



SOCIALCERT GMBH

AUDIT-BERICHT

**zum Zertifizierungsaudit
gemäß dem Prüfleitfaden für das
Gütesiegel Stationäres Hospiz[®]**

Auftraggeber:	Hospiz-Haus Celle gemeinnützige GmbH – stationär
Adresse:	Glockenheide 79, 29225 Celle
Ansprechpartner:	Inga Janssen
Fon:	05141 709290
Fax:	05141 7092929
Email:	Inga.janssen@hospiz-haus-celle.de ; info@hospiz-haus-celle.de
Auditor:	Prof Dr. Stefan Ackermann (LA)
Co-Auditor:	Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Fon:	0172 8171128
Fax:	089 82030888
Email:	dr.stefan.ackermann@socialcert-gmbh.de
Audit:	2. Re-Zertifizierung auf Grundlage des Prüfleitfadens für das Gütesiegel stationäres Hospiz
Auditzeitraum:	14.-15.09.2020
Berichtsnummer:	2014-215/AB 30160/RZ 2020



Scope: NACE 87, Stationäre Hospize

1 Erhebungsgrundlage

1.1 Mitarbeiterquote

Angaben zu den Mitarbeitenden und Vollzeitstellen im Verhältnis zu den Betten: 1:1,432
VZÄ der Hauswirtschaft 2,53 (2,7)

1.2 Fachkraftquote: 95%

1.3 Angabe zu den Mitarbeitenden ausgehend von 38,5 Wochenstunden i.d.VK

	Personenanzahl	%	Davon einbezogen in das Audit	%
Anzahl der Betten	10		2	
MitarbeiterInnen insgesamt (Hauptamt)	34			
Führungskräfte (GL;HL;PDL;HWL,SD) oben und unten	6		6	
Pflegefachkräfte	26		9	
Auszubildende	1		1	
Sozialdienst	1		1	
Hauswirtschaft	4		1	
Ehrenamtliche	22			
Haustechnik	1		1	
Gesamt	56			

1.4 Geprüfte Dokumente und Aufzeichnungen

- Organigramm vom 26.05.2020
- Checkliste Gütesiegel aus Prüfhandbuch (22.05.2018) vom 15.09.2020
- 2020-09-15_Tabelle_Bearbeitung_QMH
- Leitgedanken aus dem Jahr 2014
- Modell der Pflege im Hospiz
- Protokolle der Leitungsbesprechungen (jeden 1. Dienstag pro Monat)
- Prospektive Fortbildungsplanung 9/2020 D 11, Version 1.2
- Stellenbeschreibung PDL Stand 11/2019 vom 23.01.2020
- Stellenbeschreibung Sozialdienst 2019
- Stichprobe ärztliche Verordnungen
- Arbeitssicherheitsbegehung Protokoll vom 10.12.2019
- Begehung der Berufsgenossenschaft BGW vom 10.12.2019
- Prüfung der Arbeitsstättenverordnung vom 24.09.2019
- Prüfung Aufzüge vom 24.09.2019
- Protokolle der Hygienebegehung 16.12.2019
- Qualitätsarbeit Internes Audit und Managementbewertung vom 05/2014, Freigabe 20.05.2017, Evaluation geplant 04/2019
- Qualitätsziele 2019/2020 vom 06.08.2020
- Jahresbrief 2020 Hospiz Celle ambulant und stationär
- Befragung Ehrenamt und Zugehörigen Bogen 06/2020
- Hygienekonzept Covid 19 Hygieneplan v 23.03. 2020 überarbeitet am 23.04.2020
- Konzept Familienbereich überarbeitet am 04/2020
- HLL Belegung Familienbereich überarbeitet am 04.2020
- HAW Covid 19 Verdacht oder Bestätigung überarbeitet am 23.04.2020
- Pflegevisite Vorgabedokument überarbeitet am 02. 2020
- Pflegekonzept

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020 Seite 2 von 10



1.5 Geprüfte Erschließungssituationen

- Hospizrundgang
- Körpernahe Pflegesituation

- Im Zimmer des Patienten
- Dienstübergabe

1.6 Durchgeführte Interviews

- Gespräch mit einem Gast
- Gespräch mit PDL
- Gespräch mit der Qualitätsbeauftragten
- Gespräch mit der Hospizleitung
- Gespräch mit Mitarbeitenden in der Pflege u. Begleitung

- Gespräch mit Leitung Hauswirtschaft
- Gespräch mit Leitung Sozialdienst und Ehrenamtskoordination
- Gespräch mit Mitarbeiter der Verwaltung und Ehrenamtsplanung

2 Abweichungen und Empfehlungen aus vorausgegangenem Re-Zertifizierungsaudit 2017

2.1 Abweichungen

Keine

2.2 Empfehlungen

- *Es wird empfohlen, eine Prozessvereinfachung durch das Zusammenfassen einiger Dokumente zu schaffen und dadurch Dokumente auszusortieren, um „doppeltes“ notieren zu vermeiden und somit mögliche Fehlerquellen auszuschalten.*

Strategie für Umgestaltung der QMS der Dokumente ist seit über einem Jahr in Gang.

- *Zur Supervision wird empfohlen, mit allen Beteiligten zu klären, ob es erwünscht und sinnvoll ist, dass das Leitungsteam an jeder Supervision teilnimmt. Eventuell könnte es den Supervisionsprozess konstruktiv und sinnbringend erweitern, wenn es auch die Möglichkeit gäbe, eine Supervision ohne das Leitungsteam durchzuführen.*

Es ist innerhalb der SV mit den Mitarbeitenden (ohne Hospizleitung, ohne Pflegedienstleitung) besprochen worden und im Folgenden abgestimmt worden, wer an der SV teilnehmen soll. Votum der MA: PDL Ja, Hospizleitung Nein (nur auf Einladung). Der Prozess ist vom Supervisor begleitet worden. Bei „Teamtage“ gehört die Hospizleitung dazu.

Die angestrebte Überarbeitung des Handbuchs könnte sich an folgenden Kriterien orientieren:

- *Angemessenheit des Umfangs des QM-Handbuch in Relation zur Größe des Hospiz-Hauses.*
- *Welche Inhalte sind sinnvoll, notwendig und unverzichtbar? Ein klärendes Instrument dazu könnte eine Prozesslandkarte mit der Darstellung von Kern-, Management-, und Unterstützungsprozessen sein.*
- *Um Prozessbeschreibungen im Alltag sinnvoll nutzen zu können sollten diese möglichst maximal 2 Seiten Umfang haben. Dies könnte z.B. mit Mitgeltenden Unterlagen erreicht werden.*
- *Die Zufriedenheit mit dem QM-Handbuch und eine Bewertung der Handhabbarkeit könnte Thema eines internen Audits sein.*

Strategie für Umgestaltung der QMS der Dokumente ist seit über einem Jahr in Gang.

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020 Seite 3 von 10



3 Gesamteindruck

Das Hospizhaus Celle geht mit der zweiten Re-Zertifizierung in das siebte Jahr der Zertifizierung. Damit signalisiert das Hospizhaus Celle der gesamten Hospizbewegung die Fruchtbarkeit und Bereicherung einer freiwilligen externen Überprüfung der eigenen Hospizkultur.

So hat sich auch das Hospiz Celle neu firmiert, um die ambulanten und stationären hospizlichen Tätigkeiten in Celle unter einem Namen zu vereinen. Zertifiziert wird jedoch nur das stationäre „Hospizhaus Celle“ als gemeinnützige GmbH.

Und gleich eine Besonderheit: Es wurde nicht nur von einer Mitarbeitenden bemerkt, dass sie hier mehr bekomme, als sie gäbe. Und auch dies wurde mehrfach geschildert: Hier diene ich nicht nur den Menschen, die ich hier beim Sterben begleite, sondern einem gemeinsamen größeren Ganzen. Und damit diene ich durch die entstehenden Synergien auch mir selbst. Die dabei freigesetzte Energie fordert auf der anderen Seite auch eine klare Selbststeuerung und Grenzsetzung bezüglich der eigenen Aufgaben, die ich an diesem Ort dieser Atmosphäre und für die Hospizkultur geben kann und will.

Damit zeigt sich ein Grundsatz des Hospizhauses Celle. Hier darf jeder ein Mensch sein, unabhängig von der Rolle und Funktion, die sie einnimmt. Die Gestaltung des zusammen Lebens ist und bleibt die Kernaufgabe, wie sich hier Menschen begegnen. In einem eigenen Bild des Hospizes ausgedrückt, findet jeder Mensch seine Aufgabe und seinen Teil in einem Mobile. Alle Teile gleich bedeutsam bewegen das Gesamte.

3.1 Zum Haus

Der sehr geschützte und beschützte Raum und Ort für Menschen, die ihre allerletzte Lebensphase antreten war erfahrbar als sehr lebendiger Raum. Dies betrifft nicht nur den Lebensraum für die Gäste und die Mitarbeitenden, sondern auch den Dokumentations- und Managementraum, der mit großen Schritten sich aus der gesamten Digitalisierungsbewegung die Formen herausgewählt hat, die dem gesamten Team von der Pflege über die Ehrenamtlichen und Hauswirtschaft hin zur Sozialarbeit wirklich Freude machen und nützen. So konnte auch die etwas ruhigere Zeit, bedingt durch die Coronamaßnahmen genutzt werden, die kompletten Handlungsfelder aus der Prozesslandschaft stationäre Hospize Gütesiegel gerecht zu be- und überarbeiten.

Aufgrund der aktuellen Covid -19 Maßnahmen galt entsprechend dem Hygienekonzept, dass sich maximal 3 Personen in den Gemeinschaftsräumen aufhalten sollten. Händedesinfektion und Mund-Nasen-Schutz sowie Abstandsregeln sind für alle Besucher ausgehängt. Es gibt eine Mappe im Eingangsbereich (Marmeladenschrank) in der die Tagesaktuellen Regeln aufgeschrieben sind. Sowohl das Desinfektionsmittel als auch die Mappe sind im Sekretär mit den Kontaktbögen im Schrank deponiert.

In ruhiger wohnlich warmer Ausstrahlung können wir durch die Räume bis zum Wintergarten gehen. Ins Auge fällt vor dem Eingang zum Wintergarten ein Mobile, welches von der früheren Hospizleitung und der Nachfolgerin erstellt wurde. Es verdeutlicht mit Aussagen und Erfahrungen aus 14 Jahren Hospizarbeit Haltungen die hospizliches Handeln ab z.B. auf einer der 8 Tafeln „ Wir lassen niemanden allein, dies ist unser unbedingtes Versprechen.“ Im Gartenbereich vor dem Anbau mit dem Familienzimmer konnten wir die Terrassenabtrennungen sehen, die mit Unterstützung aus dem Crowdfunding begrünt werden sollen. Insgesamt eine gepflegte beschützende Gartenanlage, in der jeder Gast seinen geschützten Bereich genießen kann. Die berufsgenossenschaftliche Überprüfung, die vor kurzem statt gefunden hat, war vor allem mit den Themen Brandschutz & Arbeitsschutz befasst und ergab keine Abweichungen. Zurzeit finden aus Hygienegründen noch keine

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



Begleitungen durch Ehrenamtliche statt. Im Seminarraum sollen ab dem kommenden Wochenende erste Seminare stattfinden. Hierfür liegt ebenfalls ein Hygienekonzept vor. Im Hauswirtschaftsraum ist eine Aufteilung zwischen dem Bereich der Wäschepflege und einem Platz für komplementäre Pflege (z.B. ätherische Öle, Mikrowelle für Kissen zur Wärmebehandlung) durch eine Acrylglasplatte geregelt. Der Bereich „Rein/Unrein“ Schmutzwäsche und Müll wurde von der Hygienefachkraft abgenommen. Aus Sicht der Leitung sind die Mitarbeitenden jedoch im Prozess um die Situation zu verändern!

Der Familienbereich hat sich entwickelt aus der Erfahrung durch die Aufnahme von jungen Menschen, (Mütter und Väter, Kinder / Jugendliche) oder Migranten. Er wirkt wie ein großzügig, mit ansprechendem Farbkonzept und liebevoll ausgewählte Details eingerichtetes Appartement. Der separate Eingang und eigener Außenbereich unterstützen die Autonomie der hier lebenden Menschen. Die individuelle Ausgestaltung eines Familienlebens kann durch den räumlichen Aufbau unbeschwerter erfolgen. Der Familienbereich bietet einerseits räumliche Abgrenzung, damit die anderen Hospizgäste nicht in ihrem Ruhebedürfnis gestört werden, andererseits bietet er einen geschützten Raum, um individuelle, altersgerechte Bedürfnisse leben zu können. Er unterscheidet sich in Umfang aller hospizlichen Leistungen nicht zu denen der anderen Gäste.

3.2 Umgang mit ethischen Entscheidungen

Im Familienbereich wird uns über das Aufnahme - Procedere eines kleinen Kindes berichtet. In den Kinder Hospizen war keine Kapazität vorhanden, die Entscheidung ob oder zu welchen Bedingungen das Kind aufgenommen werden könnte wurde mit dem Pflorgeteam und allen weiteren Beteiligten abgewogen. Es wurde sicher gestellt, dass ein Pädiker die ärztliche Betreuung engmaschig begleiten würde. Als die Bedingungen festgelegt waren, hat man sich entschieden, die Familie mit dem Kind aufzunehmen. Es war für das Team eine gute Entscheidung, die Familie hat den Angaben zur Folge sowohl die Begleitung als auch das Abschiednehmen als wohltuend und trostreich empfunden.

Die Dokumentation schwieriger Entscheidungen, etwa im Fall einer palliativen Sedierung wurden stichprobenartig geprüft. Sie entsprechen den eigenen Leitgedanken:

„Das Celler Hospiz-Haus fühlt sich der Tradition der mittelalterlichen Hospize verbunden. Es möchte Herberge für Menschen sein, die sich auf dem letzten Abschnitt ihrer Lebensreise befinden. Daher nehmen wir schwerkranke Menschen bei uns als Gäste auf. Ihre Wünsche und Bedürfnisse sind im Rahmen der Grundsätze hospizlicher Arbeit für uns handlungsleitend. Entsprechend der Überzeugung von Cicely Saunders (Begründerin der modernen Hospizidee) versuchen wir -nicht dem Leben mehr Tage zu geben-, sondern den Tagen mehr Leben. Wir lehnen daher eine sinnlos erscheinende Verlängerung des Sterbens ebenso ab, wie eine bewusste Lebensverkürzung. **Sterben verstehen wir als eine Zeit des Lebens. Diese Zeit ist individuell, verschieden, einmalig und einzigartig.**“

3.3 Pflegefachlichkeit

Die Pflege des Hospizgastes wurde von einer Pflegefachkraft und einer Auszubildenden im Zimmer des Gastes durchgeführt. Das Zimmer ist wohnlich und sehr ansprechend eingerichtet und auf die Bedürfnisse von Schwerkranken ausgerichtet. Der Gast kann von seinem Bett aus in den sehr schön hergerichteten Garten und auf die blühenden Hortensien schauen. Das Zimmer bietet ausreichend Platz für private Bilder und persönliche Gegenstände.

Während der pflegerischen Versorgung des Gastes tragen beide MitarbeiterInnen Schutzkleidung und die Hygienemaßnahmen werden eingehalten. Der Hospizgast wird mit ausreichenden Informationen auf die nun folgende Ganzkörperwaschung vorbereitet. Es wird ein kleiner Pflegewagen genutzt, damit Pflegeutensilien schnell und griffbereit vorliegen. Die

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



Bedürfnisse des Gastes werden zu jeder Zeit gesehen und sofort umgesetzt. Auch als Bewohner einen leichten Dyspnoe entwickelt vermitteln beide Pflegekräfte einen sicheren Umgang und bieten dem Hospizgast kleine Pausen während der Versorgung an.

Eine bedürfnisorientierte Kommunikation und eine liebevolle Zuwendung finden während der gesamten Pflege statt. Der Hospizgast wird persönlich mit seinem Namen angesprochen. Pflegehandlungen werden von beiden Pflegekräften untereinander abgesprochen und der Hospizgast wird mit einbezogen.

Nach der Ganzkörperwaschung werden noch die Wundverbände unter Einhaltung der Hygienemaßnahmen versorgt. Im Anschluss wurde Hospizgast liebevoll gebettet und nach seinen Frühstückswünschen befragt.

Pflegevisite Weiterentwicklung: Eine Handlungsleitlinie, ergänzt durch ein Flussdiagramm „Durchführung Flowchart“ mit dem Vorgabedokument „Pflegevisite“ unterstützt die Neuausrichtung der Pflegevisite. Auch eine Auswertung der jeweilig durchgeführten Pflegevisiten liegt vor. Sie belegt eine hohe Zufriedenheit und Bearbeitung der Wünsche und Bedürfnisse der Gäste sowie der Zugehörigen. Die Einführung einer Fehlerkultur soll entwickelt werden, ist bereits im QZ besprochen und soll alle Berufsgruppen betreffen.

Eine weitere Aufgabe ist die Unterstützung als PC Beauftragter. Ein externer EDV Kontraktor wird die Implementierung des neu zu installierenden „Palli Doc“ übernehmen. Von der Arbeit im Hospiz profitiert dieser für sich persönlich in hohem Maß und möchte noch einige Zeit dankbar die Aufgaben ausführen. Wie ein roter Faden zieht sich die Digitalisierung durch alle Bereiche.

Aus der Perspektive eines Gastes kommt folgendes an:

Sie ist seit ein paar Tagen im Hospiz. Der Entschluss in das Hospiz in Celle einzuziehen wurde vor ca. 1Woche beschlossen. Gast berichtet über die Entstehung ihrer Erkrankung und dem zeitlichen Ablauf.

Eine gute Freundin sei in einem Hospiz gestorben und damals habe sie ihre Freundin begleiten dürfen und das Hospiz als einen wertvollen Ort kennengelernt.

Gast hat eine Tochter. Es sei ihr wichtig gewesen, dass sie ihre Tochter mit in ihrer Entscheidung einbezogen habe.

Im Hospiz in Celle ist ihre Tochter auch sehr gut aufgehoben. Man habe immer ein offenes Ohr für ihre Tochter und sie bekommt Hilfestellungen von der Sozialarbeiterin. Das hat ihr die Entscheidung ins Hospiz zu ziehen sehr leicht gemacht.

Gast berichtet auf die Frage, ob sie sich im Hospiz wohl fühle, dass sie sich sehr gut aufgehoben fühle und ihre Bedürfnisse im Vordergrund stehen.

Sie kann zu jeder Zeit sagen, was sie möchte oder auch wenn sie mal etwas Zeit für sich braucht, wird es akzeptiert.

Gast beantwortet alle Fragen sehr positiv. Sie ist von allen Pflegefachkräften sehr angetan und kann auch ihre Bezugspflegekraft nennen. Alle Mitarbeiterinnen sind sehr aufmerksam und würden für sie mitdenken. So würde, wie auch in der Zielsetzung des Hospizes Celle beschrieben, immer ein Glas mit Eiswürfel für sie im Zimmer zur Verfügung stehen und ihre Wünsche sofort umgesetzt werden.

Auch wurde ihr schnell ein Tablett mit WLAN eingerichtet, damit sie zu Freunden und Familie Kontakt halten könnte und auch mal im Internet surfen.

Das Team würde ihr verschiedene Angebote wie zum Beispiel der spirituellen Begleitung anbieten. So sei es aber auch eine Selbstverständlichkeit gewesen, dass sie erst mal in Ruhe im Hospiz ankommen wollte um dann mit ihrer Bezugspflegekraft über die Angebote zu sprechen.

Gast weiß, dass sie unheilbar erkrankt ist und ihre Lebenszeit begrenzt ist. Sie könnte, wenn sie wollte immer mit allen MitarbeiterInnen offen über ihr Lebensende sprechen. Sie habe in der kurzen Zeit zu allen sehr viel Vertrauen schließen können.

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



Das Hospiz in Celle ist für sie ein Glück, sagt sie. Ein warmer, geborgener und friedvoller Ort und sie weiß, dass sie im Sterben nicht alleine sein wird und schwerwiegende Symptome gelindert werden können. Das sei ihr größter Wunsch.

3.4 Abschiedskultur

In erster Linie stehen die individuellen Bedürfnisse des Hospizgastes im Mittelpunkt des Handelns. Ist ein Gast gestorben, wird eine Pflege durchgeführt, die gewünschte Kleidung angezogen, das Zimmer aufgeräumt, im Eingangsbereich eine Kerze angezündet. Dort stehen Tonfiguren, die vor die Zimmertür des Verstorbenen gestellt werden, solange er dort ist. Am Mitarbeiteringang wird ebenfalls eine Kerze angezündet mit dem Namenshinweis auf den Verstorbenen. Die Einsargung des Verstorbenen kann auch im Beisein der Zugehörigen erfolgen. Der Bestatter wird gebeten mit einem Sarg zu kommen. Bevor der Sarg verschlossen wird besteht für alle noch die Möglichkeit des Abschiednehmens.

In den Übergaben wird des Verstorbenen gedacht und die Art und Weise des Sterbevorganges besprochen. Bei belastenden Sterbesituationen kann eine zusätzliche Supervision stattfinden. Nachdem der Verstorbene aus dem Haus überführt ist, wird das Zimmer nach „Rezept geräuchert“. Eine Mitarbeiterin hat folgende persönliche Erfahrung gemacht: eine Verstorbene, zu der sie eine gute Verbindung hatte, war noch lange für sie im Raum präsent. Nach dem Räuchern war die Verstorbene „gegangen“ – und Abschied nehmen war möglich. Auf die Frage ob Erfahrungen mit „spirituellen Verfügungen“ bestehen, wurde dieses verneint. Empfehlung: Überlegungen zur spirituellen Verfügung anzustellen.

Ein Gespräch mit einer Auszubildenden ergab ein Bild über die gelebte Abschiedskultur in einer anderen Art und Weise: sie sei ein sehr emotionaler Mensch und wüsste nicht ,ob sie die Zeit hier im Hospiz schaffen könne. In der Zwischenzeit sei sie 14 Tage hier im Haus, alles wurde ihr genau erklärt. Und sie durfte originäre Pflege unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Gäste erleben. „Als der 1.Gast gestorben war, wurde ich gefragt, ob ich im Zimmer Abschied nehmen wolle. Ich habe zugestimmt und es war ein guter Moment. Ich habe danach noch weiter Gestorbene gesehen und jetzt Keine Angst mehr“. Auf die Frage, warum sie glaube, warum das Sterben für sie nicht mehr bedrohlich sei sagt sie, weil sie erlebt habe, wie hier mit den Lebenden und Toten umgegangen wird. Was sie für ihre weitere berufliche Zeit mitnehmen wolle: „Wünsche erfüllen und ganz bei dem Betroffenen sein“.

3.5 Das Hospizteam

Die Atmosphäre im Büro strahlt Geborgenheit und Freundlichkeit aus. Die Sozialarbeiterin verfügt über die Zusatzqualifikation Psychoonkologin. Sie zeichnet verantwortlich für die Koordination Ehrenamtlicher im Hospiz. Aufgrund der aktuellen Coronamaßnahmen nimmt es mehr Zeit in Anspruch, den Kontakt zu den Ehrenamtlichen zu halten. Die Ausbildung Ehrenamtlicher „Sterbende begleiten lernen“ beginnt in diesem Monat wieder. Im Aufnahmegespräch bekommen die Gäste oder Zugehörigen den Hinweis auf die möglichen Besuche durch die Sozialarbeiterin. In „One Note“ steht für Sie ein Hinweis auf einen Besuchswunsch. Tagesangebote für Gäste, Ehrenamtlich Anwesende, besondere Ereignisse werden eingetragen und sind für alle einsehbar. Bei besonderen Bedürfnissen wird der Entwicklungsstand eingetragen. So sind immer alle auf dem aktuellen Stand. In spezifischen Seelsorge Bedürfnissen kann der Krankenhauseelsorger, der 1x wöchentlich im Haus ist in Anspruch genommen werden. „One Note wird als großer Schritt empfunden und bedeutet Zettelwirtschaft ade!“

In der Personal – Verantwortung der Leitung Hauswirtschaft sind 3 weitere Mitarbeiterinnen sowie die Hausmeisterin zugeordnet. Reinigung und Sonderaufgaben werden erfasst mit Durchführungsnachweis dokumentiert. Zum Beispiel Mindesthaltbarkeit bei Lebensmitteln. In diesem Bereich wurde die „Corona Zeit“ wegen geringerer Belegung, genutzt um Überstunden abzubauen. Auch hier wurden das QM System angepasst und überarbeitet. Das

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



Frühstück und Abendessen werden in bewährter Form durch die Hauswirtschaft zubereitet. Während des Gesprächs zieht Backgeruch durchs Haus. Es steht ein ausreichendes Tagesbudget für Lebensmittel zur Verfügung. Das Mittagessen ist zu meist eine Kombination aus Lieferung durch das AKH und dem vor Ort zubereiteten Kuchen und Dessert. Die Essenswünsche im Haus werden in One Note vermerkt.

Besonders hervorhebenswert ist etwa das Praktizieren einer unterstützenden Kommunikation. So konnte etwa in der Mittagsübergabe unter den Pflegekräften erlebt werden, wie alle Beteiligten in der Lage sind, so über die Gäste zu sprechen, dass jeweils innere Bilder entstehen. Und solche inneren Bilder führen zugleich auch dazu, dass Kolleginnen aus dem Urlaub oder aus der anderen Schicht sofort in Verbindung gehen können mit dem jeweiligen Zustand oder den anstehenden Herausforderungen. Dies geschieht unter anderem dadurch, dass die Kolleginnen frei ihre eigenen Entdeckungen berichten, die sie jeweils aus dem Kontakt mit den Gästen schöpfen. Dabei werden sowohl die freudvollen wie auch die traurigen oder ihr Angst hervorgerufenen Situationen unbefangen mitgeteilt und mit Herzenswärme aufgenommen. Auffallend war hier zu beobachten, dass insbesondere durch die aktive und sympathische Art des Zuhörens ein gemeinsamer Erlebnisraum kreiert wurde, der Lust machte, sich selbst mit wachen Entdeckergeist Kontakt den Gästen zu begeben.

3.6 Gesellschaftlicher Auftrag

Im Hospizhaus Celle, mitten in einem Wohngebiet gelegen, ist die Lebendigkeit in der letzten Lebensphase gewollt und es ist stark spürbar, wie selbstverständlich ein solcher Umgang verankert in der Gesellschaft ist. Man könnte dies fast als eine Kultursphäre betrachten, die über diesem materiellen Raum und diesen Gebäuden entstanden ist. Besonders auffallend deshalb, weil in wichtigen Positionen der Hospizleitung, der Pflegedienstleitung, der Qualitätsverantwortlichen wie auch Hauswirtschaftsleitung nun andere Menschen aktiv sind, die das bislang in 14 Jahren aufgebaute Potenzial der früheren Hospizleitung nicht nur fortführen. Sie ergreifen im Respekt vor dem geschaffenen mit ihren eigenen Qualitäten das Geschenk an die Hospizbewegung in Celle und gestalten es nach ihren Kräften bewusst und aktiv mit dem Rückenwind des Gütesiegels stationäre Hospize weiter aus. So werden die Ernsthaftigkeit und Lebendigkeit im Umgang mit dem Tod als völlig natürlichen Lebensprozess und ein verantwortungsvolles Verständnis durch das Hospiz Celle in die Gesellschaft getragen. Hier wird im November auch ein Projekt gestartet, d. h. zu guter Letzt, bei dem es um Testamente und Verfügungen gehen soll.

3.7 Steuerungsfähigkeit im Hospiz (Qualitätsmanagement)

Der Verwaltungsmitarbeiter ist bereits seit 2005 im Haus zunächst als ehrenamtlicher Begleiter. Seit 2010 ist er mit einer Teilzeitstelle 19 Std. wöchentlicher Arbeitszeit angestellt. Darüber hinaus ist es ihm nach wie vor wichtig, ehrenamtliche Arbeit im Haus zu leisten. Zum Aufgabenbereich gehört die Struktur der Spendenverwaltung sowie die Abrechnung mit den Krankenkassen. Die Bilanz, Buchführung und Buchhaltung wird durch das AKH vorgenommen. Die Verwaltung einer sogenannten Handkasse (z. B. für Hauswirtschaft oder Hausmeister) gehört zu den Aufgaben. „Telefonseelsorge“, so empfindet er sich oft bei der Entgegennahme von Anfragen oder telefonischen Gesprächen. Wenn im konkreten Fall nicht zur vollen Zufriedenheit geholfen werden kann z. B. begrenzte Aufnahmemöglichkeit lädt er die Anrufer ein erneut anzufragen ! Im Rahmen eines neuen Raumkonzeptes hat er jetzt seinen Arbeitsplatz im Ober- Geschoss – nicht mehr mittendrin , habe jedoch durch den „Aufstieg“ etwas mehr Ruhe.

Die Q-Ziele wurden im Management Review 2019 entwickelt und liegen mit Stand 06.08. vor. In einem sehr umfangreichen Vorgehen, unter achtsamer, die Erfahrung und fachliche Kompetenz wertschätzenden Art und Weise des bisher vorhandenen QM-Handbuchs hat

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



man sich an die Umsetzung gemacht. In Qualitätszirkeln wird in Gruppen jeweils nach PDCA Zyklus gearbeitet und überprüft auf Grundlage des Dokument: Fragen an unsere Prozessbeschreibung und an unsere tägliche Praxis im QM. Unter der Maßgabe dieses Dokument werden alle Kernprozesse, Handlungsanweisungen und Handlungsleitlinien reflektiert und entsprechend angepasst. Die beeindruckende Arbeit, die bereits umgesetzt wurde, zeichnet sich durch Handhabbarkeit aus. Mit der Einführung von „One Note“ sind HLL und HAW sowie Standards und Besonderheiten jederzeit von allen Mitarbeiterinnen am Rechner am jeweiligen Arbeitsplatz, auch im Dienstzimmer einsehbar. Die QM – Dokumente sind strukturiert, übersichtlich mit Zielsetzung bearbeitet. Es zeigt sich, dass der Umfang des bisherigen QM-Handbuches um ein Vielfaches verschlankt werden kann. Die Qualitätsbeauftragte ist stolz, was im Team bereits erarbeitet und durch Sie in die neue Form gebracht worden konnte. Im Rahmen der Zufriedenheitserfassung hat man sich darauf geeinigt, die Befragung im Rahmen der Pflegevisite sowohl bei den Gästen als auch bei den Zugehörigen durchzuführen. Auswertung, Wünsche und Verbesserungsbedarf sind bei One Note einsehbar. Die Zugangsberechtigungen sind geregelt.

Die inzwischen etablierten Pflegevisiten verweben verschiedene Qualitätsrelevante Aspekte. Die Überprüfung der Planungen, die Hospitation bei den Gästen, die Einarbeitung von Mitarbeitenden als Aspekte eines systematischen Qualitätsmanagements stehen in enger Verbindung mit der situativen Handlungslust und Handlungskompetenz. Dies wird am Hospiz Celle ermöglicht durch klare Rahmenbedingungen und klare Orientierungen. Mit ein Erbe war das gesammelte Wissen über die Hospizarbeit in Celle im ehemaligen Qualitätsmanagementhandbuch. Dies Wert zu schätzen und zu verwandeln in eine ebenso wertvolle, nützliche und pragmatische Erreichbarkeitsform für alle aktuellen und zukünftigen Mitarbeiterinnen ist besonders ein Verdienst der aktuellen Qualitätsverantwortlichen. So dient etwa das OneNote dazu, bedarfs- und fragespezifisch die Informationen zusammenzustellen und zu verbinden, die die verantwortliche Kollegin gerade braucht.

Der Anspruch aus dem Leitbild, dass das Handeln aller von Reflexion getragen ist, gelingt im praktizierten Qualitätsmanagement. Die Sache, für die die Menschen da sind, machen sie im Kern, nehmen war, was funktioniert und nicht funktioniert, treffen sich in Räumen, in denen sie sich besprechen können und dort auch erkennen können, ob es ein zufälliges oder ein systematisches Problem ist. Dabei integriert wird die Verwandlung der eher literarisch und als Kulturschatz ausformulierten Handlungsleitlinien in ein pragmatisch nutzungsorientiertes Instrument das arbeitsintegrierter stattfindet. So konnte in einem Gespräch bemerkt werden, dass diese Reflexionskompetenz im gesamten Team so stark ausgebaut ist, dass aktuell keine Gefahr besteht, die aufgebaute Hospizkultur deswegen wieder zu verlieren. Denn die Prinzipien Zugänglichkeit, Klarheit, Überblick und situative Nutzbarkeit gewinnen in dieser Phase des Übergangs auf Leitungsebene die Oberhand.

Und: die situative Handlungskompetenz der einzelnen Kolleginnen in ihren Unterschiedlichkeiten führen durch das arbeitsintegrierte Vorgehen bei der Umsetzung der, in der strategischen Planung gesetzten Ziele wahrscheinlich auch zu jener Inspirationskraft, die Lust am Weiterentwickeln spürbar werden lässt. Damit wird auch ein weiteres Ziel aus dem wirklich lebenden Leitbild erreicht: „unsere Antworten werden spürbar und zeigen sich in einer wertschätzender, offenen und authentischen Haltung und Begegnung im täglichen Miteinander“.

4 Bewertung gemäß der Siegelanforderungen

4.1 Kritische Abweichungen

Keine

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020



4.2 Abweichungen

Keine

4.3 Qualitätsempfehlungen

Es liegen aktuell zwei Prozessbeschreibungen vor, in denen beschrieben ist, wie das interne Audit und das Managementreview durchgeführt werden. Dieses Dokument Qualitätsarbeit sollte bis spätestens zum zwischen Audit auf das jetzige Praktizieren internen Audits Managementreviews angepasst werden: Etwa, dass die Leitungsrunden Mini Reviews sind, dass mit einer Zielliste gearbeitet wird.

Es kann auch angeregt werden, das Thema spirituelle Verfügung mit den Gästen und Zugehörigen des Hospizes Celle anzusprechen und auszubauen.

5 Ergebnis und weiteres Vorgehen

- ✓ Das Hospizhaus Celle – stationär erfüllt alle Anforderungen eines stationären Hospizes bezüglich des Gütesiegels Stationäres Hospiz.
- ✓ Alle Felder aus der Prozesslandschaft von Sorgsam sind in Bearbeitung.
- ✓ Alle zugehörigen gesetzlichen und behördlichen Aspekte und deren Einhaltung werden eingehalten und stichprobenartig nachgewiesen.
- ✓ Die Auditierenden empfehlen die Aufrechterhaltung des Gütesiegels Stationäres Hospiz uneingeschränkt.
- ✓ Das Zertifikat kann mit einer Gültigkeitsdauer von 3 Jahren vom November 2020 bis Oktober 2023 ausgestellt werden.
- ✓ Die Aufrechterhaltung des Gütesiegels stationäre Hospize erfordert ein Zwischenaudit im Frühjahr 2022.

6 Epilog

Hospizspezifische Besonderheit:

Das Hospiz Celle ambulant und stationär (siehe <https://www.hospiz-celle.de/>) hat mit dem unter das Dach des Hospizhauses Celle nehmen der ambulanten hospizlichen und palliativen Angebote einen bewussten Schritt gemacht, um seine gesellschaftliche Wirksamkeit weiter auszugestalten.

Die ambulante ehrenamtliche Begleitung Schwerkranker und Sterbender und die ambulante Kinderhospizarbeit werden seit 1. Januar 2018 vom Hospiz Celle – ambulantes Hospiz unter Trägerschaft der Hospiz-Haus Celle gemeinnützige GmbH wahrgenommen.

Wilstedt, 09.11.2020

Prof. Dr. Stefan Ackermann, Leitender-Auditor
Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer, Auditorinnen

Hospiz Celle stationär	14.&15.09.2020	LA: Prof. Dr. Stefan Ackermann, A: Agnes Schulze-Althoff, Kea Bünnemeyer	
Zertifizierungs-Auditbericht-GStH_Hospiz-Haus_Celle	Status Prüfung QA	Stand 17.11.2020	Seite 10 von 10