



# Qualitätsbericht der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 2024



## Inhaltsverzeichnis

1	Öffentlichkeitsarbeit.....	5
1.1	Fotoshooting „Vielfalt leben“ .....	6
1.2	Begleitung Projektstage von Schulklassen.....	6
1.3	DDR-Nachmittag im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ .....	7
1.4	Open-Air-Aufführung Theater Phoebus .....	7
1.5	25 Jahre HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH .....	7
1.6	20 Jahre Pflegewohnheim „Haus am Wald“ .....	7
1.7	Teilnahme Tag der offenen Tür der Musikschule .....	8
1.8	18. Geburtstag „Die Alte Gärtnerei“ .....	8
1.9	Teilnahme Sommerfest Helios Hanseklinikum .....	8
1.10	Hawaii-Party im Pflegewohnheim „Haus am Wald“ .....	8
1.11	Teilnahme Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“ & der Ausbildungsmesse ...	9
1.12	Lichterfest .....	9
1.13	Aktion „Weihnachten im Schuhkarton“ .....	9
1.14	Weihnachtsaktionen in allen Bereichen der HESTIA .....	9
1.15	Herausgabe eines HESTIA - Kalenders .....	10
2	Ziele der Maßnahmenplanung.....	10
2.1	Umsetzung des BTHG (Bundesteilhabegesetzes) .....	10
2.1.1	Schulungen für Mitarbeitende und Bereichsleitungen .....	10
2.1.2	Entwicklung einer Fachleistungsstundenplanung .....	10
2.1.3	Umsetzung der Wirksamkeitsprüfung in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe .....	11
2.2	Stärkung der Führungs- und Leistungskompetenz .....	11
2.2.1	Neufassung der Mitarbeitergespräche .....	11
2.2.2	Verbesserung der Kommunikation und der gegenseitigen Wertschätzung.....	11
2.3	Anpassung des QM Systems an veränderte Erfordernisse .....	12
2.3.1	Kunden Befragung 2024 .....	12
2.3.2	Job Rad.....	14
2.3.3	Telematik.....	15
2.3.4	Durchführung interner Audits .....	15
2.3.5	Bewertung externer Anbieter .....	16
3	Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2024 .....	17
3.1.1	Bereich Verwaltung.....	17
3.1.2	Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ .....	18
3.1.3	Pflegewohnheim „Haus am Wald“ .....	20
3.1.4	Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ .....	21
3.1.5	Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“ .....	23
3.1.6	Pflegedienst „HESTIA Pflegeservice“ .....	24
3.1.7	Ambulante Wohnassistenz .....	25
4	Bewertungen durch externe Prüfinstanzen.....	26
4.1	Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst .....	26
4.1.1	Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ .....	27
4.1.2	Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Haus am Wald“ .....	28
4.1.3	Qualitätsprüfung beim HESTIA Pflegeservice .....	30

4.2	Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V).....	31
4.3	TÜV .....	33
5	Bewertung des Managements.....	34
5.1	Selbstbewertung.....	34
5.2	Geschäftsverlauf .....	35
5.3	Vermögenslage .....	35
5.4	Ertragslage .....	35
5.5	Risikobericht.....	38
	Abkürzungsverzeichnis .....	39

Abb. 1	Bewertung Wohnqualität gesetzl. BetreuerInnen, Angehörige.....	12
Abb. 2	Bewertung Betreuungsqualität gesetzl. BetreuerInnen, Angehörige .....	13
Abb. 3	KlientInnen HESTIA Pflegeservice Bewertung Zufriedenheit .....	14
Abb. 4	KlientInnen ambulante Wohnassistenz Bewertung Zufriedenheit .....	14
Abb. 5	Vergleich der Lieferantenbewertung 2022 – 2024.....	17
Abb. 6	Punktesystem der Lieferantenbewertung .....	17
Abb. 7	externe Begehungen 2024 .....	26
Abb. 8	Transparenzbericht 2024 Hestia Pflegeservice .....	31
Abb. 9	Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Haus am Wald" 06/2024 .....	32
Abb. 10	Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Dat Inselhus" 08/2024 .....	33
Abb. 12	Auslastung Stand 05/2024.....	36
Abb. 13	Entwicklung Vollzeitkräfte Stand 05/2024 .....	36
Abb. 14	Materialintensität Stand 05/2024.....	37
Abb. 15	Personalintensität Stand 05/2024 .....	37
Abb. 16	Umsatzrentabilität Stand 05/2024 .....	38

## 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 der HESTIA nach der DIN ISO EN 9001:2008 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 2024 war weiterhin die Personalgewinnung, die Planung und Umsetzung der veränderten Anforderung durch kommunale Regelungen im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes (BTHG). Weiterhin spielte die Weiterentwicklung der Leistungsbeschreibung und -dokumentation in der Eingliederungshilfe eine große Rolle. Auch hier haben sich die Parameter vor dem Hintergrund des BTHG deutlich verändert.

Eine weitere besondere Herausforderung des Jahres 2024 war die wirtschaftliche Absicherung im Rahmen der Eingliederungshilfe durch die intransparente Gewährung von Fachleistungsstunden sowie die unterschiedliche Praxis in den einzelnen Gebietskörperschaften. Dazu kamen Personalkostensteigerungen 2024, die durch die Tarifbindung entstanden sind.

Freigegeben am: 01.12.2024



**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](mailto:info@hestia-hst.de)  
Internet: [www.hestia-hst.de/de](http://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 BewerberInnen.

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 kann von allen Mitarbeitenden genutzt werden.

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.

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.

Für alle Bereiche der HESTIA 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 vorangegangenen Jahr stattgefunden haben. Außerdem gab es einen Überraschungsauftritt der Musikschulgruppe, die durch die Betreuungskräfte und die Mitarbeiterin der Ergotherapie begleitet wurde. 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 Frühlingsfest mit den Bewohnenden der Pflegewohnheime, der Wohngemeinschaften und des geschlossenen Wohnheimes durchgeführt werden. In Zusammenarbeit mit der Feuerwehr Preetz und dem Stralsunder Zoo gab es Angebote

vor Ort, die unsere Bewohnenden und KlientInnen bei dem Fest nutzen konnten. So wurde z.B. ein Streichelgehege zur Verfügung gestellt, und es konnte ein Feuerwehrauto besichtigt und Technik ausprobiert werden.

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 Fotoshooting „Vielfalt leben“**

In Zusammenarbeit mit der Stralsunder Fotografin Julia Bachor entstanden in mehreren Fotoshootings gemeinsam mit den Bewohnenden und Klientinnen aus allen Bereichen der HESTIA tolle individuelle Bilder. Es sollten die unterschiedlichen Lebenswelten dargestellt werden.

So wurden zum Beispiel Bilder von den Bewohnenden des Pflegewohnheims „Haus am Wald“ in einem Wald in Altefähr gemacht. Und andere Bilder entstanden am Hafen von Stralsund, in der Altstadt von Stralsund oder am Strand von Altefähr. Zusammen mit den Bewohnenden der Wohngemeinschaften entstanden Bilder im Stralsunder Strandbad, und mit den KlientInnen des geschlossenen Wohnheims wurden Bilder auf einer Wiese gemacht.

Für jeden Bereich gab es unterschiedliche Accessoires, die die einzelnen Fotos zu etwas Besonderem machten.

Eindrücke von den Fotoshootings wurden bei Facebook und Instagram veröffentlicht. Die entstandenen Fotos dienen als Grundlage für den HESTIA - Kalender 2025. Außerdem soll im nachfolgenden Jahr eine Ausstellung mit den Bildern geplant werden.

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 Einrichtungen 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.

Mittlerweile ist eine sehr gute Zusammenarbeit mit der IGS Grünthal und der Jonaschule in Stralsund vorhanden. Es erfolgt ein regelmäßiger Kontakt, um somit zukünftige Veranstaltungen besser planen zu können und Verbesserungen in der Umsetzung vorzunehmen.

Durch die genannten Maßnahmen wächst der Bekanntheitsgrad der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH und das positive Bild in der Gesellschaft wird gefördert.

### **1.3 DDR-Nachmittag im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“**

Im April fand für die Bewohnenden der Pflegewohnheime ein DDR-Nachmittag im „Dat Inselhus“ statt. Es war eine kleine Zeitreise in die Vergangenheit. Die Bewohnenden wurden zurück versetzt in die DDR-Zeit. Es gab viele Dinge aus dieser Zeit anzuschauen.

Dafür haben viele Mitarbeitende private Dinge aus dieser Zeit zusammengetragen, und die Bewohnenden konnten sich daran erfreuen und sich an Vieles zurückerinnern.

Diese Veranstaltung wurde in den sozialen Medien, wie Facebook und Instagram veröffentlicht. Außerdem war diese Aktion im HESTIA-JOURNAL und auf der Internetseite der HESTIA zu sehen.

### **1.4 Open-Air-Aufführung Theater Phoebus**

Im Juni fand auf dem Außengelände des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ eine Theatervorstellung statt. Es wurde das Theaterstück „Hans im Glück“ vom Theater Phoebus aufgeführt.

Diese Veranstaltung wurde für die Bewohnenden der Pflegewohnheime und der Wohngemeinschaften der HESTIA organisiert.

Es ist ein interaktives Theaterstück, bei dem die Bewohnenden mit in das Stück einbezogen wurden. Dies war eine gelungene Veranstaltung, die ein herzliches Miteinander förderte.

Auch diese Veranstaltung wurde in den sozialen Netzwerken veröffentlicht.

### **1.5 25 Jahre HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH**

Anlässlich des 25jährigen Jubiläums der HESTIA wurde ein besonderes Sommerfest in diesem Jahr gefeiert. Es gab eine Jubiläumstorte, die symbolisch an unseren Geschäftsführer für die erfolgreichen Jahre des Unternehmens überreicht wurde. Außerdem gab es eine Luftballonaktion, bei der Bewohnende, KlientInnen und Gäste einen Wunsch an einen Ballon hängen konnten und diesen gen Himmel steigen ließen.

Eine weitere Veranstaltung, die im Rahmen des Jubiläums stattfand, war das Jubiläumsfest für die Mitarbeitenden und die Kooperationspartner/Innen der HESTIA. Dieses Fest wurde im September durchgeführt. Dort gab es ein umfangreiches Buffet und eine Verlosung von Preisen, die den Mitarbeitenden zu Gute kamen.

Anlässlich des Jubiläums gab es ebenfalls eine Torte, die nach dem Essen präsentiert wurde. Als besonderes Highlight gab es an diesem Abend eine Sonderausgabe des HESTIA-JOURNALS. In dieser waren Berichte und Fotos aus 25 Jahren HESTIA zu sehen.

Die Wertschätzung der geleisteten Arbeit und die gute Zusammenarbeit im vergangenen Berichtszeitraum stand im Vordergrund und sollte den Mitarbeitenden und Kooperationspartner/Innen einen schönen Abend bescheren.

### **1.6 20 Jahre Pflegewohnheim „Haus am Wald“**

Anlässlich des Jubiläums des Pflegewohnheims „Haus am Wald“ wurde im Juni ein Fest zusammen mit den Bewohnenden und Mitarbeitenden gefeiert.

Die geleistete Arbeit wurde mit einem tollen Festprogramm gewürdigt. So gab es zum Beispiel einen Hähnchen- und Eiswagen und ein umfangreiches Kuchenbuffet.

Im Vordergrund stand die Wertschätzung des Hausleiters, der Mitarbeitenden und die Verabschiedung eines in Rente gehenden langjährigen Mitarbeitenden.

Dieses Ereignis wurde über die sozialen Netzwerke, das HESTIA-JOURNAL und auf der Internetseite der HESTIA veröffentlicht.

### **1.7 Teilnahme Tag der offenen Tür der Musikschule**

Da zwei Mitarbeitende der Stralsunder Musikschule wöchentlich zu uns in die Pflegewohnheime 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 unseren Einrichtungen der HESTIA durch die Mitarbeitenden gegeben werden.

### **1.8 18. Geburtstag „Die Alte Gärtnerei“**

Anlässlich des 18. Geburtstages unseres geschlossenen Wohnheimes „Die Alte Gärtnerei“ organisierten die Mitarbeitenden des Wohnheims im August ein Grillfest für die Bewohnenden. Dieses schaffte ein wenig Normalität und Unbeschwertheit für einen Nachmittag lang.

In diesem Zusammenhang wurde mit einer Luftballonaktion an einen kürzlich verstorbenen Bewohner gedacht. Mit einer musikalischen Umrahmung durch die Mitarbeitenden wurde diese Veranstaltung begleitet.

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

### **1.9 Teilnahme Sommerfest Helios Hansekllinikum**

Mit einem Verkaufs- und Infostand präsentierte sich die HESTIA im Juli beim Sommerfest des Helios Hanseklinikums 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.

### **1.10 Hawaii-Party im Pflegewohnheim „Haus am Wald“**

Bei sehr sommerlichen Temperaturen wurde Ende August im Pflegewohnheim „Haus am Wald“ eine Hawaii-Party durchgeführt. Für die Bewohnenden gab es erfrischende Fruchtcocktails und viel leckeres Obst.

Es wurde ein Pool aufgestellt, wo die Bewohnenden sich die Füße abkühlen konnten. Sogar den Rollstuhlfahrer/Innen wurde dies ermöglicht. Es wurde zu hawaiianischen Klängen getanzt und im Schatten entspannt. Diese Veranstaltung wurde auf den sozialen Netzwerken veröffentlicht.

### **1.11 Teilnahme Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“ & der Ausbildungsmesse**

Im April beteiligte sich die HESTIA an der Ausbildungsmesse im Strelapark. Bei dieser Veranstaltung konnten sich Besuchende über die Ausbildung zum Pflegefachmann bzw. zur Pflegefachfrau informieren. Kontakte konnten geknüpft bzw. erweitert werden, um die Darstellung der Firma in der Öffentlichkeit zu verbessern.

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.

### **1.12 Lichterfest**

In diesem Berichtszeitraum wurde für die Wohngemeinschaften, das geschlossene Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ und die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ an einem Nachmittag im November ein Lichterfest veranstaltet.

Hierbei wurde ein Laternenumzug durchgeführt. Im Anschluss konnten die Bewohnenden sich an der Feuerschale mit einem warmen Punsch aufwärmen. Es wurden Laternen- und Herbstlieder gesungen.

Diese Veranstaltung endete mit einer Bratwurst oder einem Leberkäse vom Grill für die Bewohnenden.

### **1.13 Aktion „Weihnachten im Schuhkarton“**

Im Rahmen der Ergotherapie im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ wurden über das ganze Jahr verteilt 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.

### **1.14 Weihnachtsaktionen in allen Bereichen der HESTIA**

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

Im „Haus am Wald“ fand z.B. eine Weihnachtsfeier statt, bei der es eine musikalische Einlage von dem Stralsunder Musiker Steffen Rausch gab.

Im „Dat Inselhus“ hingegen kamen Kinder vom Montessori-Kinderhaus und sorgten mit einem weihnachtlichen Musikprogramm für vorweihnachtliche Stimmung.

Ein Teil der Bewohnenden des geschlossenen Wohnheims „Die Alte Gärtnerei“ hatte das Vergnügen, ein weihnachtliches Mittagessen in dem Café Restaurant „Kulisse“ einzunehmen. Die Besitzer des Restaurants machen dies mittels einer Spende jedes Jahr möglich.

### **1.15 Herausgabe eines HESTIA - Kalenders**

Im Rahmen des Fotoprojekts „Vielfalt leben“ entstanden aus allen Bereichen der HESTIA Bilder von den Bewohnenden und KlientInnen aus ihren unterschiedlichen Lebenswelten. Diese wurden für die Gestaltung eines HESTIA - Kalenders für das Jahr 2025 genutzt. Im Kalender sind sowohl Bilder in Farbe als auch in schwarz-weiß enthalten.

Die besten 13 Bilder wurden durch das Redaktionsteam des HESTIA Journals ausgewählt und an die Druckerei Kruse weitergeleitet. Diese erstellte für die HESTIA den Kalender.

Die fertigen Kalender gingen in die einzelnen Bereiche der HESTIA und können dort aufgehängt werden. Außerdem erhielten unsere Kooperationspartner/Innen verbunden mit herzlichen Wünschen für das neue Jahr einen Kalender. Dies stellte ein Dankeschön für die gute Zusammenarbeit dar.

## **2 Ziele der Maßnahmenplanung**

### **2.1 Umsetzung des BTHG (Bundesteilhabegesetzes)**

#### **2.1.1 Schulungen für Mitarbeitende und Bereichsleitungen**

Maßnahmen, die für die Zielerreichung notwendig schienen, waren, Hilfestellungen zur Bedarfsbeschreibung (ITP) zu erarbeiten und Termine für kleine Schulungen mit Leitungskräften, aber auch bereichsbezogene Schulungen auf Mitarbeiterebene durchzuführen. Die Bereichsleitungen hatten die Aufgabe, entsprechende Maßnahmen in ihre Bereichsziele zu integrieren.

Innerhalb der QM Besprechungen erfolgte die Umsetzungskontrolle, ob Anforderungen und Leistungen in den Maßnahmenplänen der Bewohnenden nach Vorgabe und ITP beschrieben sind. Im März 2024 erfolgte eine Mitarbeiterschulung in der Alten Gärtnerei im kleinen Mitarbeiterkreis. Es wurden die Leistungen der Teilhabe und die Berechnung des Basismoduls erläutert, Dokumentation und Formulierung von Leistungen besprochen sowie das Angebotsspektrum im Rahmen der Ergotherapie betrachtet. Dieses muss erweitert und individueller an die Bedarfe der Bewohnenden angepasst werden.

Termine für den Bereich der Wohngemeinschaften wurden im April 2024 vereinbart. Es erfolgte ein Austausch mit den Mitarbeitenden über bestehende Probleme beim Einsatz des digitalen Dokumentationssystems MediFox. Wichtige erste Schritte wurden besprochen, Ansprechpartner für Hilfe benannt.

Im November 2024 erfolgten weitere Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende der Bereiche „Die Alte Gärtnerei“ und „Wohngemeinschaften“ durch die Geschäftsführung in Bezug auf ITP, Maßnahmenplanung und Ableistung der Fachleistungsstunden.

#### **2.1.2 Entwicklung einer Fachleistungsstundenplanung**

Fachleistungsstunden gehören zum regulären Angebot der besonderen Wohnformen der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH. In den Bereichen „Die Alte Gärtnerei“, „Ambulante Wohnassistenz“ und „Wohngemeinschaften“ erfolgt die pädagogische Arbeit ausschließlich durch das Ableisten einer zuvor gemeinsam definierten Anzahl von Fachleistungsstunden in einem bestimmten Zeitraum.

Grundlage der ambulanten, fachleistungsstundenbasierten pädagogischen Arbeit ist es, eine sozialpädagogische Hilfe innerhalb der Lebenswelt zu generieren. Die pädagogische Durchführung der Fachleistungsstunden, ihr Umfang und die Intensität orientieren sich am Bedarf im Einzelfall. Umfang und Dauer werden dabei im Voraus mit dem Kostenträger und dem Hilfeempfangenden besprochen.

Zur Ermittlung der Fachleistungsstunden für die einzelnen Bewohnenden sind die Bestandteile der Fachleistungsstunden trägerübergreifend einheitlich zu definieren und in den Maßnahmenplänen entsprechend zu entwickeln. Die Fachleistungsstundenplanung stellt die erste Orientierung für die Maßnahmenplanung dar.

### **2.1.3 Umsetzung der Wirksamkeitsprüfung in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe**

Im Rahmen der Evaluation oblag es jeder Bereichsleitung, eine geeignete Evaluationsstruktur für den Bereich zu erarbeiten. Voraussetzung und Anforderung für alle Bereichsleitungen ist, die Durchführung einer regelmäßigen Leitungs- und Mitarbeiter - Evaluation sicherzustellen. Es erfolgte die Sichtung vorhandener Formulare/ Verfahrensanweisungen.

Die Bereichsleitungen der Pflegewohnheime stellten ihre ersten Überarbeitungen in Bezug auf Evaluation durch Leitung im ersten Halbjahr 2024 vor. Es wurden zwei Checklisten zur Evaluation für Mitarbeitende der Pflege und Ergotherapie/ sozialen Betreuung erstellt.

Für den Bereich „Ambulante Wohnassistenz“ wurde der Prozess vom Ablauf nochmal geprüft, hier war es wichtig, eine Doppeldokumentation für Mitarbeitende zu vermeiden. In Bezug auf die Wirksamkeitsprüfung ITP/ Evaluation muss der Prozessablauf nochmals nach der nächsten Pflegesatzverhandlung analysiert werden. Vorhandene Formulare wurden geprüft und gemeinsam überarbeitet.

Für die Bereiche „Die Alte Gärtnerei“ und die „Wohngemeinschaften“ konnte eine handlungsleitende Verfahrensanweisung zum November 2024 fertiggestellt werden.

## **2.2 Stärkung der Führungs- und Leistungskompetenz**

### **2.2.1 Neufassung der Mitarbeitergespräche**

Eine Maßnahme aus der Selbstbewertung 2023 war, die Durchführung von Mitarbeitergesprächen neu zu denken und Gespräche effizient und zielführend zu gestalten.

Mitarbeitende benötigen Feedback und Austausch auf Augenhöhe. Es wurden Chancen und Risiken beim Führen von Mitarbeitergesprächen betrachtet, aber es wurde auch festgestellt, wie oft es im Alltag unbewusst zu Mitarbeitergesprächen kommt.

Mitarbeitergespräche sind ein essenzielles Führungsinstrument, um Vertrauen zu stärken, Ziele zu klären und die Zusammenarbeit im Team zu fördern. Alle dokumentierten Informationen wurden gesichtet und analysiert, das Konzept wurde überarbeitet und neu ausgerichtet mit dem Ziel, das Verfahren zu vereinfachen.

### **2.2.2 Verbesserung der Kommunikation und der gegenseitigen Wertschätzung**

In 2024 galt für alle Bereiche, die Supervision zur Verbesserung der Kommunikationskompetenz durch Reflexion des persönlichen Handelns für Mitarbeitende und Bereichsleitungen zu intensivieren. Für das Leitungsteam fand im Februar 2024 eine Supervision mit dem Thema

„Planung und Organisation eines gemeinsamen Kochens“ statt. An einem weiteren Termin wurde dieser Teamtag gemeinsam reflektiert.

Es erfolgten Absprachen über Anpassung der Supervisionstermine nach Bedarf und über die Durchführung eines gemeinsamen Teamtages im Jahr.

## 2.3 Anpassung des QM Systems an veränderte Erfordernisse

### 2.3.1 Kunden Befragung 2024

In der Zeit von September bis Oktober 2024 wurde die Kundenbefragung der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH durchgeführt. Teilnehmende waren die Bewohnenden und KlientInnen und deren gesetzlichen BetreuerInnen und/ oder Angehörige.

In 2024 wurden die Fragebögen für unsere KundInnen überarbeitet und neu strukturiert. Die Befragung erfolgt grundsätzlich bereichsbezogen und anonymisiert. Die Fragebögen wurden an die jeweiligen KundInnen postalisch oder persönlich verteilt.

Für die gesetzl. BetreuerInnen/Angehörigen erfolgt die Bewertung in den Komplexen Wohnqualität (Wohnausstattung; Zimmergestaltung, Wohnumgebung), Betreuungsqualität (respektvoller Umgang der Mitarbeitenden; Verhältnis zum Bezugsbegleiter, Umgang mit Feedback) und Schnittstellenmanagement (Information bei Änderungen, Geldverwaltung, Versorgung durch Fachärzte).

Die Fragebögen für die Bewohnenden wurden in einfacher Sprache formuliert, die Bewertung erfolgt in den Komplexen Wohnqualität und Betreuungsqualität.

Bei den Befragungen der KlientInnen des HESTIA Pflegeservices und der ambulanten Wohnassistenz ging es um die Bewertung der Dienstleistungsqualität (Zufriedenheit im Umgang und bei Absprache in der Dienstleistungserbringung, Umgang mit Feedback).

Insgesamt wurden 281 Fragebögen verteilt, wir konnten einen Rücklauf von 190 Fragebögen verzeichnen, damit ergab sich eine Rücklaufquote von 68%.

### Gesetzliche BetreuerInnen, Angehörige Wohngemeinschaften, Dat Inselhus, Haus am Wald, Die Alte Gärtnerei

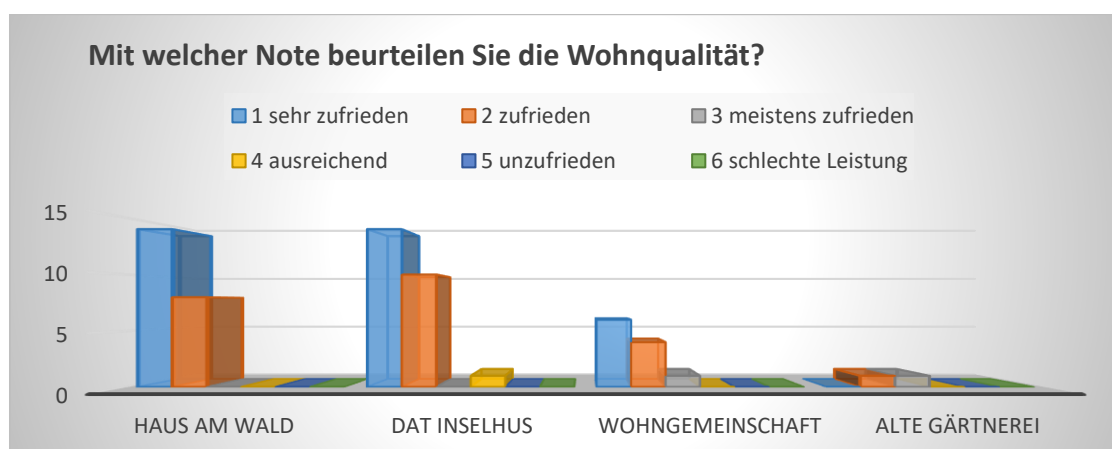


Abb. 1 Bewertung Wohnqualität gesetzl. BetreuerInnen, Angehörige

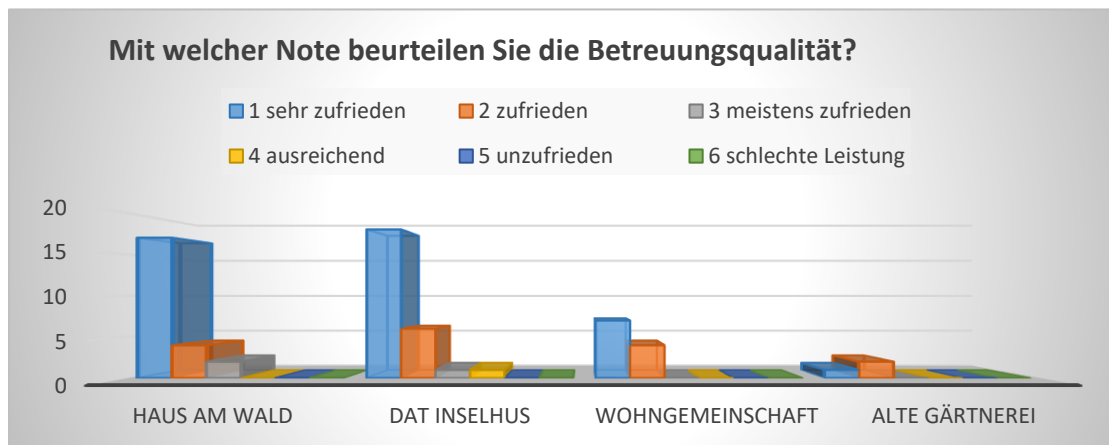


Abb. 2 Bewertung Betreuungsqualität gesetzl. BetreuerInnen, Angehörige

Im Rahmen des Schnittstellenmanagements fühlten sich die Befragten zu 97% sehr gut und gut bei Problemen beraten. Bei der Versorgung durch Haus- und Fachärzte äußerten 96% der Befragten ihre Zufriedenheit. Einige gesetzliche BetreuerInnen/ Angehörige gaben auch an, dass eine objektive Bewertung in dem Punkt schwierig sei.

19% der gesetzlichen BetreuerInnen/ Angehörigen gaben an, dass sie schon mal Feedback in Form von Kritik/ Fehler/ Verbesserungsvorschlägen getätigt hätten. 14% der Befragten waren mit der Bearbeitung des Feedbacks zufrieden und hatten das Gefühl, auf offene Ohren zu stoßen. 8% der Befragten hatten das Gefühl, dass Mitarbeitende nicht erfreut aber gesprächsbereit waren.

### **Bewohnende Wohngemeinschaften, Dat Inselhus, Haus am Wald, Die Alte Gärtnerei**

Bei der Befragung der Bewohnenden nach der Betreuungsqualität äußerten 83% der befragten Bewohnenden, dass die Mitarbeitenden höflich und freundlich sind, 15% gaben „teilweise“ an. Einem Bewohnenden im Haus am Wald ist das nicht so wichtig.

83% der Bewohnenden sind mit den Freizeitangeboten zufrieden, 8% teilweise. In der Alten Gärtnerei äußerten 3 Bewohnende, dass ihnen Freizeitangebote nicht so wichtig seien, ebenfalls äußerte dies ein Bewohnender der Wohngemeinschaften.

### **Bereich HESTIA Pflegeservice KlientInnen**

Im Bereich des HESTIA Pflegeservice bewerteten 56% der KlientInnen die Arbeit und Dienstleitung mit „sehr zufrieden“, 36% der KlientInnen sind „zufrieden“.

20 % der Befragten gaben an, schonmal Feedback in Form von Kritik/ Fehler/ Verbesserungsvorschlägen getätigt zu haben. Alle Befragten hatten das Gefühl, dass die Mitarbeitenden ein offenes Ohr für die Hinweise hatten und, dass gemeinsam nach Lösungen gesucht wurde.

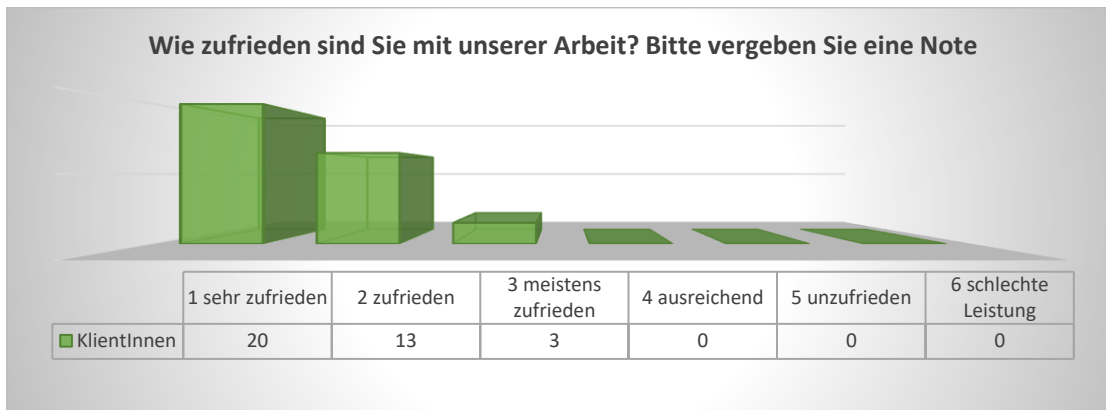


Abb. 3 KlientInnen HESTIA Pflegeservice Bewertung Zufriedenheit

### Bereich ambulante Wohnassistenz Klient/Innen

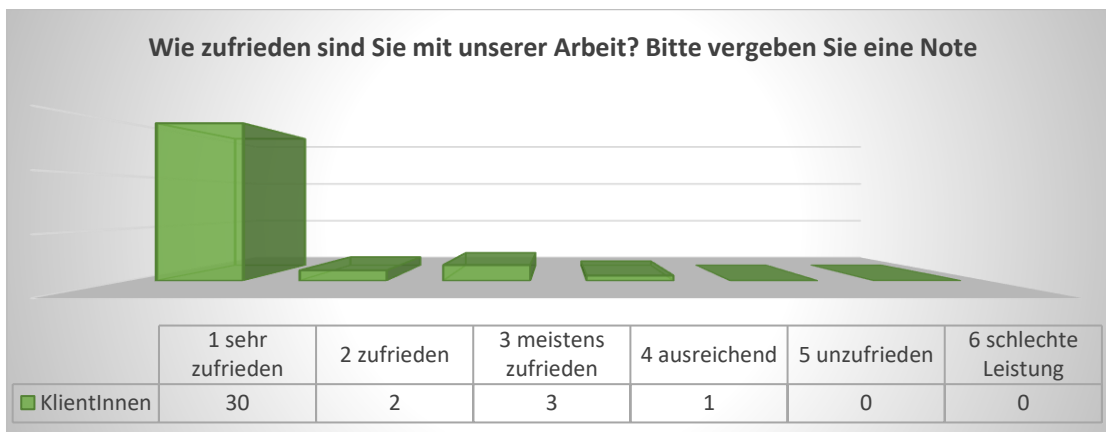


Abb. 4 KlientInnen ambulante Wohnassistenz Bewertung Zufriedenheit

### Fazit:

Die Kundenbefragung 2024 zeigt ein hohes Maß an Zufriedenheit von Seiten gesetzlicher BetreuerInnen/ Angehörigen der Bewohnenden und KlientInnen und der Bewohnenden und KlientInnen selbst. Wir erhielten zahlreiche positive Rückmeldungen mit aufschlussreichen Informationen, die für unsere zukünftigen Planungen hilfreich sein werden. Wir nehmen die Kritikpunkte ernst und sehen sie als Potenzial, uns zu verbessern.

Das Ergebnis der Kundenbefragung ist ein Indiz dafür, dass unsere Planungen bei der Leistungserbringung wirken und richtig sind.

Im Rahmen der Anpassung unseres Feedbackmanagements konnten wir in den letzten Jahren einen Anstieg von Feedback verzeichnen. Für dieses Feedback sind wir sehr dankbar, da es uns hilft, schneller im gemeinsamen Gespräch Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen.

### 2.3.2 Job Rad

Im Rahmen von Corporate Benefits können Arbeitnehmende in ihrer Mobilität gefördert und unterstützt werden. Seit Januar gibt es in der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH die Möglichkeit, für Mitarbeitende ein Fahrrad über Job Rad zu leasen. Dieses Fahrrad kann für den Arbeitsweg und privat genutzt werden.

Die Gehaltsumwandlung Job Rad bedeutet, dass ein Teil des Gehalts für das Dienstrad verwendet wird. Das führt zu geringeren Sozialbeiträgen für ArbeitnehmerInnen und Arbeitgeber. Es spart Kosten und macht den Arbeitsweg umweltfreundlicher.

### **2.3.3 Telematik**

Die Telematik Infrastruktur (TI) ist die Plattform für Gesundheitsanwendungen in Deutschland. Ziel ist, dass Millionen Versicherte durch die digitalen Anwendungen der TI von einer verbesserten medizinischen Versorgung profitieren sollen, das die TI einen sicheren sowie schnellen Austausch von patientenrelevanten Daten zwischen Leistungserbringern ermöglicht, ganz ohne Medienbrüche und Informationsverluste. Somit können Ressourcen gespart und die Versorgung der Pflegebedürftigen sicherer und effizienter gestaltet werden. Ab Juli 2025 sind alle Pflegeeinrichtungen zur Anbindung an die TI verpflichtet.

Bereits in diesem Jahr begannen die ersten Maßnahmen zur Vorbereitung der Anbindung an die TI. Wir beschäftigten uns mit den verschiedenen Angeboten und Möglichkeiten, den technischen Komponenten der TI, wie beispielsweise Konnektoren und Karten/Terminals und der TI-Fachanwendung KIM (Kommunikation im Medizinwesen) und suchten KIM-Kommunikationspartner.

Um den Mehrwert der TI-Anwendungen wirklich nutzen zu können, müssen die eigenen Arbeitsprozesse und die eigene Infrastruktur gründlich unter die Lupe genommen und entschieden werden, zu welchen Inhalten wir mit welchen Partnern digital kommunizieren wollen. Es müssen Abläufe angepasst und die Arbeitsorganisation ggfls. verändert werden. Die Herausforderungen werden dabei sein, gewohnte Wege zu verlassen, Arbeitsprozesse umzustellen und viele neue Herausforderungen zu meistern.

Eine wesentliche Herausforderung sehen wir in der Kommunikation mit Softwareherstellern und IT-Dienstleistern. Diese ist zeitintensiv und kostet sowohl zeitliche als auch personelle Ressourcen. Eine weitere Herausforderung stellt die mangelnde Bereitschaft zur Nutzung von KIM bei verschiedenen Akteuren im Gesundheitswesen (Ärzte/ Krankenkassen) sowie die bestehenden technischen Schwierigkeiten dar. Ziel ist, dass wir uns im 1. Halbjahr 2025 in die TI einbinden können.

### **2.3.4 Durchführung interner Audits**

Im Rahmen der Aktualisierung und Anpassung des QM Systems an veränderte Erfordernisse durch interne und externe Parteien, wurden die Vorgehensweisen im Rahmen der internen Audits angepasst.

Während der jährlichen Selbstbewertung der Hestia Pflege und Heimeinrichtung GmbH entwickelten wir neue Strategien in Bezug auf Durchführung der internen Audits. Zusätzlich stellte sich im Laufe der letzten Jahre für uns mehrfach die Problematik, geeignete und interessierte Mitarbeiter/Innen für diese Tätigkeit zu finden. Wir entwickelten die Idee, dass unsere stellvertretenden Leitungen im Rahmen ihrer Tätigkeit die besten Voraussetzungen zur Mitarbeit haben würden. Zusätzlich haben diese die Möglichkeit Einblicke in andere Bereiche, gelebte Qualitätsprozesse und gesetzlichen Anforderungen zu erlangen und zu verstehen und können dadurch ihre Kompetenzen deutlich erweitern.

Zunächst wurden gemeinsame Termine geplant, in denen es um die Vorstellung der DIN ISO 9001 ging z.B. Erläuterung der Begriffe und Abläufe, Inhalte und Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme, Anwendung in der Hestia Pflege und Heimeinrichtung GmbH, Qualitätsziele/ Maßnahmen, Inhalte der Selbstbewertung 2023, Maßnahmenplanung 2024 und über die Rolle und Aufgaben des internen Auditors. Dieser neuen Aufgaben standen unsere stellvertretenden Bereichsleitungen sehr positiv gegenüber, zeigten sich motiviert und hatten schon die ersten Ideen. Fortbildungen werden in 2025 anvisiert. Eine Teilnahme der internen Auditoren an die jährlichen Begehungen durch den TÜV werden jährlich geplant.

In diesem Jahr erfolgten interne Audits im Pflegewohnheim „Haus am Wald“, in der ambulanten Wohnassistenz und in den Wohngemeinschaften. Zusätzlich wurden innerhalb der QM- und der Leitungsbesprechungen verschiedene Komplexe thematisiert.

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 Verbesserungspotenziale aus vorangegangenen Begehungen in den jeweiligen Bereichen.

In dem Bereich der ambulanten Wohngemeinschaften aber auch der Wohngemeinschaften steht im Mittelpunkt der Arbeit der Aushandlungsprozess der Klienten mit den Ämtern bezüglich der Fachleistungsstunden. Hier beobachten wir unterschiedliche Tendenzen, die oft in Abhängigkeit vom jeweiligen Berater entstehen.

Es besteht teilweise ein umfangreicher Aushandlungs- und Abrechnungsaufwand, ein erhöhtes Augenmerk auf die Kosten, ein Absinken der pro Fall bewilligten Kosten, sowie eine (finanzielle und fachliche) Infragestellung notwendiger und bislang fachlich unbestrittener Leistungsbestandteile. Im Pflegewohnheim „Haus am Wald“ konnten alle Verbesserungsideen aus vorangegangenen Begehungen umgesetzt werden.

### **2.3.5 Bewertung externer Anbieter**

Jährlich erfolgt durch die Pflegewohnheime „Das 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 Betreuerinnen 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.

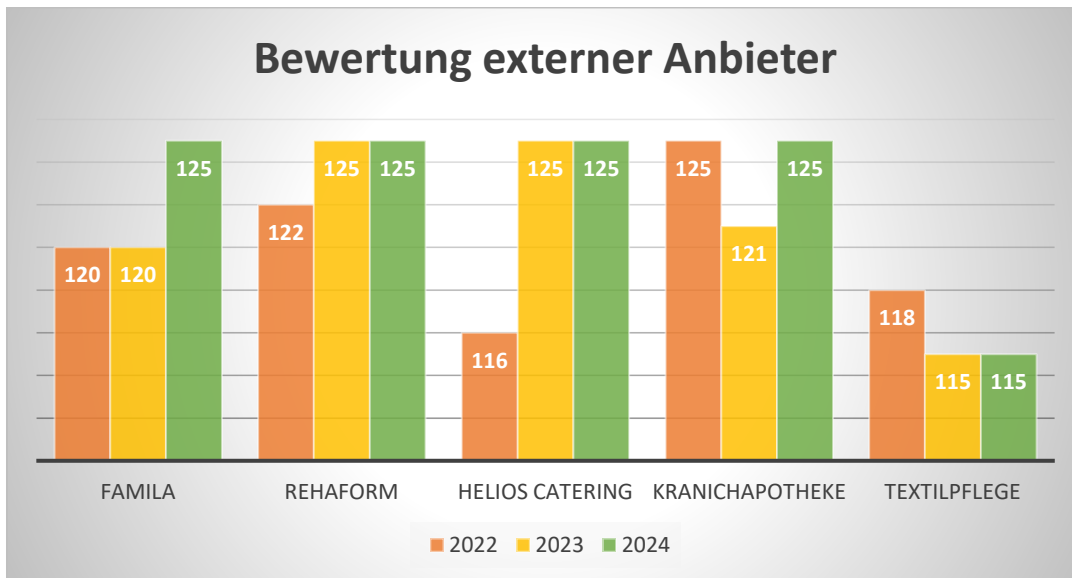


Abb. 5 Vergleich der Lieferantenbewertung 2022 – 2024

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

Abb. 6 Punktesystem der Lieferantenbewertung

### 3 Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2024

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.

#### 3.1.1 Bereich Verwaltung

Für das Jahr 2024 hatten sich die Mitarbeitenden der Verwaltung drei Bereichsziele gesetzt. Folgende Ziele wurden vereinbart:

1. **Die Arbeitszeiterfassung neu gestalten unter Verwendung von MediFox.**
2. **Die Archivarbeit verbessern unter der Beachtung der Aufbewahrungsfristen.**

### **3. Verbesserung des Betriebsklimas in der Verwaltung zur Verbesserung der Teamarbeit.**

**Zu 1.** Ziel war es, dass Führen der Arbeitszeitkarten wegfallen zu lassen und die geleistete Arbeitszeit täglich im ausgehängten Dienstplan zu vermerken. In den ersten Wochen des Jahres 2024 haben wir es so gehandhabt. Für die Mitarbeitenden war dieses Prozedere aber umständlich, und sie wollten gern die Arbeitszeitkarten weiterführen. Eine Dienstplanbeauftragte schreibt die Dienstpläne in MediFox und arbeitet die geleisteten Arbeitsstunden an Hand der Arbeitszeitkarten für die Mitarbeitenden der Verwaltung, der Haustechnik und des Cafés in MediFox ein. Dies hat sich jetzt bewährt und wird so beibehalten.

**Zu 2.** Da die Platzkapazität im Archiv erschöpft war, hatten wir uns zum Ziel gesetzt, das Ablagegut im Archiv, unter der Beachtung der Aufbewahrungsfristen, zu überprüfen und abgelaufenes Material über die Stralsunder Werkstätten zu entsorgen.

Anfang des Jahres hatten wir zusammen mit der QM Beauftragten die Aufbewahrungsfristen noch einmal überprüft und angepasst.

Über das Jahr hindurch wurden insgesamt 9 gefüllte Papiercontainer zum Schreddern an die Stralsunder Werkstätten übergeben. Ca. 80 – 90% des abgelegten Archivmaterials, das die Ablauffrist erreicht hatte, wurde entsorgt.

Das Archivgut des HESTIA Pflegeservice ist jetzt komplett in einem trockenen Kellerraum untergebracht und wird vom HPS selbständig bearbeitet.

Durch diese Maßnahmen wurde erreicht, dass sich die Regale im Archiv deutlich gelichtet haben. Ein Laptop für die Archivarbeit ist bei der Firma Gecko bestellt, aber noch nicht ausgeliefert worden.

**Zu 3.** Zum Jahresanfang wurde die Weiterführung dieses Ziels in Teamversammlungen besprochen. Konkrete Vorschläge und Maßnahmen gab es daraufhin aber nicht.

Mitte des Jahres verließen zwei Mitarbeiterinnen auf eigenen Wunsch das Team, und die dadurch vakanten Stellen konnten umgehend neu besetzt werden.

Am 26.07. fand ein Teamgrillen statt. Es herrschte eine entspannte freundliche Atmosphäre. Die Kommunikation unter den Mitarbeitenden und deren Zusammenarbeit haben sich deutlich verbessert.

Am 20.12. ist noch ein gemeinsames Frühstück in der Verwaltung geplant und am 10.01.2025 ein Neujahrsfrühstück im Café zusammen mit den Mitarbeitenden der Haustechnik und den Betreuungskräften des Cafés.

Andreas Redieck  
Bereichsleitung Verwaltung

#### **3.1.2 Pflegewohnheim „Dat Inselhus“**

##### **Bereichsziele 2024 Dat Inselhus**

###### **1. Dokumentation den Erfordernissen des neuen Hilfeplanverfahrens anpassen, dazu die Voraussetzungen im Team schaffen**

Die Kostenübernahme durch die Sozialämter erfolgte in diesem Jahr pauschal. Sie benötigten eine Zuarbeit in Form einer kurzen Einschätzung der Entwicklung jedes einzelnen Bewohnenden. Im 3. Quartal bekamen wir die Mitteilung, dass auch für 2025 die Kosten der

Eingliederungshilfe weiter pauschal bewilligt werden. Die entsprechenden Zuarbeiten werden erstellt und bis Ende 2024 bei den Sozialämtern vorliegen.

Genauere Vorgaben für unsere Dokumentation sind uns noch nicht bekannt. Dieses Thema wird uns deshalb auch 2025 weiter beschäftigen.

## **2. Teamentwicklung weiter fördern, Kommunikation verbessern**

Anfang des Jahres 2024 konnte Supervision weitergeführt werden, es wurde eine Supervisorin gewonnen. Diese wurde auch gut angenommen und es war eine positive Teamentwicklung spürbar. Im Mai kam es allerdings zu einer Eskalation, die deutlich machte, dass Situationen aus der Vergangenheit nicht gänzlich aufgearbeitet worden sind. Im Laufe des Jahres sind viele Mitarbeitergespräche in Verbindung mit Zielvereinbarungen geführt worden. Dies wird sich auch im Folgejahr fortsetzen, da es ein zäher Prozess ist, der keine kurzfristige Lösung bietet. Erschwerend kommt hinzu, dass es immer wieder große und lange Ausfallzeiten von Mitarbeitenden gibt.

Es gab drei Neueinstellungen von Mitarbeitenden. Hier liegt der Fokus unter anderem auf dem umfangreichen Nahebringen der Qualitätspolitik, was insbesondere in den hohen Ausfallzeiten eine große Herausforderung darstellt.

Positiv ist hervorzuheben, dass es Mitarbeitende gibt, die sehr häufig bereit sind, Dienste zu übernehmen und auch zusätzliche Aufgaben mit Inhalt zu füllen. Für unsere Bewohnenden wurden auch in diesem Jahr wieder tolle Feste und Veranstaltungen geplant und umgesetzt. So waren sie im Theater, führten unterschiedliche Ausflüge durch, und auch an Highlights wie Grillabenden und Kinoveranstaltungen wurde rege teilgenommen. Ohne das Engagement der Mitarbeitenden wäre die Herausforderung unserer täglichen Arbeit nicht zu meistern.

In diesem Jahr erfolgte ein Wechsel der stellvertretenden Hausleitung. Durch die Absolvierung der diesbezüglichen Ausbildung sind dessen Ausfallzeiten aktuell auch noch recht hoch, dennoch sind wir in einem sehr guten Austausch und blicken positiv auf 2025, in dem die Ausbildung abgeschlossen wird und wir uns auf die Weiterentwicklung im Haus konzentrieren können.

## **3. Qualitätspolitik kontinuierlich thematisieren und weiterentwickeln**

Eine wichtige Entscheidung war, die stellvertretende Hausleitung als internen Auditor einzusetzen. Die bereichsübergreifende Betrachtung der Prozesse mit dem Fokus Qualitätspolitik ist ein Gewinn für alle Bereiche.

Die Leitungsevaluation wurde mit Jahresbeginn wieder intensiviert und die festgelegten Maßnahmen von den Mitarbeitenden entsprechend umgesetzt. Allerdings ist im Jahresverlauf der Prozess durch oben genannte Umstände leider wieder in den Hintergrund geraten, da die Prioritäten anders gesetzt werden mussten. Dies muss uns im kommenden Jahr wieder besser gelingen.

Es fanden in 2024 Überprüfungen durch das Gesundheitsamt, die Heimaufsicht und den Medizinischen Dienst statt. Die Rückmeldungen dieser Prüfinstanzen waren durchweg positiv.

Silvana Käfer  
Hausleiterin Dat Inselhus

### **3.1.3 Pflegewohnheim „Haus am Wald“**

#### **Bereichsziele 2024 Haus am Wald**

##### **1. Teamentwicklung fördern**

In 2024 wurde der Prozess Teamentwicklung weiter in den Fokus gestellt und mit den monatlichen Supervisionen gut begleitet.

Außerdem fanden zu diesem Thema Teambesprechungen statt mit dem Ergebnis, dass die MitarbeiterInnen Konflikte im Team direkt und auf der sachlichen Ebene bearbeiten und lösen. Ein wichtiges Element dabei stellt weiter das jährliche Mitarbeitergespräch dar. In der Rückschau 2024 können wir eine spürbare Teamentwicklung beobachten. Die Verantwortlichkeiten in den Wohnbereichen wurden im Team klarer geregelt und kommuniziert, anstehende Aufgaben konnten dadurch von allen MitarbeiterInnen umgesetzt werden.

##### **2. Hilfeplanverfahren in die Dokumentation einpflegen**

Die Kostenübernahme durch die Sozialämter erfolgte auch in diesem Jahr wieder pauschal. Die Kostenträger wollten eine kurze Einschätzung der Entwicklung unserer BewohnerInnen. Die Kosten werden dann auch in 2025 wieder pauschal bewilligt.

Genauere Vorgaben für unsere Dokumentation sind uns noch nicht bekannt. Dieses Thema wird uns deshalb auch 2025 weiter beschäftigen.

##### **3. Kernprozesse und Qualitätspolitik bekannt machen**

In diesem Jahr erfolgte ein Wechsel der stellvertretenden Hausleitung. Die Einarbeitung insbesondere zu diesem Thema ist dabei ein wichtiger Bestandteil. Die stellvertretende Hausleitung ist sehr nahe am Geschehen, an den MitarbeiterInnen und kann während der Betreuung die Verbindung zu den Kernprozessen herstellen.

Eine weitere wichtige Entscheidung war, die stellvertretende HL als interner Auditor fungieren zu lassen. Die bereichsübergreifende Betrachtung des Pflegeprozesses mit Qualitätspolitik wird dadurch transparenter.

Die MitarbeiterInnen wurden sehr eng im Rahmen der Evaluation der Planungen begleitet, sodass diese immer auf einem aktuellen Stand waren. Bei den verschiedenen externen Überprüfungen erhielten wir auch deshalb sehr gute Rückmeldungen. Auf eine Prüfung durch den Medizinischen Dienst wird deshalb in 2025 verzichtet.

Das Team Haus am Wald hat sich auch in diesem Jahr weiterentwickelt. Die neuen MitarbeiterInnen wurden sehr gut integriert und arbeiten sehr verantwortungsbewusst. Die vielfältigen Aufgaben im Rahmen der Bezugspflegearbeit stellten die neuen MitarbeiterInnen gerade zum Anfang vor große Herausforderungen. Eine gute Einarbeitung, klare Abläufe sowie direkte und sachliche Kommunikation halfen dabei sehr.

Das Team hat es auch geschafft, eine Mitarbeiterin im FSJ mit Migrationshintergrund sprachlich und sozial so zu integrieren, dass eine Ausbildung zur Pflegefachkraft im Haus am Wald möglich war.

Das Haus am Wald feierte in diesem Jahr das 20. Jubiläum. Die Veranstaltung wurde im Team sehr gut vorbereitet und obwohl das Wetter nicht ganz mitspielte feierten wir zusammen mit den Bewohnern und Gästen ausgelassen.

Für unsere BewohnerInnen wurden auch in diesem Jahr wieder tolle Feste und Veranstaltungen geplant und umgesetzt. Wir organisierten Urlaubsfahrten, eine Fahrt ins Tropical Island, waren im Kino, im Theater, grillten im Garten (Honolulu Fest) und vieles mehr.

Ohne engagierte MitarbeiterInnen wäre diese liebevolle Betreuung nicht umzusetzen. Deshalb ist es weiter sehr wichtig, die Mitarbeiterinteressen im Blick zu behalten sowie ein gutes Betriebsklima zu schaffen.

Frank Drath  
Hausleitung Haus am Wald

### **3.1.4 Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“**

#### **Auswertung der Bereichsziele für das geschlossene Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ im Rahmen der Selbstbewertung 2024**

Das Hauptziel im Jahr 2024 lag in der Wiedererlangung der Funktionstüchtigkeit des Sozialdienstes mit seinen vielfältigen Aufgabenbereichen. Dazu wurden zwei Mitarbeiterinnen eingearbeitet, die nach zweijähriger Personalakquise gefunden wurden. Interne Weiterentwicklungsmöglichkeiten durch die Absolvierung eines berufsbegleitenden Studiums im Bereich der Sozialen Arbeit konnten leider nicht wie geplant umgesetzt werden. Gegen Ende des Jahres 2024 ist es uns gelungen, dass die Mitarbeiterinnen im Sozialdienst wieder Hauptansprechpartner für die sozialdienstrelevanten Belange der BewohnerInnen sind und der Sozialdienst für die zukünftige Hilfeplanung der Klienten im geschlossenen Wohnheim zur Verfügung steht.

Die Hausleitung konnte teilweise von pädagogischen Prozessen entlastet werden, das Vorhaben, die stellvertretende Hausleitung Herrn Straubing in z.B. Erfordernisse des EQG, Prüfkriterien der Heimaufsicht und anderer Ämter, Anforderungen des BTHG's, hausinterne Umsetzung des Qualitätsmanagements weiter einzuarbeiten konnte effektiver fortgesetzt werden. Die Weiterentwicklung von Führungseigenschaften bleibt Kernaufgabe auch im kommenden Jahr. Nicht zufriedenstellend war die Arbeits- und Beschäftigungssituation unserer BewohnerInnen, im Ergotherapie Bereich ist weiterhin eine Personalstelle längere Zeit unbesetzt. Im Oktober 2024 gelang es uns, diese Situation durch einen personellen Zugewinn zu ändern. Erfreulicherweise hat sich eine bereits bestehende Mitarbeiterin nach einer Hospitationsphase für einen Einrichtungswechsel entschieden. Seitdem bringt sie sich im geschlossenen Wohnheim besonders bewohner- und teamunterstützend erfolgreich ein.

Das Angebot der regelmäßigen Supervision im geschlossenen Wohnheim, welches für das Team der „Alten Gärtnerei“ durch Herrn Holger Lindig (ISA-MV Institut für systemische Arbeit) im Jahr 2023 zur Verfügung gestellt wurde, endete leider zum Ende dieses Jahrs. Die Supervision sollte die Qualität von Arbeitsprozessen in Bezug auf die Interaktion zwischen KollegInnen, MitarbeiterInnen und unseren KlientInnen erhöhen. Gründe für die Beendigung des Angebots seitens des Supervisors müssen im Team noch aufgearbeitet werden.

Das Dokumentationssystem MediFox als Planungsinstrument hinsichtlich der Erfordernisse des BTHG's und damit verbundener Umstellung der Finanzierung durch Fachleistungsstunden kamen im Jahr 2024 noch gezielter zur Anwendung. Anfang des Jahres 2024 führten wir zahlreiche Bedarfsermittlungsgespräche mit unterschiedlichen Kostenträgern. Grundlage unserer Arbeit sind die ITP's, die bisher nur teilweise von den Kostenträgern erstellt wurden. Die Zielstellungen, die sich nur rudimentär aus den ITP's der Kostenträger ergeben, müssen sich noch gezielter in den Maßnahmenplanungen unserer Bewohner wiederfinden. Die Verantwortung dafür tragen die Bezugspflegekräfte, deren Maßnahmenplanungen für die Arbeit mit den Bewohnern relevant sind. Evaluierungen der Maßnahmenplanungen müssen regelmäßig stattfinden, damit die Zielerreichung überprüft wird. Insgesamt sind wir im Jahr 2024 mit mehr ITP's als im Vorjahr in Berührung gekommen. Die Zuarbeiten gegenüber den Kostenträgern erfolgen größtenteils durch die Mitarbeiter/Innen des Sozialdienstes. Bereits vorhandene ITPs wurden fristgerecht ausgewertet. Aufgabe der Bezugspflegekräfte ist es, die Zielstellungen unserer Bewohner als Grundlage für die weitere Hilfeplanung zu nutzen und deren Umsetzung entsprechend zu dokumentieren. An dieser Zielstellung muss im Jahr 2025 konsequent weitergearbeitet werden, weil sie Grundlage für die Finanzierung der Leistungen im geschlossenen Wohnheim ist. Zur Darstellung unseres Leistungsangebots und Begründung der erforderlichen Fachleistungsstunden erarbeiteten wir eine Übersicht, die nun grundsätzlich zur Anwendung kommt.

Ein neues Aufgabenfeld, die Palliativpflege unter geschlossenen Wohnbedingungen, wurde leider in diesem Jahr für einen unserer Bewohner Wirklichkeit. Die Palliativversorgung mit ihren komplexen und anspruchsvollen Aufgaben, die die Betreuung in der Sterbephase mit sich bringt, ließ das Team in der Alten Gärtnerei erneut wachsen und wurde vom Pflorgeteam besonders würdevoll umgesetzt. Eine angemessene Schmerzversorgung mit Hinzuziehung externer Palliativmedizin sowie externer Sterbebegleitung ermöglichte für den Bewohner eine verbesserte Lebensqualität im Strebeprozess. Leider kam es Anfang November dieses Jahres zu einem weiteren Verlust eines Bewohners, Abschiednehmen forderte das Team im geschlossenen Wohnheim erneut heraus.

Unser Hygienemanagement wurde entsprechend der spezifischen Erfordernisse aktualisiert in Zusammenarbeit mit den dafür Verantwortlichen. Dazu gehörte auch der Umbau der Küchen in den Wohnbereichen, dieser zog sich durch das gesamte Jahr und konnte im Dezember 2024 erfolgreich abgeschlossen werden. Durch einen erneuten Brand im März 2024 im Obergeschoss/Wohnbereich „Winterling“ ergaben sich weitere Sanierungsaufgaben. Hinzu kommt ein erheblicher Wasserschaden in den Damen- und Herren-Umkleideräumen, dessen Wiederherstellung sich durch das gesamte Jahr zog und auch im Jahr 2025 eine Rolle spielen wird.

Auch in diesem Jahr widmeten wir uns dem Thema gegenseitiger kollegialer Unterstützung in einem krisengeprägten Jahr. Hier galt es, die eigene Belastung zu erkennen, den Austausch im Team zu fördern, gegenseitig auf sich zu achten, wertschätzend und verständnisvoll miteinander umzugehen, sich gegenseitig zu stärken. Die Erkenntnis, dass im Team eine wichtige Ressource liegt, auf die man sich verlassen kann, kann entlastend wirken. Kommunikation und Miteinander sind der Schlüssel in einem Arbeitsfeld, welches ständig mit besonderen Herausforderungen konfrontiert ist, daher wird im Team täglich daran gearbeitet.

Teamfördernd wurden unsere Feierlichkeiten im Rahmen unseres 18. Geburtstages der Einrichtung sowie unsere interne Weihnachtsfeier wahrgenommen. Aber auch der 20. Geburtstag

des Pflegeheims „Haus am Wald“ sowie der 25. Geburtstag der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH prägten das Jahr 2024.

Jana Wachtel  
Hausleitung

### **3.1.5 Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“**

Ergebnisbericht der Wohngemeinschaften 2024

Das vergangene Jahr stellte das Team der Wohngemeinschaften vor zahlreiche verschiedene Herausforderungen, trotz deutlicher Mehrbelastung können wir stolz auf das bisher Erreichte sein!

Grundlegend lässt sich festhalten, dass der fortschreitende Fachkräftemangel erhebliche Auswirkungen auf die Personalgewinnung hat. Für das aktuelle Jahr ist daher auch eine Anpassung und Umstrukturierung der allgemeinen Versorgungsstruktur unabdingbar. Insbesondere um den veränderten Anforderungen, Zielen und Wünschen unserer Bewohner fortwährend Rechnung tragen zu können, aber auch um die Attraktivität des Arbeitsplatzes an sich zu erhöhen. Wir haben in diesem Zusammenhang trotz knapper personeller Ressourcen einer Mitarbeiterin eine berufsbegleitende Weiterqualifizierung ermöglicht und freuen uns, sie im laufenden Jahr als anerkannte Fachkraft begrüßen zu dürfen! Ohne das Engagement und die Unterstützung des ganzen Teams wäre dies so nicht möglich gewesen! Dies zeigt sich auch in der Bereitschaft einer Kollegin, die ihren wohl verdienten Ruhestand auf eigenen Wunsch hin etwas nach hinten verschoben hat. Wir hoffen daneben, dass das Team 2025 personell verstärkt werden kann!

Der Wechsel auf die vollständige digitale Dokumentation ist weitestgehend geglückt, was neben der täglich zu bewältigenden Arbeit mit seinen ganzen Anforderungen nicht einfach gewesen ist und viel Kraft und Engagement gekostet hat! Gleichwohl gilt es hieran konsequent weiter zu arbeiten, auch um unsere Arbeit und den geleisteten Aufwand besser nachweisbar zu machen! Hierzu ist auch geplant, dass eine Kollegin im neuen Jahr eine Fortbildungsreihe vom „LSP“ hinsichtlich der „Methoden der qualifizierten Assistenz“ besucht.

Auch im vergangenen Jahr konnten wieder viele tolle Veranstaltungen geplant und organisiert werden, bspw. das Sportfest, das Sommerfest, das Herbstfest und Vieles mehr. Wie zahlreiche Konzertbesuche oder unser Angehörigen- und Betreuernachmittag im September. Durch das große Engagement, auch über das übliche Maß hinaus, konnten wir zusätzliche gemeinsame Urlaubsfahrten ermöglichen, sehr zur Freude unserer Bewohner und Angehörigen!

Ebenso gefreut hat es mich, dass wir in der Vorweihnachtszeit einen gemeinsamen Teamabend in der WG I mit fast allen Kollegen durchgeführt haben. Vielen Dank für die tolle Idee und die gesamte Organisation! Da wir auch zukünftig in der täglichen Arbeit immer wieder herausgefordert und ab und an unsere Grenzen gebracht werden, gilt es, den Zusammenhalt zu stärken und auch mögliche Konflikte gemeinsam zu lösen. Das Angebot hinsichtlich einer Supervision besteht daher weiterhin.

Ein großes Dankeschön auch an die Geschäftsführung und die Haustechnik für die Umgestaltung der WG II, wir haben hier eine deutliche Verbesserung der Wohnqualität erzielen können! Im aktuellen Jahr werden wir noch an weiteren Details arbeiten und freuen uns, wenn wir durch die

Umgestaltung des Gruppenraumes eine Wirtschaftskammer erhalten und dadurch nichts mehr im Büro zwischenlagern müssen.

Dank auch an alle Angehörigen, gesetzlichen Betreuer, Haus- und Fachärzte und weitere Netzwerkpartner, auf eine weitere gute Zusammenarbeit!

Leitung Wohngemeinschaften  
Karsten Köpcke

### **3.1.6 Pflegedienst „HESTIA Pflegeservice“**

...in der Telematik gibt es kleine Fortschritte. Im Hintergrund wird durch den Softwareanbieter das Programm schrittweise angepasst, wir warten nur noch auf die Hardware. Der Start wurde auf Mitte 2025 verschoben.

Ende Mai hat sich unsere stellvertretende verantwortliche Pflegefachkraft zur Wundtherapeutin weiterqualifiziert und erfolgreich abgeschlossen. Eine weitere Pflegefachkraft hat Ende November die Weiterbildung zur Wundexpertin beendet. Mittlerweile sind drei Pflegefachkräfte weitergebildet, so dass wir in Verhandlungen mit den Kostenträgern gehen können, um neue Preise für die Versorgung von chronischen Wunden auszuhandeln.

Die Ausbildung der stellvertretenden PDL zur verantwortlichen Pflegefachkraft endet Anfang 2025 mit der Hospitation im Haus am Wald und dem Kolloquium mit der Verteidigung der Hausarbeit. Durch die beiden Ausbildungen war das Jahr für beide Leitungen sehr anstrengend. Da ein Ende in Sicht ist, steht in Zukunft einer Entlastung der verantwortlichen Pflegefachkraft nichts mehr im Wege.

Wir haben unser Bezugspflegesystem neu sortiert. Eine Pflegefachkraft und eine Pflegekraft arbeiten zusammen. Sie sind dann für die Dokumentation ihrer zugeteilten Bezugspflegen zuständig. Die Evaluation findet bei SGB V und SGB XI alle 4 Wochen und bei den Entlastungspflegen 1x im Quartal statt. Die Pflegevisiten werden seit diesem Jahr über MediFox geplant und die Ergebnisse auch da zusammen mit der Bezugspflegekraft beschrieben und durchgeführt.

Die Zusammenarbeit mit der Ratsapotheke wird einmal jährlich gemeinsam evaluiert. Der Mitarbeiter/In der Ratsapotheke kontrolliert dann alle Medikamentenboxen auf Verfallsdatum und richtige Lagerung, sowie die richtige Dokumentation und Stand der BTM. In unserem Medikamentenmanagement gab es eine Änderung. Eine feste Mitarbeiterin ist dafür zuständig, dass die Medikamentenpläne auf Aktualität geprüft werden. Hierfür ist einmal im Monat ein „Apothekentag“ im Dienstplan eingetragen. In diesem Zuge soll sich auch die Zusammenarbeit mit der Ratsapotheke etwas verbessern.

Eine neue Preisliste für die Wahlleistungen im Betreuten Wohnen konnte immer noch nicht fertig gestellt werden. Dies ist im nächsten Jahr, zusammen mit neuen Strategien zum Verkaufen von Leistungen, geplant.

Auch der regelmäßige Austausch mit der AWA soll weitergeführt werden. Hier sehen wir positive Entwicklungen für uns alle. Momentan reicht ein kurzer Austausch am Telefon. Bei

größeren Informationen versuchen wir einen Termin zu finden und setzen uns kurzfristig zusammen.

Dieses Jahr mussten wir leider drei Mitarbeiterinnen gehen lassen. Eine Kollegin wird uns aus privaten Gründen verlassen und 2 Mitarbeiterinnen haben sich umorientiert. Wir fanden zum Glück schnell zwei neue Mitarbeiterinnen, die sich sehr gut ins Team integriert haben.

Unsere Klienten und deren Angehörige zeigen sich sehr zufrieden. Es gab wenige Beschwerden und viel Lob im Jahr 2024. Dies zeigt auch die positive Auswertung der Kundenbefragung.

Die jährliche Qualitätsprüfung durch den MD hat stattgefunden. Festgestellte Abweichungen wurden als Fehler aufgenommen und eine Stellungnahme unsererseits dazu geschrieben, da wir nicht mit allen Fehlern konform gehen konnten. Wir werden weiterhin unser Bestes geben, um gute Ergebnisse zu erzielen. Dazu wurden schon strukturelle und personelle Anpassungen vorgenommen.

Wir gehen positiv und mit neuen Ideen ins Neue Jahr.

Manuela Reinke,  
Bereichsleitung HPS

### **3.1.7 Ambulante Wohnassistenz**

Für 2024 wurden 2 Ziele formuliert: zum einen, die Zusammenarbeit im Team und die Kommunikation bereichsübergreifend zu verbessern. Zum anderen, die Prüfung und Überarbeitung aller Verfahrensanweisungen, Formulare, Konzepte, Protokolle, auch im Rahmen der Revision innerhalb des Bereiches der ambulanten Wohnassistenz.

Die Zusammenarbeit offenbart sich nicht nur durch eine gemeinsame Teamaktion, die im September stattgefunden hat. Sie zeigte sich durch die Bereitschaft und gegenseitige Unterstützung, nicht nur in Vertretungszeiten, wie z. B. durch freiwillige Teilnahme zusätzlicher Termine, wie Audits und die Vorbereitung auf diese oder Übernahme zusätzlicher Aufgaben. Das Team bekundete dafür Dankbarkeit und Anerkennung.

Auch in akuten Situationen von/mit Klientinnen zeigte sich das Miteinander der MitarbeiterInnen, durch intensiven, direkten Austausch von Situationen, durch gemeinsames Handeln, nicht nur in Notfällen. Der Zusammenhalt im Team und die gegenseitige Unterstützung zeigte sich beispielsweise auch darin, dass ein/e Kolleg/In zusätzlich zum Urlaub die Möglichkeit bekam noch 2 Wochen unbezahlten Urlaub nehmen zu können.

Im April fand das Audit durch den TÜV statt, sowie im September das interne Audit. Die Teilnahme erfolgte durch die Leitung und einem Mitarbeitenden, es wurde zuvor in extra Terminen Inhalte gemeinsam vorbereitet und besprochen. Die Gespräche verliefen in einer vertrauensvollen, offenen Atmosphäre. Beide Seiten konnten voneinander profitieren durch entsprechende Betrachtungsweisen und Hinterfragungen der täglichen Arbeit und Abläufe. Die Ergebnisse waren durchweg positiv, was für die MitarbeiterInnen eine Bestätigung ihrer Arbeit und Engagements widerspiegelt.

Außerdem wurde im Team gemeinsam nach Lösungen geschaut, Aktivitäten für/mit den Klienten zu gestalten, entsprechend des Klienten Budgets. Zwei MitarbeiterInnen haben sich bereit erklärt, die Planungen und Umsetzungen ab dem nächsten Jahr zu übernehmen. In diesem Jahr fand ein Ausflug nach Polen statt und eine Weihnachtsfeier im Hestia-Café, verbunden mit Gutscheinen für jeden Klienten.

Die Zusammenarbeit mit dem Pflegedienst, zum Austausch über gemeinsame Klienten, wurde wieder intensiviert. Dieser erfolgt einmal im Rahmen der Teamversammlungen, meist jedoch findet der Austausch durch die Bezugsbetreuung mit den Mitarbeitenden des Pflegedienstes selbst statt.

Das Qualitätsmanagement für den Bereich mit all den dazugehörigen Verfahrensanweisungen, Formularen, Protokollen, dem Konzept wurde überprüft, überarbeitet und an die Bedarfe und Erfordernisse angepasst. Auch die Kundenbefragung wie in den anderen Bereichen auch, wurde überarbeitet und entsprechend durchgeführt.

Franziska Fischer,  
Bereichsleitung Ambulante Wohnassistenz

#### 4 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 2024					
	TÜV	Lebensmittel Überwachung	MD	Arbeitsschutz- begehung	Gesundheitsamt	Heimaufsicht
Alte Gärtnerei	○	○		○	○	○
Dat Inselhus	○	○	✓	✓	✓	✓
Haus am Wald	✓	○	✓	✓	✓	✓
Wohngemeinschaften	○	○		✓	○	○
Verwaltung	○			✓		
amb. Wohnassistenz	✓			○		
Hestia Pflegeservice	○		✓	○		
<b>Legende:</b>	✓	erfolgt	○	nicht erfolgt	nicht zutreffend	

Abb. 7 externe Begehungen 2024

##### 4.1 Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst

Unsere Pflegewohnheime und der HESTIA Pflegeservice werden im Auftrag der Landesverbände der Pflegekassen einmal jährlich durch den Medizinischen 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. Im Vorfeld führen wir halbjährliche Ergebniserfassungen für jeden Bewohnenden durch, diese Daten werden an die DAS (Datenauswertungsstelle) Pflege weitergeleitet. Die Datenauswertungsstelle prüft die Plausibilität der Daten nach vorgegebenen Regeln und führt eine Vollzähligkeitsanalyse durch.

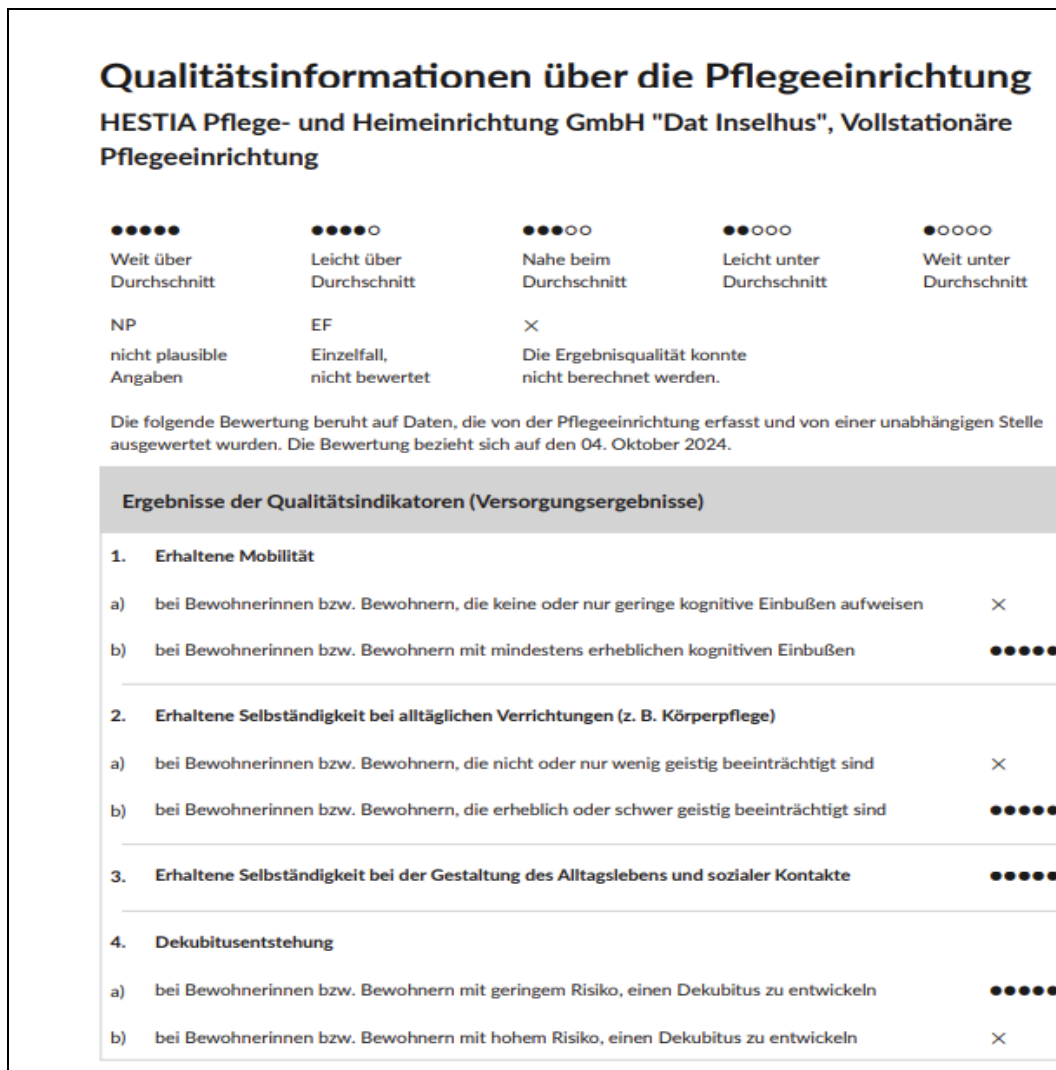
Diese Ergebnisse werden den Landesverbänden der Pflegekassen, dem MD bzw. dem Prüfdienst der PKV sowie der Daten Clearing Stelle (DCS) als Datengrundlage für die Vor – Ort - Prüfung zur Verfügung gestellt.

#### 4.1.1 Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“

Im März 2024 erfolgte die Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ durch den Prüfdienst der PKV. In die Stichprobe zur Qualitätsprüfung wurden insgesamt 7 versorgte Personen einbezogen.

Im Rahmen der Qualitätsprüfung konnten Stärken bezüglich des Schmerz- und Sturzmanagement bei kognitiv eingeschränkten Personen festgestellt werden. Im Bereich der Gestaltung des Alltagslebens wurden die individuelle Beschäftigungsangebote hervorgehoben. Verbesserungspotenzial wurde bei der Unterstützung im Bereich der Mobilität und der medikamentösen Therapie benannt.

Laut Feedbackbericht der DAS (Datenauswertungsstelle) erfolgt für keinen Indikator eine Bewertung „weit unter dem Durchschnitt“. Es wurden keine Auffälligkeiten bei der Plausibilitätskontrolle mit Ergebnisindikatoren festgestellt.



## Qualitätsinformationen über die Pflegeeinrichtung

### HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH "Dat Inselhus", Vollstationäre Pflegeeinrichtung

●●●●●

Weit über  
Durchschnitt

●●●●○

Leicht über  
Durchschnitt

●●●○○

Nahe beim  
Durchschnitt

●●○○○

Leicht unter  
Durchschnitt

●○○○○

Weit unter  
Durchschnitt

NP

nicht plausible  
Angaben

EF

Einzelfall,  
nicht bewertet

×

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. Oktober 2024.

#### Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

##### 5. Schwerwiegende Sturzfolgen

- a) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind ×
- b) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●●

##### 6. Unbeabsichtigter Gewichtsverlust

- a) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind ×
- b) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●○○

##### 7. Durchführung eines Integrationsgesprächs

×

##### 8. Anwendung von Gurten zur Fixierung von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern

●●●●●

##### 9. Anwendung von Bettseitenteilen

●●●●○

##### 10. Aktualität der Schmerzeinschätzung

×

#### 4.1.2 Qualitätsprüfung im Pflegewohnheim „Haus am Wald“

Im Januar 2024 wurde durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg-Vorpommern die Prüfung der Qualität nach §§114ff. durchgeführt. In die Stichprobe zur Qualitätsprüfung wurden insgesamt 4 versorgte Personen mit einbezogen. Als Ergebnis der Prüfung bewies sich ein etabliertes Qualitätsmanagement, ausgerichtet auf eine Qualitätssicherung und Steigerung. Es wurde festgestellt, dass die Einrichtungsleitung sowie deren Stellvertretung ihren verantwortungsvollen Aufgaben, wie bspw. Der Organisation der Arbeitsabläufe und der Führung der Mitarbeitenden, nachkommen. Hervorgehoben wurden die Vielzahl der internen Maßnahmen zur Identifizierung und Behebung von Qualitätsdefiziten sowie die hohe Fachlichkeit der verantwortlichen Pflegefachkraft.

# Qualitätsinformationen über die Pflegeeinrichtung

## HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH "Haus am Wald"

●●●●●

Weit über  
Durchschnitt

●●●●○

Leicht über  
Durchschnitt

●●●○○

Nahe beim  
Durchschnitt

●●○○○

Leicht unter  
Durchschnitt

●○○○○

Weit unter  
Durchschnitt

NP

nicht plausible  
Angaben

EF

Einzelfall,  
nicht bewertet

×

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 21. Oktober 2024.

### Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

#### 1. Erhaltene Mobilität

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| a) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die keine oder nur geringe kognitive Einbußen aufweisen | ×     |
| b) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern mit mindestens erheblichen kognitiven Einbußen           | ●●●●● |

#### 2. Erhaltene Selbständigkeit bei alltäglichen Verrichtungen (z. B. Körperpflege)

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| a) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind  | ×     |
| b) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind | ●●●●● |

#### 3. Erhaltene Selbständigkeit bei der Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte

●●●●●

#### 4. Dekubitusentstehung

- |    |   |       |
|----|---|-------|
| a) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern mit geringem Risiko, einen Dekubitus zu entwickeln | ●●●●● |
| b) | bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern mit hohem Risiko, einen Dekubitus zu entwickeln    | ×     |

## Qualitätsinformationen über die Pflegeeinrichtung

HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH "Haus am Wald"

●●●●●

Weit über  
Durchschnitt

NP

nicht plausible  
Angaben

●●●●○

Leicht über  
Durchschnitt

EF

Einzelfall,  
nicht bewertet

●●●○○

Nahе beim  
Durchschnitt

×

Die Ergebnisqualität konnte  
nicht berechnet werden.

●●○○○

Leicht unter  
Durchschnitt

●○○○○

Weit unter  
Durchschnitt

Die folgende Bewertung beruht auf Daten, die von der Pflegeeinrichtung erfasst und von einer unabhängigen Stelle ausgewertet wurden. Die Bewertung bezieht sich auf den 21. Oktober 2024.

### Ergebnisse der Qualitätsindikatoren (Versorgungsergebnisse)

#### 5. Schwerwiegende Sturzfolgen

- a) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind ×
- b) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●●

#### 6. Unbeabsichtigter Gewichtsverlust

- a) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die nicht oder nur wenig geistig beeinträchtigt sind ×
- b) bei Bewohnerinnen bzw. Bewohnern, die erheblich oder schwer geistig beeinträchtigt sind ●●●●●

#### 7. Durchführung eines Integrationsgesprächs

×

#### 8. Anwendung von Gurten zur Fixierung von Bewohnerinnen bzw. Bewohnern

EF

#### 9. Anwendung von Bettseitenteilen

●●●●●

#### 10. Aktualität der Schmerzeinschätzung

×

Die zuständigen Landesverbände der Pflegekassen stellten fest, dass in den Pflegeheimen "Haus am Wald" und „Dat Inselhus“ ein **hohes Qualitätsniveau** sichergestellt werden konnte. Aus diesem Grund wird der Prüfrhythmus entsprechend der Vorgaben § 114c Absatz 1 SGB XI i.V.m. § 53d Absatz 3 Nummer 5 SGB XI zur „Verlängerung des Prüfrhythmus bei guter Qualität und zur Veranlassung unangemeldeter Prüfungen in vollstationären Pflegeeinrichtungen (PruP-RiLi) verlängert. Im Kalenderjahr 2025 erfolgt keine Regelprüfung, die nächste Prüfung findet im Kalenderjahr 2026 statt.

### 4.1.3 Qualitätsprüfung beim HESTIA Pflegeservice

Im Oktober 2024 erfolgte die Prüfung der Qualität nach §§114ff. im HESTIA Pflegeservice durch den Medizinischen Dienst Mecklenburg- Vorpommern. In die Ergebnisüberprüfung konnten gemäß der Versorgungssituation sieben versorgte Personen einbezogen werden. Alle ausgewählten Personen brachten in einem persönlichen Gespräch eine deutliche Zufriedenheit mit der Leistungserbringung durch den Pflegedienst zum Ausdruck. Besonders hervorgehoben wurde die Freundlichkeit der Mitarbeitenden. Die Pflegeberichte sind nachvollziehbar und

zeigen ein fach- und situationsgerechtes Agieren der Mitarbeitenden, die Maßnahmenpläne präsentieren einen präzisen Ablauf.

Im Bereich der Struktur- und Prozessqualität konnte im Rahmen der Prüfung festgestellt werden, dass im Pflegedienst die Maßnahmen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements hinterlegt sind, jedoch nicht in allen Bereichen vollständig qualitätssichernd umgesetzt werden.

Ermitteltes Verbesserungspotenzial gibt es bei den qualifizierten und individuellen Beratungen bezüglich Risiken entsprechend der vorliegenden Pflegesituation.

Im Bereich der Behandlungspflege muss die Zusammenarbeit mit dem Arzt und die Notwendigkeit einer aussagekräftigen Arztanordnung und die damit verbundene Handlungssicherheit der Mitarbeitenden thematisiert werden.



Abb. 8 Transparenzbericht 2024 Hestia Pflegeservice

## 4.2 Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V)

In den stationären Pflegeheimen fanden im Geschäftsjahr 2024 die regulären Überprüfungen durch die Heimaufsicht statt.


Im Pflegeheim „Haus am Wald“ fand eine angekündigte Prüfung in ruhiger Atmosphäre im Juni 2024 statt. Die Gespräche mit der Einrichtungsleitung und den Beteiligten während der Begehung wurden als freundlich, offen, kooperativ und konstruktiv beschrieben. Die Bereichsleitung und die Beteiligten zeichneten sich durch hohe Kompetenz und Professionalität aus. Zum Begehungszeitpunkt machten die Bewohnenden einen sehr zufriedenen Eindruck, die gesetzlichen Qualitätsanforderungen wurden in allen Bereichen erfüllt.

Im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ erfolgte eine angekündigte Prüfung im August 2024, die Atmosphäre wurde als sehr positiv bewertet. Des Weiteren fiel auf, dass die Bewohnerzimmer mit individuellen Möbelstücken versehen und kreativ gestaltet sind. In den Einrichtungen herrscht eine lebendige Atmosphäre, der Umgang von Seiten der Mitarbeitenden mit den Bewohnenden wurde als insgesamt höflich, freundlich und respektvoll wahrgenommen. Die am Pflege- und Betreuungsprozess Beteiligten leisten auf den Wohnbereichen ihre Arbeit mit sehr viel Engagement.

Im Bereich der sozialen Betreuung konnte nachgewiesen werden, dass den Bewohnenden vielseitige und abwechslungsreiche Angebote unterbreitet werden. Es finden gruppen-, einzel- und gemeinorientierte Aktivitäten statt, welche entsprechend auf die Bewohnenden ausgerichtet sind.

Ausgesprochene Empfehlungen durch die Heimaufsicht waren im Bereich der Wohnqualität, dass einzelne Wohngegenstände bereits starke Gebrauchsspuren aufweisen und ausgewechselt werden sollten, und, dass Funktionsräume aufgrund von Sicherheitsaspekten unzugänglich sein sollten.

**Landkreis Vorpommern-Rügen**  
Der Landrat



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

Angaben zur Einrichtung:  
Ansprechpartnerin/Ansprechpartner in der Einrichtung:  
Tag der Prüfung:  
Name des Prüfenden:

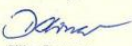
HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH, „Haus am Wald“, Lübecker Allee 44,  
Herr Drath 18437 Stralsund  
6. Juni 2024  
Frau Darmer

Qualitätsbereich	*	Anzahl erfüllter Kriterien	*	Kriterien erfüllt	Erfüllungsgrad
1. Allgemeine Angaben	6	Kriterien von	*6	Kriterien erfüllt	erfüllt
2. Aufbauorganisation Personal		Kriterium von		Kriterium erfüllt	trifft nicht zu
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. Verpflegung	7	Kriterien von	*7	Kriterien erfüllt	erfüllt
8. Soziale Betreuung	10	Kriterien von	10	Kriterien erfüllt	erfüllt
9. Freiheitsentziehende/Freiheitseinschränkende Maßnahmen	2	Kriterium von	*2	Kriterium 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 %		hellgrün
überwiegend erfüllt	89 % - 75 %		gelblich
teilweise erfüllt	74 % - 50 %		orange
nicht erfüllt	unter 50 %		rot
trifft nicht zu	t.n.z.		keine

Stralsund, 5. Juli 2024  
im Auftrag



Silke Darmer  
Sachbearbeiterin Heimaufsicht/Qualitätskontrolle

Abb. 9 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Haus am Wald" 06/2024



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: 21. und 22. August 2024  
Name des Prüfenden: Frau Darmer

Qualitätsbereich	* Anzahl erfüllter Kriterien	Erfüllungsgrad
1. Allgemeine Angaben	6 Kriterien von 6 Kriterien erfüllt	erfüllt
2. Aufbauorganisation Personal	Kriterium von 1 Kriterium erfüllt	trifft nicht zu
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	3 Kriterien von 3 Kriterien erfüllt	erfüllt
7. Verpflegung	7 Kriterien von 7 Kriterien erfüllt	erfüllt
8. Soziale Betreuung	11 Kriterien von 11 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 Kriterien 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 %	erfüllt
überwiegend erfüllt	89 % - 75 %	teilweise erfüllt
teilweise erfüllt	74 % - 50 %	orange
nicht erfüllt	unter 50 %	rot
trifft nicht zu	n.z.	keine

Stralsund, 2. September 2024  
im Auftrag

Silke Darmer  
Sachbearbeiterin Heimaufsicht/Qualitätskontrolle

Abb. 10 Prüfung Einrichtungsqualität §8 Pflegewohnheim "Dat Inselhus" 08/2024

### 4.3 TÜV

Im April 2024 erfolgte das erste Überwachungsaudit durch den TÜV Nord. Von der Unternehmensleitung und weiteren befragten Mitarbeitenden konnte nachgewiesen werden, 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. 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, Tätigkeiten nach der Lieferung etc. wurden auditert. Die Qualitätspolitik ist unverändert und hat weiterhin Bestand. Qualitätsziele sind definiert.

Die Qualitätsziele für 2024 wurden eingesehen, es konnte festgestellt werden, dass die zum Erreichen der Ziele erforderlichen Maßnahmen von der Geschäftsleitung nachvollziehbar gesteuert werden und die interne Kommunikation geregelt ist. Terminierte Mitarbeiterbesprechungen erfolgen, Nachweise hierfür wurden beispielhaft eingesehen.

Eine aussagekräftige mit Kennzahlen hinterlegte Managementbewertung wurde von der Geschäftsführung vorgestellt. Diese 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.

Festgestellt wurde des Weiteren, das interne Systemaudits geplant, durchgeführt und bewertet werden, nötige Korrekturmaßnahmen nachvollziehbar eingeleitet und die Wirksamkeit überprüft werden.

Die Prozessqualität wird kontinuierlich evaluiert und bei Bedarf optimiert, das Nichtkonformitätenmanagement 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.

## 5 Bewertung des Managements

### 5.1 Selbstbewertung

Im Zeitraum vom 20.01.- 22.01.2025 fand die jährliche Selbstbewertung für das Jahr 2024 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, Angemessenheit von Ressourcen und Umgang mit Chancen und Risiken.

Es wurde geprüft, ob Qualitätsziele erreicht 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.

<b>Ziel 1: Personalakquise und Personalentwicklung verbessern</b>	
<b>1.1</b>	Personalakquise Netzwerkarbeit/ Social media
	Konzept Personalakquise erstellen
	Anzeigenvorlagen für Akquise neuer Mitarbeitender erstellen
	Springerdienste bereichsübergreifend schon bei Einstellung berücksichtigen
<b>1.2</b>	Personalentwicklung
	Führungsleitlinien vor dem Hintergrund unserer Werte und Normen hinterfragen
	QPR ambulant
	Qualifikations- Fachkräftemix Telematik
<b>Ziel 2: Kundengewinnung und Auslastung besser steuern und organisieren</b>	
<b>2.1</b>	Netzwerkarbeit zur Akquise zukünftiger Bewohnender
<b>2.2</b>	Ergebnisse externer Prüfungen unterjährig bearbeiten
<b>Ziel 3: QM Steuerungselemente wirksamer gestalten</b>	
<b>3.1</b>	kleine Kennzahlenkarte entwickeln
<b>3.2</b>	Verfahrensanweisung Leitungsevaluation überarbeiten
<b>3.3</b>	Dienstleisterbewertung für Bereich Verwaltung erweitern

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

## **5.2 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.

## **5.3 Vermögenslage**

Die Eigenkapitalquote liegt bei 43,5% und die modifizierte Eigenkapitalquote (Eigenkapital plus Sonderposten) bei 94,5%. Zum Jahresende 2023 beliefen sich die liquiden Mittel auf 2.254.484,25 EUR. 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.

## **5.4 Ertragslage**

Ein höherer Betrag von Steuern, Abgaben und Versicherungen, als in den Vorjahren 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 dem LAGuS abgerechnet.

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.

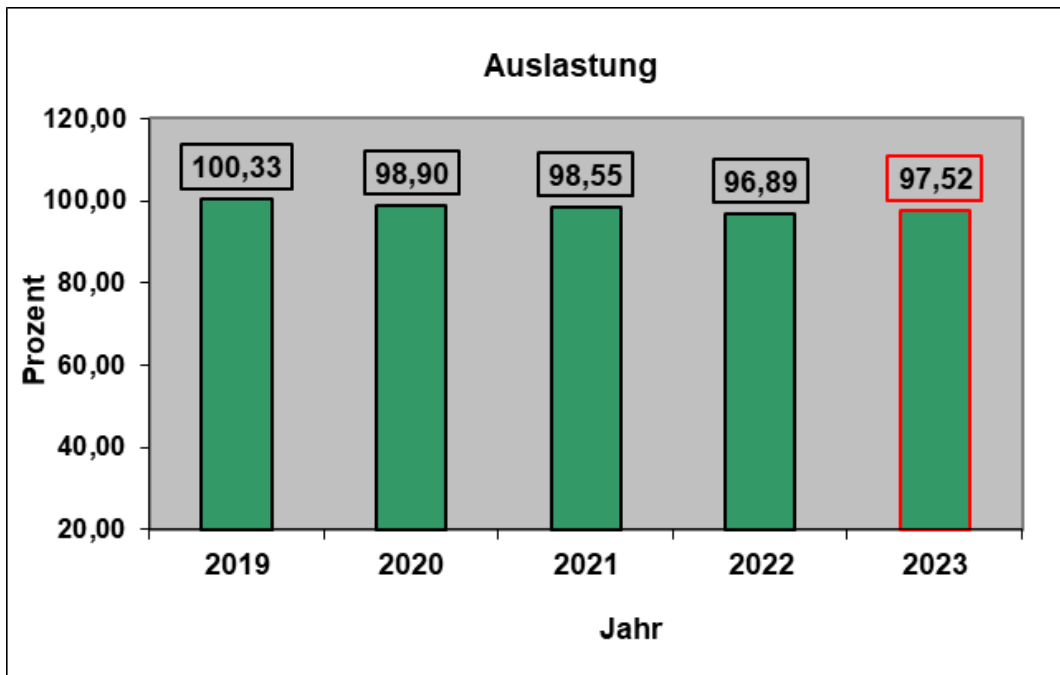


Abb. 11 Auslastung Stand 05/2024

In dem geschlossenen Wohnheim “Die alte Gärtnerei“ konnte auf Grund eines Brandschadens und einer sehr langen Sanierungsphase keine volle Belegung erzielt werden. Die Erstattungen durch die Betriebsunterbrechungsversicherung konnten erst in 2023 verbucht werden.

Im Jahr 2023 betrug die durchschnittliche Belegung 97,52 Prozent.

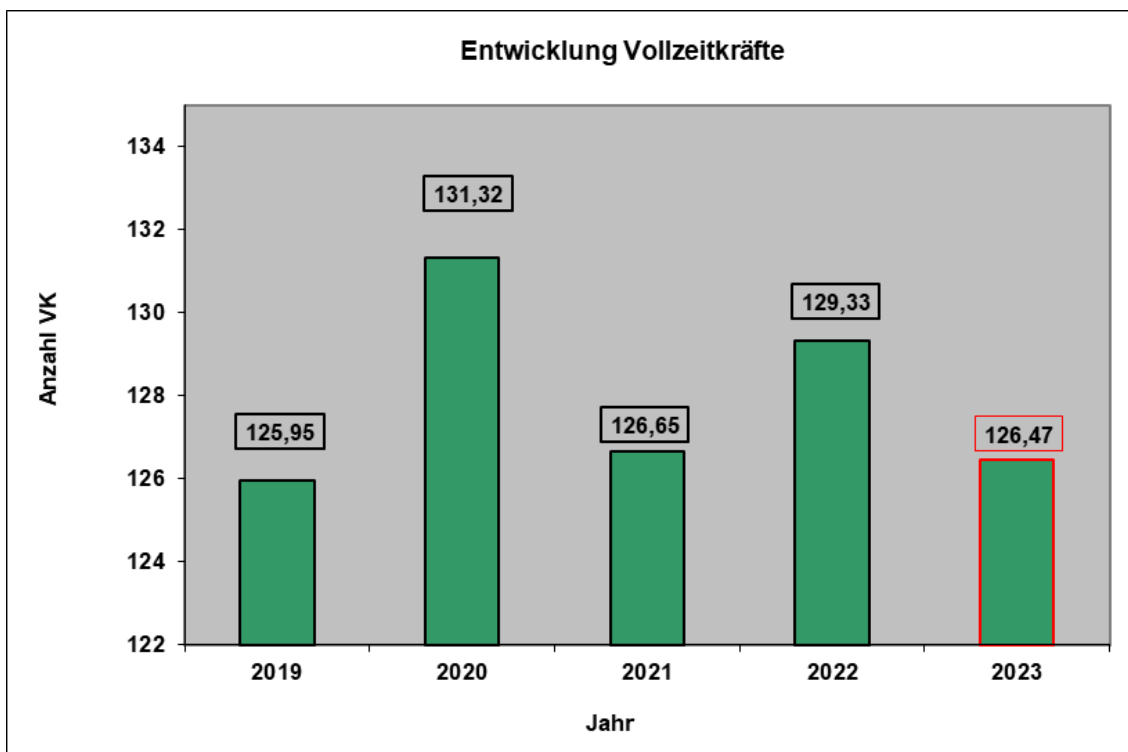


Abb. 12 Entwicklung Vollzeitkräfte Stand 05/2024

Insgesamt 126,47 VK waren im Geschäftsjahr 2023 bei der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH beschäftigt.

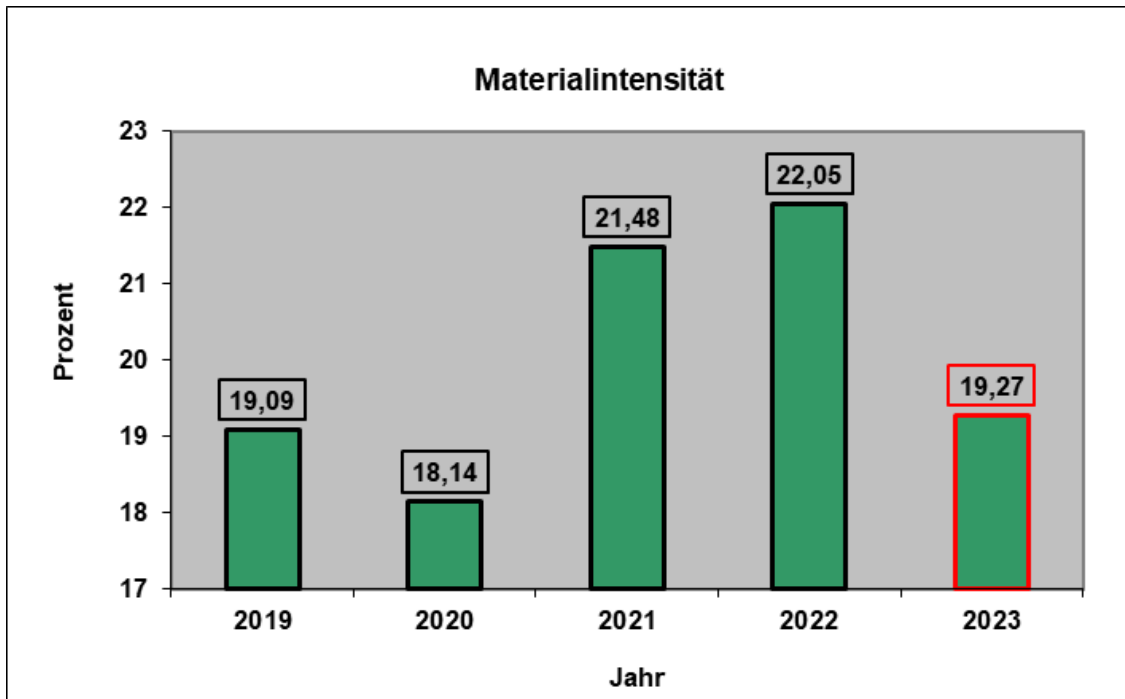


Abb. 13 Materialintensität Stand 05/2024

Der Bereich der Sachkosten ist im Wesentlichen in den letzten 5 Jahren relativ konstant geblieben. Durch notwendige Investitionen in die Werterhaltung der Immobilien sind die Instandhaltungskosten im Vergleich zum Vorjahr um 42.202 EUR auf 211.842 EUR gestiegen und insgesamt hoch geblieben. Sie haben somit das operative Ergebnis verringert. Es wird jedoch ein positives Gesamtergebnis erzielt.

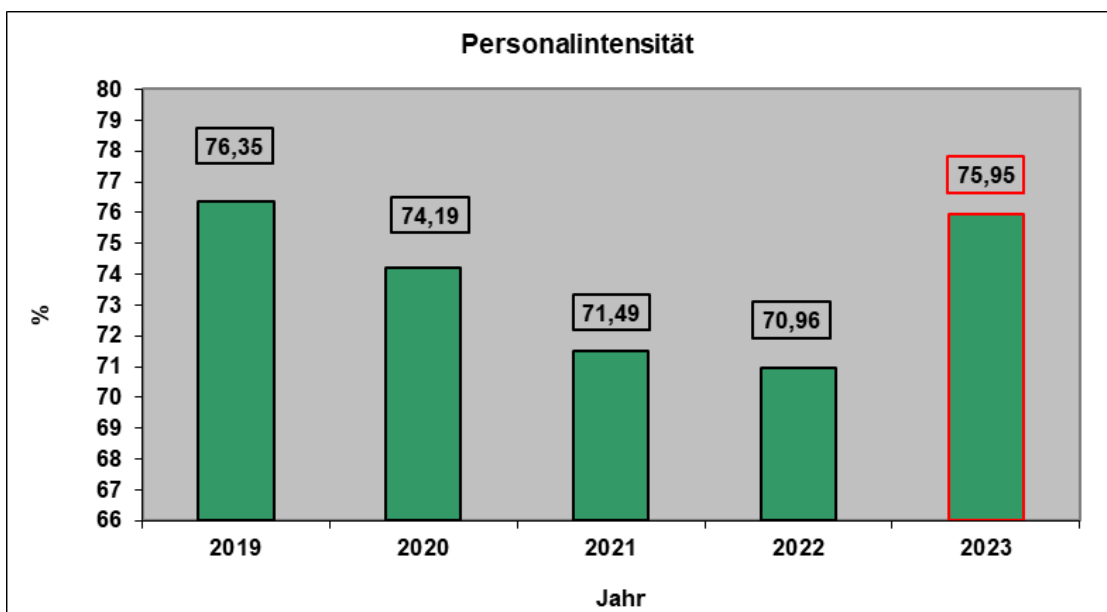


Abb. 14 Personalintensität Stand 05/2024

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. 2022 hat die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH das Tarifwerk des PATT eingeführt. Dies hat auch im Jahr 2023 teilweise zu starken Lohn- und Gehalterhöhungen und bei anderen Mitarbeitenden zu entsprechen hohen Besitzstandswahrungen geführt, da sich die Vergütungsstruktur und das Vergütungssystem verändert haben.

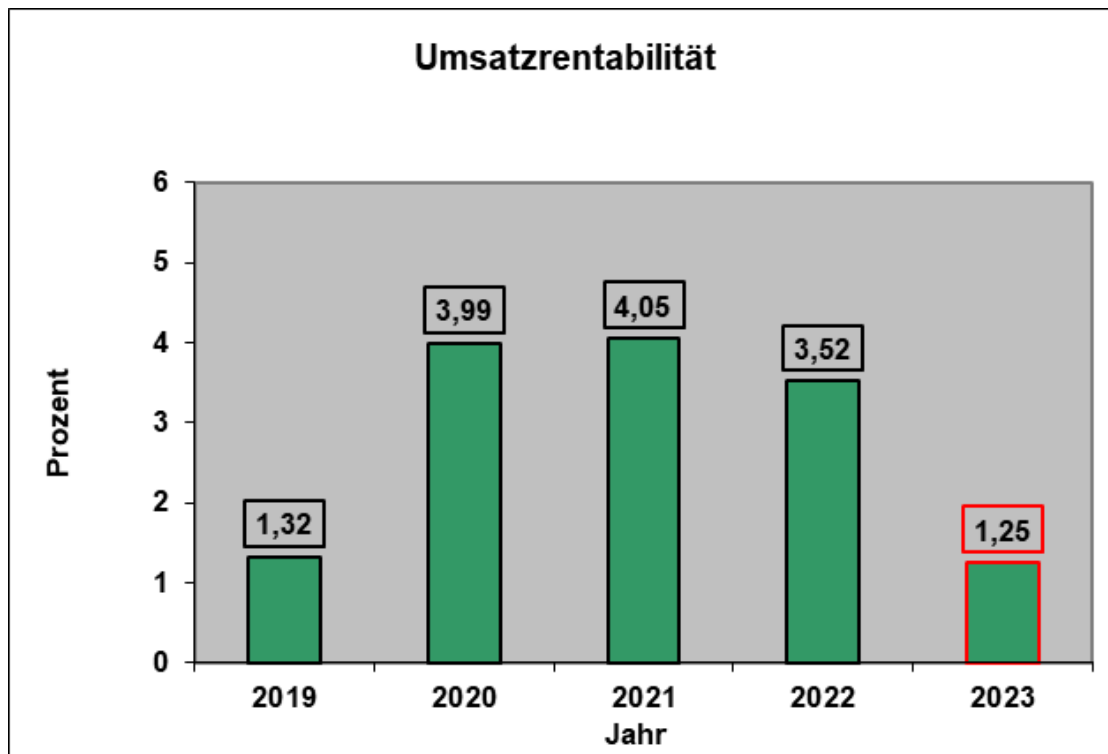


Abb. 15 Umsatzrentabilität Stand 05/2024

Als wesentlicher Erfolgsfaktor wird im Unternehmen die Umsatzrentabilität betrachtet. Die Umsatzrentabilität ist vorstehend auf der Basis des Bilanzgewinns dargestellt. Trotz höherer Materialintensität und Lohnerhöhungen konnte die Umsatzrentabilität 2023 stabil gehalten werden.

## 5.5 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 und um das Angebot des Servicewohnens erweitert.

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

dass die Landkreise eher budgetorientiert planen und nicht, wie vom Gesetzgeber vorgesehen, bedarfsorientiert.

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 2024 wurden die Kostensatzvereinbarungen teilweise wieder im Rahmen einer Übergangsregelung geschlossen.

Zur Realisierung von Investitionskostenforderungen in den Pflegekostensätzen und im Rahmen des Werte Erhalts der Immobilien, sowie im Zuge der Digitalisierung und Datensicherheit werden sich in den kommenden Jahren weiterhin hohe Kosten ergebniswirksam zeigen und könnten ggf. zu negativen Ergebnissen führen. 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.

## 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