

Diakonie Düsseldorf

Qualitätsbericht 2021

Herausgeber:
Diakonie Düsseldorf

Verantwortlich:
Qualitätszirkel Qualitätsmanagement
Platz der Diakonie 1
40233 Düsseldorf
Tel.: 0211 – 73 53 – 261
Fax: 0211 – 73 53 – 553

Copyright 2022 Diakonie Düsseldorf

Inhalt

Inhalt	2
1. Qualitätsentwicklung in der Diakonie Düsseldorf	4
1.1. Der Qualitätszirkel Qualitätsmanagement (QM QZ)	
1.2. Das digitale Wissens- und Qualitätsmanagement	
1.3. Fazit und Ausblick	
2. Qualitätsentwicklung in Referaten und Stabstellen	5-8
2.1. Referat Kommunikation	
2.2. Referat Ehrenamt	
2.3. Der Spenderservice	
2.4. Mitarbeiendenseelsorge	
2.5. Diakonie Institut für berufliche Bildung	
2.6. Nachhaltigkeit	
2.7. Datenschutz	
3. Qualitätsentwicklung im Vorstandsbereich Finanzen	9-13
3.1. QE-QS ink. Daten/Zahlen	
3.2. Immobilien	
3.3. Neu- und Umbau	
3.4. Finanz- und Rechnungswesen	
3.5. Informationstechnik	
3.6. Einkaufsmanagement	
3.7. Zentrale Themen	
3.8. Fazit und Ausblick	
4. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Personal	14-15
4.1. QE-QS ink. Daten/Zahlen	
4.2. Integration von renatec und IGL	
4.3. Fazit und Ausblick	
5. Qualitätsentwicklung im Vorstandsbereich Kinder, Jugend und Familie	16-22
5.1. Geschäftsbereich Bildung und Erziehung	
5.1.1. Ev. Tageseinrichtung für Kinder	
5.1.2. Tagespflege	
5.2. Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule	
5.3. Bereich Erziehung und Beratung	
6. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales	23-24
6.1. QE-QS inkl. Daten/Zahlen	
6.2. Besondere Themen	
6.3. Fazit und Ausblick	
7. Qualitätsentwicklung im Vorstandsbereich Leben im Alter	25-28
7.1. Der Geschäftsbereich Leben im Alter	
7.2. QE-QS inkl. Daten/Zahlen	
7.3. Besondere Themen	
7.3.1. Corona-Virus	
7.3.2. Pflegeausbildung	
7.3.3. Neue Strategische Ausrichtung	
7.3.4. Projekte	
7.4. Fazit und Ausblick	
8. Kontakte	29

Vorwort

Hinter uns liegen zwei sehr anspruchsvolle Jahre, 2020 und 2021. Aufgrund der Corona Pandemie haben sich die Qualitätsziele und Qualitätsarbeit in allen Einrichtungen der Diakonie Düsseldorf den neuen Bedingungen anpassen müssen. Im Vordergrund stand die Risikobewältigung mit allen uns zur Verfügung stehenden Maßnahmen des internen und externen Hygienemanagements und der Organisationsanpassung. Trotz des Richtungswechsels drehten sich alle Bemühungen um die Kund*innen, um ihnen nach wie vor Leistungen mit hoher Qualität anbieten zu können. Wir schlossen den Zugang zu unseren Angeboten nur dort wo es absolut nötig war und setzten uns über die gesetzlich vorgegebenen Maßnahmen in solcher Art hinweg. So wurden unsere Tagespflegen für ältere und hilfsbedürftige Menschen, Unterkünfte für wohnungslose Menschen, Tageseinrichtungen für Kinder usw. geöffnet, obwohl sie per Verordnungen geschlossen werden sollten. Unsere Mitarbeitenden waren stetig erreichbar – telefonisch, schriftlich, vor Ort, durch das Fenster und digital. Wir alle lernten neue Formen der Begegnungen und Unterstützungen mit/und für unsere Kund*innen und auch untereinander kennen. Dieser Bericht gibt nur einen Ausschnitt der Qualitätsarbeit wieder, ist nicht vollständig und nicht einheitlich. Einige Bereiche haben beide Jahre dargestellt, einige dagegen nur 2021. Da uns die Pandemie weiter begleitet und wir gleichzeitig die alte Normalität in unseren Einrichtungen wieder leben, haben alle Verfasser*innen wenig zeitliche Ressourcen und konnten diesen Bericht weder fristgerecht, noch einheitlich gestalten. Dennoch gibt der Bericht eine gute Übersicht über die Qualitätsarbeit und Qualitätsentwicklung in der Diakonie Düsseldorf wieder.

1. Qualitätsentwicklung in der Diakonie Düsseldorf

Das Qualitätsmanagementsystem der Diakonie Düsseldorf umfasst Organisationsstrukturen, Verantwortlichkeiten, Verfahren, Prozesse und die erforderlichen Mittel. Es dient der Diakonie Düsseldorf als Steuerungsinstrument zur Erreichung der vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsziele.

Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung sind darin enthalten.

Aufgrund ihrer Leistungs- und Standortvielfalt und einer auf Kirchengemeinden und Sozialraum ausgerichteten Kultur kombiniert die Diakonie Düsseldorf die Methoden des zentralen und dezentralen Qualitätsmanagements.

1.1. Der Qualitätszirkel Qualitätsmanagement (QM QZ)

Der zentrale QZ QM arbeitet im Auftrag des Vorstandes unter der QM – Leitung Dr. med. Nada Ralic. Im QZ QM sind alle operativen Bereiche und die zentralen Dienste vertreten. Es werden Qualitätsstrategien und Ziele erarbeitet und die Maßnahmen, die sich daraus ergeben, festgelegt, in die Fachbereiche transportiert und dort durch die QZ-Mitglieder begleitend umgesetzt. Der QZ QM tagt alle 2 Monate à 2 Stunden. In den Jahren 2020 und 2021 hat das Qualitätsmanagement einen wesentlichen Beitrag zur Bekämpfung der COVID-19-Pandemie in allen Einrichtungen geleistet. Insbesondere stand die Hygienemanagementbeauftragte Frau Dorte Kretschmar allen Einrichtungen zur Beratung und Umsetzung der sämtlichen Regelungen stetig zur Verfügung. Aufgrund der besonderen Situationen und den damit verbundenen Herausforderungen fanden einige Treffen des QZ online statt. In diesen Treffen war die Übertragung und Gestaltung der QMS ins digitale Wissensmanagement weiterhin das Thema. Der Vorstand hat sich erneuert. Der QZ-QM holte sich beim Vorstand einen „neuen“ Auftrag bzw. eine Bestätigung für den laufenden Auftrag (s. Fazit und Ausblick

1.2. Das digitale Wissens- und Qualitätsmanagement

Das in der Diakonie Düsseldorf vorhandene interne Wissen ist in SABIO übertragen worden. Das Laufwerk „O“ ist Mitte des Jahres 2021 deaktiviert worden. Einen vom QZ QM vermuteten „Aufschrei“ der Mitarbeitenden bei der Suche nach im Laufwerk „O“ gespeicherten Daten blieb aus. Vereinzelt kamen Nachfragen nach bestimmten Dokumenten, die in SABIO nicht schnell auffindbar sind.

Die angelegten Strukturen wurden geprüft und noch einmal angepasst. Die Redakteuren-Lizenzen und die Aufgaben des QZ QM und des Redakteurenkreises wurden geregelt. Die Aktualisierung des QM-Konzeptes und der übergreifenden Verfahren wie z.B. der Umgang mit Dokumenten sind in Arbeit.

1.3. Fazit und Ausblick

Der vom Vorstand erteilte Auftrag an den Qualitätszirkel Qualitätsmanagement lautet: QZ QM erarbeitet und aktualisiert die übergeordneten Konzepte und Verfahren die aus dem Handbuch QM (2011) noch nicht ins Wissensmanagement übertragen worden sind.

Dazu gehören:

- das Konzept Organisation des QMS in der Diakonie Düsseldorf
- Verfahren zu Lenkung und Aufzeichnungen der bereichsübergreifenden Dokumente
- Vertragsmanagement
- Verfahren zur Entwicklung von Strategie
- Umgang mit der Post/zentrale Poststelle
- Managementbewertung

Das Wissen im Wissensmanagement (SABIO) soll nutzerfreundlich zur Verfügung gestellt, die Stichwortsuche soll verbessert und die Veränderungen über DINA kommuniziert werden. Erstellung der jährlichen Qualitätsberichte. In Qualitätsberichten soll das Thema Verbesserung- und Beteiligungsmanagement (Beschwerdemanagement) intern und extern aufgegriffen

werden. Es geht um die Auswertung und Evaluation des Beschwerdemanagements mit dem Ziel diesen Prozess mehr ins Bewusstsein zu rücken. Der QZ-QM trifft sich im Jahr 2022 alle 2 Monate. Er erstellte unter anderem diesen Qualitätsbericht, aktualisiert das QM-Konzept und die dazu gehörigen Verfahren und Dokumente. Weitere Beauftragungen erhält er vom Vorstand. Das digitale Wissensmanagement soll stetig verbessert werden – die neuen Dokumente dort abgespeichert, die alten Dokumente und Inhalte aktualisiert, die Stichwörter für Suche erweitert werden etc. Außerdem besteht der Wunsch den Laufwerk „K“ einheitlich zu gestalten.

2. Qualitätsentwicklung in Referaten und Stabstellen

2.1. Referat Kommunikation

Das Jahr 2021 stand im Referat Kommunikation im Zeichen des Internet-Relaunchs. Nach etwa einem Jahr intensiver Vorbereitung ist die neue Internetseite im Mai an den Start gegangen. Neu ist neben der neuen, stark an den Benutzer*innen orientierten Gestaltung und Menüführung das Online-Magazin, das nun als dritter starker externer Kommunikationskanal neben der Pressearbeit und dem Diakonie-Facebookauftritt fungiert. Komplett neu gestaltet wurde auch der Jahresbericht der Diakonie Düsseldorf, der nun neben den Berichts-Elementen auch grundsätzliche Informationen über die Diakonie vermittelt – damit gibt es ein zentrales gedrucktes Informationsmedium, was jährlich einen umfassenden Einblick in und Überblick über die Arbeit der Diakonie Düsseldorf gibt.

2.2. Referat Ehrenamt

Für die professionelle Begleitung Ehrenamtlicher in der Diakonie Düsseldorf gilt als Standard das Buch „Ehrenamt – Das Qualitätshandbuch Freiwilligenmanagement am Beispiel von Diakonie und Kirchen“ Ursula Wolter u. a., 4. Auflage 2018.

MachMit, die Freiwilligenzentrale wird von der Landeshauptstadt Düsseldorf gefördert und ist verpflichtet, die in der Produkt- und Aufgabenbeschreibung vereinbarten Kennzahlen zu erreichen und ein Qualitätsmanagement (QM) zu machen. Dies ist angelehnt an das QM der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenzentralen (bagfa) und der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenzentralen NRW (lagfa).

Beispielhafte Zahlen:

- 1600 Ehrenamtliche in der Diakonie Düsseldorf
- 824 Kontakte + 449 Vermittlungen MachMit, die Freiwilligenzentrale
- 30 Aktionstage mit Unternehmen

- 26 Fortbildungen für Ehrenamtliche
- 22 ausgebildete Ehrenamtskoordinator*innen in zwei Jahrgängen

Besondere Themen

Die stetige Weiterentwicklung der Digitalisierung kommt auch im Ehrenamt an. Am 11.03.2021 wurde das Thema in der Fachtagung „Online Volunteering – Ehrenamt digital“ aufgegriffen.

Das 2. Halbjahr 2021 war durch die Ankündigung des Weggangs von Claudia Balkhausen, die 20 Jahre die Arbeit in der Freiwilligenzentrale gesichert hat, geprägt. Es wurde nötig, das umfassende Wissen zu sichern indem die Qualitätsstandards aktualisiert, die Struktur im Windows-Explorer für eine Übergabe an eine Nachfolge geordnet und die Eingabeverfahren in die Datenbank SoPart beschrieben wurden. Die Stelle konnte wie geplant mit einer Übergangszeit für die Einarbeitung neu besetzt werden, so dass die Qualität der Arbeit nicht gelitten hat.

Fazit

Trotz der durch die Corona-Pandemie bedingten Einschränkungen konnte das Netzwerk des Referat Ehrenamt und MachMit, der Freiwilligenzentrale durch intensive Kontaktpflege stabilisiert werden. Ein vollständiges Wegbrechen bei den Kernaufgaben wurde somit verhindert und die Arbeit an die neu entstandenen Bedingungen und Bedarfe angepasst.

2.3. Der Spenderservice

Der Spenderservice wurde 1998 gegründet und unterstützt zahlreiche Arbeitsbereiche und Projekte der Diakonie die Spenden benötigen. Die Prozesse und Arbeitsabläufe des Referates Spenderservice sind im Handbuch Spenderservice festgehalten. In seiner aktuellen Fassung von 2018 ist es im Wissensmanagement (SABIO) für alle Mitarbeitenden zugänglich.

Nach und nach werden alle weiteren relevanten Informationen in das Wissensmanagement - Tool SABIO übertragen. Viele Arbeitsbereiche des Spenderservice werden durch gesetzliche Vorschriften geregelt. Die Einhaltung dieser Vorschriften wird in regelmäßigen Abständen durch eine interne Revision oder durch eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft. Weiterhin gibt es innerhalb des Referates fünf unterschiedliche Dienstordnungen, die wichtige Arbeitsprozesse regeln.

Besondere Themen

Im Jahr 2021 haben zahlreiche Stiftungen, Testamentsspender, Privatspender, Unternehmen und Serviceclubs dazu beigetragen, dass ca. 300 verschiedene Projekte und Arbeitsbereiche der Diakonie unterstützt werden konnten. Von Großprojekten bis zu Einzelfallhilfen haben unsere Klienten von den zusätzlichen finanziellen Möglichkeiten sehr profitiert. Insgesamt gingen fast 3,5 Millionen Euro Spenden ein.

Fazit

Das Spenderteam freut sich über die gute Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen und den gemeinsamen Erfolg.

2.4. Mitarbeitendenseelsorge

Frau Weik-Schaefer, ev. Pfarrerin, systemische Therapeutin und Beraterin (SG), Gesundheitscoach ist Mitarbeitenden-Seelsorgerin der Diakonie Düsseldorf und Leiterin des Ethikkomitees bei der Diakonie Düsseldorf e. V.

a) Gespräche

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 271 Einzelgespräche geführt. Die Themen sind vielfältig und betreffen teils rein berufliche Aspekte, teils eine Mischung von beruflichen und privaten und teils rein private Themen. Manche Themen verlangen auch mehr als ein Gespräch.

Es wurden 56 Teamgespräche geführt. Auch die Themen in den Teams sind unterschiedlich. Im Jahr 2021 standen unter dem Eindruck der Pandemie die verschiedensten Belastungen der Mitarbeitenden im Mittelpunkt. Zu einem anderen Thema, dem assistierten Suizid, fanden erste Gespräche und Diskussionen statt.

b) Arbeitskreis Kultur des Sterbens

Es fanden vier Treffen des Arbeitskreises statt. Auch der Arbeitskreis hat sich mit dem Thema „Assistierter Suizid“ ausführlich beschäftigt. Ebenso mit den Aktivitäten in den KiTas, die sich mit dem Thema „Tod und Sterben“ auseinandersetzen. Um die palliative Kultur in unseren stationären Einrichtungen weiter zu festigen und zu stärken sind 2021 in zwei Einrichtungen Fachkräfte mit einer Ausbildung nach §132g SGB V beschäftigt. Eine Information und Ideen der Etablierung wurden diskutiert.

Neben dem Arbeitskreis gibt es in jedem der Pflegeheime einen Qualitätszirkel „Kultur des Sterbens“, der durch die Mitarbeitendenseelsorgerin, Frau Weik-Schaefer, begleitet wird. Dort werden die entwickelten Standards in ihrer jeweiligen Ausprägung für das eigene Haus umgesetzt.

c) Ethikkomitee

Das Komitee hatte nur eine Beratung mit offizieller Anfrage. Daneben ergaben sich noch einige Anfragen, die sich telefonisch klären ließen und weitere sechs Einzelgespräche mit ethischen Fragestellungen, die in diesen geklärt werden konnten und keine Beratung durch das Ethikkomitee bedurften.

d) Fortbildungen

Im Jahr 2021 fanden 11 Fortbildungen zum evangelischen Profil online statt. 3-4 stündige Ethikworkshops für Auszubildende in der Pflege; vor allem im Dorothee-Sölle-Haus.

e) Allgemein

Die Mitarbeitendenseelsorgerin arbeitet in verschiedenen Gremien wie dem Gesundheitsausschuss u. a. in diakonieinternen Kreisen, bei denen sie zu den Qualitätsentwicklungen beiträgt. Vor allem die Mitarbeit in der Entwicklung und Durchführung der Jahresreihe Gesundheit nahm im Jahr 2021 viel Raum ein. Außerhalb der Diakonie vertritt Frau Weik-Schaefer die Diakonie Düsseldorf im Konvent der Altenheimseelsorge, den Fachausschuss Seelsorge und den Konvent der Krankenhausseelsorge.

2.5. Diakonie Institut für berufliche Bildung

Während die Arbeit des Diakonie-Institutes in 2020 ab dem zweiten Quartal vor allem in der Rückabwicklung des geplanten Jahresprogrammes 2020 begriffen war, lag der Fokus in 2021 auf Aufbau und Stabilisierung eines Fort- und Weiterbildungsprogrammes mit neuem digitalem Schwerpunkt. Beginnend mit dem Launch einer DSGVO-konformen Webinar-Plattform (BigBlueButton) im April 2020 und der Entwicklung und Implementierung eines Hygienekonzeptes für Präsenzveranstaltungen konnte das Programmangebot 2021 vorausschauend geplant werden, sodass die pandemiebedingte Ausfallquote von Bildungsveranstaltungen im Vergleich zum Vorjahr um nahezu 70% gesenkt werden konnte.

Pandemiemanagement im Rahmen der Veranstaltungsplanung

Zur Senkung der Ausfallquote orientierte sich die Programmplanung 2021 konsequent an den Jahreszeiten mit hohen Inzidenzen, in denen ausnahmslos Webinare geplant wurden - teilweise mit der Option, sie bei günstiger pandemischer Lage in Präsenz stattfinden zu lassen. Im ersten Quartal 2021 führte das Diakonie-Institut auf diese Weise rund 45 Webinar-Tage durch, während sich rund 55 weitere Webinar-Tage auf die weiteren drei Quartale verteilten. Dem gegenüber stehen rund 75 Fortbildungstage mit Präsenzveranstaltungen, die ab April 2021 stattfinden konnten. Darüber hinaus wurden nicht genutzte Räumlichkeiten an rund 90 Tagen anderen internen Veranstaltungen (Konferenzen, Besprechungen) zur Verfügung gestellt.

Digitalisierung

In 2021 profitierte das Diakonie-Institut von den in 2020 durchgeführten Maßnahmen zur Digitalisierung des Programmes und baute sie aus. Folgende Maßnahmen wurden ergriffen bzw. fortgesetzt um den Fortbildungsbetrieb in 2021 sicherzustellen:

- Schulungen von Teilnehmenden und Dozierenden zur Nutzung der Webinar-Plattform wurden vom Diakonie-Institut selbst durchgeführt;

- Fortbildungen zur konzeptionellen Ausgestaltung von digitalen Angeboten wurden ins Programm aufgenommen;
- Neue Webinar-Formate sowie Standards zu bestehenden Webinar-Formaten wurden entwickelt;
- Die neue digitale Angebotsspalette wurde als Menüpunkt "Webinare" in die Programm-Website des Diakonie-Institutes und in die angebundene Datenbank integriert;
- Prozesse zur qualitätssicheren Planung und Durchführung von Webinaren wurden im Bereich der Seminarbetreuung implementiert;
- Ein gedruckter Fortbildungskatalog wick der Flexibilität und Aktualität eines rein digital ausgeschriebenem Programmangebotes

Diese Maßnahmen waren unter anderem Voraussetzung für die beiden im Sommer und im Herbst 2021 groß angelegten digitalen Fachtagungen mit bundesweitem Einzugsgebiet und bis zu über 100 Teilnehmenden, die das Diakonie-Institut erfolgreich auf der eigenen Webinar-Plattform durchführen und damit ein neues Webinar-Format im Bereich des Fachtagungsangebotes entwickeln konnte.

Hygienemanagement

Ab Oktober 2020 lag dem Diakonie-Institut ein sowohl mit dem Gesundheitsamt Düsseldorf, als auch mit den zuständigen internen Ansprechpartnern abgestimmtes Hygienekonzept vor, das in Verlauf des Jahres 2021 immer wieder überprüft und angepasst wurde. Prozesse und Standards wurden eingeführt, die sicherstellten, dass Veranstaltungen stets vorschriftsgemäß durchgeführt werden konnten. Neben der systematischen Flächendesinfektion und der strikten Reduzierung der Teilnehmendenzahlen je Veranstaltung bzw. Räumlichkeit trug vor allem die intensive Kommunikation des Diakonie-Institutes mit den Teilnehmenden und Dozierenden zur erfolgreichen und weitgehend reibungslosen Umsetzung des Hygienekonzeptes bei. Auf diese Weise musste in 2021 im Zusammenhang mit Veranstaltungen des Diakonie-Institutes kein Corona-Fall gemeldet werden.

Fazit

Durch das Zusammenspiel von Hygienemanagement, Digitalisierungsmaßnahmen, strategischer Programmplanung und Flexibilität in der Veranstaltungsdurchführung konnte das Diakonie-Institut in 2021 die Auslastung vorpandemischer Zeiten erreichen: bei 254 Arbeitstagen und offiziell 54 ferienbedingten veranstaltungsfreien Tagen zählt das Diakonie-Institut in 2021 rund 2200 Teilnehmertage in Fortbildungen bzw. einen Veranstaltungsbetrieb an 209 Tagen in Form von Webinaren, Fortbildungen in Präsenz oder durch Raumvergabe an Abteilungen der Diakonie Düsseldorf.

2.6. Nachhaltigkeit

Bei der Umsetzung des Strategiezieles Nachhaltigkeit stand 2021 die Gemeinwohlökonomie (GWÖ) im Vordergrund. Dem Beitritt zur Bewegung der GWÖ im Mai 2021 war eine intensive Beteiligungsschleife durch die Führungsteams der gesamten Organisation vorgeschaltet gewesen. Mit den verdichteten Rückmeldungen aus allen Geschäftsbereichen konnte der Vorstand über den Beitritt und den Auftrag an die Steuerungsgruppe zur Erstellung der ersten Gemeinwohlbilanz entscheiden. Eine breite Beteiligung war auch die Grundlage für den Prozess zur Formulierung des Gemeinwohlberichtes und der anschließenden Bewertung in der Bilanz. In 5 Workshops zu allen bilanzrelevanten Berührungsräumen, konnten sich neben den Fachvertreter*innen einzelner Themen auch alle Mitarbeitenden der Diakonie einbringen. Nach der Durchführung der ersten beiden Workshops als Präsenzveranstaltung, erforderte die Coronalage eine Umplanung der Workshop-Reihe in ein digitales Format. Durch den engagierten Einsatz der Steuerungsgruppe wird das Ziel der Bilanzerstellung im Frühjahr 2022 erreicht werden. Neben der GWÖ wurden zudem viele kleinere und größere Maßnahmen zur Nachhaltigkeit bei der Diakonie umgesetzt oder angestoßen, über die regelmäßig in DINA berichtet wird. Im Düsseldorfer Bündnis für Nachhaltigkeit oder dem Netzwerk nachhaltigkeit@diakonie der Diakonie Deutschland fand eine mehrwertbringende Vernetzung mit weiteren Nachhaltigkeitsakteuren statt.

2.7. Datenschutz

Das Themenfeld Datenschutz wurde ab 2020 dem Vorstandsbereich Finanzen zugeordnet. Die Steuerungsgruppe ist weiterhin aktiv, um stetig auftretende Fragestellungen zum Datenschutz gesamtorganisatorischen Kontext zu setzen und gegebenenfalls in die Fachbereiche zu multiplizieren. Begleitet wird die Steuerungsgruppe von der bestellten Datenschutzbeauftragten Frau Heucke der Kanzlei Siebel.

Aktuell ist ein großes Projekt die Erstellung eines Löschkonzeptes für die Gesamt-Diakonie. Dieses soll nach Abschluss als zentrale Informationsquelle für Aufbewahrungsfristen, Löschfristen, Speicherorte und Löschanforderungen dienen.

Die Vorbereitungen für die nächste Datenschutzbildung der gesamten Belegschaft in digitaler Form sind aufgenommen und werden in 2022 ausgeführt.

Der Themenbereich Datenschutz in Sabio wird stetig aktualisiert und um neue Verfahren ergänzt.

3. Qualitätsentwicklung Vorstandsbe- reich Finanzen

3.1. QE-QS inkl. Daten/Zahlen

Im Vorstandsbereich Finanzen und Administration, dem die Bereiche Finanz- und Rechnungswesen, Immobilien, Informationstechnik, das Einkaufsmanagement und das Controlling zugeordnet sind, unterstützen 64 Mitarbeitende die in den Fachbereichen geleistete evangelische Sozialarbeit. Um dem Leser dieses Berichtes einen Einblick in die vielfältigen Aufgabenfelder des Geschäftsbereiches zu geben, haben wir folgend einige Zahlen und Schwerpunktthemen zum Geschäftsjahr 2021 zusammengetragen.

3.2. Immobilien

Das Immobilienmanagement befindet sich in einer Phase der Stabilisierung und Optimierung. Das Jahr 2021 ist mit einem strategischen Projekt zur Einführung eines CAFM-Programms (Computer Aided Facility Management) gestartet. Mit der Einführung eines solchen Programms soll die Arbeit des Immobilienmanagements nahtlos digitalisiert werden. So werden künftig nicht verschiedene Excel-Tabellen von unterschiedlichen Personen gepflegt, sondern sämtliche Daten finden sich in einer Datenbank wieder und können von dort aus weiterverarbeitet werden. Beispielsweise wird das Betriebsstättenverzeichnis, welches zum Jahresende 2021 einen Bestand an 237 Standorten verzeichnet, künftig zentraler Bestandteil des CAFM-Programms sein. Daneben werden die 175 Mietverträge, auf Basis derer die Diakonie die überwiegende Anzahl der Objekte angemietet hat, ebenfalls mit diesem Programm verwaltet. Künftig wird es dort auch die Funktionalität geben, dass Störungen in unseren Gebäuden über ein „Ticket-System“ dem Immo-service gemeldet werden. Im Jahr 2021 wurden auf dem herkömmlichen Weg per Telefon oder E-Mail 1.150 kleinere und größere Störfälle gemeldet. Die manuelle Erfassung, Nachverfolgung und Bearbeitung bindet wertvolle Kapazitäten bei den Kolleginnen und Kollegen, welche dann für die eigentliche Arbeit der Beseitigung

der Störung fehlt. Durch das Projektteam wurde das Programm „Axxerion“ ausgewählt, welches in 2022 implementiert werden soll.

Das Team des kaufmännischen Immobilienmanagements war in 2021 turnusmäßig wieder mit der erneuten Erstellung des bundesweit vorgeschriebenen Energieaudits beschäftigt. Zusammen mit dem externen Energieauditor konnte der Auditbericht im November 2021 fertiggestellt werden. Im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten sollen künftig weitere Maßnahmen zur Verringerung des Primärenergiebedarfs und damit einhergehend der Verringerung des CO₂-Ausstoßes umgesetzt werden.

Das Bau-Team des Immobilienmanagements ist weiterhin mit dem bereits seit mehreren Jahren laufenden Großprojekt der Brandschutzsanierung des Joachim-Neander-Hauses befasst. Daneben konnte die Planung für eine Bestandssanierung in Verbindung mit einem Umbau zu einem weiteren Wohnhaus für wohnungslose Frauen (Stichwort: Icklack 2.0) finalisiert werden. Die ersten Bauarbeiten dieses Bauprojekts mit einem Bauvolumen von knapp 3,5 Mio. € sollen Mitte 2022 beginnen.

Das technische Gebäudemanagement hat in 2021 Instandsetzungsmaßnahmen im Umfang von ca. 1,5 Mio. € beauftragt. Daneben sind Aufträge für Wartung und wiederkehrende Prüfungen im Umfang von ca. 650 Tsd. € erteilt worden. Einen besonderen Schwerpunkt bildete in 2021 eine Auswertung des künftigen Sanierungsbedarfs der diakonie-eigenen Immobilien, für welche neben ausführlichen tabellarischen Berechnungen teilweise auch Vor-Ort-Besichtigungen durchgeführt wurden.

3.3. Finanz- und Rechnungswesen

Das Verbuchen von über 661.753 SAP Belegen im Jahr 2021 gehörte zum Tagesgeschäft der Buchhaltung der Diakonie.

Bei einer derartigen Masse an Buchungen ist es immer notwendig, Prozesse zu optimieren – so auch im Strategieziel Digitalisierung der Diakonie Düsseldorf vorgegeben. Neben diesen laufenden Automatisierungen in und um SAP herum, sind in 2021 mehrere Projekte angestoßen und umgesetzt worden: z.B. hat das Finanz- und Rechnungswesen der Diakonie als verantwortliche Projektleitung die elektronische Rechnungsabwicklung mit xSuite auch bei der Tochtergesellschaft IGL eingeführt: Im September 2021 ist der Workflow für Eingangsrechnungen bei der IGL produktiv gegangen und läuft ebenso störungsfrei wie bei Diakonie und KBH.

Im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales musste bis August 2021 wegen einer Gesetzesänderung eine neue Leistungsabrechnungssoftware eingerichtet werden: in dem Projekt Patfak war das Rechnungswesen für die SAP Schnittstelle und die richtige Verbuchung der Abrechnung verantwortlich. Auch bei Bearbeitung der Stiftungen hat sich in 2021 etwas verbessert: die vorher manuellen Zahlungen per Überweisungsträger aller Rechnungen wurden in einem Rechnungswesen internen Projekt durch die Integration in das Online-Tool Proficash abgelöst. Coronabedingt mussten die Fachforen für den Kreis aller Mitarbeitenden der Buchhaltungen abgesagt werden. Da das Finanz- und Rechnungswesen aber nicht auf den Austausch und die Informationsweitergabe verzichten wollte, wurden geschäftsbereichsindividuelle Fachforen angeboten. So konnten Details genauer besprochen werden. Ebenfalls im Zusammenhang mit Wissen und Knowhow wurden viele Informationen rund um das Rechnungswesen in Sabio eingepflegt und stehen nun allen Mitarbeitenden der Diakonie zur Verfügung.

Nicht nur Buchhaltung, Liquidität und Abschlüsse gehören zu den Aufgaben des Finanz- und Rechnungswesens, sondern auch Steuererklärungen und die Hilfestellungen bei steuerlichen Themen. Daher ist es sehr erfreulich, dass das Finanzamt Düsseldorf Mitte in 2021 die Betriebsprüfung für die Jahre 2015-2018 ohne Beanstandungen abgeschlossen und dies in dem entsprechenden Bericht schriftlich dokumentiert hat.

3.4. Informationstechnik

Die Abteilung Informationstechnik hat eine neue Team-Struktur - mit je einer Teamleitung für ‚IT-Services‘ sowie ‚Anwendungen und Betrieb‘. Das Team IT stellt den IT-Betrieb sicher, trotz Pandemie und gestiegenen Anforderungen an mobiles Arbeiten.

Projekte zur Digitalisierung und neue technische Lösungen der operativen Bereiche wurden umgesetzt. Dazu zählen:

- die Einführung von Patfak als rechtlich notwendige Abrechnungslösung für die Tageskliniken.
- die Erweiterung des Wissensmanagements Sabio auf die gesamte Organisation mit entsprechenden Redakteursschulungen und Erfahrungskreisen.
- die erfolgreiche Ablösung der Buchhaltungs-Lösung SAGE bei der Tochter reneatec durch die Diakonie SAP-Installation in Zusammenarbeit mit dem Rechnungswesen und der reneatec.
- sowie die erweiternde Einführung der digitalen Rechnungsverarbeitung xSuite bei der IGL gemeinsam mit dem Rechnungswesen.

Die strategische und operative Beschaffung von Informationstechnik wurde gemeinsam mit dem Einkaufsmanagement untersucht. Die Qualität der Lieferanten, wie auch das Preisniveau und der Produkt-Katalog wurden als ideal bestätigt. Es erfolgt weiterhin die kontinuierliche Analyse und Optimierung der Beschaffungsprozesse durch Marktbeobachtung der schnelllebigen IT-Produkte und -Lösungen.

Im regelmäßigen Austausch mit Lieferanten und Dienstleistern sowie Erfahrungsaustausch auf Fachveranstaltungen mit anderen Sozialunternehmen halten wir uns auf dem Stand der Technik. Die effiziente Aktualisierung und Nutzung der Systemlandschaft wird für die Nutzer transparent dokumentiert und durch Anleitungen in Sabio ergänzt. Trainings und Schulungen bei Einführung von neuen Lösungen, wie z.B. die Nutzung der Zeiterfassung in SoPart für alle Mitarbeitenden, werden von der IT geplant und durchgeführt.

Das Wachstum der Diakonie auf über 3.100 Mitarbeitende sowie die ergänzend volle Integration

der IGL inklusive IT-Beschaffung wurde bewältigt.

Die Leistung des Rechenzentrums wurde durch LifeCycle der Server, Netzwerkspeicher und Klimaanlage erhöht und noch energieeffizienter. Mobiles-Arbeiten erhöhte die Anzahl der genutzten Notebooks von 455 auf 750 Stück. In über 180 vernetzten Standorten betreuen wir 800 Thin-Client-Arbeitsplätze mit 500 Druckern. Wir verwalten 1010 Mobilfunkverträge und 750 Smartphones mit Mobile Device Management laut DSGVO. Mit der Einführung des CITRIX-Gateway können unsere Anwender Ihren gewohnten IT-Arbeitsplatz (Citrix-Desktop) von beliebigen, auch privaten Geräten wie iPad, PC und MacBook nutzen. Die Sicherheit stand bei der Bereitstellung an erster Stelle. Der Zugriff ist über eine zwei Faktor Authentifizierung abgesichert, Unternehmensdaten können nicht abfließen, Schadsoftware kann nicht eingeschleust werden.

Ergänzend durch moderne Kommunikationslösungen (Unified Communication) wie Rainbow, BigBlueButton, zoom, Nextcloud, Conceptboard bieten wir bereits einen funktional umfangreichen Arbeitsplatz für digitales interaktives Arbeiten an. Weitere Lösungen werden untersucht und ersetzen ggf. etablierte.

An die auch in Zukunft steigenden Anforderungen wird in den kommenden Jahren sukzessive die IT-Infrastruktur angepasst und in Teilen mit Partnern neu konzipiert - die Informationssicherheit steht hier an erster Stelle. Bandbreitenerhöhungen und All-IP-Umstellung der Telefonie sind fast abgeschlossen. Ein Netzwerk-Redesign mit aktueller WLAN-Technik, einer modernen Standortanbindung und zeitgemäßer Firewall-Lösung ist in aktiver Untersuchung bzw. wird bereits getestet.

Durch die stark gestiegenen Marktpreise um 8%-15% für Hard-, Software und IT-Dienstleistungen muss das Modell der innerbetrieblichen Leistungsverrechnung zur Refinanzierung der IT für 2023 reformiert und komplett neu berechnet werden. Eine Prämisse von 1,5% für die jährliche Erhöhung reicht nun nicht mehr aus. Die operativen kostenstellenverantwortlichen Kolleg*innen wenden sich bereits an externe Kostenträger zur Refinanzierung. Lieferzeiten für Hardware haben sich durch den Chipmangel drastisch verlängert.

Dass durch unser Immobilienmanagement beauftragte Energie-Audit hat gezeigt, dass die Energieeffizienz des eigenen Rechenzentrums hervorragend ist und deutlich besser als branchenüblich. Hier macht sich der bewusste Einsatz und die umsichtige Auswahl der Komponenten von Herstellern mit Green-IT-Strategie bezahlt. Durch die fortschreitende Digitalisierung sind die Komplexität und der Beratungsbedarf bei neuen Lösungen deutlich gestiegen. Der Projektschwerpunkt im Team IT wird deutlich größer, dies zeigt sich auch in der dynamischen Weiterentwicklung der Teamstruktur. Hier nutzen die Fachbereiche gern die Beratung und gemeinsame Projektierung mit der IT.

Auch hierfür ist die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden der Informationstechnik notwendige Voraussetzung. Fortbildungen, Schulungen und Messebesuche werden wahrgenommen. Das Team der Diakonie-IT hat in Krisen- und Pandemiezeiten ein sehr starkes Engagement gezeigt. Im nicht zu vermeidenden täglichen persönlichen Kontakt mit Kolleg*innen herrscht eine hohe Disziplin in der Hygiene und in der Impfbereitschaft. Luftreiniger gegen Aerosole in den Büroräumen sorgen zusätzlich für einen guten Gesundheitszustand.

3.5. Einkaufsmanagement

Die Corona-Pandemie und die daraus resultierende schwierige Lage an den Beschaffungsmärkten prägte den Jahresstart 2020 im Einkaufsmanagement. Mit dem Start der Pandemie, hatten das Qualitätsmanagement und der Einkauf ein zentrales Krisenlager eingerichtet und mit einer zentralen Beschaffung über den Einkauf die Versorgung aller operativen Fachbereiche mit Desinfektionsmitteln und persönlicher Schutzausrüstung (FFP2 Masken, Kittel, Brillen, etc.) gesichert. Über den Jahreswechsel wurde die Produktpalette noch um POC-Antigentests und später Selbsttests erweitert. Mit einer einsetzenden leichten Entspannung der Märkte im Frühjahr 2021 konnte die Logistik ab Ostern wieder in die Hände der Rahmenvertragspartner gelegt werden, so dass das Krisenlager in ein Notlager für kurzfristige Versorgungsengpässe umgewandelt werden konnte als dass es bis heute noch betrieben wird. Auch wenn die Versorgung der Einrichtungen wieder über den normalen Beschaffungsweg sichergestellt werden

konnte, prägten pandemiebedingte Beschaffungsherausforderungen unterschiedlichster Art das Jahr 2021. Als eine Folge der gestörten Lieferketten und sich verschärfender globaler Konflikte mussten wir ab Jahresmitte mit stark steigenden Preisen in mehreren Beschaffungsgruppen umgehen. Insbesondere die hohen Preise für Energie und Lebensmittel stellen die Lieferanten vor große Herausforderungen. Dieser Umstand zwang Lieferanten eine Erhöhung der Preise zu verlangen, auch wenn mit dem Einkaufsmanagement bereits langfristige Lieferkonditionen verhandelt wurden. Hier einen wirtschaftlich vertretbaren Weg für die Diakonie in Kombination mit einem fairen Lieferantenumgang zu finden, forderte das Verhandlungsgeschick der Einkäufer. Auch im Projekteinkauf war 2021 einiges los. Im Rahmen von Ausstattungsprojekten wurden 2 Kitas und eine Großtagespflege ausgestattet. Zusammen mit der Informationstechnik wurde die Beschaffung von IT-Hardware und die dahinterliegenden Prozesse und Konditionen beleuchtet. Das Ergebnis beruhigt, zeigt es doch, dass IT und Einkauf hier in der Vergangenheit zu sehr guten Konditionen beschafft haben.

Auch für die Koordination der extern vergebenen Unterhaltsreinigung, die über 100 Objekte mit einer Reinigungsfläche über 80.000 qm betreut, war das Jahr durch die Herausforderungen der Corona-Pandemie und hier insbesondere durch die Umsetzung der rechtlichen Rahmenbedingungen geprägt. Für die Glasreinigung aller Objekte wurde eine Ausschreibung durchgeführt und ein neuer Dienstleister gefunden.

Im Versicherungswesen wurde nach 10 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit der Funk-Gruppe die Versicherungsmaklerleistung erneut ausgeschrieben. Erstmals wurden dabei die Versicherungsbedarfe der Diakonie, der IGL sowie der reneatec gebündelt und gemeinsam vergeben. Nach intensiver Prüfung der Angebote konnte der Ecclesia Versicherungsdienst die Ausschreibung für sich entscheiden. Durch die Ausschreibung ist es gelungen das Prämienniveau deutlich zu senken. Mitverhandelt wurde auch die kostenfreie Nutzung des Programms Econnect, so dass die Maklerkommunikation zukünftig komplett digital abgebildet wird. Um weitere Potentiale in der Digitalisierung zu heben, hat das Team gemeinsam an einer Potentialanalyse für die digitale Weiterentwicklung des Einkaufsmanagements gearbeitet, aus der in Abstimmung

mit der Gesamtorganisation nun die digitale Weiterentwicklung angestoßen werden kann. Als weiteres Zukunftsthema hat sich das Einkaufsmanagement in den Prozess zur Erstellung der ersten Gemeinwohlbilanz eingebracht und den Workshop zur Berührungsgruppe A (Lieferant*innen) vorbereitet.

3.6. Controlling

Im Rahmen der Controlling-Strategie 2022 sind u.a. die Themenpunkte „Digitalisierung und Prozesse“ als wichtige Entwicklungsfelder benannt worden. Mit der Leitungskonferenz im Januar 2020 sowie dem anschließenden Projektauftrag ist der Startschuss für die Einführung eines BI-Systems (Business Intelligence) gegeben worden. Mittlerweile wird in der Diakonie Düsseldorf „Xview“ vom Hersteller „Controlling & More“ für das Reporting, den Budgetprozess sowie das Risikomanagement genutzt. Xview ist die dabei führende BI-Lösung für die Sozialbranche und bei über 100 diakonischen, caritativen, paritätischen und weiteren sozialen Unternehmen im Einsatz. Aktuell nutzen in der Diakonie Düsseldorf, KBH, IGL und reneatec mehr als 80 leitende Mitarbeiter*innen das neue BI-System. Der größte Mehrwert des BI-Systems liegt in der Datennutzung aus den 6 internen, unterschiedlichen (Vor-)Systemen. Dadurch können in Xview unterschiedliche Finanz-, Leistungs- und Personaldaten zu aussagekräftigen Berichten zusammengefasst werden. Die Einführung des neuen BI-Systems ist Controlling-intern durch 10 Workshops begleitet worden; für Leitungskräfte gab es das Angebot, an einer der insgesamt 15 Anwenderschulungen teilzunehmen. Innerhalb des Budgetprozesses 2022 hat Xview die vorher genutzten Excel-Tableaus abgelöst. Damit steht allen Xview-Nutzern jederzeit der aktuelle Entwicklungsstand ihres/seines Budgets digital zur Verfügung. Nach der Erstellungs- und Erprobungsphase steht aktuell der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) an. Alle Nutzer sind eingeladen, ihr Feedback sowie Anforderungen an das BI-System an die exklusiv eingerichtete E-Mail-Adresse zu schicken. Derzeit liegen dem Controlling über 25 Rückmeldungen vor. In der Wissensdatenbank Sabio sind unter der Rubrik „Xview“ weiterführende Informationen rund um das BI-System, die aktuelle Schulungsunterlage zur Bedienung sowie die Maßnahmen- und Entwicklungsliste hinterlegt.

3.7. Zentrale Themen

Übergreifend über den gesamten Bereich werden viele zentrale Themen gesteuert. Dies sind regelmäßige Themen, wie z. B. die Abwicklung von Nachlässen, die Abrechnung der Rundfunkbeiträge oder die Beratung und Unterstützung des GB Leben im Alter bei Refinanzierungsfragen im Rahmen der Verordnung zur Durchführung des Alten- und Pflegegesetzes NRW (APG-DVO). Zudem werden hier u. a. auch Finanzierungen und Darlehensaufnahmen gesteuert, abgewickelt und die Kontakte zu den Banken gepflegt. In den Jahren 2020 und 2021 bestand dabei auch ein großer Fokus auf verschiedene Corona-geprägte Themen. So wurden die operativen Bereiche unterstützt in dem die Refinanzierung von Corona-bedingtem Mehraufwand, die Überbrückungshilfen, die Abrechnung von Corona-Tests oder auch die Versorgung mit Schutz- und Hygienematerial zentral gesteuert und durchgeführt wurde.

3.8. Fazit und Ausblick

Auch im Jahr 2021 wurden die Teams des Vorstandsbereiches Finanzen und Administration bei der Suche nach Lösungen für die an Komplexität zunehmenden Fragestellungen in den Bereichsthemenschwerpunkten herausgefordert. Im Mittelpunkt steht dabei weiterhin die bestmögliche Unterstützung der Fachbereiche bei der Erbringung evangelischer Sozialarbeit für die Menschen in unserer Stadt. Die Bandbreite der zentralen Unterstützung bleibt dabei breit aufgestellt und erfordert in allen Feldern spezifisches Fachwissen. Neben den Kernaufgaben der Abteilungen hat auch die Steuerung der Querschnittsthemen, wie beispielhaft die Digitalisierung oder der Datenschutz, einen spürbaren Mehrwert für die Organisation bewirkt. Die in 2021 angestoßenen Projekte werden zukünftig die Transparenz und Steuerungsfähigkeit der Diakonie erhöhen und einen dauerhaften Wertbeitrag leisten. Der durch Corona beschleunigte Digitalisierungssprung soll auch in 2022 nicht abflachen, sondern in diversen Projekten der Abteilungen seine Fortsetzung finden. Beispielhaft können hier das Projekt zur Digitalisierung aller zentralen Verwaltungsprozesse oder die

Implementierung des bereits im Berichtsteil des Immobilienmanagements beschriebenen CAFM-Tool genannt werden. Die Herausforderungen bleiben dabei anspruchsvoll. So setzen die steigenden Kosten für Energie und Lebensmittel als Nachwirkung der Pandemie und durch den Krieg in der Ukraine die Budgets weiterhin unter Druck und erfordern kreative Lösungsansätze. Hierbei werden die Abteilungen auch in Zukunft über ihre originären Tätigkeiten hinausdenken und innovative Entwicklungen initiieren und begleiten können.

4. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Personal

4. 1. QE-QS incl. Daten/Zahlen

Zurzeit sind insgesamt 22 Kolleginnen und Kollegen im Geschäftsbereich Personal der Diakonie Düsseldorf beschäftigt. Es existieren innerhalb des GB drei Teams mit unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten.

Das **Team Arbeitgebermarketing/Personalgewinnung/Personalentwicklung für Führungskräfte** ist verantwortlich für die stetige Positionierung der Diakonie Düsseldorf als attraktiver Arbeitgeber sowie die Gewinnung von Personal.

Über das Bewerbermanagement sind in der Zeit vom 01.01.2020 bis 31.12.2021 8133 Bewerbungen eingegangen. Damit konnte die Zahl der Bewerbungen trotz des Fachkräftemangels erneut deutlich gesteigert werden. Wir schulen und beraten regelmäßig die Nutzer unseres Bewerbermanagementsystems, um eine professionelle und zeitnahe Bearbeitung eingehender Bewerbungen sicherzustellen. Über unser Mitarbeiterempfehlungsprogramm konnten wir im gleichen Zeitraum 115 neue Mitarbeitende gewinnen. Auch dieses Instrument hat sich positiv weiterentwickelt und in der Diakonie verstetigt.

Das **Team Personalbetreuung und -administration** stellt für ca. 3320 Mitarbeitende eine korrekte und revisionssichere Abrechnung zur Verfügung.

Die digitale Personalakte wurde 2020 flächendeckend eingeführt und hat somit einen wichtigen Beitrag zur Digitalisierung im Personalbereich geleistet. Die Leitenden der Diakonie Düsseldorf nutzen ebenfalls seit 2020 den Management Self Service von LOGA. Es wurden mehrere Schulungen durchgeführt, so dass inzwischen alle Leitenden in der Lage sind, jederzeit autonom auf Akten und Stammdaten zuzugreifen sowie ihren Bereich mittels verschiedener vordefinierter Reports unternehmerisch und personell zu steuern.

Insgesamt gab es 2020 und 2021, 1275 Personal- ein- und 1044 Personalausritte.

Wir sind kontinuierlich bemüht unsere Prozesse im Geschäftsbereich Personal zu verschriftlichen und im Diakonie Wissen zugänglich zu machen.

Seit 01.12.2021 existiert das neue **Serviceteam** des Geschäftsbereichs Personal und ist Ansprechpartner für Führungskräfte und Mitarbeitende gleichermaßen. Es bearbeitet die Fehlzeiten von ca. 2000 Mitarbeitenden, kümmert sich um Jobrad (zurzeit mehr als 30 Fahrräder), die Fitnessstudios oder auch das Jobticket, bereitet alle Personaleinstellungen vor und verwaltet sämtliche Wiedervorlageprozesse z. B. für ABMZ, Führungszeugnisse, Masernschutz, ... Die Zusammenführung, Verschlinkung und Digitalisierung der Prozesse, z.B. Urlaubsmeldungen, führt zu einer Qualitätsverbesserung, Effizienzsteigerung und zum Zeitersparnis. Das große Thema „Mitarbeitenden-Self-Service ESS“ ist ebenfalls hier angesiedelt und wird von hier supportet. Inzwischen sind fast 2300 Kolleg*innen registriert und rufen ihre Abrechnung digital ab.

Das sehr umfangreiche Thema der Corona-Quarantäneabrechnung mit dem LVR wird außerdem durch das Team bearbeitet, ca. 500 Anträge wurden in den Jahren 2020 und 2021 bereits gestellt.

4. 2. Integration von renetec und IGL

Wir arbeiten weiter daran die Tochtergesellschaften näher an unsere Services heranzuführen. So hat sich die IGL entschieden, zukünftig den Full Service des GB Personal zu nutzen. Die renetec wurde erfolgreich an das Bewerbermanagement der Diakonie angeschlossen, selbiges ist in Kürze bei der IGL geplant. Mit der renetec wird es außerdem ein Pilotprojekt zur Erfassung von Abwesenheiten mittels LOGA geben, welches dazu führt, dass wir unsere Systemwelten vereinheitlichen. Neben der Vereinheitlichung

der Prozesse streben wir dadurch eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung sowie die Nutzung von Synergieeffekten an.

4.3. Fazit und Ausblick

Es ist in den letzten 2 Jahren bereits gut gelungen, die Nutzung von LOGA 3 auszubauen und das System für die Diakonie weiter nutzbar zu machen. Dies ist jedoch ein kontinuierlicher Prozess, weitere Entwicklungsprojekte sind bereits geplant oder bereits in Angriff genommen. Das nächste große Thema in unserem Geschäftsbereich ist die allgemeine Einführung der elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen.

5. Qualitätsentwicklung im Vorstandsbereich Kinder, Jugend und Familie

5.1. Geschäftsbereich Bildung und Erziehung

5.1.1. Ev. Tageseinrichtungen für Kinder

In den Evangelischen Tageseinrichtungen für Kinder wird ein umfangreiches, nach dem Beta-Gütesiegel, (Beta: Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder) zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem, umgesetzt. Das entwickelte Handbuch basiert auf der DIN ISO 9001:2015. Der Handbucheil mit den Kernaussagen des QM's findet sich für Eltern und Interessierte auf der Homepage der Diakonie. Die 49 Tageseinrichtungen für Kinder sind erstmalig 2014 zertifiziert und 2019 rezertifiziert.

Die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der Qualität werden mit Hilfe von Jahreszielen sichergestellt, die sich an der gültigen Strategie der Diakonie Düsseldorf orientieren.

Interne Auditoren begleiten den operativen Qualitätsprozess in den Tageseinrichtungen für Kinder mit regelmäßigen Internen Audits.

In den Qualitätsprozess des Geschäftsbereichs fließen Ergebnisse aus Elternbefragungen, Auswertungen aus dem Beteiligungs- und Verbesserungsmanagement, Befragungen von Mitarbeitenden und beispielsweise Lieferantenbewertungen ein. Umfängliche Eingaben fließen in die Managementbewertung ein und führen zur Ableitung erforderlicher Maßnahmen und neuer Ziele.

Die Rezertifizierung findet in der Regel durch die Matrixzertifizierung der Tageseinrichtungen für Kinder alle fünf Jahre statt. Die Pandemie im Jahr 2020 führte zunächst zum Aussetzen des regelmäßigen Internen Auditierungsprozesses. Der Zertifizierungszeitraum wurde von der Zertifizierungsstelle der Beta um ein Jahr auf 6 Jahre verlängert. Der verlängerte Zeitraum bis zur nächsten Zertifizierung kann nur positiv bewertet werden, da die Anforderungen kaum

hätten umgesetzt werden können unter den ständig wechselnden Bedingungen mit Lockdown, Gruppensettings, Öffnung und Schließung von Gruppen.

Im Berichtszeitraum 2021 konnte das auf zwei Jahre angelegte Interne Auditprogramm in 24 Kindertagesstätten in modifizierter Form coronakonform durchgeführt werden.

Besondere Themen, die sich auf das Qualitätsmanagement auswirken:

Das Jahr 2021 war durchgängig von der Corona-Pandemie und mit den daraus resultierenden wechselnden strukturellen Veränderungen in den Kindertageseinrichtungen geprägt.

Die Pandemie hat Qualitätsentwicklungsprozesse teils befördert, teils erschwert und manchmal auch zum Erliegen gebracht.

Pädagogische Qualität:

Die gesetzlich verankerte Partizipation von Kindern, die in den letzten Jahren kontinuierlich weiter entwickelt und gefestigt ist, wurde von der Landesregierung angeordnete besondere Hygieneregeln, Gruppensettings, quarantänebedingte Gruppenschließungen und Personalausfall sowie die Einführung von Pooltestungen stark eingeschränkt. Die Einrichtungen haben mit kreativen Ansätzen immer wieder dagegen gewirkt und Prozesse bei den Kindern angeregt, sich selbstwirksam zu erleben.

Die Kindertageseinrichtungen beteiligten sich im Jugendhilfeverbund an einem übergreifenden Fachtag zu den „Folgen der Pandemie“. Der Austausch der verschiedenen Fachbereiche wurde sehr positiv erlebt.

Familienzentren:

Der Entwicklungsprozess setzte sich trotz starker pandemiebedingter Einschränkungen 2021 für die Nutzer der Familienzentren positiv fort. Durch das zeitweilige generelle Betretungsverbot und verschiedene coronabedingte Angebotseinschränkungen konnten Angebote neben der originären Kinderbetreuung für Eltern und Familien sowohl in der Kindertagesstätte als auch in den Familienzentren nur teilweise stattfinden. Die schon in 2020 entwickelten Online-Angebote wurden ausgeweitet und korrespondierend. Es wurde aber zunehmend mit fortschreitender Pandemie eine Ermüdung in der Annahme der Angebote festgestellt.

Zahlen-Daten:

- 4 Rezertifizierungen
- 2 Neuzertifizierungen
- 1 Haus für Kinder und Familien erhält zusätzliche finanzielle Förderung
- 2 Einrichtungen erhielten den Zuschlag für die Förderung vom Land und befinden sich im Zertifizierungsverfahren.
- 2 neue Tageseinrichtungen für Kinder sind gemeldet zu neuen Familienzentren

BTHG (Bundesteilhabegesetz)

Die Einführung des Bundesteilhabegesetzes bringt ein neues Beantragungsverfahren und eine grundlegend andere Finanzierungssystematik mit sich. Eltern sind die Antragsteller. Die Tageseinrichtungen für Kinder unterstützen mit Stellungnahmen zum Antrag sowie nach Bewilligung mit der Erstellung von Förder- und Teilhabep länen und deren Umsetzung. Ein sehr aufwändiger Konzeptionsentwicklungsprozess ist bereits in Gang gesetzt worden, um den Umsetzungsvorgaben des LVR (Aufsichtsbehörde Landschaftsverband Rheinland) und den Förderrichtlinien zu entsprechen. Zum Prozess gehören Schulungskonzepte für die Leitungsteams und Gruppenleitungen. Prüfungen erfolgen bereits seitens des LVR. Eine inklusive Konzeption wird von allen Einrichtungen gefordert.

Zahlen-Daten:

- 15 Kinder wurden in 2021 nach dem neuen Verfahren gefördert neben den noch laufenden Fällen mit der Förderung nach FINK (Förderung der Inklusion in Kindertagesstätten)

Kinderschutz:

Nach fast zwei Jahren Pandemie und eingeschränkter Elternarbeit ist das Thema Kindeswohlgefährdung sehr präsent. Kinderschutzberatungen mit der Stabsstelle „Insoweit erfahrene Fachkraft“ werden zunehmend in den Kindertagesstätten genutzt. Die Einrichtungen arbeiten zudem an verschiedenen Bausteinen eines einrichtungsbezogenen Schutzkonzeptes, das ebenfalls durch den LVR im Zuge des inklusiven Konzeptions-entwicklungsprozesses gefordert ist.

Zahlen-Daten:

- 49 Einrichtungen führten eine diakonieinterne Risikoanalyse zur Entwicklung eines übergreifenden Schutzkonzeptes durch

Digitalisierung:

Die Digitalisierung hat an Tempo gewonnen. Auf verschiedenen Ebenen gab es eine umfangreiche Weiterentwicklung:

- Ausstattung der Einrichtungen mit WLAN
- Erweiterung der Arbeitsplätze mit Vpn-fähigen Laptops
- Erweiterung der Kommunikationswege bspw. durch Apps
- Entwicklung einer Medienkonzeption
- Anschaffung von neuen Medien für die medienpädagogische Arbeit mit Kindern
- Digitalisierte Verwaltungsarbeiten

Es entstanden kreative Formen und Formate zur Kontaktpflege zu Kindern und Familien, die zu Hause bleiben mussten, bei gleichzeitiger Betreuung von Kindern in der Kita. Die weitreichenden Entwicklungen sind im Alltag bis heute etabliert und werden positiv genutzt.

Gremien mit Leitungen, Teams, Eltern und Kooperationspartnern, Arbeitskreise und Regelkommunikation finden in unterschiedlichen Formaten digital statt. Dabei wird deutlich, dass insbesondere für Eltern in den Tageseinrichtungen für Kinder der persönliche Austausch besonders wichtig ist und Vorrang hat. Die Beziehungsebene spielt zur Erfüllung des Auftrages der Kindertageseinrichtungen eine übergeordnete Rolle.

In der Verwaltung der Kindertageseinrichtungen spielen übergeordnete Verwaltungsprozesse eine immer größere Rolle und verändern Arbeitsprozesse. Mitarbeitende partizipieren stärker und haben beispielsweise Zugriff auf ihre Personaldaten, das Wissensmanagement der Diakonie und die Intranet- Informationsplattform Dina.

Zahlen- Daten:

- 49 Einrichtungen wurden in 2021 mit W-Lan ausgestattet
- Einführung von 3 Kommunikationstools: Rainbow, Big Blue Button, Teams
- Einführung von Diensthandys für 90 % der Leitungen
- Ausrollen der Kita-Eltern-APP , der Prozess läuft noch bis 2022
- Ausrüstung der 49 Einrichtungen mit Tablets für die medienpädagogische Arbeit
- Einführung des Abrechnungsprogramms Loga und Umsetzung eines Self-Service für Mitarbeitende

Masernschutzgesetz:

Die Umsetzung der gesetzlich geregelten Impfpflicht Masern ist in den Tageseinrichtungen für Kinder ist weitgehend abgeschlossen. Es gab zwei Fristverlängerungen in 2021, die letzte bis zum 31.12.2022. Die Leitungen der Kindertagesstätten sind durch die gesetzliche Forderung in die Rolle gekommen, die Erfüllung der gesetzlichen Impfpflicht zu überprüfen und ggfs. Meldung an das Gesundheitsamt zu machen, wenn sie nicht eingehalten wird. Eine digitale Erfassung wurde gemeinsam mit der IT entwickelt um Impffristen nachhalten zu können.

Ein Verfahren zum Umgang mit ehrenamtlich Mitarbeitenden sowie Dienstleistern zur Umsetzung der Impfpflicht wurde ebenfalls im Zusammenwirken mit anderen Arbeitsbereichen neu entwickelt und umgesetzt.

Zahlen-Daten:

- 3000 Kinder wurden hinsichtlich ihres Impfstatus erfasst
- 700 Mitarbeitende wurden auf den Stichtag hin geprüft und ggfs. ihrer Impfpflicht hin erfasst

Zusätzliche Verwaltungsprozesse:

Im Zuge der Pandemie musste die Aufgabenverteilung bei den bestehenden personellen Ressourcen immer wieder angepasst werden. Die folgenden Aufgaben überschritten deutlich die geplanten personellen Ressourcen:

- Erstellung von FAQ*s mit den Corona-Infos für die Kitas
- Elterninformationen über die Ministeriumsinformationen hinaus wurden erstellt
- Einführung der Testungen in den Kitas mit Verteilung von Testmaterial
- Schulung von Mitarbeitenden zur Begleitung von Selbsttests
- Umsetzung von Pooltestungen in Kindertageseinrichtungen
- Quarantänemeldungen bei aufsichtsbehörden und Personalwesen
- Entwicklung eines Notgruppenrechners
- Meldung von Unterschreitung der Mindestbesetzung bei der Aufsichtbehörde
- Schaffung einer Coronahotline als Notfallmaßnahme in der Verwaltung auch an Wochenenden, was im Bereich der Kindertagesstätten in der Regel nicht üblich ist aufgrund der Schließung der Einrichtung am Wochenende
- Koordination der Impfungen der Mitarbeitenden und deren Erfassung
- Organisation der Zusammenarbeit mit einem Testlabor für alle 48 Kitas zur regelmäßigen Testung der Mitarbeitenden

- Logistische Organisation des Transportes von Masken, Hygienematerial, Testungen
- Einstellung von Alltagshelfer:innen, finanziert durch das Landesprogramm
- Rückforderungen- und Zahlungen von Verpflegungsgeldern

Zahlen –Daten:

- 54 Fälle von Quarantäne- und Erkrankungsmeldungen wurden im Jahr 2021 bearbeitet
- 1 ½ Stelle ca. umfasste die Tätigkeit in 2021 in Bereitschaft für die Coronahotline
- 23 Alltagshelfer:innen wurden in den Kitas zusätzlich eingestellt

Fachkraftmangel:

Eine neue Personalverordnung bietet Chancen, dem Fachkraftmangel entgegen zu wirken. Die Einstellung von pädagogischen Mitarbeitenden hat sich zum Vorjahr gesteigert. Dennoch ist das Verfahren aufwändiger geworden. Zum Einen, da die Prüfschleifen durch Ausnahmeregelungen der Personalverordnung komplexer geworden sind und zum Anderen durch das vorzeitige Ende von Bewerbungsschleifen durch Absagen der Bewerber:innen.

Vorstellungsgespräche mit Bewerber:innen wurden pandemiebedingt als telefonische Interviewgespräche geführt. Positiv zeigte sich, dass dieses Verfahren die Zeitressourcen schont und das Bewerbungsverfahren verkürzt. Hospitationen in den Einrichtungen fanden unter den jeweils geltenden Hygienebestimmungen statt.

Zahlen –Daten:

Im Jahr 2021 wurden 185 Vorstellungsgespräche geführt, daraus folgten 127 Neueinstellungen von pädagogischen Mitarbeitenden:

- 60 Fachkräfte
- 23 Ergänzungskräfte
- 42 Erzieher:innen in praxisintegrierter Ausbildung

- 2 Kinderpfleger:innen in praxisintegrierter Ausbildung

Zudem fanden Vorstellungsgespräche zur Besetzung von Stellen in stellvertretenden Leitungs- und Leitungspositionen statt.

Elternarbeit:

Ein wichtiges Instrument im Rahmen der Qualitätsentwicklung ist die Zusammenarbeit mit den Eltern. Wichtige Aktivitäten waren hier:

- Information der Eltern über Elternbriefe
- Treffen mit der Geschäftsbereichsleitung und den Abteilungsleitungen mit den Vorsitzenden der Elternräte. Ca. 28 Vertreter aus Kitas waren online vertreten.
- Elternbefragung mit 52,42 % Beteiligung.
- Bearbeitung von Beschwerden, die überwiegend im Zusammenhang mit den Folgen der Pandemie standen.

5.1.2. Tagespflege

Das Sachgebiet der Fachberatung Tagespflege für Kinder der Diakonie Düsseldorf hat im Jahr 2021 trotz der Pandemie so gut wie alle vereinbarten Vorgaben gemäß der Produkt- und Aufgabenbeschreibung des Jugendamtes Düsseldorf erreicht. Die Fachberater der Tagespflege für Kinder ist aufgrund der guten Ausstattung (Laptop und Handy) durch den Arbeitgeber gerade in diesem schwierigen Jahr immer der zuverlässige und wichtige Ansprechpartner der Tagespflegepersonen und Eltern gewesen. Trotz Pandemie haben alle Hausbesuche stattgefunden. Alle Tagespflegepersonen wurden dabei mindestens 1 x besucht.

Die Kooperationsvereinbarungen mit den Familienzentren in Düsseldorf blieb bei 32 Kooperationen im Jahre 2021.

Zum Stichtag 31.12.2021 wurden 898 Kinder von 322 Tagespflegepersonen betreut, die unserer Fachberatung der Diakonie angeschlossen sind.

Überblick Quartalszahlen zum jeweiligen Stichtag und im jeweiligen gesamten Quartal 2021:

1. Quartal: 964 Kinder / betreute Kinder im gesamten Quartal: 1002

2. Quartal: 1005 Kinder / betreute Kinder im gesamten Quartal: 1036

3. Quartal: 902 Kinder / betreute Kinder im gesamten Quartal: 1377

4. Quartal: 898 Kinder / betreute Kinder im gesamten Quartal: 948

Die Zahl der Kinderfrauen ist von 13 auf 12 zurückgegangen.

Insgesamt wurden im Verlaufe des Jahres 2021 1.136 Kinder kontinuierlich durch die Fachberatung begleitet. Wir führten in 2020 18 Eignungsüberprüfungen durch und es wurden dadurch insgesamt 3 neue Plätze für U3 Kinder geschaffen. Zum Stichtag 31.12.2021 betreuten wir 28 Großtagespflegestellen.

Fazit / Ausblick

Das Qualitätsmanagement-System des Bereiches gibt auch in herausfordernden Zeiten Sicherheit auf Anforderungen reagieren zu können und in einem sicheren Kontext neue Verfahren zu etablieren. Die Auswirkungen der Pandemie müssen überwunden und in der weiteren Entwicklung die inhaltlichen Themen in den Kindertagesstätten mehr in den Blick genommen werden. Dazu bedarf es vieler Austauschforen mit den Mitarbeitenden. Die große Herausforderung wird auch der weitere Umgang mit dem Fachkraftmangel sein.

Die Weiterentwicklung der Digitalisierung wird zukünftig bei allen Themen immer in Verbindung gesetzt, da sie viele Ressourcen bindet. Die Überarbeitung der QM-Prozesse unter dem Blickwinkel von Kinderschutz, Inklusion und Diversity sowie die gesetzlich geforderte Entwicklung neuer inklusiver Konzeptionen und einrichtungsbezogener Schutzkonzepte werden in 2022 mit den Tageseinrichtungen umgesetzt.

5. 2. Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule

QE-QS mit Daten/Zahlen

Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule waren zum 31.12.2021 290 Mitarbeitende angestellt, davon befanden sich 19 in der praxisintegrierten Ausbildung. Im Offenen Ganztage wurden in 2021 ca. 3.600 Kinder erreicht, in der Schulsozialarbeit waren es 11.632 (davon 1.691 in Einzelfallberatung). Im Sachgebiet Betreuung an Schulen wurden 521 Kinder und Jugendliche begleitet. Im Schulvermeidungsprojekt Rather Modell wurden 40 Schüler*innen betreut. Am Projekt Engagementförderung an Gymnasien nahmen 230 Jugendliche teil. In 2021 wurden insgesamt 115 Kinderschutzfälle gemeldet.

Der Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule ist noch ein sehr junger Geschäftsbereich. Nach der Entscheidung Ende 2019, die Abteilung zu einem Geschäftsbereich zu ernennen, wurde eine Anpassung der Strukturen notwendig.

Nicht zuletzt durch die Abwesenheit der GBL wurden Angleichungen in der Kommunikation und Gremienbesetzung vorgenommen. Unter Begleitung des Vorstands als stellvertretende Geschäftsbereichsleitung wurden diese prozessorientiert weiterentwickelt und optimiert.

Die angeglichenen Strukturen machten auch eine Fortschreibung und Neuordnung der Verwaltungsthemen (z.B. Abwesenheitsmanagement, IT) in der neuen Ebene der Abteilungsassistenten erforderlich.

Durch die Zuordnung der Themen wurden weitere Anpassungen auf Laufwerk K, wie die Ordnerstruktur und Zugriffsberechtigungen erforderlich.

Unter Leitung der Stabsstelle Personal- und Organisationsentwicklung wurde im Rahmen dieser Anpassungen die geschäftsbereichsinterne Steuerungsgruppe POE gegründet. Die Stabsstelle Qualitätsentwicklung bildete den Qualitätszirkel Qualitätsentwicklung.

Eine systematische Aufteilung der Gremienarbeit unter den Leitenden und den Stabsstellen sichert das Wissensmanagement und die Kommunikation nach innen und außen.

Besondere Themen

Die Überarbeitung des Schlüsselprozesses zum Umgang bei Gefährdung des Kindeswohl hat bereits 2020 begonnen. Im Sommer 2021 wurde unter Beteiligung aller Leitenden und weiterer Akteure der neue Schlüsselprozess verabschiedet. Die dazugehörigen Schulungen der Teams werden pandemiebedingt bis in das Jahr 2022 hinein fortgesetzt. Der Übergabeprozess der Personalsachbearbeitung vom internen ServicePoint zum Geschäftsbereich Personal zum 01.01.2020 hatte die Bewertung und teilweise Umgestaltung der Arbeitsabläufe zur Folge.

Infolge der bereits erwähnten Gremienbesetzung wurden unter Berücksichtigung aktueller Themen im Geschäftsbereich die Inhalte und Organisation der Arbeitskreise überarbeitet bzw. neu konzipiert. Ein weiterer Fokus liegt auf der Partizipation der Mitarbeitenden sowie einem leichten und attraktiven Zugang zu den Arbeitskreisen.

Für die Erzieher in der praxisintegrierten Ausbildung startet im Jahr 2021 das interne Begleitprogramm mit der Vermittlung fachlicher Inhalte sowie Möglichkeiten zum Austausch und zur Vernetzung.

Die komplexe Entwicklung in der Jugendhilfe, aber auch die politischen Entscheidungen (OGS-Rechtsanspruch für alle) haben das Leitungsteam veranlasst, mit der Jahresreihe Zukunftswerkstatt Jugendhilfe in Schule unter aktiver Beteiligung vieler Mitarbeitenden einen Schwerpunkt für das Jahr 2022 zu setzen.

Fazit

Die beschriebenen Anpassungen und Fortschreibungen haben wesentlich zur Profilierung des Geschäftsbereiches beigetragen. Durch die neu eingerichteten geschäftswirtschaftlichen Gremien werden weitere Themen generieren und die Beteiligungskultur als Bindungselement weiter etabliert.

5.3. Bereich Erziehung und Beratung

QE-QS mit Daten/Zahlen

Im Geschäftsbereich sind ca. 450 Mitarbeitende beschäftigt. Der Bereich Erziehung und Beratung besteht aus 6 Abteilungen:

- Kultursensible Hilfen
- Aktivierende Hilfen
- Heilpädagogische Hilfen
- Zentrum Pflegekinderhilfe, Frühe Hilfen
- Stadtteilarbeit und psychosoziale Beratungsstellen
- Vormundschaften und Pflegschaften

Die Betreuung erfolgt in sehr unterschiedlichen Kontexten von ambulant bis stationär. Dennoch gibt es für alle Abteilungen und für alle Mitarbeitenden (rund 450) verbindliche Qualitätsvorgaben, die im Handbuch der Qualitätsentwicklung, Ausgabe 3 auf dem Laufwerk „K“ hinterlegt sind. Jeder Mitarbeitende hat darauf Zugriff. Der Bereich EuB hat in jeder Abteilung und in jedem Sachgebiet eine*n internen Qualitätsbeauftragte*n. Diese treffen sich einmal im Quartal mit der Qualitätsbeauftragten des Bereiches EuB, um gemeinsam die für alle geltenden fallbezogenen und personalbezogenen Prozesse und Verfahren zu aktualisieren oder die Erarbeitung neuer Verfahren anzuregen. Darüber hinaus muss jede Abteilung eine interne Qualitätsentwicklung betreiben, die in Kapitel 11 in der Sortierung fallbezogen und personalbezogen für die jeweilige Abteilung in einem eigenen Ordner hinterlegt ist. Was in den Abteilungen bearbeitet wird, wird in den Qualitätsentwicklungsgesprächen am Jahresanfang mit der QE-Beauftragten besprochen. Zum Jahresende erfolgt der abteilungsbezogene Qualitätsbericht.

Im Geschäftsbereich gibt es Arbeitsfelder, die keinerlei von außen kommende Vorgaben bezüglich einer strukturierten Qualitätsentwicklung haben. Mit diesen Arbeitsfeldern wurde an einem spezifischen QE Konzept gearbeitet. Konkrete Verabredungen für die Erarbeitung bestimmter Verfahren, wie z. B. Dokumentation, Datenschutz, Funktionsbeschreibungen wurden getroffen. Die für den Bereich Erziehung und Beratung über Jahre entwickelte Form der Strukturierung und inhaltlicher Gestaltung der Qualitätsentwicklung hat sich bewährt und wird von den Mitarbeitenden angenommen.

Somit ist größtmögliche Transparenz für alle Beteiligten gegeben.

In allen Arbeitsfeldern gibt es ein auf die Arbeitsfelder zugeschnittene Form des Beschwerdemanagements.

Besonderes Thema

Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung ist als systemische Einrichtung von der Systemischen Gesellschaft zertifiziert. Damit ist auch die systemische Qualitätsentwicklung von EuB bestätigt worden. Eine Systemische Qualitätsentwicklung in dem Umfang wie es sie in EuB gibt, ist in der Jugendhilfe sehr selten. Der Geschäftsbereich EuB ist die erste große Jugendhilfeeinrichtung, die das Zertifikat bekommen hat. Für 2023/24 steht die Rezertifizierung an.

Der Geschäftsbereich EuB hat seit dem 01.10.2020 wieder eine Geschäftsbereichsleitung. Eine der zentralen Aufgaben der Stabsstelle Qualitätsentwicklung in EuB war die Anpassung des Qualitätshandbuches an die neue Organisationsstruktur. Damit verbunden war eine gleichzeitige inhaltlich fachliche Aktualisierung der Verfahren.

Durch das Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes im Juni 2021 werden die Themen, Selbstbestimmung, Partizipation von Eltern und jungen Menschen, die Gestaltung der offiziellen Gespräche in verständlicher, wahrnehmbarer und nachvollziehbarer Form sowie eine vermehrte Elternarbeit Pflicht. In diesem Kontext ist die notwendige Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements sowohl für den jungen Menschen als auch für die Eltern zu sehen. Diese Themen sind jetzt auch grundsätzlicher Bestandteil der Leistungsbeschreibungen in den Hilfen zur Erziehung und Voraussetzung für die Entgelte.

Alle Angebote des Geschäftsbereiches Erziehung und Beratung werden sich ab 2022 dazu fortbilden, um gute Angebote passgenau für die jeweiligen Klienten entsprechend den Vorgaben zu entwickeln. Dieser Prozess ist mittelfristig angelegt, da er auch eine grundsätzliche Neuausrichtung der fachlichen Arbeit in den Hilfen zur Erziehung bedeutet. Dieser Prozess geschieht im Zusammenspiel mit den Qualitätsgremien des Jugendamtes der Stadt Düsseldorf, die Standards dazu entwickeln werden.

Fazit

Qualitätsentwicklung im Bereich EuB hat im Zeitraum seit dem letzten Bericht deutliche Anpassungen erlebt. So werden die Anpassungen im Kinder- und Jugendhilfegesetz, die Rezertifizierung als Systemische Einrichtung und die Zusammenarbeit mit der Stadt Düsseldorf die Weiterentwicklung der Qualität in EuB in 2022 bestimmen.

6. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales

6.1. QE-QS inkl. Daten/Zahlen

Im Berichtsjahr 2021 war die Corona-Pandemie mit ihren Auswirkungen auf sämtliche Einrichtungen und sozialen Diensten des Geschäftsbereichs Gesundheit und Soziales sehr prägend. In dieser Zeit mussten sich auch weiterhin unsere Mitarbeiter*innen, Klienten*innen, Bewohner*innen, Rehabilitanden*innen und weitere Besucher*innen auf die pandemiebedingte Situation einstellen. Unter der Beachtung der Schutzmaßnahmen konnten die vielfältigen sozialen und gesundheitlichen Leistungen ausgeführt werden und es erfolgte eine permanente Anpassung der Arbeit an das Pandemiegeschehen.

Im Sinne der Qualitätsentwicklung und der Qualitätssicherung hat der Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales seine Dienste und Leistungen aufrechterhalten können und stand im ständigen Austausch mit dem Gesundheitsamt und anderen Institutionen. Hier gilt der Dank, den ca. 280 Mitarbeiter*innen und ca. 60 bis 80 Ehrenamtlichen des Geschäftsbereiches.

Die Belegungsstatistik unserer vier stationären Einrichtungen u.a. für suchtkranke und psychisch kranke Menschen sowie die Wohnheime für Frauen und Männer war im Jahresdurchschnitt stabil:

Helmut-Gollwitzer-Haus, 24 Plätze, Auslastung 95,09%, Markus-Haus, 26 Plätze, Auslastung 92,46%, Icklack Wohnen für Frauen, 31 Plätze, Auslastung 98,25% und Friedrich-Naumann-Haus Wohnen für junge Männer, 25 Plätze, Auslastung 100,97%.

Auch die ambulanten Hilfen wurden stark beansprucht, so liegt die Belegung der Fachambulanz im Rahmen der ambulanten Reha im Jahresdurchschnitt bei 101,92%. Die Belegung der Tagesklinik bei 86,77% (18 Therapieplätze).

Das ambulant betreute Wohnen nach §§ 113 i. V. 78 SGB IX hat im Jahresdurchschnitt 1.675 Fach-

leistungsstunden absolviert. Der Jahresdurchschnitt des ambulanten betreuten Wohnens in sozialen Notlagen (§ 67 SGB XII) lag bei 605 Fachleistungsstunden.

Des Weiteren ist auch die Anzahl der durchgeführten Betreuungen konstant und lag bei 496, davon 468 gesetzliche Betreuungen in Düsseldorf und 28 aus der Umgebung.

Im Rahmen des Angebots der niedrigschwelligen Hilfen haben u.a. die Bereiche der Tagesstätte für Wohnungslose, die Lebensmittelausgabe, die Bahnhofsmision, die ambulanten Hilfen für Frauen und diverse Projekte eine hohe Anzahl an Kontakten und Hilfesuchenden aufgenommen und beraten bzw. versorgt. In den Welcome Points, der Unterkunftsberatung, Migrationsberatung und Jugendmigrationsdienst konnten mit den Ehrenamtlichen neue Angebotsformen entwickelt und ausgebaut werden (z.B. digitale Treffen).

6.2. Besondere Themen

Auch im Jahr 2021 war die Neuregelungen im Sozialrecht für behinderte und von Behinderung bedrohte Menschen ein zentrales Thema für das Helmut-Gollwitzer-Haus, eine besondere Wohnform für erwachsene chronisch mehrfach beeinträchtigte abhängigkeiterkrankte Menschen und das ambulante Betreute Wohnen für psychisch kranke und suchtkranke Menschen. Die Hilfen werden im Rahmen der Eingliederungshilfe für behinderte Menschen gemäß § 113 SGB IX erbracht. Das Reformpaket des Bundesteilhabegesetzes hat erhebliche Auswirkungen auf die zukünftige betriebliche Praxis und das Qualitätsmanagement. Diverse Prozessbeschreibungen, Verfahrensbeschreibungen, Dokumente wurden angepasst und in Sabio integriert.

Am 25.08.2021 hat in der Tagesklinik ein internes Audit stattgefunden. Hier ging es konkret

um ein Prozessaudit des Beschwerde- und Fehlermanagements interner Kund*innen (Rehabilitand*innen). Der Qualitätsmanagementbeauftragte des Geschäftsbereichs Gesundheit und Soziales hat das Audit durchgeführt und einen Audittagesplan, eine Auditcheckliste und ein Auditbericht erstellt. Für die Tagesklinik sind interne Audits wichtig, da die Tagesklinik für Suchtkranke vom Leistungsträger eine externe Zertifizierung ihrer Qualitätssicherungssysteme vorgeschrieben hat. Im Jahr 2021 wurde auch ein weiteres externes Überwachungsaudit erfolgreich durchgeführt.

Im Laufe des Jahres hat unser Qualitätsmanagementbeauftragter eine entsprechende „Baumstruktur“ in Sabio erstellt und anschließend die Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen und Dokumente der jeweiligen Arbeits- und Sachgebiete eingestellt.

6.3. Fazit und Ausblick

Die Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales steht kontinuierlich im Fokus. Für das Jahr 2022 sind folgende Punkte wichtig:

- Die bestehenden Qualitätsmanagementhandbücher werden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Sachgebietsleitungen/Teams auf Aktualität geprüft und in Sabio kontinuierlich angepasst.
- In 4 Sachgebieten soll das Qualitätsmanagement intensiviert werden. Hier sind Prozessbeschreibungen, Verfahren etc. erforderlich.
- In der Tagesklinik für Suchtkranke werden in Absprache mit der Sachgebietsleitung deutlich mehr interne Audits durchgeführt. Hier liegt der Fokus nicht nur auf einzelnen Prozessen, sondern auch auf ganzen Bereichen, wie z. B. Hauswirtschaft, Medizin und Sport- und Bewegungstherapie (Bereichsaudit).

7. Qualitätsentwicklung im Vorstandsbereich Leben im Alter

7.1. Der Geschäftsbereich Leben im Alter

Im Geschäftsbereich Leben im Alter begann bereits im Jahr 2019 eine Organisationsentwicklung. Es standen neue Projekte, die Angebote für Menschen, die noch zu Hause wohnen beinhalten an – an drei Standorten werden zur Zeit Wohnparks und Tagespflegen gebaut. Damit unterstützt Diakonie Düsseldorf sehr eindeutig die zu Hause wohnenden Menschen. Gleichzeitig ist in Düsseldorf der Bedarf nach stationären Versorgung sowie nach Kurzzeitpflegeeinrichtungen sehr groß und die Diakonie Düsseldorf wird als verlässlicher Kooperationspartner ständig nach Erweiterung ihrer Kapazitäten in diesem Sektor nachgefragt. Außerdem waren einige gesetzliche Änderungen am Kommen. Um den Anforderungen gerecht zu werden und nach wie vor eine gute Qualität zu gewähren, hat der GB Leben im Alter seine Strategie und die Organisation angepasst. Der Bereich wurde in zwei Fachbereiche *mobil* und *stationär* aufgeteilt. In einer gemeinsamen Strategieklausur mit allen Abteilungsleitungen und dem Vorstand ist der GB Leben im Alter *mobil* mit folgenden Angeboten:

- Mobile Pflege,
- Hausnotruf (Diakonie Ruf),
- ambulante Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz,
- Wohnparks mit Serviceleistungen und
- neue Projekten (Tagespflegen und Wohnparks in Urdenbach, Gerresheim und Stockum) gegründet.

Aufgrund erheblicher baulichen Mängel wurde im 1. Quartal 2021 die dritte ambulante Wohngemeinschaft in der Flügelstrasse aufgelöst.

Acht stationäre Pflegeeinrichtungen mit

- Kurzzeitpflegen,
- räumlich angegliederten Tagespflegen,
- zentren plus und
- Quartiersprojekten

gehören zum GB Leben im Alter *zentren*.

Im weiteren Verlauf wurde die Organisation geprüft und angepasst. So wurde entschieden, dass der Wohnpark in Kaiserswerth weiterhin dem Stammhaus angegliedert wird. Dafür wechselte die Tagespflege in Heerdt in den GB Leben im Alter *mobil*. Der Geschäftsbereich Leben im Alter mit seinen zwei fachlichen Bereichen entwickelte eine gemeinsame Strategie mit Überschriften:

- Wachstum,
- Digitalisierung und
- Vernetzung.

Das Ziel ist ein Wachstum dort anzustreben, wo der Bedarf besteht und wo es aus betriebswirtschaftlichen Gründen sinnvoll ist. Digitalisiert sollen alle Prozesse, die dadurch effektiver und effizienter gestaltet werden sowie der Einsatz von digitaler Technik in Form von Apps oder Beschäftigungsmedien. Der Einstieg in die Telematik wird durch ein Projekt erprobt. Vernetzt sind alle Angebote des GB Leben im Alter, um den Kunden alles aus „einer Hand“ anbieten, sie qualifiziert beraten und durch das Hilfesystem lotsen zu können. Die Vernetzung nach Außen ist insbesondere im Quartier gefragt, damit die zu Hause lebenden Menschen fußläufig soziale Teilhabe erleben können. Um die strategischen Ziele erreichen zu können, werden beiden Geschäftsbereichsleiter*innen sowie der Vorstand durch die neu geschaffene Stabstelle „strategische Projekte“ sehr unterstützt.

7.2. QE-QS inkl. Daten/Zahlen

In beiden Geschäftsbereichen arbeiten 1125 Mitarbeitende (802 VB), davon sind im GB Leben im Alter *zentren* 985 Mitarbeitende tätig und 150 im GB Leben im Alter *mobil*.

Im Jahr 2021 standen in allen stationären inkl. Kurzzeitpflegegäste (eingestreuete und solitäre Plätze) und Intensivpflege Einrichtungen 834

Plätze zur Verfügung. Mit einer Sterberate von 27% kann man von 1060 Bewohner*innen ausgehen, die jährlich betreut und gepflegt werden. Hinzu kommen die Kurzzeitpflegegäste, die bei einer durchschnittlichen Verweildauer von einem Monat die Anzahl der vorhandenen Plätze um ca. 12 Mal übersteigt (624 Gäste). Das Durchschnittsalter der stationär wohnenden Bewohner*innen am Stichtag betrug 83,2 Jahre. Der durchschnittliche Pflegegrad bei den Bewohnern lag in einem hohen Bereich, bei 3,71. Zu der damit ohnehin schon grundsätzlich aufwendigen Versorgungssituation der Bewohner*innen, waren die Mitarbeitenden durch die Ausbruchssituationen im Zusammenhang mit der Corona Pandemie im Jahr 2021 zusätzlich vor besondere Herausforderungen gestellt.

232 Menschen sind im Jahr 2021 in unseren Einrichtungen verstorben. Dies entspricht einer Sterberate von 27,21%. Dabei lag der Anteil der verstorbenen Bewohner*innen, die innerhalb der ersten 3 Monate nach der Aufnahme verstorben sind bei 22%.

In den fünf Tagespflegeeinrichtungen wurden 148 Gäste betreut. Die Auslastung lag bei 81,8 %. Dies ist auf die Corona Pandemie zurück zu führen, da durch die Corona Schutzverordnungen und Allgemeinverfügungen erforderlichen Hygienemaßnahmen und damit verbundenen Platzbeschränkungen nicht alle Plätze belegt werden konnten.

Im Geschäftsbereich Leben im Alter *mobil* wurden am 31.12.2021 ca. 2.800 Kund*innen beraten, begleitet und versorgt. Davon wurden 600 Kund*innen durch mobilen Pflegedienste versorgt, 20 Personen wohnen in den ambulanten Wohngemeinschaften, 527 Kund*innen nahmen nur Beratungseinsätze nach § 37.3 SGB XI in Anspruch und 1295 Kund*innen waren mit dem Hausnotruf (Diakonie-Ruf) ausgestattet. In 400 Wohnungen leben ca. 420 Personen die Beratung und weitere Serviceleistungen in Anspruch nehmen. In der Tagespflege in Heerdt waren im Jahr 2021 weniger Gäste als sonst (pandemiebedingt), 16 Plätze stehen ihnen zur Verfügung. Die Kund*innen der mobilen Pflege haben eine durchschnittliche Betreuungsdauer von 26 Monaten.

4% der Kund*innen haben den Pflegegrad (PG) 1; 48 % PG 2; 31% PG 3; 11 % PG 4 und 6% PG 5.

Fast 50% der Kund*innen nehmen SGB V-Leistungen und 84% SGB XI Leistungen in Anspruch.

179 Kund*innen erhalten Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI und 11% der Kund*innen nahmen Verhinderungspflege in Anspruch. In den ambulanten Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz lebten 20 Mieter*innen. 78 % haben den PG 2 und 3. Die Verweildauer beträgt 30,5 Monate.

7.3. Besondere Themen

7.3.1. Corona Virus

Im Jahr 2021 spielte besonders das Thema Corona mit den immer wieder kehrenden neuen Verordnungen eine große Rolle. In einigen Einrichtungen kam es punktuell zu einer Häufung von Fällen. Damit verbunden rückten die Aufgaben des Hygienemanagements zentral und dezentral in den Vordergrund. Die Einrichtungen mussten die Verordnungen, die mit einem erhöhten Arbeitsaufkommen verbunden waren (Betreuungsverbote, Testungen, Screenings von Besucher*innen, Bewohner*innen und Mitarbeitenden) umsetzen und Personalausfälle kompensieren. Dies stellte sie phasenweise vor enorme Herausforderungen.

Im Januar 2021 fanden die ersten Impfungen gegen das Corona Virus statt. Die Einrichtungen organisierten hierfür Impfkationen. Im 4. Quartal wurden durch die Hausärzte dann einrichtungsbezogenen Boosterimpfungen durchgeführt. Zusätzlich wurden fünf weitere übergreifenden Impfkationen für alle Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf und für externen Menschen durch GB Leben im Alter zentren organisiert und durchgeführt. Ein Großteil der Mitarbeitenden und Bewohner*innen nutzten die Möglichkeit sich impfen zu lassen. Die Impfquote der Mitarbeitenden lag im März 2022 (zur Einführung einrichtungsbezogener Impfpflicht) bei 98%. Unzählige Hygienebegehungen und Beratungen durch Hygienemanagementbeauftragte Frau Dorte Kretschmar trugen zur Qualitätssicherung wesentlich bei.

Die Lage der Beschaffungswege, die im Jahr 2020 zentral durch Einkaufsmanagement und Qualitätsmanagement für Gesamt-Diakonie organisiert wurde, entspannte sich zunehmend, so

dass alle Einrichtungen hygienerelevante Produkte wieder dezentral beschaffen konnten. Trotz der mit der Pandemie verbundenen erhöhten Belastung, konnten alle Qualitätsanforderungen erfüllt werden.

Das bereits im Jahr 2019 umgesetzte Verfahren - halbjährliche Erhebung der Qualitätsindikatoren lief trotz einer Ausnahmesituation weiter. Die Einrichtungen erhielten Feedbackberichte und konnten ihre Qualität ständig verbessern.

7.3.2. Pflegeausbildung

Die Veränderungen durch das am 01.01.2020 in Kraft getretene Pflegeberufereformgesetz stellte an die Organisation der Einrichtungen sehr viel höhere Anforderungen an die Ausbildungsträger und Praxisanleiter*innen. Neben der Einsatzplanung und Begleitung der eigenen Auszubildenden müssen die Fremdeinsätze der Kooperationspartner verbunden mit dem Austausch der Auszubildenden in den verschiedenen Einrichtungen koordiniert werden.

Unterstützt werden die Einrichtungen durch den zentralen Personalreferenten/Ausbildungskordinator, der auch in 2021 verschiedene Aktivitäten im Ausbildungsprogramm Care angeboten hat.

Im Jahr 2021 haben insgesamt 76 Auszubildende die Ausbildung zur Pflegefachperson begonnen, sodass zum 31.12.2021 insgesamt 165 Auszubildende die dreijährige Pflegeausbildung durchgeführt haben. Des Weiteren hat der Geschäftsbereich Leben im Alter im Jahr 2021 erstmalig die einjährige Pflegeausbildung angeboten und 2 Auszubildende eingestellt.

7.3.3. Personal

Über verschiedene Medien (Großplakate, Flyer, digitale Recruiting-Tools) und Beteiligung an zahlreichen Jobs- und Ausbildungsmessen, an Berufsorientierungs- Boys-, Karrieretagen, etc. hat sich die Bewerberanzahl um fast 700 Bewerber*innen erhöht (1846 Bewerbungen auf 101 ausgeschriebene Stellen). Über Talentry (eine Empfehlungsplattform) wurden im Jahr 2021 bei der Diakonie Düsseldorf 35 neue Mitarbeitende erworben und eingestellt.

Für kurz- und langfristige Kompensation der Mitarbeitendenausfälle wurde ein Personalpool ins Leben gerufen. Die Idee intern Personal zu „verleihen“ um personelle Engpässe, auch ohne Leiharbeit bewältigen zu können, ist neu gestartet. Es gibt neben der Koordinatorin aktuell 5 Pflegeassistenzkräfte, die für den Pool arbeiten. Parallel werden verschiedene Modelle der Dienstplangestaltung erprobt, um den Arbeitsplatz attraktiver zu gestalten.

7.3.3. Neue Strategische Ausrichtung

Ein interner Strategie-Prozess hat zu der Erkenntnis geführt, dass wichtige strategische Themen mehr personelle Ressourcen brauchen: dafür wurde die Stabstelle „Strategische Projekte“ eingerichtet. Hier werden nun in enger Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichsleitungen Themen unter der Überschrift: Standort- und Angebotsentwicklung, Digitalisierung und Vertrieb bearbeitet. So liegt hier z.B. die „schlüssel-fertige“ Entwicklung der drei neuen Wohnparkprojekte mit Tagespflegen sowie die Vorbereitung möglicher Neubauten von Pflegeeinrichtungen. Unter dem Stichwort der Digitalisierung wird u. a. der Software-Wechsel in den (teil)stationären Angeboten vorbereitet und umgesetzt.

7.3.4. Projekte

Im zweiten Quartal 2021 startete das **Modellprojekt Telematik des GKV Spitzenverbandes**. Das Wichern-Haus hat den Zuschlag für die Teilnahme bekommen. Ziel des Projektes ist es, die Vorteile aber auch Herausforderungen der Anbindung der Altenhilfe an die Telematik-Infrastruktur zu eruieren. Mit der Telematik sollen perspektivisch alle Akteure des Gesundheitswesens datenschutzkonform miteinander vernetzt werden, so dass Informationen wie Rezepte, Überleitungsbögen oder Medikamentenpläne leicht zwischen den Einrichtungen ausgetauscht werden können. Auch wenn das Projekt große Potentiale verspricht, gibt es doch einige Herausforderungen, alleine in der technischen Umsetzung. Die Installation und Anbindung der Hard- und Software-Komponenten standen im ersten Projektjahr im Fokus. Der „Pflegeroboter“ Pepper (Nutzbar für die Betreuung oder auch mehr) wurde vor einigen Jahren mit Spendengeldern finanziert. Da er mit der

Basisprogrammierung allerdings auch nur über grundlegende Funktionen verfügt, wurde er wenig eingesetzt. In einer neuen Arbeitsgruppe werden weitere Nutzungsmöglichkeiten erarbeitet und in Zusammenarbeit mit dem Spenderservice Fördermöglichkeiten eruiert. Ein Software-Wechsel ist in Planung. Alle Einrichtungen werden mit WLAN-Netz ausgebaut.

Die Quartiersbezogene Arbeit des GB Leben im Alter wurde in 2021 weiter ausgebaut. Das **Seniorenrechtliche Quartier Urdenbach** erhielt trotz angespannter Haushaltslage eine Verlängerung der Projektlaufzeit bis Ende 2023. Für die inhaltliche Ausrichtung wurde das Projekt mit dem 2. Platz beim Pflegeinnovationspreis des Deutschen Pfl egetages ausgezeichnet. Außerdem startete das dreijährige **Quartiersprojekt Gerresheim** mit Fördergeldern der Stiftung Wohlfahrtspflege. Die Quartiersmanagerin ist mit einem Kleinbus im Stadtteil Gerresheim unterwegs und macht Angebote für junge und ältere Menschen.

Im Wichern-Haus wurde das **Praxisprojekt zum Expertenstandard (ES) Schmerzmanagement in der Pflege** durchgeführt. Das Projekt wurde durch das Deutsche Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) geleitet. Das Wichern-Haus war eines von 25 weiteren Einrichtungen in Deutschland, die sich daran beteiligt haben. Neben der Umsetzung des aktualisierten ES wurden die entwickelten Kennzahlen erhoben und ausgewertet.

In den ambulanten Wohngemeinschaften wurde der **ES „Förderung der Mundgesundheit in der Pflege“** modellhaft implementiert. Auch dieses Projekt wurde durch das DNQP geleitet.

Die Beratungshotline ist ab dem 10.12. gestartet. Sie wurde personell ausgebaut und soll mit allen Beratungsstellen des GB Leben im Alter Beratung als Alleinstellungsmerkmal nach vorne bringen.

7.4. Fazit und Ausblick

Die externen Prüfinstanzen, wie der MDK (Medizinische Dienst der Krankenkassen), sowie die Vertreter der örtlichen WTG-Behörde (Wohn und Teilhabe Gesetz) besuchten die Einrichtungen des Geschäftsbereichs Leben im Alter durch die Pandemie bedingt nur punktuell. Grundlage

war der neue Prüfkatalog aus dem Jahr 2019. In diesem neuen Verfahren werden dem MDK vorliegenden Daten der Qualitätsindikatoren mit der Ist-Situation in den Einrichtungen verglichen. Neu ist auch, dass neben dem Besuch und Gespräch mit dem/der Bewohner*in mit den Pflegefachkräften ein Fachgespräch geführt wird, welches in die Bewertung einfließt. Eine Benotung der Einrichtungen findet nicht mehr statt, dennoch wird das Ergebnis mit neuem Bewertungssystem weiterhin veröffentlicht. Alle Einrichtungen konnten ein sehr gutes Ergebnis erzielen. Auch die versorgten Bewohner*innen und Gäste waren in einem einwandfreien pflegerischen Zustand und äußerten sich zufrieden bis sehr zufrieden mit der Diakonie. Lediglich in einer neuen Einrichtung gab es noch Verbesserungspotentiale. Dies war der sehr angespannten Personalsituation geschuldet. Der Geschäftsbereich Leben im Alter ist offen für innovative Projekte und passt seine Organisation an ständig neue Anforderungen an.

8. Kontakte

Dr. med. Nada Ralic
Leitung Qualitätsmanagement
Tel.: 0211 7353 261
nada.ralic@diakonie-duesseldorf.de

Robert-René Hillmann
QM-Beauftragte Gesundheit und Soziales
Tel.: 0211 7353 170
robert-rene.hillmann@diakonie-duesseldorf.de

Beate Meyer
QM-Beauftragte Erziehung und Beratung
Tel.: 0211 756759 8010
Beate.meyer@diakonie-duesseldorf.de

Johannes Forst
QM-Beauftragte Kaufmännischer Geschäftsbe-
reich
Tel.: 0211 7353 150
johannes.forst@diakonie-duesseldorf.de

Dorte Kretschmar
QM-Beauftragte Leben im Alter
Tel.: 0211 7353 275
dorte.kretschmar@diakonie-duesseldorf.de

Birgit Groß
QM-Beauftragte Bildung und Erziehung
Tel.: 0211 7353 103
birgit.gross@diakonie-duesseldorf.de

Renate Solich
QM-Beauftragte Jugendhilfe und Schule
Tel.: 0211 756759 80 55
renate.solich@diakonie-duesseldorf.de

Marietta Hansmann
QM-Beauftragte Geschäftsbereich Personal
Tel.: 0211 7353 532
marietta.hansmann@diakonie-duesseldorf.de