliche Kompetenz und Kenntnisse in der Qualitätssicherung verfügen. Prüfgrundlage sind in den SGB XI Bereichen die Grundsätze und Maßstäbe zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität § 113 SGB XI.

6.2.1 Qualitätsprüfung beim HESTIA Pflegeservice

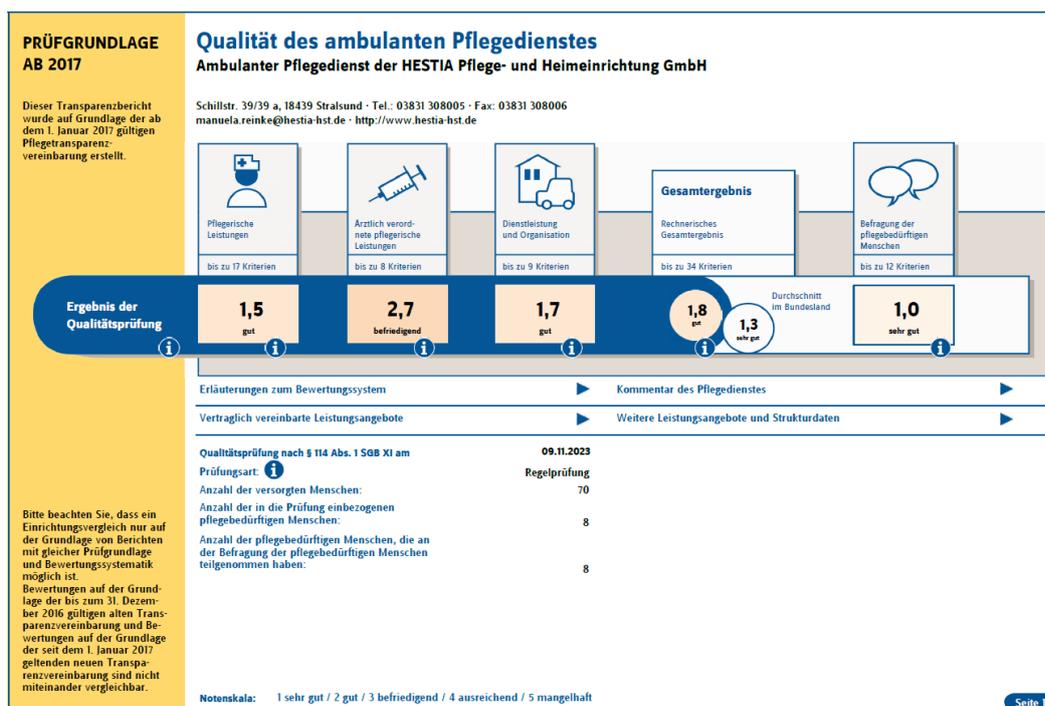


Abbildung 4 Transparenzbericht 2023 Hestia Pflegeservice

6.3 Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V)

In den stationären Pflegewohnheimen fanden im Geschäftsjahr 2023 die regulären Überprüfungen durch die Heimaufsicht statt. In den Pflegewohnheimen „Haus am Wald“ und „Dat Inselhus“ wurden die Atmosphäre in der Einrichtung als sehr wohnlich empfunden. Positiv fiel die entsprechend jahreszeitliche Dekoration auf, und, dass die besuchten Bewohnendenzimmer gepflegt, individuell gestaltet und teilweise mit eigenem Mobiliar eingerichtet waren.

Im Bereich der sozialen Betreuung konnte nachgewiesen werden, dass den Bewohnenden vielseitige und abwechslungsreiche Angebote unterbreitet werden, und, dass die Aktivitäten und Reaktionen nachvollziehbar dokumentiert wurden.

Der Umgang mit Freiheitsentziehenden Maßnahmen erfolgt reflektiert, unter Prüfung von Alternativen und mit angemessener regelmäßiger Evaluation.

Ausgesprochene Empfehlungen durch die Heimaufsicht waren, dass die Kontinuität der Pflege durch eine Pflegefachkraft in der Nacht gegeben sein muss und das im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ noch zeitliche Kapazitäten für eine zusätzliche Betreuungskraft bestehen.

Landkreis Vorpommern-Rügen
Der Landrat



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

Angaben zur Einrichtung:
Anspruchspartnerin/Anspruchspartner in der Einrichtung:
Tag der Prüfung:
Name des Prüfenden:

HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH, „Haus am Wald“, Lübecker Allee 44
Horr Drath 18437 Stralsund
16. März 2023
Frau Darmor

Qualitätsbereich	* Anzahl erfüllter Kriterien		Erfüllungsgrad
1. Allgemeine Angaben	6 Kriterien von	*6 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	3 Kriterien von	*3 Kriterien erfüllt	erfüllt
5. Hygiene	4 Kriterien von	4 Kriterien erfüllt	erfüllt
6. ordnungsrechtliche Sicherheit beim Umgang der Gabe von Medikamenten	8 Kriterien von	*8 Kriterien erfüllt	erfüllt
7. Vorpflegung	7 Kriterien von	*7 Kriterien erfüllt	erfüllt
8. Soziale Betreuung	10 Kriterien von	10 Kriterien erfüllt	erfüllt
9. Freiheitsentziehende/Freiheits einschränkende 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	Kriterium von	* Kriterium erfüllt	trifft nicht zu

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

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

Stralsund, 30. März 2023
im Auftrag



Silke Darmor
Sachbearbeiterin Heimaufsicht/Qualitätskontrolle

Abbildung 5 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Haus am Wald" 03/2023

Landkreis Vorpommern-Rügen
Der Landrat



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

Angaben zur Einrichtung:
Anspruchspartnerin/Anspruchspartner in der Einrichtung:
Tag der Prüfung:
Name des Prüfenden:

HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH, „Dat Inselhus“, Lübecker Allee 56,
Frau Käfer 18437 Stralsund
21. September 2023
Frau Darmor

Qualitätsbereich	* Anzahl erfüllter Kriterien		Erfüllungsgrad
1. Allgemeine Angaben	6 Kriterien von	*6 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	6 Kriterien von	*6 Kriterien erfüllt	erfüllt
7. Vorpflegung	7 Kriterien von	*7 Kriterien erfüllt	erfüllt
8. Soziale Betreuung	11 Kriterien von	11 Kriterien erfüllt	erfüllt
9. Freiheitsentziehende/Freiheits einschränkende 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	Kriterium von	Kriterium erfüllt	trifft nicht zu

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

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

Stralsund, 25. September 2023
im Auftrag



Silke Darmor
Sachbearbeiterin Heimaufsicht/Qualitätskontrolle

Abbildung 6 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Dat Inselhus" 11/2023

6.4 Durchführung interner Audits

In diesem Jahr erfolgten interne Audits im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“, im HESTIA Pflegeservice und in den Wohngemeinschaften. Zusätzlich wurden innerhalb der Besprechungen im SFK (Strategie- und Führungskreis) 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 die durch den TÜV 2022 festgestellten Abweichungen, sowie Abweichungen aus vorangegangenen Begehungen in den jeweiligen Bereichen.

6.5 TÜV

Im Rahmen der diesjährigen Rezertifizierung durch den TÜV Nord wurden von der Unternehmensleitung und weiteren befragten Mitarbeitenden nachgewiesen, dass die in den QM-Unterlagen beschriebenen Abläufe weiterhin eingehalten werden. Die Qualitätspolitik basiert auf den Normvorgaben der DIN EN ISO 9001:2015, ist unverändert und hat weiterhin Bestand. Qualitätsziele sind definiert.

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.

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.



Abbildung 7 Zertifikat TÜV, 2023

7 Bewertung des Managements

7.1 Selbstbewertung

Im Zeitraum vom 22.01. - 24.01.2024 fand die jährliche Selbstbewertung für das Jahr 2023 statt. Während der Bewertung erfolgte die Betrachtung der Wirksamkeit von abgeschlossenen und

offenen Maßnahmen des Vorjahres wie z.B. Ergebnisse und Status der Maßnahmen aus der letzten Bewertung, Veränderungen bei externen und internen Themen das QM-System betreffend, Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems, Mitarbeiterzufriedenheitsbewertung, Auditergebnisse und Leistung von externen Anbietern, sowie die Angemessenheit von Ressourcen und der Umgang mit Chancen und Risiken.

Es wurde geprüft, ob Qualitätsziele erreicht wurden oder Nichtkonformitäten im Rahmen der täglichen Arbeit festgestellt wurden. Im Rahmen der Selbstbewertung kam es zu Ideen und Verbesserungsvorschlägen, auch unter Berücksichtigung des Feedbackmanagements und dabei eingebrachter Ideen durch Mitarbeitende.

Für das Jahr 2024 wurden neue Qualitätsziele benannt und entsprechende Maßnahmen zugeordnet.

Ziel 1: Anpassung des QM-Systems an die veränderten Rahmenbedingungen des BTHG und anderer gesetzlicher Regelungen

Schulung der Mitarbeitenden und Bereichsleitungen in der Leistungsabgrenzung von EGH und Pflege

Teilnahme der Bereichsleitungen an themenspezifischen Weiterbildungen

Wirksamkeitsprüfung der Maßnahmen

Personalbemessung/ Qualifikationszuweisung

Ziel 2: Stärkung und stärkere Wahrnehmung der Führungs- und Leitungskompetenz zur Verbesserung der Wirksamkeit im QM und der Zusammenarbeit im Leitungsteam

Neufassung der Mitarbeitendengespräche

Anpassung der Struktur im Besprechungswesen

Verbesserung der Kommunikation und der gegenseitigen Wertschätzung

Ziel 3: Aktualisierung und Anpassung des QM-Systems an veränderte Erfordernisse durch interne und externe Parteien

Überarbeitung/ Durchführung der Kundenbefragung

Neubesetzung interner Auditorenstellen

Einarbeitungskonzept Stellvertretende Bereichsleitungen

Stellenbeschreibungen für Fortbildung zusätzlicher Kompetenzen/ Bedarfsermittlung im Unternehmen (Palliative Care/ Wundmanagement/ Deeskalation)

25 Jahre Hestia, Organisation/ Planung

Infoportal für Mitarbeitende zur Verbesserung der Transparenz

Möglichkeiten für System von Vergütung bei kurzfristigem Einspringen/ Aushilfspool prüfen

7.2 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 2023 war durch die Inflation sowie die Umsetzung Tarifwerkes PATT 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 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. 2023 wurde durch den TÜV Nord ein Rezertifizierungsaudit 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 Marktteilnehmenden weitgehend gleich.

7.3 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 2023 jederzeit gewährleistet. Für die Vermögenssituation sind derzeit keine Risiken zu erwarten.

7.4 Ertragslage

Die Ertragslage für das Geschäftsjahr 2023 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 2023 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.

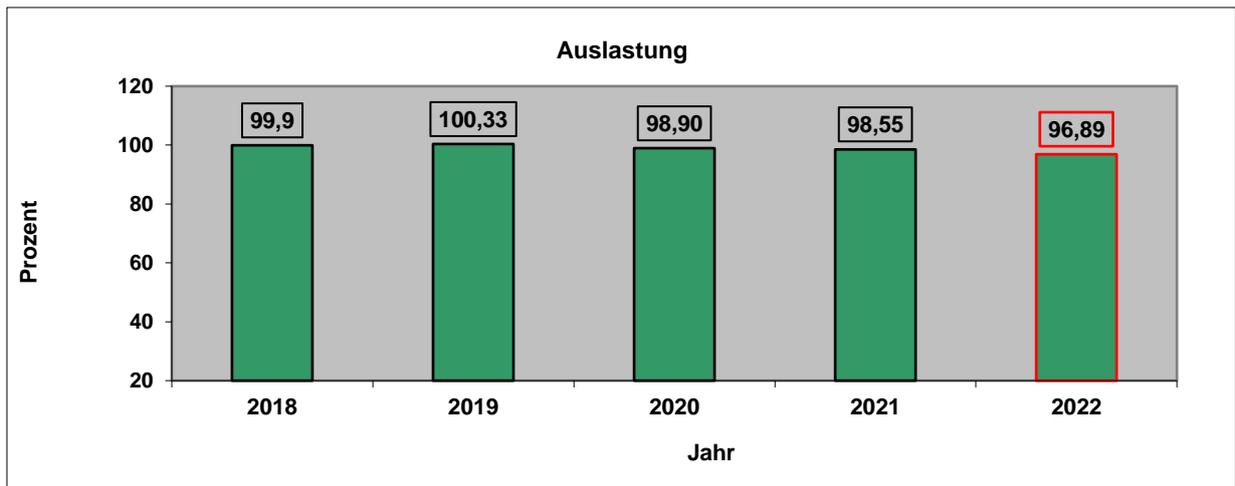


Abbildung 8 Auslastung

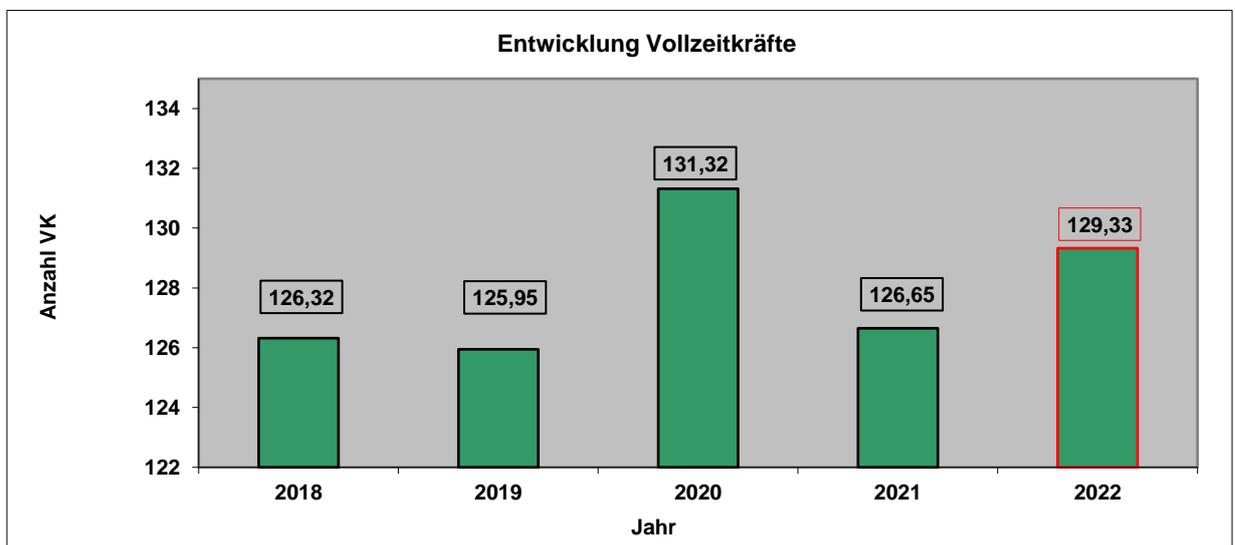


Abbildung 9 Entwicklung der Vollzeitkräfte

Insgesamt 129,33 VK waren im Geschäftsjahr 2022 bei der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH beschäftigt.

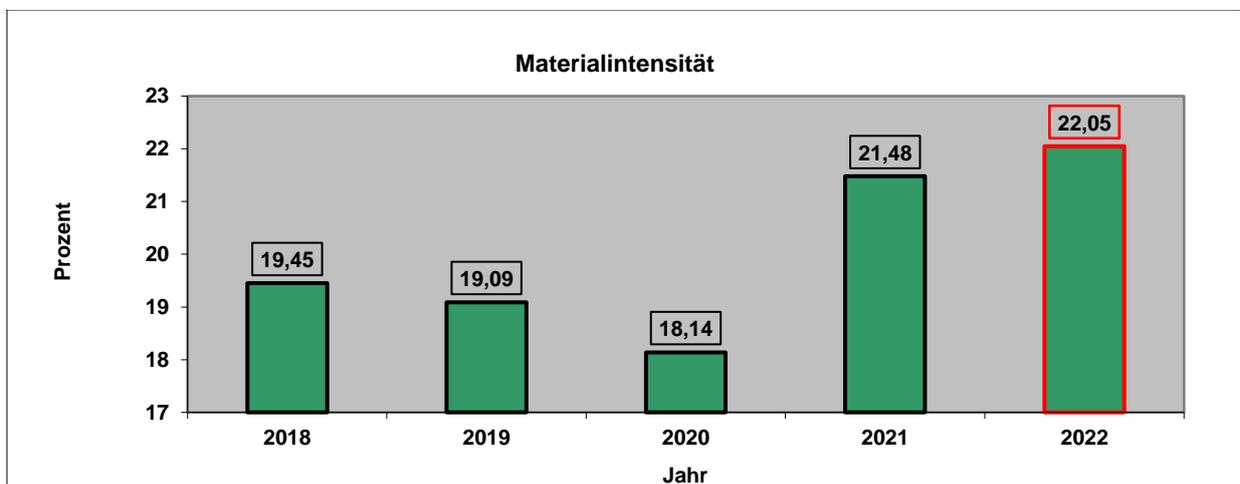


Abbildung 10 Materialintensität

Der Bereich der Sachkosten ist im Wesentlichen in den letzten 5 Jahren konstant geblieben. Aufgrund der Corona Pandemie kam es zu hohen Beschaffungskosten für persönliche Schutzausstattung und Testmaterial, wodurch die Sachkosten stiegen und sich somit das operative Ergebnis verringerte. Es wird jedoch ein positives Gesamtergebnis erzielt.

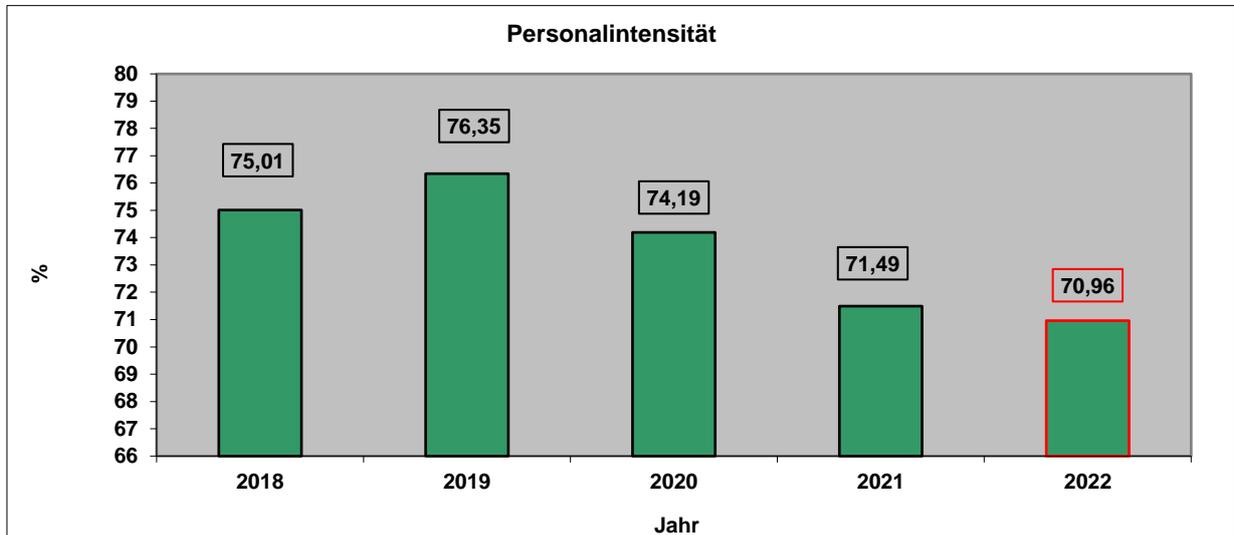


Abbildung 11 Personalintensität

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. Durch das Tarifbindungsgesetz wurde die Entscheidung getroffen, dass die HESTIA Mitglied im Paritätischen Arbeitgeberverband Thüringen wird. Seit 2022 besteht eine Tarifbindung an den PATT. Dies wirkt sich deutlich auf die Personalkosten aus.

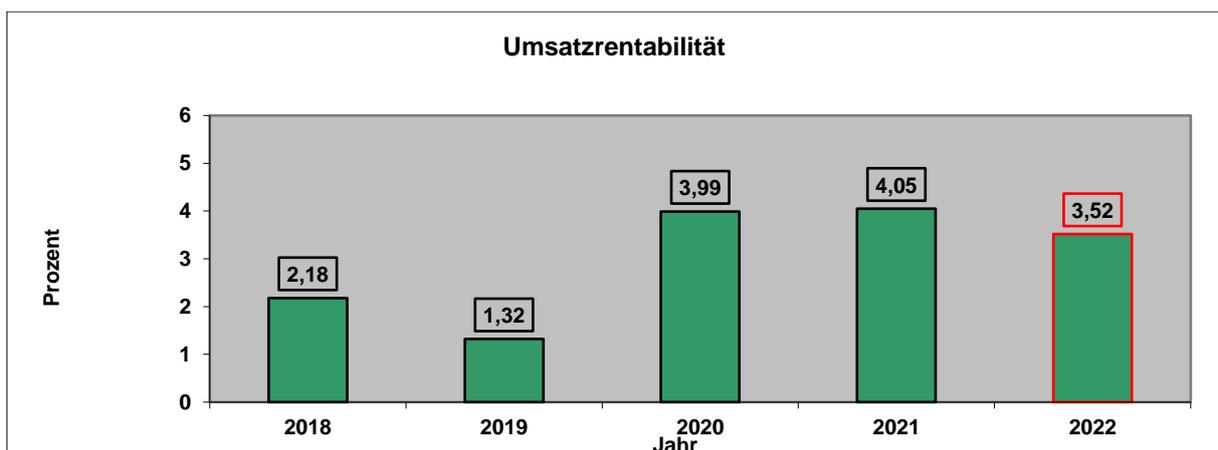


Abbildung 12 Umsatzrentabilität

Als wesentlicher Erfolgsfaktor wird im Unternehmen die Umsatzrentabilität betrachtet. Diese 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 bis 2023 konnte die Umsatzrentabilität wieder stabilisiert werden.

7.5 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.

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 die 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 2023 und der eingegangenen Tarifbindung.

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	Die Alte Gärtnerei
amb.WA	ambulante Wohnassistenz
MA	Mitarbeitende
QMS	Qualitätsmanagementsystem
DAS	Datenauswertungsstelle
MDS	Medizinischer Dienst der Spitzenverbände