



Qualitätsbericht der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH 2025



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	4
2	Öffentlichkeitsarbeit	5
2.1	Fotoausstellung „Vielfalt leben!“	6
2.2	Biographiearbeit für Auszubildende im Pflegewohnheim „Haus am Wald“	6
2.3	Vorstellung der Wohngemeinschaften der HESTIA	7
2.4	Open-Air-Aufführung Theater Phoebus	7
2.5	25 Jahre Pflegewohnheim „Dat Inselhus“	7
2.6	Teilnahme Sommerfest Helios Hanseklinikum	8
2.7	Country-Party im Pflegewohnheim „Haus am Wald“	8
2.8	Teilnahme Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“	8
2.9	Aktion „Weihnachten im Schuhkarton“	9
2.10	Weihnachtsaktionen in allen Bereichen der HESTIA	9
2.11	Herausgabe eines Hestia Kalenders	9
3	Ziele der Maßnahmenplanung	9
3.1	Personalakquise und Personalentwicklung verbessern	9
3.1.1	Personalakquise	10
3.1.2	Anbindung an die Telematik	10
3.1.3	Überarbeitung Kleines Mitarbeiterhandbuch	11
3.2	Kundengewinnung und Auslastung besser steuern und organisieren	11
3.2.1	Überarbeitung Flyer/ Internetseite	12
3.2.2	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	12
3.2.3	Besprechungswesen	12
3.3	QM-Steuerungselemente wirksamer gestalten	13
3.3.1	Upgrade auf MediFoxDAN	13
3.3.2	Kleine Kennzahlenkarte	14
4	Interne Qualitätsprüfungen	15
4.1	Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung 2025	15
4.2	Interne Audits 2025	16
4.3	Bewertung externer Dienstleistung	16
5	Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2025	18
5.1	Bereich Verwaltung	19
5.2	Pflegewohnheim „Dat Inselhus“	19
5.3	Pflegewohnheim „Haus am Wald“	21
5.4	Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“	22
5.5	Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“	23
5.6	Pflegedienst „HESTIA Pflegeservice“	23
5.7	Ambulante Wohnassistenz	24
6	Bewertungen durch externe Prüfinstanzen	26
6.1	Prüfung der Qualität durch den Medizinischen Dienst	26
6.2	Prüfung nach §8 Einrichtungenqualitätsgesetz (EQG M-V)	28
6.3	Überwachungsaudit 2025 durch TÜV Nord	29
7	Ergebnisse Selbstbewertung für das Jahr 2025	30
8	Geschäftsverlauf	33
8.1	Vermögenslage	34

8.2 Ertragslage	34
9 Risikobericht	37
Abkürzungsverzeichnis	38

Abb. 1 Vergleich der Lieferantenbewertung 2023 – 2025	18
Abb. 2 Punktesystem der Lieferantenbewertung	18
Abb. 3 externe Begehungen 2025	26
Abb. 4 Transparenzbericht 2025 Hestia Pflegeservice	28
Abb. 5 Auslastung Stand 05/2025	34
Abb. 6 Entwicklung Vollzeitkräfte Stand 05/2025	35
Abb. 7 Materialintensität 05/2025	35
Abb. 8 Personalintensität Stand 05/2025	36
Abb. 9 Umsatzrentabilität Stand 05/2025	36

1 Vorwort

Der Qualitätsbericht informiert über die Qualität der Pflege, Betreuung und organisatorischen Abläufe in der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH. Ziel ist es, Transparenz zu schaffen, die Wirksamkeit der Maßnahmen zu evaluieren und kontinuierliche Verbesserungen zu dokumentieren.

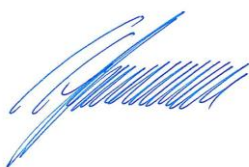
Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH wurde 1999 gegründet und ist eine gemeinnützige Einrichtung zur Pflege und Betreuung von geistig, psychisch und schwerstmehrfach behinderten Menschen sowie psychisch kranken Menschen in vollstationärer Versorgung, Wohngemeinschaften, ambulant betreutem Wohnen 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 2025 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 2025 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: 01.12.2025



Christian Offermann
Geschäftsführer

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

Verantwortlich für den Inhalt: Christian Offermann, Geschäftsführer

2 Öffentlichkeitsarbeit

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

Dies bildet eine gute Basis für Weiterempfehlungen, neue KlientInnen bzw. Bewohnende und Bewerbungen von Fachkräften.

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

Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit wie in den Vorjahren:

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

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

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 und 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 gemütlicher Nachmittag im Veranstaltungsraum des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ statt. Es gab Informationen zu den Aktionen und Veranstaltungen bzw. Festen, die im gesamten Jahr stattgefunden haben. Außerdem stellten sich die stellvertretenden Hausleitungen der jeweiligen Pflegewohnheime den Angehörigen vor. Als besonderes Highlight gab es für die Angehörigen und BetreuerInnen einen kleinen Einblick in die Fotoausstellung „Vielfalt leben!“, die in der Jakobikirche zu sehen sein wird. Es erfolgte ein reger Austausch unter den Teilnehmenden.

Wie bereits in den Jahren zuvor, fand im Mai dieses Jahres ein Sportfest für alle Bereiche der HESTIA statt. Die Bewohnenden konnten verschiedenste Disziplinen durchlaufen und am Ende eine Medaille gewinnen.

Eine besondere Veranstaltung ist immer wieder das große Sommerfest, welches ebenfalls für alle Bereiche der HESTIA auf dem Gelände des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ stattfindet. Hierbei werden die Angehörigen- und BetreuerInnen der Pflegewohnheime, der Wohngemeinschaften und des geschlossenen Wohnheims „Die Alte Gärtnerei“ dazu eingeladen. Außerdem wird dieser Termin ebenfalls in den sozialen Medien gestreut, um die breite Öffentlichkeit dazu einzuladen. Diese Veranstaltung gilt ebenso als Tag der offenen Tür, um die Angebote der HESTIA vorzustellen. An diesem Tag können Ergotherapie Produkte, die in den verschiedenen Bereichen der HESTIA gemeinsam mit Bewohnenden hergestellt wurden, erworben werden.

In diesem Jahr gab es eine Besonderheit. Bewohnende und KlientInnen der HESTIA konnten sich an einem Fotostand verkleiden und fotografieren lassen. Diese Fotos bildeten die Grundlage für den neuen „Hestia Kalender 2026“.

Eine Veranstaltung, die bereits in den Jahren zuvor öfter durchgeführt wurde, ist die Hestia Wiesn. Dies ist ein Fest, das an das Münchener Oktoberfest angelehnt ist und für die Bewohnenden und KlientInnen der gesamten HESTIA durchgeführt wird. Mit Brezeln, Schmalzstullen und Leberkäse im Brötchen wird zu Schlagermusik getanzt und gesungen.

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 konnten viele Feste, Feiern und Veranstaltungen in den unterschiedlichen Bereichen der HESTIA stattfinden.

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

2.1 Fotoausstellung „Vielfalt leben!“

In Zusammenarbeit mit der Stralsunder Fotografin Julia Bachor entstanden im vergangenen Berichtszeitraum in mehreren Fotoshootings gemeinsam mit den Bewohnenden und KlientInnen aus allen Bereichen der HESTIA Bilder aus den unterschiedlichen Lebenswelten.

Diese Bilder wurden im Rahmen einer Fotoausstellung mit dem Titel „Vielfalt leben!“ im Foyer des Gustav-Adolf-Saals in der Jakobikirche in Stralsund ausgestellt. Diese Ausstellung wird vom 23. Oktober 2025 bis zum 4. Februar 2026 dort zu sehen sein. Die dort veröffentlichten Fotos sind in den unterschiedlichen Kulissen Stralsunds und in Altefähr entstanden. Sie sollen die verschiedenen Facetten der Einzelnen aufzeigen und ihre Individualität, denn das symbolisiert Vielfalt.

Am 23. Oktober 2025 fand eine Ausstellungseröffnung, zu der die Führungskräfte der einzelnen Bereiche, Bewohnende und KlientInnen und KooperationspartnerInnen eingeladen wurden, statt. Eindrücke von der Ausstellungseröffnung wurden bei Facebook, Instagram und in der lokalen Presse veröffentlicht.

2.2 Biographiearbeit für Auszubildende im Pflegewohnheim „Haus am Wald“

Im Januar fand ein Thementag für einige Schüler und Schülerinnen des 2. Lehrjahres in der Ausbildung zum Pflegefachmann/-fachfrau des Regionalen Bildungszentrums aus Ribnitz-Damgarten zum Thema Biographiearbeit statt. Im Rahmen eines Thementages sollten die SchülerInnen bei einem Besuch des Pflegewohnheims „Haus am Wald“ ihre Deutschkenntnisse erweitern. Begleitet wurden sie von der Schulleiterin und einer Lehrerin. Von Seiten der HESTIA wurde dieser Tag durch unsere PraxisanleiterInnen aus beiden Pflegewohnheimen unterstützt und begleitet. Bei einem regen Austausch mit den Bewohnenden konnten sich alle Beteiligten

besser kennenlernen. Es wurden sowohl spannende als auch lustige Lebensgeschichten ausgetauscht und es herrschte eine angenehme Atmosphäre.

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.

2.3 Vorstellung der Wohngemeinschaften der HESTIA

Um einen besonderen Fokus auf den Bereich der Wohngemeinschaften der HESTIA zu lenken, wurde im März dieses Jahres ein ausführlicher Bericht über diese Besondere Wohnform erstellt. Dieser wurde sowohl in der lokalen Presse als auch in den sozialen Netzwerken und in dem Hestia Journal veröffentlicht.

In den Wohngemeinschaften werden insgesamt 30 Menschen mit Beeinträchtigungen in zwei Standorten in Stralsund betreut. Die Mitarbeitenden bewerkstelligen gemeinsam mit den Bewohnenden das normale Leben. Es geht ganz oft um Alltagsdinge, wie Einkaufen, das Zubereiten von Mahlzeiten, Freizeitbeschäftigung und das Begleiten zu Ärzten und Behörden.

Bei dieser öffentlichkeitswirksamen Aktion soll es, um das Werben von potenziellen neuen Mitarbeitenden, gehen. Das Interesse, in diesem Bereich zu arbeiten, soll in den Fokus gerückt werden.

2.4 Open-Air-Aufführung Theater Phoebus

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

Diese Veranstaltung wurde für die Bewohnenden der Pflegewohnheime, der Wohngemeinschaften und des Wohnheims „Die Alte Gärtnerei“ 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 und in dem Hestia Journal veröffentlicht.

2.5 25 Jahre Pflegewohnheim „Dat Inselhus“

Anlässlich des 25jährigen Jubiläums des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ wurde im August ein Fest zusammen mit den Bewohnenden und Mitarbeitenden gefeiert. Zu dieser Feier wurden ebenfalls die Leitungen der anderen Bereiche der HESTIA und ehemalige Mitarbeitende des Pflegewohnheims „Dat Inselhus“ eingeladen.

Die geleistete Arbeit wurde mit einem großartigen Festprogramm gewürdigt. Als ein besonderes Highlight gab es für die Bewohnenden und Mitarbeitenden Spanferkelkeule, Krustenbraten und Pizza zu essen. Außerdem wurde ein Eiswagen mit leckerem Kugel Eis vom Eiseck Damitz ausgeliehen.

In Vorbereitung auf dieses Fest konnten Bewohnende persönliche Wünsche formulieren. Diese wurden am Tag des Festes an einen neuen Baum, der im Garten des Inselhus gepflanzt wurde, aufgehängt. Zur musikalischen Unterhaltung wurde der Schlagerkönig engagiert.

Der Tag diente der Wertschätzung der Mitarbeitenden für ihre geleistete Arbeit in den letzten Jahrzehnten.

Dieses Ereignis wurde über die sozialen Netzwerke, das Hestia Journal und auf der Internetseite der Hestia veröffentlicht.

2.6 Teilnahme Sommerfest Helios Hansekllinikum

Mit einem Verkaufs- und Infostand präsentierte sich die HESTIA im Juni 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.

2.7 Country-Party im Pflegewohnheim „Haus am Wald“

Eine besondere Veranstaltung wurde im Juli dieses Jahres für die Bewohnenden des Pflegewohnheims „Haus am Wald“ veranstaltet. Unter dem Motto „Ab in den wilden Westen“ organisierten die Mitarbeitenden eine Country Party.

Dafür speziell angefertigte Deko begeisterte die Bewohnenden. So konnten sie zum Beispiel Pappbecher mit Wasserpistolen umschießen oder wie Cowboys in einer „Hobby-Horsing“-Ecke mit den Holz- und Schwimnudelpferden sich austoben. Außerdem gab es einen Bastelstand. An dem die Bewohnenden Hufeisen-Mobiles anfertigen konnten.

Bei musikalischer Unterhaltung mit Countrymusik gab es für die Bewohnenden Hotdogs, Pommes und Nuggets zu essen.

Diese individuell gestaltete Veranstaltung wurde auf den sozialen Netzwerken veröffentlicht und zeigt, wie facettenreich die Freizeitgestaltung für Bewohnende der HESTIA sein kann und trägt somit zur Verbesserung des Images der HESTIA bei.

2.8 Teilnahme Berufsinformationsmesse „BERUFE LIVE“

Im Juli 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 verteilt werden. Hierbei wird speziell auf die Möglichkeit, ein Praktikum in eines der Pflegewohnheime zu absolvieren, aufmerksam gemacht.

Diese Veranstaltung gibt die Möglichkeit besonders die jungen Menschen, aber auch Schulen über die Angebote der HESTIA zu informieren und die Präsenz der Firma in der Öffentlichkeit zu fördern.

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

2.9 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 Geschenkkaktion vorbereitet. Somit können dann Kartons mit schönen Spielsachen, Süßigkeiten und Schulsachen bestückt werden. Diese erhalten dann bedürftige Kinder in über 150 Ländern.

2.10 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. ein Weihnachtsmarkt mit verschiedenen Ständen auf dem Gelände des Pflegewohnheims statt. Hierzu wurden die Angehörigen eingeladen. Außerdem veranstalteten die Mitarbeitenden zusammen mit den Auszubildenden des „Haus am Wald“ ein Kasperletheater für die Bewohnenden. Es wurde das Märchen „Frau Holle“ aufgeführt.

Im „Dat Inselhus“ hingegen wurde ein weihnachtlicher Nachmittag mit einer Theateraufführung veranstaltet. Hierfür wurde das Schauspielduo Theater Phoebus mit dem Theaterstück „Hänsel und Gretel und die wilde Knusperhexe“ engagiert.

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, aufgrund einer Spende, jedes Jahr möglich.

2.11 Herausgabe eines Hestia Kalenders

Wie bereits im vergangenen Berichtszeitraum wurde mit Bildern von Bewohnenden aus den einzelnen Bereichen der HESTIA ein Kalender für das Jahr 2026 erstellt. Wie bereits vorab erwähnt, gab es auf dem Sommerfest der HESTIA die Möglichkeit an einem Fotostand sich zu verkleiden und fotografieren zu lassen. Unter dem Motto „Mut zur Veränderung“ konnten Bewohnenden und KlientInnen aus allen Bereichen der HESTIA sich mit den verschiedensten Accessoires verkleiden.

Die fertigen Kalender gingen in die einzelnen Bereiche der HESTIA und können dort aufgehängt werden. So können diese auch von Gästen und Besuchenden gesehen werden. Außerdem erhielten unsere KooperationspartnerInnen verbunden mit herzlichen Wünschen zu Weihnachten und einem Dankeschön für die gute Zusammenarbeit einen Hestia Kalender. Diese Aktion vertieft die Kooperation und zeigt die Lebenswelten der Bewohnenden und KlientInnen der HESTIA.

3 Ziele der Maßnahmenplanung

3.1 Personalakquise und Personalentwicklung verbessern

Ziel der Maßnahmenplanung ist es, die Personalakquise sowie die Personalentwicklung nachhaltig zu stärken. Durch gezielte Maßnahmen sollen qualifizierte Fachkräfte gewonnen, bestehende Mitarbeitende langfristig gebunden und individuelle Entwicklungs- und Karriereperspektiven gefördert werden. Dabei stehen transparente Entwicklungswege, bedarfsgerechte Fort- und Weiterbildungsangebote sowie eine wertschätzende Feedback- und

Kommunikationskultur im Mittelpunkt. Die Maßnahmen zielen darauf ab, die Attraktivität des Arbeitgebers zu erhöhen, die Mitarbeitermotivation zu steigern und die Qualität der Versorgung langfristig sicherzustellen.

3.1.1 Personalakquise

Im Rahmen des Personalmanagements, insbesondere im Hinblick auf das Auslaufen der Verträge mit Fresh Talent und die Sicherstellung der Mitarbeitergewinnung, wurden verschiedene Möglichkeiten der Personalakquise geprüft.

Im Jahr 2025 nutzten wir erstmals das Bewerberportal in Medifox zur Dokumentation und stellten fest, dass darüber Stellenanzeigen erstellt und im Internet veröffentlicht werden können. Interessent:innen haben die Möglichkeit, sich direkt online auf ausgeschriebene Stellen zu bewerben und Dokumente wie Lebensläufe oder Bewerbungsfotos hochzuladen.

Voraussetzung für die vollumfängliche Nutzung des Portals ist die Anbindung an Medifox Connect. Daher haben wir beschlossen, diese Modulerweiterung über Medifox durchführen zu lassen. Das entsprechende Update wird im Januar 2026 eingespielt, sodass wir voraussichtlich ab März 2026 mit der Akquise neuer Mitarbeitender beginnen können.

3.1.2 Anbindung an die Telematik

Die Aufgabe im Jahr 2025 bestand in der vollständigen Implementierung der Telematikinfrastruktur (TI) in den Einrichtungen Dat Inselhus, Haus am Wald und dem Hestia Pflegeservice. Dies umfasste die Freischaltung aller erforderlichen Karten, die Bereitstellung der notwendigen TI-Hardware, die Installation der Konnektoren sowie die gesetzeskonforme Anbindung an die Telematikinfrastruktur.

Das Projekt erstreckt sich über den Zeitraum Januar bis Dezember 2025. Wesentliche Vorbereitungen wie die Beschaffung und Freischaltung der Heilberufsausweise (HBA) und Institutionskarten (SMC-B) wurden im 1. Halbjahr erfolgreich abgeschlossen.

Die Umsetzung stockte jedoch mehrfach aufgrund nicht nachvollziehbarer Verzögerungen und fehlender Rückmeldungen seitens Medifox. Erst nach einer offiziellen Beschwerde der Geschäftsführung wurde die Installation der TI durch die Telekom für den 17.12.2025 terminiert.

Im Projektverlauf konnten mehrere wesentliche Meilensteine erreicht werden. Die Heilberufsausweise (HBA) für den stationären und ambulanten Bereich liegen vor und sind zur Freischaltung vorbereitet. Die SMC-B-Karten für den Hestia Pflegeservice, Dat Inselhus sowie Haus am Wald wurden vollständig freigeschaltet. Darüber hinaus wurde die Treiberinstallation für die Kartenlesegeräte durchgeführt und die erforderlichen Firewall-Freigaben bei Gecko beauftragt. Die notwendigen Hardwarebestellungen bei Medifox wurden ausgelöst und die Auslieferungen sind erfolgt. Zudem wurde eine strukturierte Projektkommunikation sowie eine vollständige interne Dokumentation etabliert. Das geplante Upgrade auf MedifoxDAN wurde in der Projektplanung berücksichtigt und die entsprechenden Anforderungen wurden abgestimmt.

Offene Punkte / Herausforderungen

Im Projektverlauf kam es zu mehreren Herausforderungen. Insbesondere traten wiederholt Kommunikationsstörungen seitens Medifox auf, da Rückmeldungen zu Installation, Hardwarebereitstellung und Projektstatus teilweise über mehrere Monate ausblieben. Zudem verzögerte sich die Bereitstellung der erforderlichen TI-Hardware, obwohl die notwendigen Karten bereits freigeschaltet waren. Ein weiterer erschwerender Faktor war die Abhängigkeit von externen IT-Dienstleistern: Die Firewall- und Netzwerkkonfiguration erfolgte durch Gecko, während die TI-Installation durch die Telekom durchgeführt wurde, was zu erhöhtem Koordinations- und Abstimmungsaufwand führte. Infolge dieser Umstände konnte der ursprünglich geplante vollständige Betrieb der Telematikinfrastruktur im Jahr 2025 nicht in allen Einrichtungen umgesetzt werden und ist für den Januar 2026 geplant.

3.1.3 Überarbeitung Kleines Mitarbeiterhandbuch

Zu Beginn wurden die grundlegenden Fragen zur Überarbeitung des Mitarbeiterhandbuchs definiert. Dazu gehörte die Klärung der Gestaltung, einschließlich Layout, Umfang und Struktur. Außerdem musste festgelegt werden, ob das Handbuch künftig in Papierform, digital oder in einer kombinierten Variante bereitgestellt werden soll. Zusätzlich sollten die Inhalte an die aktuellen Gegebenheiten angepasst werden. Bis zur Fertigstellung der neuen Version wurde die Ausgabe der bisherigen Mitarbeiterhandbücher vorerst gestoppt.

Zeitlicher Ablauf und Maßnahmen

Im April 2025 wurde das Mitarbeiterhandbuch in Word abgelegt und die Überarbeitung vorbereitet. Dies umfasste eine Prüfung der bestehenden Struktur sowie die Sammlung des erforderlichen Aktualisierungsbedarfs.

Im August 2025 wurde das Mitarbeiterhandbuch vollständig überarbeitet. Anschließend wurde entschieden, den Druck über die Verwaltung im gewünschten Broschüren Format und auf hochwertigem Papier vorzunehmen, um eine professionelle Anmutung zu gewährleisten. Neue Mitarbeitende erhalten künftig jeweils ein gedrucktes Exemplar.

Die digitale Version wurde zudem im Einrichtungshandbuch hinterlegt und ist dort jederzeit abrufbar.

3.2 Kundengewinnung und Auslastung besser steuern und organisieren

Der Maßnahmenplan zur Kundengewinnung und zur besseren Steuerung der Auslastung verfolgt das Ziel, neue Bewohner zu gewinnen, freie Plätze effizient zu besetzen und die Auslastung strategisch zu planen.

Netzwerkarbeit und direkte Akquise spielen eine zentrale Rolle. Dazu gehören regelmäßige Kontakte zu Krankenhäusern, Arztpraxen, Sozialdiensten und Pflegeberatungen sowie Kooperationen mit Seniorenvereinen und Organisationen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Potenzielle Kooperationspartner werden durch persönliche Besuche, Telefonate oder Meetings angesprochen, zusätzlich wird die Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und lokalen Messen geplant.

Ein wichtiger Baustein ist das Informationsmaterial. Broschüren, Flyer und E-Mail-Vorlagen wurden erstellt, um freie Plätze bekannt zu machen und werden auf der Website eingesetzt. Inhalte werden regelmäßig aktualisiert, um aktuelle Kapazitäten und Angebote abzubilden.

3.2.1 Überarbeitung Flyer/ Internetseite

Die digitale Präsenz wird kontinuierlich gepflegt. Die Website relevante Informationen über die Einrichtung. Social-Media-Kanäle werden genutzt, um Sichtbarkeit zu erhöhen, und regelmäßige Newsletter informieren Partner und Interessenten über aktuelle Entwicklungen. Im Rahmen der Besprechung zur Öffentlichkeitsarbeit wurde zunächst die Internetseite gesichtet. Dabei wurde festgestellt, dass einzelne Anzeigen nicht ordnungsgemäß funktionieren und verschiedene Inhalte inhaltlich überarbeitet sowie aktualisiert werden müssen. Die erforderlichen Änderungen wurden von Frau Stahnke aufgenommen und zur weiteren Umsetzung an die Agentur 2 D weitergeleitet.

Darüber hinaus wurde die Überarbeitung der Flyer für die Alte Gärtnerei / den Pflegedienst sowie für die Ausbildung in der Generalistik beschlossen. Zukünftig soll auch die Ausbildung zur Pflegehelferin bzw. zum Pflegehelfer in den Flyern integriert werden. Als weitere Maßnahme wurde die Idee diskutiert, die Flyer künftig selbst zu drucken, um bei inhaltlichen Änderungen – beispielsweise beim Ausbildungsbeginn oder bei Gehaltsangaben – flexibler reagieren zu können.

Zur Steuerung der Auslastung werden alle freien und belegten Plätze digital erfasst. Für die Wohnbereiche können über Medifox Interessenten aufgenommen und Wartelisten eingerichtet werden. Belegungen werden frühzeitig geplant, und Interessenten können bei freiwerdenden Plätzen benachrichtigt werden.

Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit tragen dazu bei, Interessenten die Einrichtung persönlich näherzubringen. Dazu gehören Tage der offenen Tür, verschiedene Feste, Besichtigungstermine sowie Informationsveranstaltungen für Angehörige. Zusätzlich nahmen wir regelmäßig an regionalen Messen teil.

3.2.2 Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Kundenbindung und Empfehlungen sind ein weiterer wichtiger Baustein. Zufriedene Bewohner und Angehörige werden aktiv einbezogen, beispielsweise über Pflegevisiten, Kundenbefragungen und Angehörigen und Betreuerabende. Regelmäßige Feedbackrunden liefern Hinweise zur Verbesserung der Angebote, und persönliche Ansprechpartner stehen für Interessenten bereit.

3.2.3 Besprechungswesen

Während der jährlichen Selbstbewertung erfolgt ein Monitoring und eine Analyse der Maßnahmen. Dabei wird ausgewertet, welche Kanäle die meisten Anfragen bringen und wie die Auslastung in den einzelnen Wohnbereichen ist. Auf Basis dieser Auswertungen werden Optimierungen in den Angeboten, der Werbung und der Netzwerkarbeit abgeleitet, um die Kundengewinnung und die Auslastung dauerhaft zu verbessern.

3.3 QM-Steuerungselemente wirksamer gestalten

Ziel ist es, die bestehenden Steuerungs- und Kontrollinstrumente des Qualitätsmanagements (QM) weiterzuentwickeln und deren Wirksamkeit zu erhöhen. Hierzu sollen Prozesse, Verantwortlichkeiten und Kommunikationswege klar definiert und regelmäßig überprüft werden. Durch eine konsequentere Nutzung von Kennzahlen, Auswertungen und internen Audits sollen Schwachstellen frühzeitig erkannt und gezielte Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden. Darüber hinaus ist sicherzustellen, dass QM-relevante Informationen transparent kommuniziert und Mitarbeitende aktiv in Qualitätsentwicklungsprozesse eingebunden werden, um eine nachhaltige Verbesserung der Versorgungs- und Arbeitsqualität zu erreichen.

3.3.1 Upgrade auf MediFoxDAN

Im Oktober 2025 entschieden wir uns für ein Upgrade unseres Dokumentationssystems Medifox. Auslöser für dieses Projekt war der Wunsch, die Mitarbeiterakquise über Medifox zu gestalten und das Modul Connect freizuschalten, das völlig neue Möglichkeiten der digitalen Interaktion mit Mitarbeitenden, Ärzt/Innen, Apotheken sowie den Angehörigen der Bewohnenden und Klient:innen eröffnet.

Im Gespräch mit den Kundendienstmitarbeitenden von Medifox DAN wurde uns das zukunftsweisende Online-Portal Medifox DAN vorgestellt, und die Upgrade-Möglichkeiten wurden detailliert erläutert. Dieses Portal schafft ein weitreichendes Netzwerk für den sicheren Informations- und Datenaustausch zwischen allen an der Pflege beteiligten Akteuren. Es vereint die Vorteile von Medifox Stationär und DAN und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Medifox Stationär wird innerhalb der nächsten 10 Jahre auslaufen und nicht weiterentwickelt.

Angestrebter Nutzen:

- Grundlage für perfekt organisierte Arbeitsabläufe und fachlich exakte Dokumentation aller pflegerelevanten Informationen
- Mobiles und flexibles Arbeiten, mobile Dokumentation
- Schnittstellenerweiterung über Medifox DAN Connect: Ärzt/Innen können von ihrer Praxis aus auf Gesundheitsdaten der Bewohnenden zugreifen, Fragen werden direkt über das Portal beantwortet, wodurch ein direkter Austausch zwischen Pflege und Ärzten entsteht
- Nutzung des Bewerberportals zur Akquise neuer Mitarbeitender
- Fort- und Weiterbildung über E-Learning-Angebote von Medifox DAN
- Intelligente Dienstplanung
- Smarte Zeiterfassung

Das Webportal bietet einen bequemen Online-Zugang per Smartphone, Tablet oder PC bzw. Mac. Die Informationen werden sicher und per verschlüsselter Datenübertragung direkt vom Server der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

Das Mitarbeiterportal in Medifox Connect erleichtert den Informationsaustausch erheblich: Mitarbeitende können die Dienstplanung jederzeit einsehen, Dienstplanwünsche einreichen und Dienste bearbeiten. Ebenso sind die Jahresurlaubsplanung und einzelne Urlaubsanträge elektronisch möglich. Im Portal können zudem Dokumente wie Informationsschreiben, Dienstanweisungen oder Verfahrensanweisungen eingesehen werden.

3.3.2 Kleine Kennzahlenkarte

Zur gezielten Steuerung und Transparenz im Qualitätsmanagement wurde die Einführung einer kleinen Kennzahlenkarte geplant. Diese Kennzahlenkarte dient als kompaktes Instrument, um zentrale Leistungs- und Qualitätsindikatoren auf einen Blick darzustellen und eine schnelle Reaktionsfähigkeit zu ermöglichen.

Zusammenfassung der Kennzahlen und Entwicklungen bei der Hestia GmbH

Die Hestia GmbH hat im Berichtszeitraum 2021–2025 eine stabile wirtschaftliche und personelle Entwicklung verzeichnet. Wesentliche Kennzahlen aus Dienstleistung, Personal, Wirtschaft und Kundenzufriedenheit zeigen insgesamt positive Ergebnisse.

Dienstleistungsqualität:

Regelmäßige Feedbackbögen von Mitarbeitenden und Klienten sowie Lieferantenbewertungen sichern die Qualität der Dienstleistungen. Lieferanten werden nach einem Punktesystem bewertet, um Qualität, Service, Termintreue und Flexibilität zu gewährleisten.

Personalkosten und Fortbildung:

Personalkosten stellen rund 80 % der Gesamtkosten dar. Löhne, Gehälter und Lohnnebenkosten stiegen von 2021 bis 2025 jährlich um etwa 11–12 %, unter anderem durch die Einführung des Tarifwerks PATT und die 38-Stunden-Woche. Fortbildungskosten pro Vollzeitkraft zeigen das kontinuierliche Engagement der Hestia GmbH in der Qualifizierung der Mitarbeitenden.

Wirtschaftskennzahlen:

Die Auslastung der Einrichtungen blieb insgesamt auf hohem Niveau, trotz einzelner Beeinträchtigungen (z. B. Brandschaden im Wohnheim „Die alte Gärtnerei“). Die Zahl der Vollzeitkräfte stieg, um Arbeitsbelastung zu verteilen und Betreuungsqualität zu sichern. Material- und Personalintensität verdeutlichen die Ressourcenverwendung, während die Umsatzrentabilität trotz steigender Kosten stabil gehalten werden konnte. Kosten für Wirtschafts- und Verwaltungsbedarf stiegen moderat um 13–15 %.

Mitarbeiterzufriedenheit:

Mitarbeitende bewerten Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, Transparenz und Kommunikation sowie die Weiterempfehlung der Hestia GmbH als Arbeitgeber überwiegend positiv. Maßnahmen zur Mitarbeiterrotation und Konfliktbewältigung tragen zusätzlich zur Stabilisierung des Teams bei.

Kundenzufriedenheit:

Die Mehrheit der Klienten und Bewohnenden ist mit der Qualität der Dienstleistungen sehr zufrieden. Hohe Weiterempfehlungsquoten bestätigen das Vertrauen in die Einrichtung und unterstreichen die Qualität der Betreuung.

Insgesamt zeigt die Hestia GmbH eine stabile wirtschaftliche Lage, engagiertes Personal und hohe Kundenzufriedenheit, die die Grundlage für eine nachhaltige Weiterentwicklung der Einrichtung bilden.

4 Interne Qualitätsprüfungen

4.1 Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung 2025

Mitarbeiterbindung und Zufriedenheit

- 83 % der Mitarbeitenden sind länger als 5 Jahre beschäftigt, 47 % länger als 10 Jahre.
- Die allgemeine Zufriedenheit liegt bei 80 % (Zuwachs 2 % im Vergleich zu 2023), die Unzufriedenheit sank um 6 %.
- 95 % der Mitarbeitenden würden die HESTIA als Arbeitgeber weiterempfehlen (Zuwachs 12 %).

Arbeitsatmosphäre und Zusammenarbeit

- 87 % der Mitarbeitenden bewerten die Arbeitsatmosphäre zwischen Kolleg/Innen als gut bis sehr gut.
- Freitextkommentare beziehen sich vor allem auf individuelle Situationen; systemische Probleme wurden nicht identifiziert.

Fort- und Weiterbildung

- 35 % der Mitarbeitenden bewerten das Angebot als sehr gut (+8 %), 41 % als gut (+8 %).
- Kontinuierliches Angebot in allen Bereichen.
- Zuwachs der positiven Bewertung von Fortbildung um 6 %.
- Wenige Angebote stehen in Verwaltung/Haustechnik und Hauswirtschaft zur Verfügung.
- Einzelne Rückmeldungen zeigen, dass auf individuelle Wünsche nur eingeschränkt eingegangen wurde, wenn kein betrieblicher Nutzen bestand.

Mitwirkung, Entwicklung und Führungsverhalten

- Wahrnehmung der Bereichsleitung überwiegend positiv.
 - Zuwachs bei der Möglichkeit, sich nach eigenen Vorstellungen einzubringen: +17 %.
- Feedback- und Mitarbeitergespräche sowie interne Stellenausschreibungen tragen zur Entwicklung der Mitarbeitenden bei.

Informationsfluss und Transparenz

Bisherige Maßnahmen zeigen Wirkung, müssen aber bei einzelnen Mitarbeitenden intensiver kommuniziert werden (z. B. Einsichtnahme in Protokolle, Themen aus Leitungsbesprechungen in Teamversammlungen).

Handlungsempfehlungen und Ausblick

1. **Supervision:** Ursachen der abnehmenden Zustimmung prüfen; Angebot ggf. anpassen oder stärker kommunizieren.
2. **Informationsfluss:** Regelmäßige Hinweise auf Protokolle und Themen aus Leitungsbesprechungen.
3. **Fortbildung:** Erweiterung der Angebote in Verwaltung/Haustechnik und Hauswirtschaft; stärkere Berücksichtigung individueller Wünsche.
4. **Dokumentation:** Optimierung der Nutzung von Medifox ambulant und der zeitnahen Leistungsdokumentation.
5. **Mitarbeiterentwicklung:** Weiterführung interner Stellenausschreibungen und jährlicher Feedbackgespräche zur Förderung von Mitwirkung und Entwicklung.

4.2 Interne Audits 2025

In diesem Jahr wurden in der Hestia Pflege und Heimeinrichtung GmbH interne Audits im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“, im „Hestia Pflegeservice“ und in der „Alten Gärtnerei“ durchgeführt. Im Rahmen der QM- und der Leitungsbesprechungen wurden Inhalte aus den Begehungen thematisiert.

Während der internen Audits wurde eine Beobachtung einzelner Prozesse, Gespräche und Interviews ausgewählter Mitarbeitender sowie die Sichtung von Unternehmensmaterial wie Prozessbeschreibungen und Dokumentationen vorgenommen. Im Fokus der Prüfung standen Verbesserungspotenziale aus vorangegangenen Begehungen in den jeweiligen Bereichen.

Pflegewohnheim „Dat Inselhus“

Im Mai 2025 wurde im Pflegewohnheim „Dat Inselhus“ ein Internes Audit durchgeführt. Verbesserungspotenziale aus vergangenen Begehungen konnten innerhalb des Bereiches weitestgehend in den Pflegealltag umgesetzt werden. Verbesserungspotenzial besteht weiterhin in der Planung der Vertretungsregelung und der Evaluation.

Pflegedienst „Hestia Pflegeservice“

Im Pflegedienst konnte im Rahmen der Begehung eine kontinuierliche Verbesserung festgestellt werden. Es finden regelmäßig Feedbackgespräche innerhalb des Teams statt, die Dokumentation wird fortlaufend reflektiert, um sicherzustellen, dass sowohl die gesetzlichen als auch internen Qualitätsstandards eingehalten werden. Zu Verbesserungsbedarfen kommt es hinsichtlich der Anwendung und fehlenden Weiterentwicklung des Dokumentationsprogrammes Medifox ambulant, auf das wir jedoch keinen Einfluss haben. Im Bereich der zeitnahen Dokumentation der Leistungserbringung besteht derzeit weiterhin Verbesserungspotenzial. Es besteht auch weiterhin nur eingeschränkt die Möglichkeit, Dienstkleidung hygienisch im Bereich zu lagern.

Besondere Wohnform „Die Alte Gärtnerei“

In der Alten Gärtnerei liegt der Schwerpunkt der Arbeit auf den Aushandlungsprozessen zwischen den Klient/Innen und den zuständigen Ämtern hinsichtlich der Fachleistungsstunden. Dabei zeigen sich unterschiedliche Entwicklungen, die häufig vom jeweiligen Sachbearbeiter und den jeweiligen Ämtern abhängig sind.

Beobachtet werden insbesondere:

- Ein teilweise hoher Aufwand für Aushandlungen und Abrechnungen
- Starkes Augenmerk auf die Kosten
- Rückläufige Bewilligungen der Fachleistungsstunden pro Fall
- Finanzielle und fachliche Hinterfragung bisher unbestrittener, notwendiger Leistungsbestandteile

4.3 Bewertung externer Dienstleistung

Jährlich führen die Pflegewohnheime „Dat Inselhus“ und „Haus am Wald“ sowie die besondere Wohnform „Die Alte Gärtnerei“ eine Bewertung der Dienstleistungen unserer externen Partner durch. Ziel ist es, die Qualität der gelieferten Leistungen zu prüfen und die Zusammenarbeit kontinuierlich zu verbessern.

Sanitätshaus Rehaform

Seit Jahren arbeiten wir eng mit dem Sanitätshaus Rehaform zusammen. Ziel ist es, unsere Bewohnenden optimal zu versorgen. Im Rahmen der Kooperation erhalten Mitarbeitende und Bewohnende eine individuelle Beratung und Anpassung zu benötigten Hilfsmitteln. Die Zusammenarbeit erfolgt zuverlässig, kompetent und bedürfnisorientiert.

Supermarkt Famila

Famila liefert eine breite Produktpalette. Im Rahmen der Selbstversorgung werden regelmäßig Grundnahrungsmittel bestellt. Die Lieferung erfolgt einmal wöchentlich zuverlässig.

Helios Catering

Die Mittagsversorgung wird durch das Helios Hanseklitorium bereitgestellt. Täglich stehen drei Menüs zur Auswahl, darunter ein vegetarisches Gericht. Im Sommer 2025 erfolgte eine Umstellung auf die Lieferung vorgefrorener Menüs. Durch den Wechsel des Sommer- und Winterplanes haben sich die Auswahlmöglichkeiten im Vergleich zuvor deutlich reduziert.

Textilpflege Elis

Die Lieferung und Aufbereitung der Flachwäsche wird zuverlässig, qualitätsgerecht und in einem abgestimmten Lieferzyklus durch die Elis Stralsund GmbH durchgeführt.

Bodden Apotheke

Um eine sichere und kontinuierliche Arzneimittelversorgung zu gewährleisten, bestehen Kooperationsvereinbarungen zwischen Apotheke und Pflegeeinrichtung. Die Belieferung mit Medikamenten erfolgte in den letzten Jahren durch die Kranichapotheke. Seit April 2025 kam es, aufgrund der Schließung der Kranichapotheke, zu einem Wechsel zur Boddenapotheke. Hiermit verbunden waren Umstellungen im Bereich der Logistik und Organisation. Einzelne Prozesse im Rahmen der reibungslosen Kommunikation, einschließlich des Rezeptflusses, müssen noch weiter optimiert werden. Die Nutzung der digitalen Tools sind aufgrund der bisher nicht stattgefundenen TI- Anbindung weiter eingeschränkt.

Bewertungsmethodik der Lieferanten

Zu den bewerteten Kriterien gehören:

- Qualität der gelieferten Produkte
- Kundenservice & Kommunikation
- Lieferzuverlässigkeit
- Preis- und Konditionenstruktur
- Flexibilität & Problemlösungsfähigkeit Umgang mit Reklamationen und Beschwerden von Betreuer/Innen und Bewohnenden

Die Bewertung erfolgt anhand eines gewichteten Punktesystems von 1 bis 5, wobei die einzelnen Kriterien miteinander verglichen werden. Anschließend wird eine Konsensbewertung durch die Leitungen der betreffenden Bereiche vorgenommen.

Betrachtet wird jeweils das laufende Kalenderjahr, wobei die Mitarbeitenden im Alltag aktiv zur Bewertung beitragen und ihre Erfahrungen einfließen lassen.

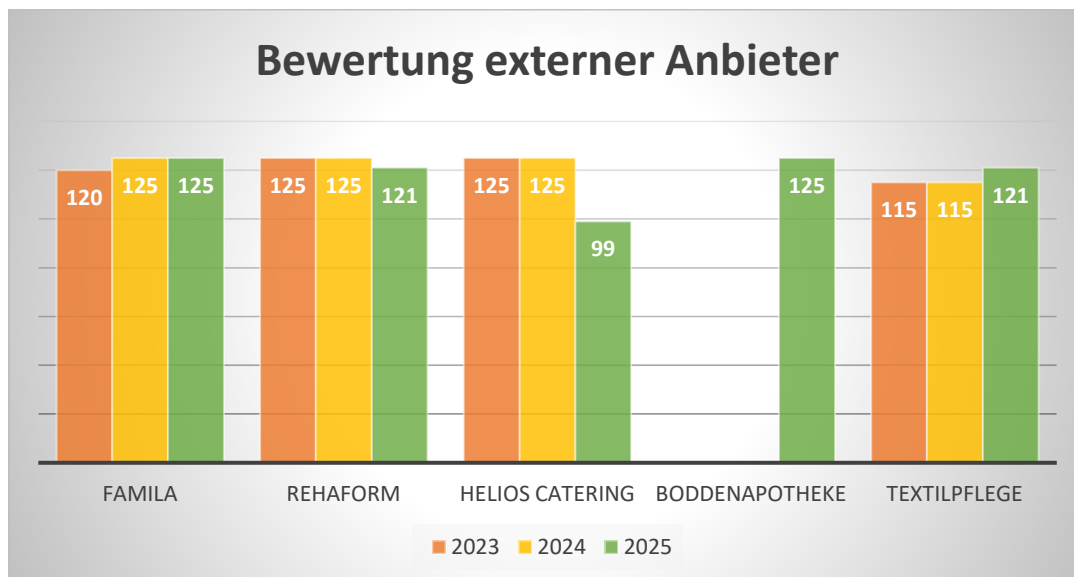


Abb. 1 Vergleich der Lieferantenbewertung 2023 – 2025

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

Abb. 2 Punktesystem der Lieferantenbewertung

5 Umsetzung von Bereichszielen im Jahr 2025

Die Leitungskräfte der HESTIA Pflege und Heimeinrichtung GmbH verfolgen klare Ziele und Visionen, um ihre Bereiche und Mitarbeitenden kontinuierlich weiterzuentwickeln. Zu Beginn jedes Jahres wird auf Leitungsebene eine umfassende und systematische Bewertung aller Unternehmensaktivitäten durchgeführt. Dabei werden die Wirksamkeit bisheriger Maßnahmen sowie die erzielten Ergebnisse berücksichtigt.

Im Rahmen dieser Selbstbewertung werden die Qualitätsziele und Prozesse der einzelnen Bereiche sowie der Gesamteinrichtung überprüft, bewertet und auf Grundlage der Ergebnisse neue Ziele für das laufende Jahr definiert.

Als Grundlage für die Ziel- und Maßnahmenplanung dienen unter anderem:

- der aktuelle Qualitätsbericht
- Ergebnisse der Prozessaudits
- Teamqualitätsarbeit
- Re-Zertifizierungsaudits
- Ergebnisse externer Prüfungen
- neue gesetzliche Anforderungen
- betriebswirtschaftliche Kennzahlen der HESTIA

Auf Basis der Gesamtplanung des Unternehmens werden anschließend bereichsspezifische Ziel- und Maßnahmenpläne erstellt. Diese Maßnahmenpläne werden im Jahresverlauf von den Leitungskräften begleitet, mit den Mitarbeitenden kommuniziert und regelmäßig auf ihre Zielerreichung überprüft.

5.1 Bereich Verwaltung

Sicherstellung der Übergabe und Fortführung der Buchhaltungsarbeiten 2025 / 2026

Im Bereich der Buchhaltung wird es im Jahr 2026 zum Renteneintritt einer Mitarbeiterin kommen. Das Bereichsziel ist die Sicherstellung des Wissenstransfers an Mitarbeitende, die diese Aufgaben künftig übernehmen werden. Dies gewährleistet nicht nur die Effizienz, sondern auch die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens.

Im laufenden Jahr wurden die Tätigkeiten und Prozesse dokumentiert, besprochen und systematisch an die nachfolgenden Mitarbeitenden übergeben. Innerhalb der Verwaltung erfolgten Arbeitsplatzwechsel, sodass Mitarbeitende mit ähnlichen Aufgaben gemeinsam im Büro effizient an Themen und Fragestellungen arbeiten konnten. Dadurch wurde ein umfassender Einblick in einzelne Prozessabläufe ermöglicht und eine sichere Einarbeitung gewährleistet.

Über das Jahr hinweg fanden regelmäßig Teambesprechungen mit Kolleg/Innen und Vorgesetzten statt, um Abläufe abzustimmen und weitere Bedarfe zu klären. Zudem erhielten die Mitarbeitenden im Rahmen ihrer neuen Aufgaben Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote, um ihr Kompetenzprofil zu erweitern und sich neues Wissen anzueignen.

Sicherstellung von Vertretungsarbeiten bei Abwesenheit in der stationären Abrechnung

Es wurde gemeinsam festgestellt, dass im Rahmen der stationären Abrechnung eine Vertretung für Krankheits- oder Urlaubsfälle im Verwaltungsbereich notwendig ist. Die Vertretungsmitarbeitenden benötigen dafür die entsprechenden Fachkompetenzen, Zugriffsrechte auf relevante Programme sowie ausreichend Arbeitszeit, um die zusätzlichen Aufgaben zuverlässig zu erfüllen.

Maximierung von Ordnung und Nutzbarkeit der Lager- und Werkstatträume

Für das Jahr 2025 war im Bereich Haustechnik vorgesehen, eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Lager- und Werkstatträume durchzuführen. Ziel war es, die Lagerkapazitäten und die Ordnung zu prüfen sowie das Inventar zu kategorisieren: behalten, reparieren oder entsorgen. Darüber hinaus sollte eine Zeitplanung erstellt werden, um die Umsetzung im Herbst 2025 zu beginnen.

Dieses Ziel konnte im Jahr 2025 nicht realisiert werden. Gründe hierfür waren insbesondere:

- das zunehmende unvorhersehbare Arbeitsvolumen im Bereich Haustechnik
- der Ausfall der Bereichsleitung in der Verwaltung, wodurch weitere Planungen und Abläufe nicht durchgeführt werden konnten

5.2 PflEGEwohNheim „Dat Inselhus“

Vorab

In diesem Jahr konnten wir unser 25jähriges Jubiläum feiern. Dazu haben wir eine Organisationsgruppe gegründet. Den Tag, den 1.08.2025, begingen wir mit vielen schönen Aktivitäten: Das Haus wurde schön dekoriert. Wir haben einen Baum auf dem Hof gepflanzt und die Bewohnenden haben im Vorfeld in der Ergotherapie ihre Wünsche auf „Wunschblätter“ geschrieben und diese dann an den Baum gehangen. Der Schlagerkönig kam zur musikalischen

Unterhaltung. Auch für das leibliche Wohl war gesorgt. So bekamen wir Eis vom Eis -Eck in Klein Damitz und Krustenbraten und Spanferkelkeule von der Landfleischerei Blohm. Außerdem gab es eine Jubiläumstorte und allerlei andere Kuchen als Gaumenfreude. Auch haben wir diverse andere Feste in diesem Jahr gefeiert, um den Alltag unserer Bewohnenden bunter und vielfältiger zu gestalten. So sind zum Beispiel das Sport- und das Sommerfest genannt, ebenso der Fasching und die HESTIA – Wies’n. Nicht zu vergessen sind auch andere Highlights, wie Theateraufführungen und Schlagerauftritte im Haus. Solche außerplanmäßigen Veranstaltungen sind ohne das Engagement und die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden nicht möglich. Dafür bedanke ich mich herzlich.

Qualitätspolitik kontinuierlich thematisieren und weiterentwickeln

Der Einsatz der stellvertretenden Hausleitung als internen Auditor wirkt sich positiv auf die Qualitätsentwicklung aus. Die bereichsübergreifende Betrachtung der Prozesse mit dem Fokus auf die Qualitätspolitik ist eine Bereicherung für alle Bereiche.

In diesem Jahr gab es aufgrund der hohen Qualität der geleisteten Arbeit im Vorjahr keine planmäßige Überprüfung durch den Medizinischen Dienst. Auch das Gesundheitsamt und die Heimaufsicht kamen nicht zur routinemäßigen Begehung.

Die Leitungsevaluation wurde im ersten Halbjahr durchgeführt und entsprechende Maßnahmen durch die Bezugsbegleiter umgesetzt. Hierbei war die Neuverteilung der Aufgaben zielführend (Pflegehilfskräfte bekamen Pflegefachkräfte als Paten an die Seite, sodass die Aufgaben gut verteilt werden konnten). Im zweiten Halbjahr haben wir die Evaluation nicht ganz geschafft, da aus personaltechnischen Gründen die Aufgaben anders priorisiert werden mussten. (Es gab mehrere Neueinstellungen, wo Probezeitgespräche geplant und durchgeführt werden mussten. Ebenso gab es im Rahmen Einarbeitung dieser Mitarbeitenden einen höheren zeitlichen Bedarf. Wegen Ausfall mehrerer Mitarbeitender, die länger krankgeschrieben waren, gab es Dienste, die kompensiert werden mussten, wodurch sich wiederum andere Termine verschoben bzw. ausfielen. Dies bezieht sich insbesondere auf Mitarbeitergespräche, die jetzt für Januar geplant sind.

Die Pflegevisiten und Fallbesprechungen wurden alle trotz Terminverschiebungen durchgeführt.

Teamentwicklung weiter fördern, Kommunikation weiter verbessern

Bezugnehmend auf das vergangene Jahr hat sich der Konflikt, der 2024 einen erheblichen Teil der Zeit- und Energieressourcen gebunden hat, zu großen Teilen entschärft. Die Situation konnte durch gezielte Maßnahmen im Bereich Kommunikation, Teamarbeit und Konfliktmanagement deutlich stabilisiert werden, sodass sich die Mitarbeitenden wieder stärker auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können. Der Prozess bedarf und bedurfte einer engen Begleitung sowie mehrerer Mitarbeitergespräche, teils auch unter Einbeziehung von Zielvereinbarungen, um die Entwicklung der Mitarbeitenden gezielt zu unterstützen und eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitssituation zu erzielen.

Im dritten Quartal 2025 wurde in der Einrichtung die Mitarbeiterrotation eingeführt. Ziel dieser Maßnahme ist es, dass die Mitarbeitenden die Bewohnenden der anderen Wohnbereiche besser kennenlernen und dadurch mehr Sicherheit und Routine im Umgang mit ihnen entwickeln. Gleichzeitig fördert die Rotation den fachlichen Austausch zwischen den Teams und unterstützt die Flexibilität bei der Personaleinsatzplanung. So soll eine höhere Flexibilität im Einsatz der Mitarbeitenden erreicht werden, um sicherzustellen, dass auch in hohen Ausfallzeiten der Mitarbeitenden die Dienste gut abgedeckt werden können.

Die Teambesprechungen werden von Mitarbeitenden als Möglichkeit genutzt, Feedback zu geben. Die Kommunikation erfolgt hier häufig sehr offen und direkt, und es wird nicht selten nötig, moderierend einzuwirken und den Fokus wieder auf Qualitätspolitik zu richten. Ich denke, wir sind hier auf einem guten Weg und arbeiten weiter in diese Richtung.

Silvana Käfer
Hausleiterin Dat Inselhus

5.3 Pflegewohnheim „Haus am Wald“

Bereichsziele 2025 Haus am Wald

Leitungsevaluation und Fehlervermeidung bei externen Prüfungen

Die Leitungsevaluation wurde angepasst und kontinuierlich durchgeführt, um Fehler und Abweichungen bei externen Prüfungen zu vermeiden.

Der Hausarzt und der Neurologe führen regelmäßig Visiten in der Einrichtung durch. Dabei werden Medikationsänderungen vorgenommen, die in Medifox im Maßnahmenplan hinterlegt und in der Durchführung sichtbar gemacht werden müssen. Ein Fehlerpotenzial besteht insbesondere dann, wenn mehrere Änderungen gleichzeitig anfallen und das Pflegepersonal parallel im Wohnbereich tätig ist, da nicht immer ein zweiter Mitarbeiter zur Unterstützung verfügbar ist.

Im vergangenen Jahr überprüfte die Hausleitung nach jeder Visite, ob alle Änderungen korrekt eingetragen wurden. Im ersten Quartal traten noch einzelne Fehler auf, die umgehend mit den Mitarbeitenden besprochen wurden. Im weiteren Verlauf des Jahres kam nur noch ein Fehler vor. Insgesamt wird großer Wert auf die korrekte Dokumentation der Medikamente gelegt, was sich positiv auf die Pflegequalität auswirkt.

Hilfeplanverfahren und Kostenträgerberichte

Die Kostenübernahme durch die Sozialämter erfolgte auch in diesem Jahr wieder pauschal, diese Regelung gilt bis Ende 2026 fort. Die Kostenträger verlangten erneut einen kleinen Entwicklungsbericht der Bewohner/Innen. Die künftige Entwicklung dieses Verfahrens lässt sich aktuell noch nicht abschätzen.

Aktualität der Maßnahmenpläne und der SIS

Im Haus am Wald wurden Pflegekräfte gezielt durch Pflegefachkräfte begleitet, um Maßnahmenpläne aktuell und inhaltlich korrekt zu gestalten sowie den sicheren Umgang mit SIS/Medifox zu fördern.

Zu Beginn des Jahres fand ein reger Austausch statt, die Begleitung der Pflegekräfte erfolgte regelmäßig. Im Laufe des Jahres waren jedoch Impulse durch die Hausleitung notwendig, um eine zeitnahe Anpassung der Maßnahmenpläne und der SIS bei Veränderungen sicherzustellen. Fallbesprechungen wurden teilweise nicht dokumentiert, obwohl die Versorgung der Bewohner/Innen kontinuierlich angepasst und sichergestellt wurde.

Zukünftig werden diese positiven Entwicklungen durch intensive Begleitung durch Hausleitung und stellvertretende Hausleitung weiter gesichert und in den Fallbesprechungen sichtbar dokumentiert.

Freizeitgestaltung und Feste

Auch in diesem Jahr wurden zahlreiche Feste und Aktivitäten für die Bewohner/Innen organisiert, darunter Grillfeste, das Honolulu-Fest, Sportfeste, Dampferfahrten, Theateraufführungen und Konzertbesuche. Viele engagierte Mitarbeitende investierten viel Zeit und Energie. Zudem konnten erneut Urlaubsfahrten angeboten werden.

Im Dezember findet ein Weihnachtsmarkt vor der Einrichtung statt. Ziel ist es, die Vorweihnachtszeit gemeinsam mit Bewohner/Innen, Mitarbeitenden und Angehörigen zu erleben. Ein herzliches Dankeschön gilt allen Mitarbeitenden und Hausmeistern für ihren großen Einsatz und die Unterstützung.

Einarbeitung der stellvertretenden Hausleitung

Die Einarbeitung der stellvertretenden Hausleitung wurde weiterhin gut umgesetzt und ist ein fortlaufender Prozess. Für das Jahr 2026 ist vorgesehen, dass bei zahlreichen externen Prüfungen Herr Kursawe aktiv in die Vorbereitung und Durchführung eingebunden wird.

Frank Drath
Hausleitung

5.4 Besondere Wohnform geschlossenes Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“

Auswertung der Bereichsziele für das geschlossene Wohnheim „Die Alte Gärtnerei“ im Rahmen der Selbstbewertung 2025

Hauptaugenmerk lag im Jahr 2025 darauf, die erforderliche Akzeptanz für die Wichtigkeit der Dokumentation von Leistungen zu schaffen, um den Anforderungen der Eingliederungshilfe gerecht zu werden. Dabei sollten MitarbeiterInnen lernen, Teilhabeleistungen sorgsamer, zielführender (entsprechend der ITP-Planung) zu identifizieren und zu dokumentieren, um diese entsprechend der Finanzierung über Fachleistungsstunden (FLS) abrechenbar darzustellen. In diesem Zusammenhang wurden drei MitarbeiterInnen im Rahmen einer Online-Schulung zum Thema „Methoden der qualifizierten Assistenz/Teilhabe“ geschult und weiterentwickelt. Längerfristig geht es um die Weitergabe der Schulungsinhalte an das Team bzgl. der Bedeutung der Erbringung qualifizierter Assistenzleistungen und deren Entfaltung von Wirksamkeit. Die Bezugspflegekräfte müssen Zielstellungen des ITP's im Rahmen der Hilfeplanung regelmäßig evaluieren und anpassen, hier erhalten sie Unterstützung durch den Sozialdienst, die Umsetzung im Bereich der Bezugspflegekräfte ist insgesamt noch nicht zufriedenstellend, so dass dieses Ziel im Jahr 2026 weiterverfolgt werden muss. Für das geschlossene Wohnheim konnten die erforderlichen Fachleistungsstunden im Sinne der Finanzierungsgrundlage individuell, personenzentriert nach Vorgaben des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) erreicht werden.

Ein weiteres wichtiges Ziel lag darin, die Führungsrichtlinien/-prinzipien und somit auch Leitlinien und Werte der HESTIA weiter zu etablieren. Es ging darum, eine offene Kommunikation weiterzuentwickeln und eine offene Streitkultur zu fördern. Bereits aus dem

Jahr 2024 ergab sich hierzu ein Anliegen, woraus das Fortbildungsangebot „Konfliktfreie Kommunikation“ entstand, welches von sechs Mitarbeitern der AG im April 2025 genutzt wurde. Die Installation eines regelmäßigen Supervisionsangebots konnte in diesem Jahr mit Herrn Roland Straube umgesetzt werden, es fanden drei Supervisionen statt. Im Laufe des Jahres musste leider festgestellt werden, dass sich erneut Konflikte im Team der AG bildeten, die aus unzureichender Kommunikation, unterschiedlichen Meinungen und Werten, Missverständnissen, fehlender Veränderungswille, Zuständigkeitskämpfen, Konkurrenzdenken, Gerüchtebildung entstanden und zu Leistungsabfall und geringerer Motivation führten sowie die Arbeitszufriedenheit erheblich in Mitleidenschaft zogen. Mit Durchführung einzelner MA-Gespräche, moderierten MA-Gesprächen und Unterstützung des Supervisors konnten Lösungsansätze für die Teamsituation erzielt werden.

Bei der Umstellung von der Kranich-Apotheke hin zur Versorgung über die Bodden- Apotheke mit Einführung des Medikamentenbestellsystems Medi Charge wurde das Team der AG begleitet. Im Verlauf zeigten sich kleine Startprobleme bzw. wiederkehrende Probleme, die mit Hilfe eines Mitarbeiters der Bodden-Apotheke, Herrn Rambow, im Rahmen der Teamversammlungen in der AG direkt an zwei Terminen besprochen und teilweise abgestellt werden konnten.

Teamfördernd wurden unsere Feierlichkeiten im Rahmen unseres 19. Geburtstages der Einrichtung sowie unsere interne Adventsfeier, v.a. aber auch das Mitarbeiterfest der HESTIA wahrgenommen.

Jana Wachtel, Hausleitung

5.5 Besondere Wohnform „Wohngemeinschaften“

5.6 Pflegedienst „HESTIA Pflegeservice“

Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben: Telematik und QPR ambulant 2025

Ziel war die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zur Telematik sowie die Vorbereitung der neuen Qualitätsprüfungsrichtlinien für den ambulanten Bereich.

Die Nutzung der Telematik ist ab Juli 2025 verpflichtend. Alle hierfür notwendigen organisatorischen und technischen Vorbereitungen wurden durch die Hestia getroffen. Der Heilberufsausweis sowie die Institutionskarte liegen vor und sind freigeschaltet. Das Kartenlesegerät wurde bestellt, der Konnektor ist bereits geliefert. Derzeit wird auf die Installation der Hardware gewartet, um den Betrieb aufnehmen zu können.

Parallel dazu erfolgte die strukturierte Einführung der QPR ambulant 2025. Ziel war es, Inhalte und Ablauf der neuen Qualitätsprüfung allen Mitarbeitenden bekannt zu machen und diese aktiv in den Umsetzungsprozess einzubinden. Hierzu wurden bestehende Abläufe, Formulare und Systemstrukturen überprüft und an die Anforderungen des neuen Prüfsystems angepasst. Ein

besonderer Fokus lag auf der systematischen Bedarfsermittlung, dem Abgleich der Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten, dem frühzeitigen Erkennen und der Beratung von Risiken sowie einer nachvollziehbaren und aussagekräftigen Dokumentation. Monatliche Prüftage werden durch die Bereichsleitung geplant und durchgeführt, die Leitungsevaluierung wird konsequent umgesetzt.

Am 24.01.2025 nahmen die Leitungskräfte an einem Webinar zur neuen QPR ambulant teil, in dem die neue Bewertungssystematik und das Prüfsystem vorgestellt wurden. Am 03.02.2025 fand ein gemeinsamer Termin mit der Qualitätsmanagementbeauftragten, der Pflegedienstleitung und der stellvertretenden Pflegedienstleitung statt, um die Voraussetzungen zur Umsetzung der QPR zu prüfen. Am 05.02.2025 folgte eine Teamversammlung mit der QMB, in der Ideen gesammelt und offene Fragen anhand eines Fallbeispiels geklärt wurden. Dabei wurden unter anderem die Häufigkeit und Zuständigkeit von Beratungen, der Umfang und die Praktikabilität der Formulare, der Bedarf an verbindlichen Beratungsrichtlinien sowie an Leitfäden als Nachschlagewerke thematisiert. Zudem wurden zeitliche Ressourcen kritisch betrachtet, die Wahrnehmung der QPR als reine Pflichtübung reflektiert und die Notwendigkeit einer inhaltlich aussagekräftigen Dokumentation jenseits von Ankreuzfeldern hervorgehoben. Auch die Prüfung abrechenbarer Leistungen, insbesondere im Rahmen von Erst- und Folgegesprächen, wurde in den Blick genommen.

Seit dem 25.02.2025 wurde bei allen Klientinnen und Klienten das Begutachtungsinstrument angewendet. Zu den durchgeführten Beratungen werden fortlaufend Beratungsnotizen hinterlegt und die Strukturierte Informationssammlung entsprechend angepasst.

Im Rahmen der QM-Tage am 17.03.2025 erfolgte eine Aktualisierung des Formulars zur Schmerzerfassung, insbesondere hinsichtlich der Darstellung mittels Handzeichen, der Dokumentation der Art der Schmerzmedikation sowie der Frequenz der Erhebung. Zudem wurde ein neues Beratungsformular vorgestellt und den Pflegefachkräften erläutert. Es wurden Leitfäden für die Beratung zu den Themen Sturz und Schmerz erarbeitet.

An den QM-Tagen wurden die Beratungsformulare für die Assessments vollständig in Medifox ambulant genutzt. In einem Probelauf wurden der Pflegebericht sowie die Erfassung der Vitalwerte ebenfalls in Medifox durchgeführt. Die Wundexpertinnen und -experten des HPS erhielten den Auftrag, einen Leitfaden zur Beratung bei chronischen Wunden zu erstellen. Parallel dazu wurde ein Leitfaden zur Beratung bei Demenz durch Pflegeassistenten und Demenzschwester erarbeitet. Ein weiterer Abstimmungstermin fand am 28.04.2025 statt.

Im Jahr 2025 erfolgte die Qualitätsprüfung nach dem gewohnten Prozedere, jedoch bereits mit Fokus auf die neuen Vorgaben. Dabei wurde ausdrücklich hervorgehoben, dass der Pflegedienst bestens auf die neue QPR vorbereitet ist. Die neue Qualitätsrichtlinie tritt zum 01.07.2026 in Kraft. Die diesjährige Prüfung wurde mit der Gesamtnote 1,0 bewertet.

5.7 Ambulante Wohnassistenz

Für das Jahr 2025 wurden im Bereich der ambulanten Wohnassistenz zunächst zwei zentrale Ziele, im 3. Quartal ein zusätzliches Ziel formuliert. Zum einen die Einführung und Nutzung des

Programms Medifox, zum zweiten die Etablierung regelmäßiger Freizeitangebote für Klientinnen und Klienten und zum dritten die Sicherstellung einer adäquaten Vertretungssituation durch den langfristigen krankheitsbedingten Ausfall von einer Mitarbeiterin.

Einführung und Nutzung von Medifox

Die Einführung und Nutzung des Programms Medifox stellte einen wesentlichen Schwerpunkt im Jahr 2025 dar. Hierzu wurde zunächst der Zugang für die Mitarbeitenden geschaffen.

Im weiteren Verlauf erfolgte das Einpflegen der Klientinnen und Klienten, einschließlich der Angaben zu Angehörigen, gerichtlich bestellten Betreuern und Kostenträgern, sowie die Pflege der Stammdaten. Medifox sollte perspektivisch auch zur Dienstplanung, zur Erstellung von Urlaubsanträgen sowie zur Abrechnung der Arbeitszeitkarten genutzt werden. Die Einführung in das Programm erfolgte über mehrere Termine, begleitet durch die Firma Gecko (Zugang) und insbesondere durch Frau Born und Frau Suhrow.

Medifox wurde im Verlauf des Jahres zunehmend genutzt, insbesondere für die Dienstplanung sowie für abrechnungsrelevante Themen (AZK). Die Erstellung von Urlaubsanträgen erfolgte über die Bereichsleitung. Insgesamt zeigte sich, dass das Programm zu einer besseren Struktur und Entlastung im organisatorischen Bereich des kleinen Teams beitrug.

Etablierung von Freizeitangeboten für Klientinnen und Klienten

Ein weiteres Ziel für das Jahr 2025 war die Etablierung regelmäßiger Freizeitangebote für Klientinnen und Klienten. Die Planung und Verantwortung hierfür lagen bei den Mitarbeitenden unter Berücksichtigung des zur Verfügung stehenden Budgets.

Bereits im vergangenen Jahr erklärten sich zwei Mitarbeitende bereit, diese Aufgabe zu übernehmen. Die geplanten Angebote wurden im Rahmen der Teamsitzung vorgestellt.

Im Laufe des Jahres fanden mehrere Aktivitäten statt, unter anderem eine Fahrt nach Polen, ein Grillnachmittag sowie ein Weihnachtskaffee. Die Angebote wurden von den Klientinnen und Klienten gut angenommen und trugen zur Förderung der sozialen Teilhabe sowie zur Stärkung der Beziehungsgestaltung bei.

Vertretungssituation bei langfristigen Krankheitsausfällen

Ein weiteres Ziel bestand darin, ab Ende August eine adäquate Vertretungssituation für eine langfristig erkrankte Mitarbeiterin sicherzustellen. Dabei lag der Fokus auf der Sicherstellung einer passenden Bezugsvertretung für die Klientinnen und Klienten sowie darauf, dass Mitarbeitende trotz zusätzlicher Vertretungsaufgaben geplanten Urlaub nehmen konnten.

Es zeigte sich, dass feste Ansprechpersonen dazu beitrugen, entstehende Defizite in der Betreuung abzufangen. Gleichzeitig wurden Risiken bei weiteren krankheitsbedingten Ausfällen deutlich, insbesondere im Hinblick auf die Sicherstellung der Betreuung sowie mögliche wirtschaftliche Auswirkungen. Die Aufgabenverteilung der Bereichsleitung wurde daher fortlaufend überprüft und angepasst, wobei der Fokus auf der Sicherstellung der Betreuungsqualität lag und organisatorische Aufgaben entsprechend reduziert wurden.

Franziska Fischer
Bereichsleitung Ambulante Wohnassistenz

6 Bewertungen durch externe Prüfinstanzen

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

Bereiche	externe Begehungen 2025					
	TÜV	Lebensmittel Überwachung	MD	Arbeitsschutz- begehung	Gesundheitsamt	Heimaufsicht
Alte Gärtnerei	○	○		○	○	○
Dat Inselhus	✓	✓	○	✓	○	✓
Haus am Wald	○	✓	○	✓	○	○
Wohngemeinschaften	○	○		○	○	✓
Verwaltung	○			○		
amb. Wohnassistentz	○			✓		
Hestia Pflegeservice	✓		✓	✓	✓	
Legende:	✓	erfolgt	○	nicht erfolgt	nicht zutreffend	

Abb. 3 externe Begehungen 2025

6.1 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.

Die zuständigen Landesverbände der Pflegekassen stellten fest, dass in den Pflegewohnheimen "Haus am Wald" und „Dat Inselhus“ ein **hohes Qualitätsniveau** sichergestellt werden konnte. Aus diesem Grund wurde 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 in vollstationären Pflegeeinrichtungen“ verlängert. I

Im Kalenderjahr 2025 fand keine Regelprüfung statt. Die nächste Prüfung ist für das Kalenderjahr 2026 vorgesehen.

Qualitätsprüfung beim HESTIA Pflegeservice

Im Hestia Pflegeservice fand am 10.09.2025 die Prüfung durch den medizinischen Dienst auf Grundlage des alten Bewertungssystems (§115 Abs.1aSGB XI) statt. Es erfolgte die Veröffentlichung des Transparenzberichtes, die Gesamtbenotung mit 1,0 war für die Mitarbeitenden des Pflegedienstes ein großer Erfolg und eine Wertschätzung der geleisteten Arbeit.

Als Ergebnis der zweitägigen Prüfung wurde im Bereich der Struktur- und Prozessqualität festgestellt, dass die Maßnahmen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements vollständig implementiert sind und im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wirksam angewendet werden.

Für die Ergebnisüberprüfung wurden richtlinienkonform acht versorgte Personen berücksichtigt. Zusätzlich wurde eine weitere Person, die Leistungen gemäß Ziffer 31a der Richtlinie der häuslichen Krankenpflege erhält, in die Qualitätsprüfung einbezogen.

Im persönlichen Gespräch äußerten acht der neun befragten Personen eine deutliche Zufriedenheit mit der Leistungserbringung durch den Hestia Pflegeservice.

Im Bereich der Behandlungspflege – insbesondere bei Medikamentengaben (inklusive Bedarfsmedikation), Injektionen, Blutzuckermessungen und Kompressionstherapie – konnte bei allen geprüften Personen eine qualitätsgerechte Umsetzung der ärztlichen Anordnungen bestätigt werden. Auch die notwendige Kommunikation mit Ärzt:innen sowie das pflegerische Schmerzmanagement wurden positiv hervorgehoben. Die Versorgung chronischer Wunden, inklusive differenzierter Dokumentation und regelmäßiger Auswertung der angewandten Maßnahmen, wurde ebenfalls lobend erwähnt.

Die Pflegedokumentationen spiegeln den Unterstützungsbedarf sowie die Risiken und Potenziale der versorgten Personen umfassend wider. Die Maßnahmenpläne bieten den Mitarbeitenden einen strukturierten, individuell ausgerichteten Ablauf. Die Durchführung körperbezogener Pflegeleistungen – insbesondere in den Bereichen Körperpflege, Ausscheidung und Mobilität – wurde bei allen geprüften Personen bedarfsgerecht und situationsangepasst umgesetzt.

Beratungsthemen, beispielsweise zu Sturz- und Dekubitus Prävention, gerontopsychiatrischen Erkrankungen sowie Ernährung und Flüssigkeitsaufnahme, wurden kompetent bearbeitet.

Positiv hervorgehoben wurden zudem die Durchführung erforderlicher Erstgespräche und der angewandte Delegierungsprozess. Die Pflegeberichte zeigten im Bedarfsfall ein situationsgerechtes Handeln der Mitarbeitenden bei akuten Ereignissen. Einmalig wurde die Empfehlung gegeben, im Sinne einer sensiblen Krankenbeobachtung Auffälligkeiten, die im Pflegebericht dokumentiert wurden, im weiteren Verlauf nachzuhalten.



Abb. 4 Transparenzbericht 2025 Hestia Pflegeservice

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

Im Geschäftsjahr 2025 fand in den Wohngemeinschaften am Standort WG II Kastanienweg eine angemeldete Qualitätsprüfung nach § 8 Einrichtungenqualitätsgesetz Mecklenburg-Vorpommern (EQG M-V) durch die Heimaufsicht statt. Die Begehung verlief in ruhiger Atmosphäre, und die Gespräche der Beteiligten mit der Heimaufsicht wurden stets freundlich, offen, kooperativ und konstruktiv geführt. Im Rahmen der Prüfung wurde stichprobenartig das Medikamentenmanagement überprüft.

Im Zuge der Investitionsplanung wurde auf den Austausch von Waschbecken und Armaturen im Erdgeschoss sowie im ersten Obergeschoss hingewiesen. Hinsichtlich der Dienstpläne und der Personaleinsatzplanung wurde festgestellt, dass der Einsatz sach- und fachgerecht erfolgt, jedoch empfohlen, organisatorische Maßnahmen zu treffen, um sicherzustellen, dass in den Wohngruppen ständig mindestens eine Betreuungsfachkraft tätig ist.

Bezüglich des Medikamentenmanagements wurde empfohlen, die materielle Qualifikation der ausführenden Mitarbeitenden sowie die fachlich-theoretische und praktische Fortbildung der pädagogischen Fachkräfte und gegebenenfalls anderer geeigneter Mitarbeitender regelmäßig sicherzustellen. Zudem sollte eine mindestens jährliche fachliche Anleitung und Überprüfung durch Pflegefachkräfte erfolgen.

6.3 Überwachungsaudit 2025 durch TÜV Nord

Im April 2025 wurde ein Überwachungsaudit durch den TÜV Nord durchgeführt. Dabei konnte von der Unternehmensleitung und weiteren befragten Mitarbeitenden 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.

Im Rahmen des Audits wurden die sich aus der Norm ergebenden zusätzlichen Anforderungen – wie Kontext der Organisation, interessierte Parteien, Risiken und Chancen, Planung von Änderungen, Wissen der Organisation, ausgelagerte Prozesse sowie Tätigkeiten nach der Lieferung – überprüft. Alle Anforderungen wurden auditert, und es konnten Übereinstimmungen zwischen den dokumentierten Regelungen, den praktizierten Verfahrensweisen und den Normvorgaben festgestellt werden.

Das QM-Handbuch ist aktuell (Stand 08.05.2025), für das gesamte Unternehmen gültig und bildet die Grundlage für die definierten Qualitätsziele. Die Maßnahmen zur Erreichung der Qualitätsziele werden von der Geschäftsleitung nachvollziehbar gesteuert. Die interne Kommunikation ist geregelt, terminierte Mitarbeitendenbesprechungen werden regelmäßig durchgeführt, und Nachweise hierfür wurden beispielhaft eingesehen.

Eine aussagekräftige, mit Kennzahlen hinterlegte Managementbewertung wurde von der Geschäftsführung vorgestellt und dient als Steuerungsinstrument für das Unternehmen. Nötige Ressourcen werden von der Leitung bereitgestellt. Die Mitarbeiter:innen der geprüften Bereiche zeigten einen sehr guten Kenntnisstand zu dokumentierten Prozessbeschreibungen und angewendeten Regelungen.

Interne Systemaudits werden geplant, durchgeführt und bewertet; erforderliche Korrekturmaßnahmen werden nachvollziehbar eingeleitet und deren Wirksamkeit überprüft. 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.

Das Audit war sehr gut vorbereitet und wurde in einer aufgeschlossenen Atmosphäre durchgeführt, die eine effektive Auditdurchführung ermöglichte. Im Verlauf des Audits konnte die Weiterentwicklung der Organisation und die gute Wirksamkeit des QM-Systems bestätigt werden. Die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 werden vollständig erfüllt, und es wurden keine Abweichungen festgestellt.

7 Ergebnisse Selbstbewertung für das Jahr 2025

Qualitätsziele/ Maßnahmen

Ziel 1: Sicherstellung einer bedarfs- und qualifikationsgerechten Personalgewinnung, -ausstattung und -entwicklung.

Maßnahmen

1.1 Neugestaltung des Prozesses zur Personalakquise

- Überarbeitung und Standardisierung des Personalakquise-Prozesses
- Schaltung von Stellenausschreibungen über Medifox Connect
 - Erstellung einheitlicher Anzeigen
 - Festlegung von Verantwortlichkeiten und klaren Ablaufprozessen
- Auswertung der Wirksamkeit von Ausschreibungen
 - Rücklauf, Besetzungsdauer, Qualität der Bewerbungen

1.2 Organisation bei personellen Engpässen

- Weiterentwicklung eines Springer- und Aushilfen- Pools zur kurzfristigen Absicherung der Personalbesetzung
- Einführung von Anreizsystemen bei Krankheitsvertretungen
 - z. B. Bonusmodelle bei geringem Ausfall (unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen)
- Stärkung der bereichsübergreifenden Unterstützung

1.3 Netzwerkarbeit und Nachwuchsgewinnung

- Ausbau der Netzwerkarbeit
 - Kooperationen mit Schulen, Ausbildungsstätten und weiteren Partnern
- Förderung der Ausbildung als Instrument der langfristigen Personalgewinnung
- Erstellung und Einsatz von Flyern zur Personalakquise und Arbeitgeberdarstellung

1.4 Mitarbeiterbindung und -entwicklung

- Stärkung der Mitarbeiterbindung durch neue Maßnahmen
- Weiterentwicklung des Verbesserungsvorschlagswesens
 - aktive Einbindung der Mitarbeitenden in Optimierungsprozesse
- Einbindung ausgebildeter Ersthelfer/Innen in die Verantwortung
 - Entwicklung eines klaren Konzepts zu Aufgaben, Zuständigkeiten und Fortbildung

1.5 Arbeitgeberimage und Feedbackkultur

- Regelmäßige Auswertung von Internetbewertungen
- Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitgeberattraktivität und Arbeitsbedingungen

Ziel 2: Bedarfsgerechte Kundenakquise und kontinuierliche Angebotsanpassung unter Berücksichtigung zunehmender gesetzlicher Anforderungen.

Maßnahmen

2.1 Nutzung und Ausbau von MediFox als zentrales Schnittstellenmedium

- Erweiterung und Upgrade von MediFox zur Unterstützung gesetzlicher und abrechnungsrelevanter Anforderungen
- Nutzung der Telematikinfrastruktur
- Digitale Arztkontakte (MediFox Connect) zur Verbesserung der Versorgungskoordination
- Sicherstellung abrechnungsrelevanter und prüfungskonformer Dokumentation
- Anschaffung von iPads im Rahmen der Erweiterung der MediFox-Anwendung
 - mobile, zeitnahe und vollständige Dokumentation

2.2 Umsetzung gesetzlicher und vertraglicher Anforderungen

- Prüfung der Bedingungen des Landesrahmenvertrages
 - Bewertung der Auswirkungen auf Leistungen, Prozesse und Angebote
 - Ableitung und Umsetzung erforderlicher Anpassungen
- Frühzeitiges Reagieren auf gesetzliche Änderungen in Bezug auf Dokumentation, Abrechnung und Leistungsangebot

2.2 Kundenakquise und Netzwerkarbeit

- Aktive Netzwerkarbeit zur Akquise zukünftiger Bewohner/Innen
 - Kooperationen mit Kliniken, Sozialdiensten, Ärztinnen und Beratungsstellen
- Erstellung eines standardisierten Formschreibens (E-Mail) zur Bekanntgabe freier Platzkapazitäten
- Nutzung von Medifox zur Interessentenverwaltung
 - Verknüpfung mit der Hestia-Website
 - strukturierte Erfassung, Nachverfolgung und Auswertung von Anfragen

2.3 Angebotserweiterung im Pflegedienst

- Ausbau des Leistungsangebots des Pflegedienstes
- Individuelle Beratung von Pflegebedürftigen und Angehörigen
- Aktive Vorstellung und „Verkauf“ passender Pflegeleistungen
 - bedarfsgerecht, transparent und gesetzeskonform

Ziel 3. Maßnahmen zur Stärkung der Leitungsverantwortung und Wirksamkeit des QM

3.1 Überarbeitung der Verfahrensanweisungen und Evaluation

- Verfahrensanweisung zur Leitungs-Evaluation überarbeiten
- Bereichsbezogene Prozessbetrachtung und -anpassung
 - Evaluation von Mitarbeitenden und Leitung auf Wirksamkeit und Verbindlichkeit ausrichten
 - Klare Verantwortlichkeiten für Leitungen festlegen
- Bestehende Verfahrensanweisungen prüfen und ggf. aktualisieren
- Evaluationsvorgaben in MediFox verbindlich nutzen
 - handlungsleitende Vorgaben definieren und einheitlich anwenden

3.2 Stärkung der Eigenverantwortung der Leitungen im Qualitätsmanagement

- Nicht erreichte Ziele systematisch weiterverfolgen
- Ergebnisse interner Audits auswerten, Maßnahmen ableiten und nachverfolgen

- Kontinuierliche Zusammenarbeit mit den QM-Beauftragten bei Implementierungen und Änderungen
- Teilnahme an führungsrelevanten Fortbildungen
 - z. B. Führungskompetenz, Outlook/Arbeitsorganisation, Konfliktmanagement
- Gezielte Nutzung vorhandener Ressourcen – stellvertretende Leitung, Praxisanleiter/Innen
- Bearbeitung und Weiterentwicklung der Führungsleitlinien
- Priorisierung von Abweichungen und Empfehlungen aus Prüfberichten
 - Analyse im SFK und in Teambesprechungen
 - ergebnisorientierte Maßnahmenverfolgung
- Regelmäßige Führungsrunden zur Abstimmung qualitätsrelevanter Themen
- Weiterentwicklung der internen Kommunikation
- Schulungen zu Führung und Qualitätsmanagement
- Jährliche Betrachtung und Steuerung der Bereichsziele im SFK

Ziel 4: Absicherung wirtschaftlicher, transparenter und qualitätskonformer Beschaffungs- und Auftragsprozesse.

Maßnahmen

4.1 Neustrukturierung der Beschaffungsprozesse

- Neuorganisation der Einkäufe für alle Bereiche
 - Anpassung der Prozesse aufgrund der Beendigung der Belieferung durch Famila
- Prüfung und ggf. Wechsel von Anbietern
 - Bewertung nach Wirtschaftlichkeit, Qualität, Liefersicherheit und Zuverlässigkeit
- Umstellung der Speiserversorgung
 - Anbieterwechsel für IH / HaW / AG
 - strukturierter Umstellungsprozess in den Häusern inkl. Kommunikation und Begleitung

4.2 Optimierung der Auftragsvergabe und Dienstleistersteuerung

- Analyse des Auftragsstaus
 - begrenzte Dienstleisterauswahl
 - geringe Attraktivität einzelner Aufträge
 - fehlende verbindliche Terminzusagen
- Maßnahmen zur Reduzierung langer Wartezeiten
 - insbesondere bei Materialbestellungen
- Bewertung der Preisentwicklung bei der Auftragsvergabe
 - Entwicklung von Steuerungs- und Vergleichskriterien
- Gezielte Prüfung alternativer Dienstleister zur Erhöhung der Verfügbarkeit und Termintreue

4.3 Transparenz und Nachverfolgbarkeit

- Entwicklung eines Nachweissystems
 - für Auftragsabwicklung und Dokumentation
 - zur besseren Nachverfolgbarkeit von Aufträgen

- Erhöhung der Transparenz für Mitarbeitende und Kund/Innen
– klarer Status von Aufträgen (offen / in Bearbeitung / abgeschlossen)

4.4 Personal- und Ressourcenplanung Haustechnik

- Planung der Nachbesetzung Vorarbeiter/In und Mitarbeitende Haustechnik
- Sicherstellung der Handlungsfähigkeit der Haustechnik zur Reduzierung externer Abhängigkeiten

4.5 Internes Bestell- und Auftragswesen

- Überprüfung und Optimierung des internen Bestellwesens
- Verbindliche Rückmeldestruktur
– zu offenen Arbeits- und Reparaturaufträgen
– klare Zuständigkeiten und Kommunikationswege

8 Geschäftsverlauf

Überblick:

Die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH mit Sitz in Stralsund ist ein etabliertes, eigenständiges Unternehmen im Bereich der stationären und ambulanten Pflege. Sie betreibt zwei Pflegewohnheime, drei Wohnheimgruppen für geistig und psychisch behinderte Menschen sowie einen ambulanten Versorgungsdienst für psychosoziale Betreuung und einen Pflegedienst mit betreutem Wohnen für Senioren.

Marktposition:

HESTIA nimmt in der Region eine führende Position in der stationären Versorgung von Menschen mit Behinderung ein. Die Einrichtung genießt eine ausgezeichnete Reputation, was sich in hohen Auslastungszahlen widerspiegelt. Finanzierungs- und Versorgungsvoraussetzungen entsprechen den gesetzlichen Rahmenbedingungen, die für alle Marktteilnehmenden gelten.

Qualitätsmanagement:

Die Einrichtung hat frühzeitig die Anforderungen des Pflegequalitätsmanagementgesetzes umgesetzt. Seit Juli 2002 ist HESTIA nach DIN EN ISO 9001 durch TÜV Nord zertifiziert. Regelmäßige interne Audits sowie das Rezertifizierungsaudit 2023 bestätigen die kontinuierliche Weiterentwicklung und Sicherung des Qualitätsmanagements.

Stärken:

- Langjährige Erfahrung in der Umsetzung professioneller Qualitätsstandards
- Umfassendes Leistungsangebot: stationär, ambulant und betreutes Wohnen
- Hohe Reputation und stabile Marktstellung
- Kontinuierliche Verbesserung durch interne und externe Qualitätskontrollen

Fazit:

HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH steht für zuverlässige, qualitätsorientierte Pflege und Betreuung in der Region Stralsund und ist ein führender Anbieter in ihrem Segment.

8.1 Vermögenslage

Die Eigenkapitalquote der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH liegt bei 48,4 %, die modifizierte Eigenkapitalquote (Eigenkapital plus Sonderposten) bei 89,8 %. Zum Jahresende 2024 beliefen sich die liquiden Mittel auf 2.896 TEUR. Zur Sicherung der Liquidität und zur Früherkennung von Risiken wird monatlich ein Soll-Ist-Abgleich der Aufwands- und Ertragslage durchgeführt, ergänzt durch eine Cash-Flow-Ermittlung. Die Liquidität des Unternehmens war im Geschäftsjahr 2024 jederzeit gewährleistet, und für die Vermögenssituation sind derzeit keine Risiken zu erwarten.

8.2 Ertragslage

Die Ertragslage der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH für das Geschäftsjahr 2025 war gut. Ein höherer Aufwand für Steuern, Abgaben und Versicherungen im Vergleich zu den Vorjahren ist auf die gesetzliche Einführung der Ausbildungsumlage zurückzuführen. Diese Kosten werden jedoch durch Erträge aus Zuweisungen und Zuschüssen zu Betriebskosten relativiert und gegenüber dem LAGuS abgerechnet.

Dank gezielter Ersatz- und Instandhaltungsinvestitionen sowie der konsequenten Umsetzung der Maßnahmen des Qualitätsmanagements konnte die Auslastung der Einrichtung in den letzten Jahren kontinuierlich auf einem hohen Niveau gehalten werden.

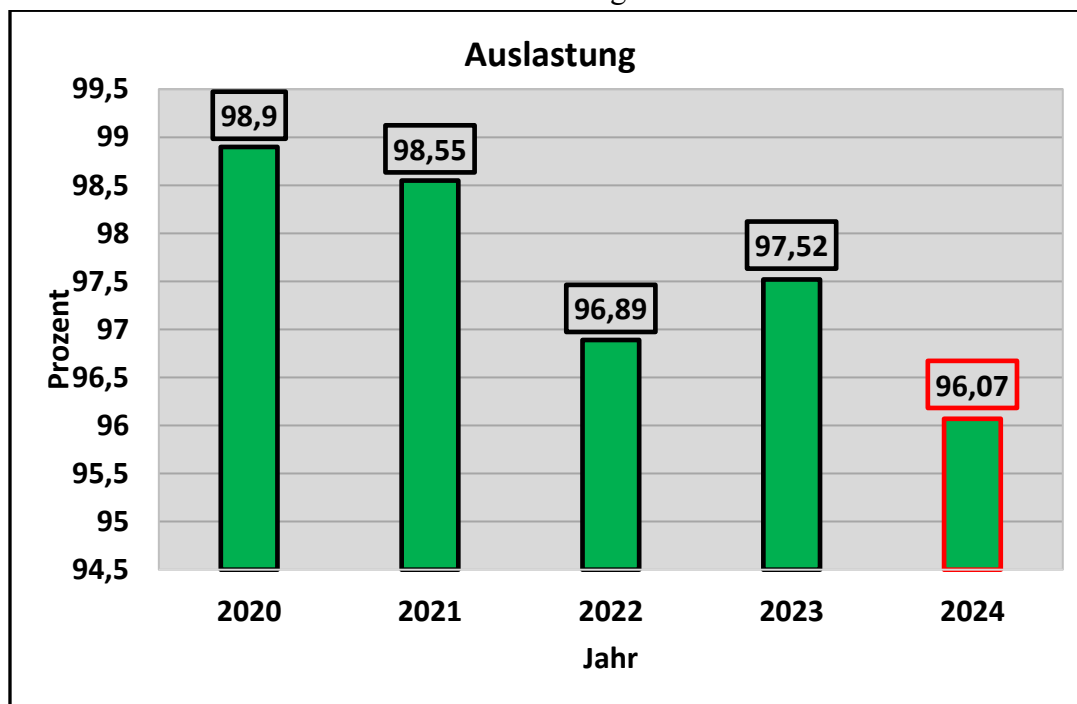


Abb. 5 Auslastung Stand 05/2025

In dem geschlossenen Wohnheim “Die alte Gärtnerei“ konnte auf Grund eines Brandschadens auch im Jahr 2024, keine volle Belegung erzielt werden. Die Erstattungen durch die Betriebsunterbrechungsversicherung können erst in im Laufe des Jahres 2025 verbucht werden. Im Jahr 2024 betrug die durchschnittliche Belegung 96,07 Prozent.

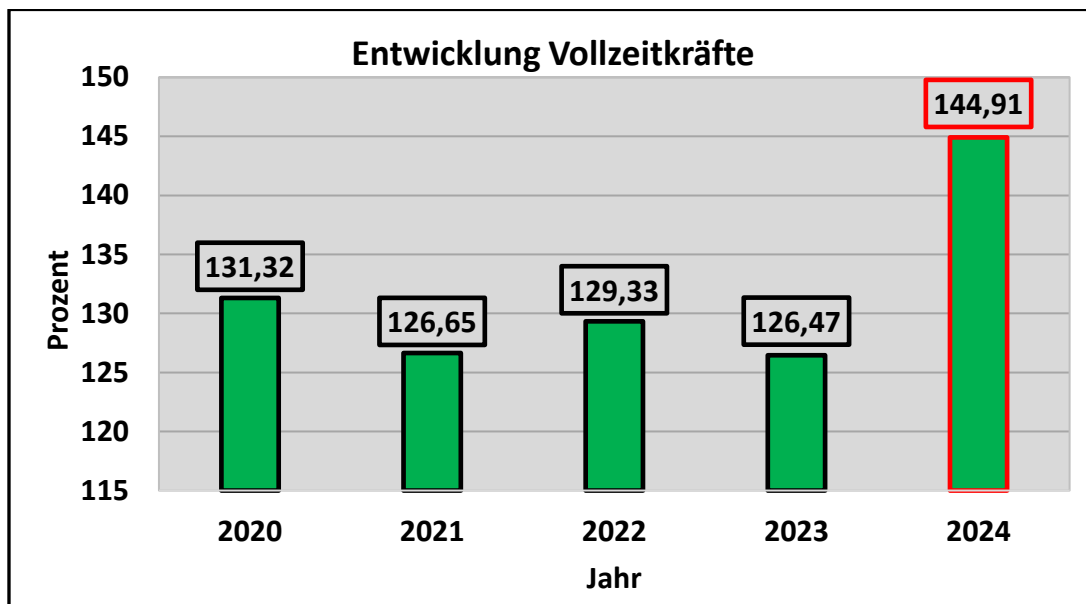


Abb. 6 Entwicklung Vollzeitkräfte Stand 05/2025

Insgesamt 144,91 VK waren im Geschäftsjahr 2024 bei der Hestia GmbH beschäftigt. Die Zunahme an VZK resultiert aus der Einführung der 38 Stundenwoche.

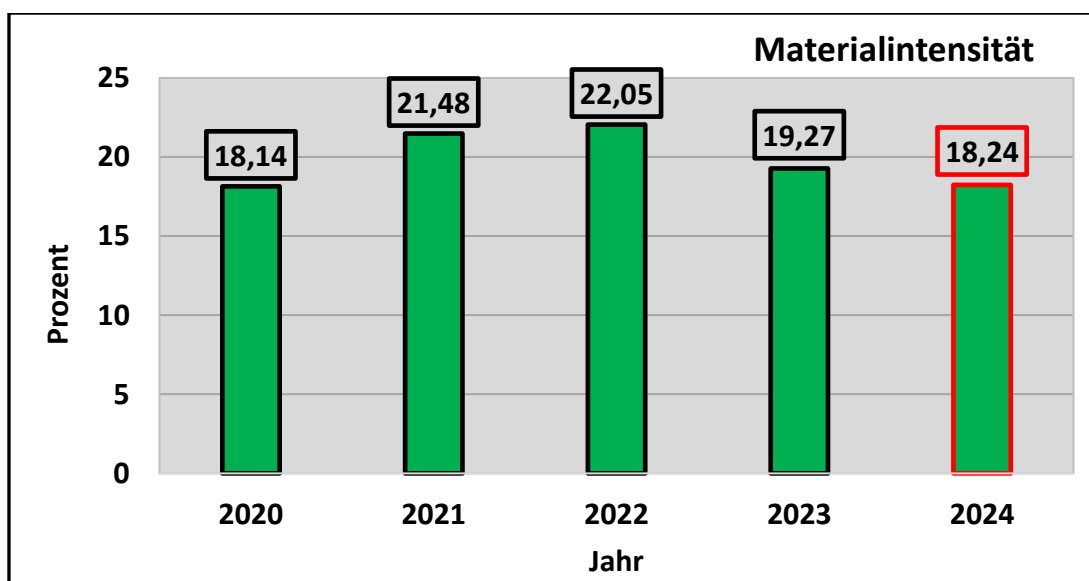


Abb. 7 Materialintensität 05/2025

Die Sachkosten der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH sind in den letzten fünf Jahren im Wesentlichen konstant geblieben. Aufgrund notwendiger Investitionen zur Werterhaltung der Immobilien sind die Instandhaltungskosten im Vergleich zum Vorjahr um 2.432,11 EUR auf 214.274,65 EUR gestiegen und insgesamt auf einem hohen Niveau geblieben, wodurch das operative Ergebnis leicht verringert wurde. Dennoch konnte ein positives Gesamtergebnis erzielt werden.

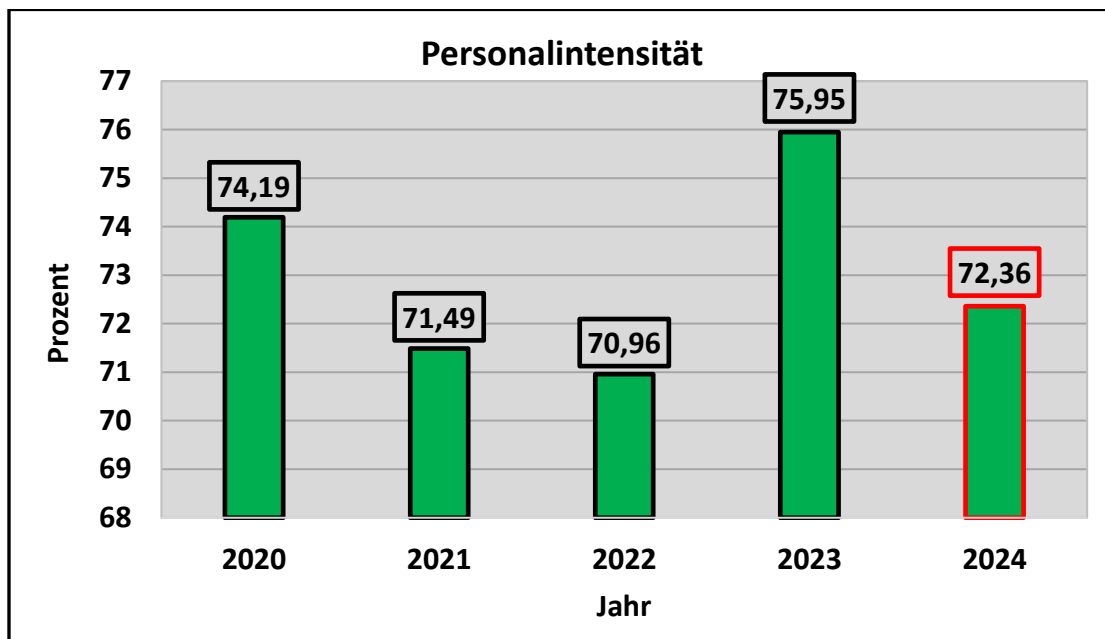


Abb. 8 Personalintensität Stand 05/2025

Die wesentlichen Kostenfaktoren der HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung GmbH liegen, wie in der Branche üblich, in den Personalkosten. In den vergangenen Jahren bestanden die größten Herausforderungen in der Deckung der Personalkosten im Rahmen der Budgetanteile der Pflegekostensätze. Im Jahr 2022 führte die HESTIA Pflege- und Heimeinrichtung das Tarifwerk des PATT ein. Dies führte auch im Geschäftsjahr 2024 teilweise zu deutlichen Lohn- und Gehaltserhöhungen sowie weiterhin zu hohen Besitzstandswahrungen bei den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, da sich die Vergütungsstruktur und das Vergütungssystem grundlegend verändert haben.

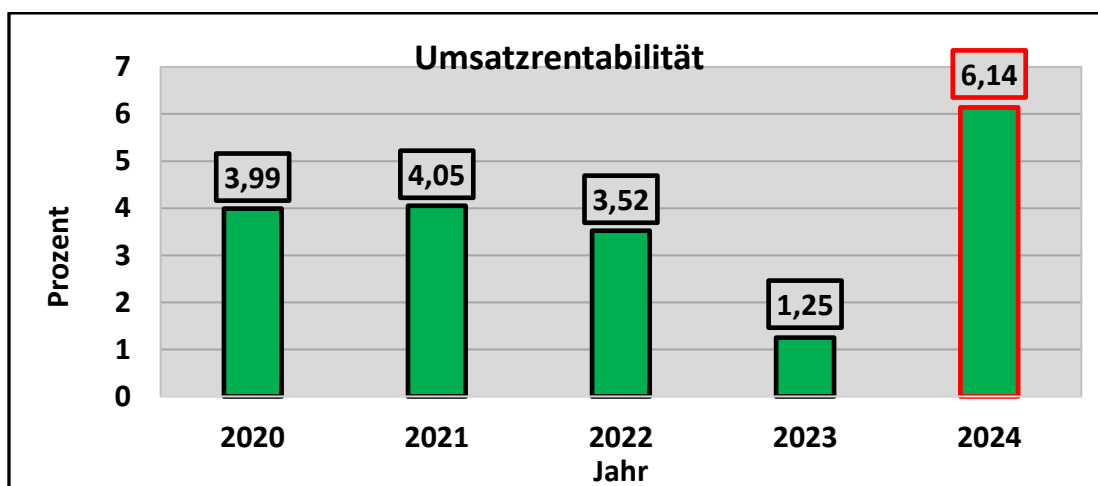


Abb. 9 Umsatzrentabilität Stand 05/2025

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 2024 stabil gehalten werden.

Bei der Nachbesetzung von Planstellen kam es zu Verzögerungen. Ebenso kam es durch die Nachbesetzung zu Einsparungen durch Eingruppierungseffekte

9 Risikobericht

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

Eine gewisse Unsicherheit ergibt sich weiterhin aus dem neuen Bundesteilhabegesetz, das bereits verabschiedet wurde und sich derzeit in der Umsetzung befindet. Die HESTIA hat sich strukturell darauf vorbereitet. Die Neustrukturierung und Verpreislichung der Leistungen bergen ein Risiko hinsichtlich Abrechnung, Auslastung und Umsatzsteuerpflicht. Aktuell zeigt sich, dass die Landkreise eher budgetorientiert planen und nicht, wie vom Gesetzgeber vorgesehen, bedarfsorientiert.

Ein weiteres Risiko besteht in der Entwicklung der Personalkosten, insbesondere im Rahmen der Kostensatzverhandlungen mit dem Kommunalen Sozialverband, die oft langwierig und schwierig sind. Für die Eingliederungshilfe müssen neue Leistungsvereinbarungen geschlossen werden; die Kostensatzvereinbarungen für 2024 erfolgten teilweise noch im Rahmen einer Übergangsregelung. Der Landesrahmenvertrag ist derzeit auf Grundlage einer Rechtsverordnung in Kraft, eine endgültige Einigung der Vertragspartner steht noch aus, wodurch eine gewisse Unsicherheit besteht.

Zur Realisierung von Investitionskosten in den Pflegekostensätzen, im Werterhalt der Immobilien sowie im Zuge der Digitalisierung und Datensicherheit werden in den kommenden Jahren weiterhin hohe kostenwirksame Ausgaben erwartet, die gegebenenfalls zu negativen Ergebnissen führen könnten. Insbesondere ungeplante Ersatzinvestitionen, die zur Aufrechterhaltung des Betriebs notwendig sind, können das Jahresergebnis reduzieren. Auch die Personalkosten werden aufgrund der allgemeinen Lohnentwicklung in der Branche voraussichtlich weiterhin steigen und zu einer Verringerung des Ergebnisses beitragen.

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