

# Diakonie Düsseldorf

## *Qualitätsbericht 2023*

**Herausgeber:**  
Diakonie Düsseldorf

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

Copyright 2024 Diakonie Düsseldorf

# Inhalt

Inhalt	2
Vorwort	4
1. Qualitätsentwicklung in der Diakonie Düsseldorf	5
1.1. Der Qualitätszirkel Qualitätsmanagement (QZ QM)	5
1.2. Das digitale Wissens- und Qualitätsmanagement	5
1.3. Fazit und Ausblick	6
2. Qualitätsentwicklung in Referaten und Stabsstellen	7
2.1. Referat Kommunikation	7
2.2. Referat Ehrenamt	7
2.3. Spenderservice	8
2.4. Mitarbeitendenseelsorge	8
2.5. Diakonie-Institut für berufliche Bildung	9
2.6. Nachhaltigkeit	10
2.7. Datenschutz	11
2.8. Kinderschutz	11
2.9. Strategisches Personalmanagement	11
2.10. Stabsstelle Kirchen und Hinweisgeberschutzgesetz	12
3. Qualitätsentwicklung Vorstandsbereich Finanzen und Administration	13
3.1. Finanz- und Rechnungswesen	13
3.2. Informationstechnik	14
3.3. Einkaufsmanagement	15
3.4. Personaladministration und Services	16
3.5. Controlling	17
4. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung	18
4. 1. Daten/Fakten/Zahlen	18
4. 2. Besondere Themen	19
4.4. Fazit und Ausblick	20
5. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule	21
5.1. Daten/Fakten/Zahlen	21
5.2. Besondere Themen	21
5.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement	21
5.4. Fazit und Ausblick	22
6. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung	23
6.1. Daten/Fakten/Zahlen	23
6.2. Besondere Themen	23
6.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement	24
6.4. Fazit und Ausblick	24
7. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales	25
7.1. Daten/Fakten/Zahlen	25
7.1. Daten/Fakten/Zahlen	25
7.2. Besondere Themen	26
7.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement	26
7.4. Fazit und Ausblick	26

8. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Leben im Alter mobil	27
8.1. Daten/Fakten/Zahlen	27
8.2. Besondere Themen	27
8.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement	28
8.4. Fazit und Ausblick	28
9. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren	29
9.1. Daten/Fakten/Zahlen	29
9.2. Besondere Themen	29
9.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement	31
9.4. Fazit und Ausblick	32
9.5. Gemeinsame Themen beider Geschäftsbereiche (Leben im Alter mobil + Zentren)	32
9.5.1 Besondere Themen in beiden Geschäftsbereichen	32
9.5.2 Öffentlichkeitsarbeit – Qualitätsentwicklung in der Stadt Düsseldorf	33
10. Kontakte	34

# Vorwort

Wie auch in den Vorjahren wurde im Jahr 2023 in allen Fach- und Geschäftsbereichen im Zuge unterschiedlicher Themen und Fragestellungen an Strukturen, Prozessen und Einsatzmitteln gearbeitet, um die Qualität der Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden zu sichern und zu verbessern. Einige Themen waren für das Jahr 2023 jedoch übergreifend prägend:

Zum einen prägte der kontinuierliche Prozess der Digitalisierung, vor allem die Weiterentwicklung und Einführung von Softwareelementen, das Jahr stark. So war die Einführung von Vivendi ein zentrales Thema im GB Leben Alter Zentren, bedeutete aber auch eine Herausforderung für viele zentralen Dienste wie Rechnungswesen, IT und Personaladministration. In einigen Digitalisierungsprozessen stand im Vordergrund, neue rechtliche Anforderungen intern effizient umzusetzen (wie die Prozessgestaltung zur elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung sowie die Zeiterfassung aller Mitarbeitender in Sopart). Bei anderen Prozessen war zentraler Handlungsgrund, die Arbeit intern effizienter aufzustellen und neue Funktionalitäten zu generieren, wie bei der Weiterentwicklung der Software Loga, Xview und Sabio.

In 2023 wurden auch die letzten Corona-Beschränkungen zurückgenommen. Dies hatte zur Folge, dass wirklich alle Veranstaltungsformate wieder stattfanden (z.B. der Ehrenamtsdank sowie viele Schulungen) und sich auch die letzten Prozesse wieder normalisierten (z.B. die regelhaften externen Qualitätsprüfungen der Einrichtung in den GBs Leben im Alter). In manchen GBs, wie dem GB Bildung und Erziehung, bleiben die Folgen der Corona-Zeit für die Klient\*innen (hier die Kinder in den Kindertagesstätten) deutlich spürbar und prägen die fachliche Arbeit bis heute.

Auch das Thema Konsolidierung beschäftigte im Jahr 2023 die Fachbereiche übergreifend. Prozesse wurden evaluiert und z. T. neu aufgestellt, Schulungen durchgeführt, Neuverhandlungen mit Kostenträgern angestrebt.

Nicht zuletzt ist und bleibt das Thema Personal- und Fachkräftemangel ein übergreifendes Thema von Fachbereichen und zentralen Stellen und hat Auswirkungen bis hin zur Mitarbeitendenseelsorge (Belastung von Mitarbeitenden) und Einkaufsmanagement (Beeinflussung der Lieferantensicherheit).

Im Folgenden werden Details der Fachbereiche dargestellt.

# 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 (QZ QM)

Der zentrale Qualitätszirkel Qualitätsmanagement (QZ QM) hat sich im Jahr 2023 zum Ziel gesetzt das Wissensmanagementsystems SABIO umfassend zu überarbeiten. Dabei lag der Fokus darauf, die vorhandenen Informationen zu aktualisieren und die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern. Ein weiterer zentraler Aspekt war der logische Aufbau der Struktur des Wissensmanagements, um eine einfachere und effizientere Navigation für die Nutzer\*innen zu gewährleisten.

## 1.2. Das digitale Wissens- und Qualitätsmanagement

Die Datenbank „Diakonie-Wissen“ erfreut sich zunehmender Beliebtheit und wird immer häufiger von den Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf für die unterschiedlichsten Themen und Fragestellungen genutzt. Angesichts der wachsenden Nutzung und der damit einhergehenden Notwendigkeit, alle Beteiligten über relevante Änderungen zeitnah zu informieren und aktuelle Dokumente bereitzustellen, wurde das Verfahren „Umgang mit diakonieübergreifenden Doku-

menten“ einer umfassenden Überarbeitung unterzogen. Dieses aktualisierte Verfahren legt nun detailliert fest, wie Änderungen an Dokumenten weitergegeben werden sollen.

Um die Aktualisierungen und Verbesserungen der Datenbank optimal zu nutzen, haben sich die Redakteure der „Diakonie-Wissen“ Datenbank getroffen, um sich über die neuesten Entwicklungen und Best Practices auszutauschen. In diesem Rahmen fanden auch Schulungen für Einsteiger und Fortgeschrittene statt. Diese Schulungen waren darauf ausgerichtet, sowohl neuen als auch erfahrenen Nutzer\*innen der Datenbank das notwendige Wissen und die Fähigkeiten zu vermitteln, um die Plattform effektiv zu nutzen und zu pflegen.

Trotz dieser Fortschritte gibt es jedoch weiterhin erhebliche Herausforderungen. Eine der größten Schwierigkeiten besteht darin, dass nicht alle Prozesse und Verfahren regelmäßig gepflegt und aktualisiert werden. Dies führt dazu, dass wichtige Informationen veraltet sein können, was die Effizienz und Zuverlässigkeit der Datenbank beeinträchtigt. Ein weiteres häufiges Problem, das von den Nutzer\*innen immer wieder hervorgehoben wird, ist die schwierige Handhabung der Suchfunktion im Wissensmanagementsystem. Die Suche nach spezifischen Informationen gestaltet sich oft als zeitaufwendig und umständlich, was den Nutzen der Datenbank mindert.

Vor diesem Hintergrund hat der Vorstand der Diakonie Düsseldorf beschlossen, weitere Maßnahmen zur Verbesserung des Wissensmanagements zu ergreifen. Zu diesem Zweck wurde die zentrale Qualitätsmanagerin mit der Entwicklung des Projekts „Optimierung des Wissensmanagements in der Diakonie Düsseldorf im SABIO Programm“ beauftragt. Ziel dieses Projekts ist es, die Benutzerfreundlichkeit und Effizienz der Datenbank signifikant zu erhöhen, indem sowohl die Aktualität der Daten als auch die Suchfunktionen verbessert werden.

Das Projekt hat bereits grünes Licht erhalten und die Umsetzung ist für das Jahr 2024 geplant. Mit diesem Schritt hofft die Diakonie Düsseldorf, die bestehenden Probleme zu beheben und die Datenbank „Diakonie-Wissen“ zu einem noch wertvolleren Werkzeug für ihre Mitarbeitenden zu machen. Die Optimierung des Wissensmanagements wird nicht nur die interne Kommunikation und den Informationsfluss verbessern, sondern auch dazu beitragen, die Qualität der diakonischen Arbeit insgesamt zu steigern.

### 1.3. Fazit und Ausblick

Das Wissen im Wissensmanagementsystem (SABIO) der Diakonie Düsseldorf soll künftig nutzerfreundlicher zur Verfügung gestellt werden, um den Mitarbeitenden einen einfachen und effizienten Zugang zu den benötigten Informationen zu ermöglichen. Dieses Vorhaben umfasst mehrere zentrale Verbesserungen und Initiativen:

Erstens soll die Benutzerfreundlichkeit des gesamten Systems erhöht werden. Dies bedeutet, dass die Oberfläche des SABIO-Programms intuitiver und zugänglicher gestaltet wird. Dabei wird besonderer Wert darauf gelegt, dass auch neue und weniger technikaffine Mitarbeitende problemlos navigieren und die gewünschten Informationen schnell finden können. Eine klare Strukturierung und eine übersichtliche Darstellung der Inhalte sind dabei wesentliche Ziele.

Zweitens wird die Stichwortsuche innerhalb des Wissensmanagementsystems umfassend überarbeitet und verbessert. Derzeit haben viele Nutzer\*innen Schwierigkeiten, spezifische Informationen schnell und zielgerichtet zu finden, da die Suchfunktion nicht immer die relevantesten Ergebnisse liefert. Durch die Optimierung der Suchalgorithmen und die Implementierung fortschrittlicher Suchtechnologien soll sichergestellt werden, dass die Nutzer bei der Eingabe von Stichworten präzise und relevante Ergebnisse erhalten. Dies wird nicht nur die Effizienz der Arbeit erhöhen, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem System steigern.

Drittens ist es von entscheidender Bedeutung, dass Änderungen und Aktualisierungen im Wissensmanagementsystem zeitnah und zuverlässig

an alle betroffenen Mitarbeitenden kommuniziert werden. Zu diesem Zweck wurde ein Verfahren entwickelt, das die Weitergabe von Änderungen über E-Mails regelt. Jede Veränderung, sei es eine Aktualisierung von Dokumenten, die Einführung neuer Prozesse oder die Anpassung bestehender Verfahren, wird systematisch erfasst und über E-Mail-Benachrichtigungen an die entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet. Dies stellt sicher, dass alle Beteiligten stets auf dem neuesten Stand sind und über die aktuellen Informationen verfügen, die sie für ihre Arbeit benötigen.

Zusammengefasst zielt diese umfassende Initiative darauf ab, das Wissensmanagementsystem (SABIO) der Diakonie Düsseldorf in drei wesentlichen Bereichen zu verbessern: die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen, die Effektivität der Stichwortsuche zu optimieren und die Kommunikation von Änderungen über ein standardisiertes E-Mail-Verfahren sicherzustellen. Diese Maßnahmen werden die Effizienz und Qualität der Arbeit der Mitarbeitenden signifikant verbessern und dazu beitragen, dass das Wissensmanagementsystem ein noch wertvolleres und zuverlässigeres Werkzeug in der täglichen Arbeit der Diakonie Düsseldorf wird.

# 2. Qualitätsentwicklung in Referaten und Stabsstellen

## 2.1. Referat Kommunikation

Für die Außenkommunikation der Diakonie Düsseldorf war 2023 vor allem der Start der Kampagne „Helfen hilft“ wichtig. Die Kampagne soll verdeutlichen, dass jede\*r Einzelne etwas dazu beitragen kann, dass sich Gesellschaft positiv verändert und dass soziale Arbeit für eine Stadtgesellschaft einen Unterschied macht. Die Kampagne wird noch weit in das Jahr 2024 hineinwirken.

Wie man sich konkret einbringen kann, zeigte unter anderem die Pflegeeltern-Kampagne „Alles perfekt“, die zu dem Slogan scheinbar kontrastierende Bilder vom Alltags-Chaos einer Familie zeigt. Das Zentrum Pflegekinderhilfe will so zeigen, dass nicht äußerliche Ordnung oder Disziplin die Wesensmerkmale einer „perfekten“ Pflegefamilie sind, sondern dass ein liebevolles Zuhause für Kinder ganz unterschiedlich sein kann.

Die erfolgreiche Reihe der dialog-Magazine wurden mit den Themen „Zukunft“ und „Abschied“ fortgesetzt. Es wurden weitere sozial- und gesellschaftspolitische Akzente gesetzt, die auf großes Interesse stießen.

Sozialpolitisch standen vor allem die Auseinandersetzungen mit geplanten Leistungskürzungen auf der Agenda. So nahmen Diakonie und die liga wohlfahrt düsseldorf deutlich Stellung u. a. zu den Kürzungen in der Arbeit mit geflüchteten Menschen und im Bereich von Kita und Offenen Ganztagschulen Stellung. Zu der NRW-weit geplanten Demonstration vor dem Landtag kam mehr als 20.000 Menschen. Das Referat Kommunikation war außerdem für den Düsseldorfer Appell an der Vorbereitung der Kundgebung für Demokratie und Rechtsstaat Ende Januar 2024 beteiligt, die mit 100.000 Teilnehmenden zur größten Kundgebung wurde, die jemals in Düsseldorf stattgefunden hat.

Um sich für die Zukunft strategisch gut aufzustellen, hat das Referat Kommunikation außerdem mit einer Arbeitsgruppe eine Kommunikationsstrategie entwickelt, die 2024 in die Umsetzung geht. Als Schwerpunkte wurden dabei die Interne Kommunikation und die digitale Kommunikation identifiziert, für die nun konkret umsetzbare Teilkonzepte entstehen sowie erste Maßnahmen in die Umsetzung gehen.

## 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. Auf der Grundlage des Handbuchs werden kontinuierlich Mitarbeitende weitergebildet, die die Aufgabe der Ehrenamtskoordination übernehmen.

Die in Sabio hinterlegten Prozesse, Formulare, Qualitätsstandards und die Dienstordnung, die ständig aktualisiert werden, unterstützen die Ehrenamtskoordinator\*innen in der fachlichen und verwaltenden Arbeit mit Ehrenamtlichen.

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:

- 1321 (Vorjahr 1300) Ehrenamtliche in der Diakonie Düsseldorf
- 1013 Kontakte (Vorjahr 772) + 433 Vermittlungen (Vorjahr 394) MachMit, die Freiwilligenzentrale

- 68 Aktionstage mit Unternehmen (Vorjahr 37)
- 43 (Vorjahr 39) Fortbildungen für Ehrenamtliche mit 436 Teilnehmenden
- 16 (Vorjahr 14) ausgebildete Ehrenamtskoordinator\*innen

## Besondere Themen

Nach 4-jähriger Pause fand unter dem Motto „Sternstunden im Ehrenamt“ am 23.08.2023 der 15. Ehrenamtsdank für die ehrenamtliche Mitarbeitenden der Diakonie Düsseldorf statt. 200 Ehrenamtliche nahmen teil und wurden von mehr als 20 aktiven Ehrenamtskoordinator\*innen begleitet und in das Netzwerk der Diakonie Düsseldorf eingebettet.

Zur Überprüfung der Strukturen und Standards in der Ehrenamtsarbeit der Diakonie Düsseldorf wurde eine Erhebung mit dem Zentrum für angewandte pastoral Forschung (zap) der Ruhr-Universität Bochum im Zeitraum 01.04.-31.12.2022 durchgeführt. Mit den Ergebnissen wurde im Arbeitskreis Ehrenamtskoordination am 23.03.2023 weitergearbeitet und Maßnahmen zu den fünf Bereichen Vertrauensverhältnis Ehrenamtliche untereinander, Reflexionsgespräche, organisatorische Rahmenbedingungen, Relevanz vor Ort und eigene Weiterentwicklung entwickelt.

MachMit – Die Freiwilligenzentrale ist wieder Bestandteil des Rahmenvertrages mit der Landeshauptstadt Düsseldorf, der bis 2028 vereinbart wurde.

## Fazit

Um die Qualität des Systems der Ehrenamtskoordination und MachMit, der Freiwilligenzentrale aufrecht zu erhalten braucht es Strukturen auf Trägerebenen und in den Einrichtungen. Diese bilden ein tragfähiges Netzwerk, wenn sie systematisch gepflegt werden. Ehrenamtskoordination ist sowohl Organisations- als auch Personalentwicklung.

### 2.3. Spenderservice

Im Spenderservice wird der Ausbau der digitalen Kommunikationswege zu den Spender\*innen immer wichtiger. Seit dem Relaunch der Webseite im Dezember 2020 wird der Online-Auftritt im

Bereich Spenden stetig verbessert und ausgeweitet. Spender\*innen finden hier nun Zahlungsoptionen über PayPal, Kreditkarte oder Sofortüberweisung sowie anschauliche Informationen zu den Spendenzwecken und eine emotionale Ansprache über Fotos und Videos. Ein neues Tool, mit dem Spendenaktionen zu besonderen Anlässen von den Spender\*innen selbst ins Leben gerufen werden, findet immer mehr Anklang.

Im Bereich der Betreuung von Testamentsspenden\*innen wird seit Ende 2021 eine neue Broschüre mit umfassenden Informationen zur Vorsorge und Absicherung im Allgemeinen sowie zum Service der Diakonie herausgebracht. Dazu wurde auch ein persönliches Nachlassheft entwickelt, in dem Informationen für Angehörige festgehalten werden können. Eine Notfallkarte und eine Sammelmappe ergänzen das Set, damit interessierte Spender\*innen alle Informationen und Serviceangebote gebündelt erhalten.

2023 lag im Spenderservice der Fokus auf der Verbesserung der Spenderbindung. Eine wichtige neue Maßnahme war in diesem Punkt die Umsetzung eines „Spender\*innen-Spaziergangs“. Eingeladen wurden Spender\*innen, die die Diakonie besonders regelmäßig und langfristig oder vor kurzem mit größeren Summen unterstützt hatten. Der Spaziergang führte durch die Altstadt, vorbei an mehreren diakonischen Einrichtungen, die vorgestellt wurden. Diese sehr erfolgreiche Maßnahme zur persönlichen Bindung der Spender\*innen wird 2024 mit einem Spaziergang am Platz der Diakonie fortgesetzt. Die Adress-Bereinigung der Spender\*innen-Datenbank Open Hearts (Softwareanbieter Benefit AG) wird auch 2024 ein wichtiges Thema sein, um die Qualität der Diakoniekontakte nach außen, aber auch nach innen zu verbessern. Im Fokus stehen hier die Verknüpfung, Aktualisierung und Pflege der Vorstands-Adressen von Herrn Schmidt sowie im nächsten Schritt die Implementierung der Daten aus der Abteilung „Kommunikation“ zu einer großen Adress-Datenbank.

### 2.4. Mitarbeitendenseelsorge

Frau Weik-Schaefer, ev. Pfarrerin, Systemische Therapeutin und Beraterin (SG) und systemischer Gesundheitscoach ist Mitarbeitenden-Seelsorgerin der Diakonie Düsseldorf und Leiterin

des Ethikkomitees bei der Diakonie Düsseldorf e. V.

#### Gespräche

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 264 Einzelgespräche geführt. Die Themen sind vielfältig und betreffen teils rein berufliche Aspekte, teils eine Mischung von beruflichen und privaten und teils rein private Themen. Im Jahr 2023 traten die beruflichen Themen deutlich in den Vordergrund und machten mehr als die Hälfte der Gespräche insgesamt aus. Vor allem Belastungen durch massive Krankheitsausfälle, Konflikte in Teams und/oder mit Vorgesetzten waren die Hauptthemen. Manche Themen verlangen auch mehr als ein Gespräch.

Es wurden 71 Teamgespräche geführt, die Themen in den Teams sind unterschiedlich. Auch hier sind die hohen Ausfälle durch Krankheit ein Schwerpunkt und dann die dadurch oft veränderten Arbeitssituationen und/oder Strukturen.

#### Arbeitskreis Kultur des Sterbens

Es fanden vier Treffen des Arbeitskreises statt. Um die palliative Kultur in unseren stationären Einrichtungen zu festigen und in gewissem Maße zu überprüfen, werden jedes Jahr sog. Zielzahlen in der Palliativbetreuung gesammelt und ausgewertet. Alle stationären Pflegeeinrichtungen zeigen hier eine hohe Qualität in der palliativen Betreuung. Das Thema des „assistierten Suizids“ begleitet den Kreis weiterhin, aber eher im Hintergrund. Der Tod an sich gehört dennoch immer wieder zur Reflexion in diesem Kreis. 8 Thesen von Ottfried Höffe (Forschungsstelle Politische Philosophie Tübingen und Präsident der Nat. Ethikkommission in der Schweiz) boten hier Anregungen.

Die Weiterbildung zur gesundheitlichen Vorsorgeplanung nach §132g SGB V, die einige unserer Mitarbeitenden absolviert haben, trägt erste Früchte und motiviert andere, die Weiterbildung zu absolvieren.

Neben dem Arbeitskreis gibt es in jedem der Pflegeheime einen Qualitätszirkel „Kultur des Sterbens“, der durch die Mitarbeitendenseelsorger\*in, Frau Weik-Schaefer, begleitet wird. Dort werden die entwickelten Standards in ihrer jeweiligen Ausprägung für das eigene Haus umgesetzt oder Impulse aus diesen Kreisen in den Arbeitskreis eingebracht, so dass es einen guten Austausch unter den Einrichtungen geben kann.

#### Ethikkomitee

Das Komitee hatte im vergangenen Jahr drei reguläre Arbeitssitzungen.

Eine wurde für eine Beratung für die Mitarbeitenden des Projekts „Home sweet Home“ unseres Stadtteilladens genutzt. Das Komitee hat sich mit den Grundlagen von Ethik beschäftigt und sich durch ein Referat mit anschließender Diskussion von Dr. Martin Neukirchen, Uniklinik Düsseldorf, ausgiebig über den Düsseldorfer Notfallausweis informiert. Daneben ergaben sich noch einige Anfragen, die sich telefonisch klären ließen und weitere Einzelgespräche mit ethischen Fragestellungen, die keine Beratung durch das Ethikkomitee insgesamt bedurften. Ebenso fanden Informationsveranstaltungen für Angehörige zum Thema Ethik und Abschied statt.

#### Fortbildungen

Im Jahr 2023 fanden 15 Fortbildungen zum evangelischen Profil statt. In allen stationären Pflegeeinrichtungen wurden die Leitungskräfte zu Grundlagen der Ethik und ethischen Fallgesprächen geschult. Ebenso fanden zwei Fortbildungen für Führungskräfte im GB LiA zum Ev. Profil, Ethik und Resilienz statt.

#### Allgemein

Die Mitarbeitendenseelsorge arbeitet in verschiedenen Gremien mit, wie dem Gesundheitsausschuss u.a. in diakonieinternen Kreisen, bei denen sie zu den Qualitätsentwicklungen beiträgt. Vor allem die Mitarbeit in der Entwicklung, Planung und der laufenden Auswertung der Studie zur psychischen Gesundheit nahm viel Raum ein. Außerhalb der Diakonie vertritt Frau Weik-Schaefer die Diakonie Düsseldorf im Konvent der Altenheimseelsorge der EKIR und im Seelsorgenetzwerk des Kirchenkreises Düsseldorf.

#### 2.5. Diakonie-Institut für berufliche Bildung

Das Diakonie-Institut hat im Jahr 2023 die Post-Corona-Zeit eingeläutet. Insgesamt wurden 109 Veranstaltungen, davon 99 Fortbildungen und 10 Fachtage, mit einer durchschnittlichen Auslastung von 86 % an Teilnehmenden erfolgreich durchgeführt. Die Fortbildungen wurden fast ausschließlich, die Fachtage gänzlich, in Präsenz umgesetzt.

Das Diakonie-Institut hat für alle Geschäftsbereiche spezifische sowie fachübergreifende Angebote durchgeführt und damit den internen Kundenstamm erweitert. Hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses wurde die Kostenkalkulation überarbeitet und Kosten für Raummieten und Material bei internen Fortbildungen der Diakonie Düsseldorf erlassen. Ergänzend zum Portfolio der Angebote wurden Räumlichkeiten extern vermietet und dadurch neue potentielle Kund\*innen für Fortbildungen gewonnen. Des Weiteren hat das Diakonie-Institut an der Weiterentwicklung der Einführungsveranstaltung mitgewirkt und diese vor Ort realisiert.

Auch die digitale Transformation hat Gestalt angenommen: Die Auswertung der Angebote erfolgt ab diesem Jahr digital über easyfeedback.

Im Ausblick für 2024 wird das Angebot an Fortbildungen kontinuierlich erweitert und im engen Austausch an die Bedarfe des Vorstandes und der Geschäftsbereiche angepasst.

## 2.6. Nachhaltigkeit

333 Punkte sind das Ergebnis der ersten Gemeinwohlbilanz der Diakonie Düsseldorf für die Berichtsjahre 2019 und 2020. Ein gutes Ergebnis, bescheinigt die Gemeinwohlökonomie Deutschland. Mit der damit gelegten Grundlage, ist das Ziel für die Nachhaltigkeitsentwicklung der nächsten Jahre klar beschrieben. Beim Wiederholungsaudit Ende 2024 die Punktzahl von 333 Punkten zu übersteigen. Damit dies gelingt, wurde in 2023 an vielen Stellen geplant und gearbeitet. Eingebettet sind die Maßnahmen in einer Schwerpunktsetzung, die von der Stabsstelle Nachhaltigkeit mit Geschäftsleitung und Steuerungsgruppe abgestimmt wurde. Alle Maßnahmen bedienen eine große Bandbreite, lassen sich aber gut in der Systematik der Gemeinwohlbilanz abbilden, was dieses Instrument für die nachhaltige Organisationsentwicklung etabliert.

Was Nachhaltigkeit für die Diakonie Düsseldorf bedeutet, war bisher in der Strategie 2022 formuliert. Mit dem Auslaufen der Strategie, wurde dieses Bekenntnis in ein strategieunabhängiges Positionspapier überführt und über die Homepage allen Berührungsgruppen zugänglich gemacht.

Ein Baustein zur Verbesserung der Klimabilanz der Diakonie, war die Untersuchung der auf den

Dächern der großen Standorte am Platz der Diakonie und am Oberlinplatz schlummernden Potentiale für die Installation von Photovoltaikanlagen. Während die Entscheidung zur Installation hier noch nicht getroffen werden konnte, hat an anderer Stelle auf dem Dach einer Wohngruppe die erste Anlage den Betrieb aufgenommen und versorgt zukünftig nicht nur die Bewohner\*innen des Hauses mit Sonnenstrom, sondern auch das frisch gelieferte Elektrofahrzeug.

Mobilität sollte als trägerweites und strategisches Thema verstanden werden. Aus dieser Überzeugung heraus hat die Steuerungsgruppe Nachhaltigkeit dem Vorstand die Erstellung eines Mobilitätskonzeptes für die Diakonie vorgeschlagen. Das Konzept wurde fertig gestellt und die Umsetzungen starten in 2024. Erste Impulse konnten bereits zwei Umfragen an großen Standorten zum privaten und dienstlichen Mobilitätsverhalten liefern.

Die Bewilligung der Stiftung für Umwelt und Entwicklung des im Frühjahr eingereichten Antrages zum Projekt „Bildung für Nachhaltige Entwicklung – Für Alle“ wurde mit großer Freude aufgenommen. Das Projekt wurde von der Stabsstelle in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen konzipiert und geplant. Ziel ist es, nachhaltige Bildungsangebote bei den Kindern in den Kitas und offenen Ganztagschulen der Diakonie umzusetzen. Der Förderanteil der Stiftung liegt bei 80%. Das Projekt startet zum 1. Februar 2024.

Die Teilnahme am Stadtradeln, die interne Kommunikationskampagne zum Klimafasten oder die erfolgreiche Teilnahme am Ökoprofit-Programm der Stadt Düsseldorf sind nur einige Beispiele für konkrete Maßnahmen. Hierbei steht die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für Themen der Nachhaltigkeit immer im Mittelpunkt. Deshalb sind die Teilhabe- und Beteiligungsmöglichkeiten für Kund\*innen und Mitarbeitende dauerhaft relevante Themen. Die durch das strategische Personalmanagement gesteuerte trägerweite Mitarbeitendenumfrage ist ein Baustein der Beteiligung von Mitarbeitenden. Bei der Teilhabe von Kund\*innen wurde zunächst im Rahmen einer Ist-Aufnahme erfasst, wo bereits Beteiligungsformate existieren.

Dass die Diakonie auf ihrem Weg zur nachhaltigen Entwicklung nicht alleine ist, zeigt das große Interesse anderer Träger aus der Sozialbranche an der Nachhaltigkeitsstrategie und den konkreten Umsetzungen bei der Diakonie Düsseldorf. Der Erfahrungsaustausch über die verschiedensten kommunalen und bundesweiten Netzwerke zur Nachhaltigkeit erlaubt einen Perspektivwechsel und unterstützt das weitere Nachhaltigkeitsmanagement.

## 2.7. Datenschutz

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

In 2023 wurden die üblichen sechs Begehungen verschiedener Einrichtungen durchgeführt. Das Feedback der Datenschutzbeauftragten zur vorgefundenen Situation in den Einrichtungen, die Kooperationsbereitschaft und das entgegengebrachte Interesse fiel sehr positiv auf.

Frau Heucke (Kanzlei Siebel Audit GmbH) als örtliche Beauftragte begleitete im Jahr 2023 31 Anfragen zum Thema Datenschutz aus den verschiedenen Bereichen.

Mit Hilfe eines digitalen Unterweisungsportals werden vorhandene und neue Mitarbeitende regelmäßig zum Thema Datenschutz geschult.

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

## 2.8. Kinderschutz

S. Jahresbericht 2023

## 2.9. Strategisches Personalmanagement

In 2023 wurde eine Fokus auf die Optimierung der Stellenanzeigen der Diakonie Düsseldorf ge-

legt. Ziel bei der Umgestaltung ist es, die Individualität der einzelnen Arbeitsbereiche und Einrichtungen über die Stellenanzeigen stärker hervorzuheben und in der Masse an Anzeigen auf dem Markt hervorstechen. Die Stellenanzeigen wurden daher textlich überarbeitet und um Video-Content ergänzt. In den Job-Videos kommen Mitarbeitende der Diakonie Düsseldorf zu Wort und schildern persönliche Eindrücke und Erlebnisse aus ihrem Arbeitsalltag. Damit sollen Interessierte für eine Tätigkeit in Pflege, Schule oder Wohngruppen begeistert werden (weitere Fachbereiche folgen bei Bedarf/Interesse). Zudem wurde begleitend der Prozess der zentralen Qualitätssicherung der Ausschreibungen neu aufgesetzt. Vor der Veröffentlichung einer Stellenanzeige bietet der Bereich Strategisches Personalmanagement Unterstützung bei der textlichen und formalen Gestaltung der Anzeige, berät zu möglichen Vermarktungskanälen und hält auch die zeitliche Aktualität der Stellenanzeigen im Blick. Allein durch die optimierte Formulierung von Stellenanzeigen und Beachtung entscheidender Keywords konnten Vakanzen schneller und teils ohne zusätzliche externe Vermarktung besetzt werden (siehe Besetzungserfolge im Bereich LiA).

Recruiting-Erfolge mit Performance Marketing und Social Media Recruiting:

Für die Bereiche Leben im Alter und Kindertagesstätten konnten in 2023 und Anfang 2024 gute Ergebnisse mit der Bewerbung von Stellen in den sozialen Medien (Instagram, Facebook) sowie im Zuge von Google AdWords Kampagnen erzielt werden. Durch verstärkte Präsenz bei Google und in den sozialen Netzwerken konnte nachweislich die Anzahl der eingehenden Bewerbungen in beiden Bereichen gesteigert werden. Da das Performance Marketing sehr zielorientiert und kosteneffizient ist, wird diese Säule des Recruitings auch in 2024 weiter ausgebaut werden.

Die Präsenz in den sozialen Medien wurde in 2023 nicht nur über Anzeigenschaltungen gestärkt, sondern auch über die Kommunikation auf dem Instagram Kanal diakonieduesseldorf\_karriere. Die Anzahl der Follower\*innen konnte in 2023 kontinuierlich gesteigert werden. Für 2024 sind neue Themenserien auf dem Kanal geplant.

**Personalentwicklung** – Das Entwicklungsprogramm für neue Führungskräfte bei der Diakonie wurde auch in 2023 erfolgreich durchgeführt. Die Teilnehmer haben Ihre Kompetenzen im Bereich der Führung auf- und ausgebaut und darüber hinaus durch viele zusätzliche Unterstützungsangebote und die Vernetzung untereinander in unterschiedlichster Weise für ihren Führungsalltag profitiert. Zusätzlich wurde für den Bereich Leben im Alter ein eigenes Führungskräfteprogramm konzipiert und erfolgreich umgesetzt. Hierbei geht es darum, Mitarbeitende in eine erste Führungsposition hinein zu begleiten und erfahrene Führungskräfte auf ihrem weiteren Karriereweg bei der Diakonie zu begleiten. Außerdem haben wir ein umfangreiches offenes Trainingsangebote für die Führungskräfte des GB für das Jahr 2024 werden vorbereitet und konzipiert. Zur besseren bereichsübergreifenden Zusammenarbeit wurde die Arbeitsgruppe Personalentwicklung ins Leben gerufen, die mit Vertretern aus allen operativen Bereichen besetzt ist.

**Mitarbeitendenbefragung 2023** –Die Vorbereitung, Konzeption und Umsetzung der Mitarbeitendenbefragung nahm viel Zeit in Anspruch. Gemeinsam mit externer Unterstützung und einer internen Arbeitsgruppe wurde der Fragebogen gemeinsam gestaltet, alle Prozesse abgestimmt, Kommunikationsmaßnahmen cross-medial geplant und umgesetzt, die eigentliche Befragung durchgeführt, Ergebnisse analysiert und ausgewertet. Das Jahr 2024 wird nun davon geprägt sein, die Erkenntnisse aufzubereiten und in Handlungsfelder und daraus resultierende sichtbare Maßnahmen und Ergebnisse zu überführen. Dies kann nur gelingen, wenn wir als Diakonie weiterhin gut koordiniert und transparent zusammenarbeiten und sowohl die Mitarbeitenden als auch die MAV bei der Lösungsfindung mit einbinden.

## 2.10. Stabsstelle Kirchen und Hinweisgeberschutzgesetz

Die Stabsstelle Kirchen ist seit Februar 2023 dem Vorstandsbereich von Herrn Schmidt zugeordnet. Sinn und Zweck der Stabsstelle Kirchen ist die Organisation eines Kulturprogramms für die Versöhnungskirche am Platz der Diakonie und die Stammhauskirche in Kaiserswerth, mit Fokus auf die Öffnung der Kirchenräume in den

Stadtteil. Evangelisch zu wirken, Menschen abzuholen und in den Kirchenräumen mit unterschiedlichen Veranstaltungen und sozialen Aktionen willkommen zu heißen, macht sich die Stabsstelle seitdem zur Aufgabe. Kooperationen mit den verschiedenen Bereichen der Diakonie tragen zur Vernetzung bei und machen die Diakonie-Kirchen weiter sichtbar.

Ebenso Thema der Stabsstelle Kirchen ist seit September 2023 das Hinweisgeberschutzgesetz. Sie koordiniert im Falle eines eingegangenen Hinweises entsprechend der Prozessbeschreibung und ist intern für aufkommende Fragen erreichbar. Die intern-externe Meldestelle ist seit Dezember über eine Hintbox auf der Diakonie HP online nutzbar. (Anonyme) Hinweise, die unter das Hinweisgeberschutzgesetz fallen, können hier abgegeben werden. Um die Anonymität zu wahren, hat die Diakonie Düsseldorf eine unabhängige Ombudsperson in Form eines Rechtsanwalts beauftragt.

Seitdem sind vier Hinweise eingegangen – zwei betreffen die Diakonie Düsseldorf, zwei die re-natec. Bereits abschließend bearbeitet wurden zwei der Hinweise. Informationen zum Hinweisgebendensystem können über SABIO sowie die Diakonie HP abgerufen werden. Weiterhin sind bei der Stabsstelle Plakate und Flyer (mit Prozessbeschreibung) zur Abholung verfügbar. Über DINA und den Gesamtmailverteiler sind Informationsschreiben versendet worden.

# 3. Qualitätsentwicklung Vorstandsbe- reich Finanzen und Administration

## 3.1. Finanz- und Rechnungswesen

Die Qualität im Tagesgeschäft konnte auch im Jahr 2023 auf dem hohen Niveau der Vorjahre gehalten werden. Alle Monatsabschlüsse, Quartalsabschlüsse, Steuererklärungen sowie die Jahresabschlüsse, für alle Diakonie-Buchungskreise, konnten wieder mit sehr hoher Qualität, zuverlässig und fristgerecht erstellt werden. Hierzu gab es von Seiten der Wirtschaftsprüfung und dem Vorstand erfreuliche positive Bestätigung zur Qualität der geleisteten Arbeiten.

Auch im Jahr 2023 gab es im Finanz- und Rechnungswesen regulär vorkommende personelle Fluktuationen durch Mitarbeiteraustritte und Krankheitsausfälle, die leider nicht vollständig durch neue Kollegen und eine neue Aufgabenorganisation bewältigt werden konnten. Rückstände im Bereich Forderungsmanagement und die Offene-Posten-Pflege werden erst im Folgejahr aufgeholt werden können, nachdem alle Positionen wiederbesetzt sind.

Neben dem laufenden Tagesgeschäft hat sich das Team des Finanz- und Rechnungswesens darüber hinaus auch im Jahr 2023 wieder in xSuite-Workflow-Mitarberschulungen und in mehreren Projektarbeiten engagiert.

### Projekt connext Vivendi NG Stationär

Die neue Software *Vivendi* im Bereich Leben im Alter Zentren ist im August 2023 produktiv gegangen. *Vivendi* löst damit das Tool SoPart in der Leistungsabrechnung im Bereich LiA ab.

*Vivendi* organisiert seitdem sowohl die Heimverwaltung und das Klienten-Management als auch die Leistungsabrechnung.

Das Finanz- und Rechnungswesen war in der Etablierungs- und Einführungsphase für das Teilprojekt der Schnittstelle von *Vivendi* zu SAP in Bezug auf die Stammdaten und die Buchungen zuständig.

### Updates von xSuite Capture und Invoice

Im Jahr 2023 wurde zusammen mit der IT und einem Dienstleistungspartner ein umfassendes Update für xSuite *Capture und Invoice* eingespielt. Das Update aktualisiert die automatisierte Rechnungseingangserfassung in SAP um mehrere Versionsstände und bringt damit eine Vielzahl von Verbesserungen, u.a. eine verbesserte automatisierte Erkennungsrate, weniger Fehler beim Scannen, die zu geringeren manuellen Korrekturen führen, als auch eine verbesserte Benutzer- und Anwendererfahrung.

Der Prozess der Updateeinführung wurde begleitet sowohl von einer intensiven Testphase als auch weiteren erforderlichen Updates der bestehenden SAP-Suite, um den vollen Umfang der Updates nutzen zu können.

### Prozess fehlende Kostenstellenangabe (KST XXXX) auf Eingangsrechnungen

Das Jahr 2023 war für das Team Rechnungswesen u.a. auch davon geprägt, den Prozess der Eingangsrechnungen noch stärker zu standardisieren. Eingangsrechnungen ohne die erforderliche Kostenstellenangabe führen zu manuellen Eingriffen und damit zu unnötiger Mehrarbeit für viele Beteiligte, da sie die automatisierte Rechnungserfassung umgehen. Im Einklang mit der bestehenden Dienstordnung müssen nun Eingangsrechnungen ohne die erforderliche Kostenstellenangabe zurückgewiesen werden mit der Bitte um Rechnungskorrektur.

Leider war das Ausmaß von Eingangsrechnungen ohne die erforderliche Angabe der Kostenstelle mit der Zeit so groß geworden, dass es das Team Rechnungswesen im Jahr 2023 mit Hinblick auf die vorhandene personelle Ausstattung und dem bestehenden operativen Tagesgeschäft für erforderlich hielt, korrigierend gegenzusteuern. Der Prozess nutzt dabei zukünftig allen, auch wenn er bis zum Eintritt des gewünschten Effekts für Mehrarbeit und mehr Belastung von Kolleg\*innen und Lieferanten sorgt.

### Digitalisierungsprojekt

Das Team Rechnungswesen unterstützte im Jahr 2023 auch das vom Vorstand mit hoher Priorität angestoßene Digitalisierungsprojekt mit zwei erfahrenen Mitarbeitern. Die Beiträge des Teams Rechnungswesen in diesem Projekt bestanden u.a. in der Konzeption eines Workflows in SAP für Monatsabschlussbuchungen.

## 3.2. Informationstechnik

### Projekt Vivendi

Der Bereich LiA Stationär hat nach 7 Jahren die Silos der Software Cairful, timeOffice und SoPart durch die marktführende und integrierte Lösung Vivendi abgelöst. Die IT hat die Konzeption, Angebotserstellung und Nachverhandlung sowie die vorbereitende Installation der benötigten Server und sonstiger Systeme wie auch das ergänzende customizing Ende 2022 abgeschlossen – Test, Schulung und Produktivsetzung der Module nacheinander ist Ende 2023 erfolgreich gelungen. Es gibt weiterhin 10 Notebooks und Netzwerk-Equipment für mobile Schulungen im Stammhaus bzw. Otto-Ohl-Haus für weitere, vor Ort geplante Schulungen. Die ergänzenden 220 Mobilgeräte für Vivendi mobil sind produktiv und werden in 2024 mit der Spracherkennung VOIZE zur Arbeitserleichterung im Stammhaus getestet.

### SoPart: Ticket-Volumen, eAU, Regenerationstage und Dienstpläne

Das Ticket-Aufkommen für ergänzende Anforderungen und Änderungen an SoPart steigt weiter an. Mit dem kleinen SoPart-Team versucht die IT effizient das weiter wachsende Arbeitsaufkommen durch notwendige Modifikationen wie eAU und tarifliche Regenerationstage zu bewältigen. Dies geschieht strukturiert, transparent, koordiniert und priorisiert über Tickets in helpLine.

Auch Gauss als Dienstleister, wird vom Team gesteuert.

Insbesondere die von der EU geforderte Zeiterfassung und die dafür seit 2022 zusätzlich etablierten Dienstpläne verursachen hohen Mehraufwand. Viele inhaltliche Fehler müssen durch beratende Gespräche und Schulungen geklärt werden.

### Projekt ‚helpLine‘

In einem internen IT-Projekt wird auf die neue Version 7.1 des Ticketsystems (Serviceware Processes) zugegangen. Es werden Verbesserungen und Funktionserweiterungen umgesetzt – um so zu gegebener Zeit z. B. den Leistungskatalog als Webshop mit integriertem Genehmigungsprozess durch Kostenstellenverantwortliche zu gestalten.

Damit einhergehend wird die Weiterentwicklung von SABIO (Serviceware Knowledge) für den erweiterten Einsatz auf Mobilgeräten - speziell für LiA mit Geräten für Vivendi und Euregon snap - untersucht.

### Regelmäßige Wartungsfenster

Seit etwa 12 Jahren werden die IT-Systeme mit Hardware und Software stabil und nahezu unterbrechungsfrei mit 99,9 % Verfügbarkeit betrieben – trotz aller Krisen. Die seither praktizierten Wartungsfenster reichten allerdings nicht mehr aus - hektische Zeiten und zusätzliche Risiken für Schadsoftware benötigen noch kurzfristigere und nun wöchentliche, teils automatisierte Wartungsfenster der IT-Systeme – dies wurde bereits seit 2 Jahren etabliert. Es sind geplant mögliche Einschränkungen zu folgenden Zeiten zu berücksichtigen:

- jeden Donnerstag 17:00 bis max. 24:00 Uhr
- jeden Samstag 09:00 bis max. 24:00 Uhr
- jeden Sonntag 00:00 bis max. 24:00 Uhr

Das heißt nicht, das dann immer auch spürbare Wartungen stattfinden – meist sind es Arbeiten im Hintergrund lediglich mit Server-Neustarts - ohne spürbare Nutzer-Auswirkungen.

Bei Citrix-Wartungen kann meist nach 15 Minuten bereits im gewohnten Desktop weitergearbeitet werden. Wartungen mit eingeschränkter Verfügbarkeit von Systemen für unsere Nutzer\*innen sowie außerplanmäßige Wartungen werden weiter angekündigt.

### Beratungs-Projekt ICT-Check mit Unity

Im Rahmen des durchgeführten ICT-Checks mit der Unity AG und der Auswertung der Ergebnisse werden nun die Handlungsempfehlungen sukzessive umgesetzt.

### Rechenzentrum USV

Im Rahmen regelmäßiger Wartungen wurden die Batterien der Unterbrechungsfreien Stromversorgung USV getauscht. Die USV hatte die Diakonie Düsseldorf zuletzt am 11.12.2023 bei einem Stromausfall im gesamten Stadtteil Flingern vor größeren Schäden im Rechenzentrum geschützt.

### Infrastruktur-Modernisierung Netzwerk und Firewall

Nach Konzeption und Bestellung für die Modernisierung des Netzwerks und der Anbindung aller 220 Standorte sind nach fast einjähriger Lieferzeit die wesentlichen Standorte umgestellt. Dennoch wird der Rollout die IT noch bis Jahresmitte 2024 für Switches, Gateways, AccessPoints beschäftigen.

Parallel erfolgt die Firewall-Modernisierung als Migration von Sophos zu Paloalto. Dies wird die IT-Sicherheit aktualisieren und weiter verbessern.

### Mobiles Arbeiten

Durch die Pandemie und den ersten Lock-Down sowie die neue Art zu Arbeiten hat sich der Bedarf an mobilem Arbeiten schlagartig erhöht. Notebooks als mobile Arbeitsmittel haben sich von 400 (2019) auf über 880 mehr als verdoppelt. Verschiedene Videokonferenz-Lösungen sind im Einsatz und als NewWork etabliert. Citrix-Gateway hat als ergänzende Lösung den Zugang mit Mehrfaktor-Authentifizierung von externen Geräten ermöglicht. Microsoft 365 wird auf Machbarkeit untersucht und projektiert.

### Einbindung der IGL und renatec

Die Tochterunternehmen nutzen verstärkt die Leistungen der Konzern-IT – die IGL nutzt die gesamten Leistungsangebote der IT und hat das IBL-Modell zu aktuellen Verrechnungspreisen nach aktuellen Mengen vertraglich erneuert. Die renatec hat eigene IT-Dienstleister sowie spezielle Lösungen und nutzt lediglich SAP für die gemeinsame Konzern-Buchführung.

### Budget

Das IT-Budget der letzten Jahre ist nicht nur durch das generische Wachstum der Organisation an Angeboten und Mitarbeitern mitgewachsen, sondern besonders durch die stark steigenden Kosten bei Energie, Chip-Mangel und sonstige Krisen in 2021 ff. Dennoch ist die IT

von den anteiligen Kosten im Benchmark mit anderen Organisationen der Sozialwirtschaft wie z. B. durch die FINSOZ ermittelt immer noch sehr effizient und unter dem Durchschnitt. Allerdings sind weitere Steigerungen insbesondere durch höhere Anforderungen an die IT-Sicherheit im Kampf gegen CyberCrime zu erwarten.

## 3.3. Einkaufsmanagement

Auch in 2023 hat die Steuerung der vielfältigen zentral organisiert und verhandelten Beschaffungslösungen das Team aus dem Einkaufsmanagement gefordert. In den letzten Jahren lagen die Herausforderungen meist in den inflations- und krisenbedingten Preissteigerung und in den teilweise schwierigen Lieferketten. In 2023 kam zusätzlich die Herausforderung hinzu, dass Lieferanten zunehmend Schwierigkeiten haben, Personal für die Logistik zu finden. Die Bandbreite der betroffenen Bedarfsgruppen ist groß. Beispielhaft sind die tägliche Cateringlieferung oder die Fahrdienste für die Tagespflegen zu nennen.

Teamintern machte die Reduzierung der Assistenzstelle eine Neufokussierung von Aufgaben und Arbeitsschwerpunkten notwendig. Im Projekteinkauf wurde beispielhaft die Planung der Möbelausstattung für die neue Tagespflege am Quellenbusch sowie das Marie-Burde-Haus begleitet und am Markt ausgeschrieben. Mit der zweiten neuen Tagespflege, die voraussichtlich im Herbst 2024 an den Start geht, steht bereits ein weiteres Ausstattungsprojekt in den Startlöchern. Zur Erfüllung der Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes, wurde mit dem Vorstand eine Strategie abgestimmt und erste Maßnahmen angestoßen. Beispielhaft hierfür kann die Formulierung einer Grundsatzklärung sowie die Versendung eines Verhaltenskodex an alle Rahmenvertragspartner des Einkaufsmanagements sowie der Informationstechnik genannt werden. Im Frühjahr 2024 steht der erste Bericht zum LksG an.

Im Bereich der Reinigungscoordination konnte durch eine Prozessdigitalisierung die Steuerungsfähigkeit wesentlich erhöht werden. So werden die Lieferantenbewertungen, die bisher einmal jährlich erfolgen, zukünftig regelmäßiger

ger digital über die Immobilienverwaltungssoftware axxerion abgebildet. Dadurch, dass der Dienstleister und die Einrichtung regelmäßig die Reinigungsqualität gemeinsam beurteilen, wird es möglich, bei Störungen schneller aktiv zu werden und Maßnahmen zur Qualitätssicherung abzuleiten.

Neben den großen Beschaffungsthemen, die in den meisten Fällen über Rahmenverträge abgedeckt sind, bestellen die Einrichtungen sehr häufig Produkte die keinen hohen Einkaufspreis haben. Die Beschaffung benötigt jedoch durch aufwendige Beschaffungswege viel Zeit und verursacht administrativen Aufwand. In der Einkaufssprache werden solche Artikel als C-Teile bezeichnet. Ein großer Teil solcher Produkte ist oft nur noch im Online-Handel erhältlich. Eine große Hürde dabei bleibt, dass viele Online-Shops sich auf Privatkunden fokussieren und keinen Rechnungskauf anbieten. Um die Einrichtungen bei der Beschaffung dieser C-Teile zu unterstützen, wurde ab Juni 2023 die Beschaffung über amazon-business trägerweit ausgerollt. Vorausgegangen war eine Testphase dieser Beschaffungslösungen in den Pflegeheimen sowie ein intensiver Abstimmungsprozess mit Geschäftsleitungsrunde und Leitungskonferenz. Dabei wurde auch der Lieferant und die Marktplatzlösung amazon diskutiert und eine Abwägung aller Argumente in der Entscheidungsfindung berücksichtigt. Dass das Einkaufsmanagement einen Nerv getroffen hat, zeigen die Nutzungszahlen und die vielen überwiegend positiven Rückmeldungen der operativen Kolleg\*innen, die mit den 178 Bestellzugängen arbeiten. Mit der C-Teile-Beschaffungslösungen gelingt es nun, die Einkäufe vieler tausender Kleinstartikel aufwandsarm zu realisieren. Der automatisierte Rechnungsprozess entlastet nicht nur die Fachbereiche, sondern bildet auch effizient die zentralen Rechnungsprozesse ab.

Wo die Digitalisierungspotentiale im Einkauf liegen, wurden vom Team bereits in 2022 analysiert. Für 2023 lag deshalb der Fokus auf der Untersuchung des Bestellweges und der Prüfung zentral gesteuerter Beschaffungssoftware. Dabei wurde die Fragestellung bewusst aus unterschiedlichen Perspektiven untersucht. Um die Perspektive der operativen Bedarfsträger, also der internen Kund\*innen des Einkaufsmanage-

ments, zu betrachten, wurde eine Kund\*innenumfrage angestoßen. Die Ergebnisse der Befragung unterstützen das Team dabei die Beschaffungsorganisation auch in Zukunft stetig weiterzuentwickeln.

### 3.4. Personaladministration und Services

#### Anpassung in der Pflegeversicherung

Am 1. Juli 2023 wurde eine neue Regelung eingeführt, um Beschäftigte mit mehreren Kindern zu entlasten. Eltern erhalten seit diesem Zeitpunkt einen Beitragssatzabschlag von 0,25% für bis zu fünf Kinder. Des Weiteren wurde die Berücksichtigung der Kinderzahl angepasst: Ab dem zweiten Kind wird die Beitragsermäßigung längstens bis zum 25. Lebensjahr des jeweiligen Kindes gewährt. Es wurden Mitte 2023 die Kinderdaten abgefragt und die entsprechenden Anpassungen in unserem System Loga vorgenommen.

#### Verbesserungen im elektronischen Arbeitsunfähigkeitsprozess (eAU)

Es wurde kontinuierlich an der Verbesserung und Aktualisierung des Prozesses der elektronischen Arbeitsunfähigkeit gearbeitet. Die Einrichtungen im Geschäftsbereich Leben im Alter erfassen nun eigenständig die eingehenden Arbeitsunfähigkeiten mit Arztgang im Abrechnungsprogramm Loga. Gleichzeitig wird weiter daran gearbeitet, die Fehlzeiten aus den verschiedenen Dienstplanprogrammen automatisiert in das Abrechnungsprogramm Loga zu importieren.

#### Weiterentwicklung von ESS Loga3

Das digitale Personaltool ESS Loga3 wurde auch im Jahr 2023 weiter ausgebaut. Neben den bereits vorhandenen Funktionen für Gehaltsabrechnungen, Steuer- und Sozialversicherungsmeldungen können nun auch Firmenunterlagen wie Dienstordnungen, Neuigkeiten und allgemeine Informationen des Arbeitgebers über das Tool eingesehen werden.

#### Einführung von Loga Doku3 – Dokumentenmanagement

Um eine einheitliche und schnelle Personalsachbearbeitung zu gewährleisten, bietet das in der Personaladministration verwendete Abrechnungsprogramm Loga nun die Möglichkeit, ein Dokumentenmanagement-System zu nutzen.

Über 50 Dokumente, die dem Corporate-Design der Diakonie Düsseldorf entsprechen, wurden hier hinterlegt. Zudem wurden Workflows implementiert, um eine Automatisierung in der Bearbeitung der Dokumente sicherzustellen.

#### Einführung von Vivendi im Bereich Leben im Alter Stationär

Das neue Dienstplanprogramm Vivendi wurde erfolgreich eingeführt und eine Schnittstelle zwischen dem Abrechnungsprogramm Loga und Vivendi zur Überleitung der Zeitzuschläge realisiert. An einer weiteren Schnittstelle zur Überleitung von Mitarbeiterstammdaten und Arbeitsunfähigkeitszeiten wird derzeit gearbeitet.

#### Umstellung auf Soll-Dienstpläne in SoPart

Zum Ende des Kalenderjahres 2023 erfolgte die umfassende Umstellung der Dienstplanführung von Ist-Plänen auf einheitliche Soll-Dienstpläne. Diese Umstellung wurde aufgrund gesetzlicher Neuerungen und tariflicher Implementierungen erforderlich, um eine adäquate Berechnung und Bewertung der Dienstzeiten sicherzustellen. Zeitgleich wurde die seit 2007 tarifvertraglich verankerte Netto-Arbeitszeitrechnung in SoPart implementiert.

### 3.5. Controlling

#### Xview

Die Digitalisierungsstrategie im Controlling setzt sich fort. Nach der Entwicklung und Implementierung des Personalkostentools in 2022 wurde das Ertragsplanungs-Modul in 2023 weiterentwickelt. Das Ziel des Moduls ist es, durch die Kombination von Leistungsarten, Preisen, Mengen und Arbeitstagen eine transparente und standardisierte Planung/Forecast zu ermöglichen. Es haben weitere Workshops zwischen Controlling und unserem Dienstleister stattgefunden, das Modul befindet sich aktuell in der Testphase.

#### Review-Circle (inkl. HR)

In 2023 wurde der Review-Circle von 3 Termine auf 5 Termine erhöht, um dem Ziel einer standardisierten Umsetzung von Maßnahmen und Strategien Rechnung zu tragen.

#### Budget

Neben der Fortführung der Herleitung der Prämissen auf Basis mehrerer externer Quellen sowie einer engen Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen Einkauf, Immobilien, Personaladministration und IT wurde der Budgetprozess in 2023 weiter optimiert, sodass die Dauer der Abstimmungsgespräche von 6 auf 4 Wochen verkürzt werden konnte.

#### Konsolidierungsprojekt mit rosenbaum nagy

Für die Vorbereitung des Projektes wurde mit allen Beteiligten ein Überblick der vorliegenden Daten erstellt und die Identifikation von geeigneten Auswerteformaten vorgenommen. Für Ansatzpunkte der Ergebnisoptimierung wurden für unterschiedliche Berichtszeiträume geschäftsbereichsbezogene Deckungsbeitragsberichte auf Einzelproduktebene zur Verfügung gestellt. Diese rein wirtschaftlichen Informationen sind ergänzt worden um Kennzahlen (Anzahl Kunden, Auslastungen, Öffnungszeiten, Anzahl Vollbeschäftigter etc.) und grundlegenden Finanzierungsdaten auf Produktebene wie z.B. Ergebnisse aus Entgeltverhandlungen und Zuschussanträgen.

# 4. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Bildung und Erziehung

In den Evangelischen Tageseinrichtungen für Kinder werden im Rahmen des bestehenden Qualitätsmanagementsystems alle relevanten Prozesse regelmäßig auf Aktualität und ihre Umsetzung überprüft. Einen Schwerpunkt bilden neben dem Evangelischen Profil in 2023 die pädagogischen Kernprozesse mit Blick auf die Themen Inklusion, Kinderschutz und Diversity. Anpassungen wurden entsprechend sich verändernder Rahmenbedingungen vorgenommen oder befinden sich in der Entwicklung und Umsetzung. Alle Tageseinrichtungen für Kinder haben ihre Konzeption als inklusionspädagogische Konzeption weiterentwickelt und ein vom Gesetzgeber gefordertes, einrichtungsbezogenes Schutzkonzept erarbeitet, das sich im Schutzkonzept der Diakonie Düsseldorf integriert und bei der Aufsichtsbehörde vorgelegt werden muss.

## 4. 1. Daten/Fakten/Zahlen

### **Kunden**

#### Kinder

400 Plätze konnten zum Kindergartenjahr 2023/24 aufgrund von vakanten Stellen in den Einrichtungen nicht belegt werden.

1.151 Kinder, insgesamt 57 % aller die Kitas besuchenden Kinder, haben kurz vor den Sommerferien an einer durch die Fachkräfte unterstützten digitalen Kinderbefragung teilgenommen. Das Alter der Kinder lag zwischen 4 und 7 Jahren. Im Mittelpunkt der Befragung standen Fragen im Rahmen der Beteiligungsmöglichkeiten und des Schutzes von Kindern. Die Ergebnisse fließen in die weitere Arbeit ein.

Die Zahl der von Behinderung bedrohten oder betroffenen Kindern ist in 2023 um 18 % zum Vorjahr gestiegen. Dies beeinflusst die Arbeit in den Tageseinrichtungen für Kinder in verschiedener Weise. Schulungen für Leitungen und Mitarbeitende und die Einführung sogenannter Moderierter runder Tische mit den Akteuren im

Rahmen des BTHG tragen zur Qualitätssicherung bei.

#### Eltern

67 % der Eltern beteiligten sich zum Ende des Kindergartenjahres 2022/2023 an einer neu konzipierten digitalen Elternbefragung. Lob erhielt die verbesserte Information durch die Eltern-App. Positives Feedback gab es für engagiertes Personal und kritische Rückmeldungen zur Verlässlichkeit des Betreuungsangebotes. Kritikpunkte wurden identifiziert und werden weiterbearbeitet.

Ein Betreuungskonzept bei Personalausfall wurde im August 2023 zur Information für Eltern zum Umgang mit Personalausfall konzipiert und in der Eltern-App kommuniziert.

Die bestehende Elternbroschüre wurde nach einem Treffen mit dem Gesamtelternbeirat der ev. TfK durch neu aufgekommene Themen ergänzt. Die Broschüre dient insbesondere den neuen Elternräten, um häufig auftretende Fragen von Eltern beantworten zu können. Alle Eltern haben über die Eltern-App Zugriff auf die Elternbroschüre.

36 Beschwerden wurden in 2023 schriftlich bearbeitet. 50% mehr Elternbeschwerden als im Vergleich zum Vorjahr beeinträchtigen das Tagesgeschäft. Die Beschwerden werden teilweise massiver vorgetragen, insbesondere bei der Folgebeschwerde. Es gibt für die Auslöser der Beschwerde häufig keine Lösung, da diese fast ausnahmslos mit dem Fachkräftemangel und in der Folge mit Betreuungsausfällen in Verbindung stehen.

#### **Mitarbeitende**

Im Zeitraum 01.01.23 bis 31.12.23 sind über das Bewerberportal 680 Bewerbungen für den Bereich TfK auf alle in 2023 ausgeschriebenen Stellen (bezogen auf die Professionen im Bereich der Fachkräfte und Ergänzungskräfte, Leitungs-

und stellvertretende Leitungspositionen sowie hauswirtschaftliche Mitarbeiter\*innen) eingegangen. Darauf folgten insgesamt 100 **Einstellungen**, 67 davon im Bereich der pädagogisch Mitarbeitenden und 23 Auszubildende. Die übrigen Einstellungen fanden im Bereich des Alltagshelferprogramms und Praktika statt. Im Vergleich konnten 14 pädagogische Fachkräfte mehr eingestellt werden als im Jahr 2022.

Eine Neufassung der **Personalverordnung** im Jahr 2023 trägt verstärkt dazu bei, vielfältigere Professionen in den Kitas einsetzen zu können. Dies ermöglicht einerseits mehr Flexibilität, andererseits ist ein Qualitätsverlust in den Einrichtungen spürbar, da diese Professionen geringe Erfahrungswerte im Arbeitsfeld mitbringen. Dadurch entsteht u.a. ein Mehrbedarf an intensiver Einarbeitung, Fortbildungen und Schulungen.

Fachkräfte, die Auszubildende anleiten, können seit dem neuen Kindergartenjahr für ihr zusätzliches Engagement mit einer **Anleiterpauschale** honoriert werden. Die Evangelischen Tageseinrichtungen für Kinder setzen diese neue „Kann-Regelung“ um. Berufliche Erfahrung sowie spezielle Schulungen gehen damit einher und tragen zu einer guten Ausbildung des Personals von morgen bei. Im Jahr 2023 befanden sich insgesamt 59 Auszubildende in den Einrichtungen in verschiedenen Ausbildungsjahren.

Alle Tageseinrichtungen für Kinder beteiligten sich an einer **Demonstration** in Düsseldorf vor dem Landtag mit weiteren Akteuren der Diakonie Düsseldorf zum Protest gegen den Sozialabbau in NRW und insbesondere gegen die schlechten Rahmenbedingungen des Arbeitsbereiches.

### **Familienzentren**

5 Familienzentren (FZ) wurden durch Pädquis (Pädagogische Qualitäts-Informationssysteme gGmbH als Kooperationsinstitut der Freien Universität Berlin) erfolgreich für weitere 4 Jahre rezertifiziert. 7 weitere FZ befinden sich in der Vorbereitungsphase auf die Rezertifizierung in 2024. Eine Tageseinrichtung für Kinder begibt sich erstmalig auf den Weg zur Zertifizierung.

### Sachgebiet Tagespflege für Kinder

In der Fachberatung im o.g. Sachgebiet werden 827 Kinder durch 248 Tagespflegepersonen betreut. Davon sind 217 Kinder in Großtagespflegestellen. Vom Jugendamt sind neue Richtlinien für 2024 angekündigt, die ab Sommer gelten sollen.

## 4. 2. Besondere Themen

### Evangelisches Profil

Fachtag „*Hoffnung Leben*“ - *Evangelische Anstöße zur Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen*

Auf Grundlage der Arbeitshilfe „*Hoffnung Leben*“ vom Rheinischen Verband Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder werden pädagogische Fachkräfte ermutigt und in die Lage versetzt, Prozesse der religiösen Bildung und Erziehung zu initiieren und sich mit Kindern auf Entdeckungsreise zu begeben.

35 Kita Leitungen und 6 Pfarrer\*innen haben an dem Fachtag in 4 Workshops dazu gearbeitet. Es gab viele positive Rückmeldungen bezüglich einer wohlwollenden Bestandsaufnahme, was die Zusammenarbeit zwischen den Kitas und Gemeinden betrifft. Impulse und Anregungen zur weiteren Qualitätsentwicklung wurden aufgenommen und sind im Prozess der Umsetzung. Die Arbeitshilfe „*Hoffnung Leben*“ steht allen Kitas und Gemeinden zur Verfügung und es werden bereits die ersten Konzeptionstage in den Kitas danach ausgerichtet.

Die durch Corona bedingt ausgesetzten Schulungsmodule des Theologischen Elementarkurses für die Mitarbeitenden wurde in 2023 nachgeholt. Weitere sind neu gestartet. Hierdurch erfährt das Evangelische Profil eine Stärkung, da die Mitarbeitenden die Inhalte konkret in der Praxis einsetzen können.

### Strategie

Die Strategie 2022 wurde in einem längeren Prozess zur Strategie 2023-2026 weiterentwickelt. In mehreren Klausuren wurden die Strategieziele des Geschäftsbereiches abgeleitet und Maßnahmen im Hinblick auf die Herausforderungen im Bereich formuliert. Die Tageseinrichtungen für Kinder formulierten auf der Basis Maßnahmen zur Erreichung von Jahreszielen, die im laufenden Jahr 2024 in die Umsetzung gehen.

### Folgen der Coronakrise bei Kindern

Die Auswirkungen der Isolation der Kinder wurden im Alltag der Kindertageseinrichtungen im sozialen Miteinander deutlich sichtbar.

Familien hatten kaum Kontakte nach außen, selbst Kontakte zur eigenen Familie waren eingeschränkt. Kinder erlebten oftmals nur die eigene Wohnung als Erfahrungsfeld. Die Kinder erfuhren die Unsicherheiten der Eltern als Vorbilder, andauernde Ängste im Umgang mit Kontakten etc. Kinder die z.B. ab 2018 geboren wurden, sind die zukünftigen Schulkinder im Kindergartenjahr 2024. Sie haben in den 5 Jahren ihres Lebens drei Jahre quasi isoliert, ohne regelmäßig Sozialkontakte, gelebt.

Viele Kinder benötigen daher verstärkt Unterstützung und Hilfe, um ihre sozial- emotionale Entwicklung zu stärken, und um weitere Rückstände in der Entwicklung auszugleichen.

Es braucht neue Handlungsansätze, über die üblichen pädagogischen Handlungsstrategien hinaus, um weitere Folgen auszugleichen. Ein Pilotprojekt mit der Heilpädagogischen Ambulanz zur Unterstützung der Kinder und den Mitarbeitenden konnte durch Spendenmittel finanziert umgesetzt werden. Eine Überprüfung der Wirksamkeit ist geplant und eine Fortführung in weiteren Einrichtungen erwünscht.

#### Organisationsentwicklung

Im Organigramm des Geschäftsbereichs Bildung und Erziehung ist die Sachgebietsebene mit einer Sachgebietsleitung Personal geschaffen worden. Die Maßnahme kompensiert den durch den Fachkraftmangel und seinen Auswirkungen entstandenen erheblichen Mehraufwand der Stellenbesetzungen und Personalveränderungen.

#### Digitalisierung

Neu ausgebildete Key User in der Verwaltung der Ev. Tageseinrichtungen unterstützen die Tageseinrichtungen für Kinder bei der Nutzung neuer SoPart-Funktionen.

#### Nachhaltigkeit

Die Kita Am Falder war in den Zertifizierungsprozess „Ökoprofit“ mit eingebunden. Projekte zum Thema Wasser- und Strom sparen, sowie Müllvermeidung wurden mit den Kindern durchgeführt.

Die Anstrengungen und Aktivitäten gegen die Folgen des Fachkräftemangels werden mit der Erstellung eines Maßnahmenkataloges zur Personalgewinnung und -bindung fortgesetzt. Die Gesunderhaltung der Mitarbeitenden erhält dabei einen hohen Stellenwert.

Die Umsetzung der neuen Strategieziele wird regelmäßig überprüft und ggfs. angepasst.

Eine Revision des Kinderbildungsgesetzes ist angekündigt und mit noch nicht absehbaren Folgeprozessen zu erwarten.

## 4.4. Fazit und Ausblick

# 5. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule

## 5.1. Daten/Fakten/Zahlen

Im Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule waren zum 31.12.2023 366 Mitarbeitende angestellt, davon befanden sich 19 in der praxisintegrierten Ausbildung.

Im Offenen Ganztags wurden in 2023 4.650 Kinder erreicht, in der Schulsozialarbeit waren es 12.793 (davon 2.192 in Einzelfallberatung). Im Sachgebiet Betreuung an Schulen wurden 860 Kinder und Jugendliche begleitet. Durch die Schulbegleitung wurden 27 Schülerinnen und Schüler im Schulalltag unterstützt. Im Schulvermeidungsprojekt Rather Modell wurden 67 Schüler\*innen betreut. Am Projekt Engagementförderung an Gymnasien nahmen 513 Jugendliche teil.

## 5.2. Besondere Themen

### Stabsstellen on tour

Nach der Corona-Pandemie ist der Austausch mehr in den Fokus gerückt, so haben die Stabsstellen des Geschäftsbereiches angefangen, Standorte zu besuchen, um mit den Mitarbeitenden ins Gespräch zu kommen und aktuelle Themen zu erfragen.

### Schutzkonzept

Während die Steuerungsgruppe Schutzkonzept zunächst den Aufbau des Schutzkonzeptes beraten hat, ging es in den nächsten Schritten um notwendige Inhalte, die Zusammenarbeit mit der Schule und die Ausarbeitung einer Risikoanalyse.

### Datenschutz und Schweigepflicht in der Schulsozialarbeit

Im Sachgebiet Schulsozialarbeit ist der Umgang mit Datenschutz und Schweigepflicht auf Grundlage des Kirchengesetzes sowie Strafgesetzbuches beschrieben worden. Ein Verfahren zum Umgang sowie Informationsvorlagen zur Verschwiegenheitsverpflichtung und Entbindung von der Schweigepflicht erläutern den Umgang

transparent und rechtssicher. Alle Mitarbeitenden sind hierzu geschult worden, anschließend fand eine Evaluation und Anpassung des Verfahrens statt.

### Fachtag Schulische Jugendsozialarbeit

In Kooperation mit dem Diakonie RWL fand ein Fachtag mit dem Titel „Schulische Jugendsozialarbeit - Zwischen Bildungsverantwortung und Lebenswirklichkeit“ am Oberlinplatz statt. Neben Referaten fanden Workshops zu ganz unterschiedlichen Themen statt. Angeboten wurden u.a. Rolle und Funktion der Schulsozialarbeitenden im System Schule, Kinderschutz im Dialog und Elternarbeit als eine Aufgabe der Schulsozialarbeit.

Die Veranstaltung war eine gelungene Gelegenheit, sich über neueste Entwicklungen und Trends zu informieren. Der fachliche Austausch förderte, das vorhandene Wissen zu vertiefen und neue Einblicke zu gewinnen.

### Sachgebiet Schulbegleitung

Im neu eingerichteten Sachgebiet Schulbegleitung stand im Jahr 2023 Wachstum und fachliche Entwicklung im Vordergrund. So fanden vielfältige Veranstaltungen und Schulungen statt, um den fachlichen, thematischen Anforderungen gut zu begegnen:

- Erste-Hilfe-Kurs
- Kinderschutz
- Autismus-Spektrum
- kollegialer Austausch

## 5.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement

### Zukunftswerkstatt Schule

Zum Abschluss der Jahresreihe konnten die Mitarbeitenden einander begegnen und im Rahmen der Veranstaltung „Tag der Begegnung“ mehr übereinander erfahren, sich austauschen und fachbezogen vernetzen. Liebevoll und informativ gestaltete „Expertenecken“ konnten

bei einem Rundgang erforscht und über eine Schreibdiskussion reflektiert werden.

#### Informations- und Kommunikationskultur

Die Umsetzung einer standardisierten Berichtskultur hat zu einer umfassenden Informationskultur auf allen Ebenen beigetragen. Die Kommunikationsstrukturen wurden weiter ausgebaut: Die Besetzung in den Diakoniegremien wurde nachgeschärft, Formate im Geschäftsbereich wurden angepasst bzw. neu installiert. Bei der Einrichtung GB-interner Arbeitsgruppen lag der Fokus u. a. auf der Schnittstelle zwischen der Diakonie Düsseldorf und den operativen Bereichen. Ein weiterer Nutzen war die Einbindung und Beteiligung von interessierten Mitarbeitenden, was eine höhere Akzeptanz und Motivation zur Folge hatte.

Aktuelle Gremien im GB JuS:

- SG Digitalisierung (SG Digi JuS)
- SG Nachhaltigkeit (SG NH JuS)
- SG Personal- und Organisationsentwicklung (SG POE JuS)
- SG Schutzkonzept (SG Schuko JuS)
- QZ Qualitätsentwicklung (QZ QE JuS)

#### 5.4. Fazit und Ausblick

Trotz ungeklärter Rahmenbedingungen ist es dem Geschäftsbereich Jugendhilfe und Schule gelungen, sich qualitativ und quantitativ weiterzuentwickeln. Die Kommunikationsstrukturen wurden den Bedarfen entsprechend angepasst, fachliche und personelle Weiterentwicklung konnte umgesetzt werden. Auf klare Entscheidungen des Landes wird weiter gewartet.

Mit der Jahresreihe Nachhaltigkeit soll der Austausch zu Themen wie Naturschutz, Ressourcenschonung und Ernährung in den Fokus rücken. Von Informationen, Teilen von Best-practice-Beispielen bis zu Plattformen wird es viele Möglichkeiten geben, sich zu beteiligen und inspirieren zu lassen.

Auf der Grundlage des Diakonieleitbildes werden die Leitsätze des Geschäftsbereiches entwickelt und verabschiedet. Von großer Bedeutung ist dabei die Beteiligung und Diskussion mit den Mitarbeitenden, um eine hohe Akzeptanz und Identifikation zu erreichen.

Ein weiteres Themenfeld wird die Erforschung der Wirksamkeit der Schulsozialarbeit sein. Bei der Untersuchung wird ein Beteiligungsverfahren für junge Menschen und Eltern, eine Methode zur sozialpädagogischen Diagnostik für Fachkräfte ebenso wie eine Visualisierungstechnik für Systemiker:innen zum Einsatz kommen. So werden vielschichtige Ziele mittels Partizipation unterschiedlicher Beteiligter umfassend beleuchtet.

# 6. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung

## 6.1. Daten/Fakten/Zahlen

Im Geschäftsbereich sind ca. 430 Mitarbeitende beschäftigt. Ungefähr die Hälfte der Mitarbeitenden arbeiten in Teilzeit. Ca. 80 % der Beschäftigten sind weiblich.

Im Vergleich zum Vorjahr ergeben sich in der Struktur der Mitarbeitenden nur marginale Veränderungen.

Der Bereich Erziehung und Beratung besteht aus 6 Abteilungen, einem Sachgebiet und dem Servicepunkt Süd:

- Kultursensible Hilfen
- Aktivierende Hilfen
- Heilpädagogische Hilfen
- Zentrum Pflegekinderhilfe
- Stadtteilarbeit und psychosoziale Beratungsstellen, Frühe Hilfen
- Vormundschaften und Pflegschaften (Sachgebiet, angebunden an GBL)
- Servicepunkt Süd

Die Betreuung erfolgt in sehr diversen Kontexten von ambulant bis stationär.

Auf Diakonie Wissen sind die strukturellen Gegebenheiten des Geschäftsbereichs und wesentlichen Inhalte des Qualitätshandbuchs veröffentlicht worden. Weitere Inhalte sind im Handbuch der Qualitätsentwicklung, Ausgabe 3 hinterlegt. Jeder Mitarbeitende hat darauf Zugriff.

Standards werden in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung, den Abteilungsleitungen und dem AK Qualitätsentwicklung entwickelt.

Darüber hinaus erfolgt die Qualitätsentwicklung durch die einzelnen Abteilungen, die in Kapitel 11 eigene Verfahren für den Bereich abgestimmt auf die übergeordneten Verfahren hinterlegt ist. Die dort festgelegten Prozesse werden in jährlich stattfindenden Qualitätsdialogen besprochen und dokumentiert. Hier werden auch Ziele in der Qualitätsentwicklung der Abteilung festgelegt.

Die Abteilungen sind sehr vielfältig, mit ausdifferenzierten Finanzierungsmodellen und Kostenträgern. Hierdurch sind die Inhalte des Kapitels 11 in den Abteilungen sehr unterschiedlich. In Zusammenarbeit mit der Qualitätsentwicklung werden hier passgenaue Inhalte ermittelt.

## 6.2. Besondere Themen

Das Jahr 2023 war nach den Veränderungen in 2022 gekennzeichnet durch die Entwicklung der Zusammenarbeit intern und Extern.

Intern beschäftigte sich die Qualitätsentwicklung im Rahmen der Entgeltanträge mit der Anpassung der Leistungsbeschreibungen und Konzepte. Hier waren die Regenerationstage für die Refinanzierung zu integrieren. Darüber hinaus sollen die Konzepte und Leistungsbeschreibungen zukünftig möglichst umfassend Leistungen beschreiben und rechtssicher für die Verhandlungen mit den Kostenträgern ausgestaltet sein. Hierfür waren in 2023 und werden in 2024 weitere Anpassungen nötig sein.

Darüber hinaus sollen die Prozesse zum Thema Arbeitssicherheit aktualisiert und angepasst werden, um mit möglichst klaren Anforderungen eine gute Struktur für die Mitarbeitenden zu schaffen.

Besonderes Thema in 2023 war die Rezertifizierung mit dem systemischen Siegel, die erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Darüber hinaus wurde im Geschäftsbereich intensiv am Thema Schutzkonzept gearbeitet. Extern wurde die Zusammenarbeit mit der Stadt neu aufgebaut. Durch den Einsatz einer neuen Amtsleitung im Jugendamt und die Neustrukturierung des Sachgebiets Qualität des Jugendamtes hin zum Sachgebiet Entgelt, Leistung und Qualität, gab es in der Zusammenarbeit Veränderungen. Von Seiten der Stadt stand der Wunsch nach einem festen Vertreter in den Facharbeitskreisen. Hier wurde die Stabstelle Qualität benannt.

Da erst in 2024 alle Stellen bei der Stadt wiederbesetzt sein werden, werden hier weitere Veränderungen anstehen.

Durch den in Verhandlung befindlichen neuen Rahmenvertrag für die ambulanten Hilfen wird es für die weitere Zusammenarbeit mit der Stadt Düsseldorf nötig sein, die bestehenden Hilfen gut in die neue Systematik einzuordnen und gegebenenfalls weitere Leistungsbeschreibungen für ambulante Hilfen bei der Stadt einzureichen.

### 6.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement

Durch die Teilnahme am Qualitätszirkel Qualitätsmanagement und durch den Geschäftsbereich eigenen Arbeitskreis Qualitätsentwicklung werden die Instrumente der Qualitätsentwicklung in regelmäßigen Abständen überprüft und verbessert. Hierbei ist eine Beteiligung auf allen Arbeitsebenen möglich. Zusätzlich werden in Abteilungsversammlungen und den jährlichen Qualitätsdialogen Themen der Qualitätsentwicklung mit unterschiedlichen Ebenen besprochen. Darüber hinaus ist die Zielsetzung gemeinsam mit der Personal- und Organisationsentwicklung im Geschäftsbereich die Ergebnisqualität der vorhandenen Instrumente zu evaluieren und auf Grundlage der Ergebnisse anzupassen. Dieser Prozess wurde in 2023 angestoßen und hat in 2024 weiter Bestand.

### 6.4. Fazit und Ausblick

Das Jahr 2023 brachte gute Fortschritte in der Zusammenarbeit mit der Stadt. Bestehende Leistungsentgelte konnten gesichert werden. Im nächsten Jahr wird es darum gehen, das Qualitätsmanagement im Sinne einer zukunftsweisenden Qualitätspolitik weiter zu entwickeln, die geprägt ist von Kundenorientierung und sowohl Struktur-, und Prozess- und als auch Ergebnisqualität in den Blick nimmt.

# 7. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales

## 7.1. Daten/Fakten/Zahlen

### 7.1. Daten/Fakten/Zahlen

Im Geschäftsjahr 2023 gab es im Geschäftsbereich Gesundheit und Soziales im Zuge der strategischen Weiterentwicklung eine Veränderung in der Aufbauorganisation.

Seit dem 01.06.2023 hat der Geschäftsbereich 3 Abteilungen:

- Abteilung Suchthilfe, Beratung und Betreuung
- Abteilung Selbstbestimmung und Teilhabe
- Abteilung Beratung und soziale Integration.

Weiterhin besteht abteilungsübergreifend eine enge Zusammenarbeit, um die inhaltlichen und strategischen Herausforderungen gut zu bewältigen. Die Beschäftigungszahl lag konstant bei circa 300 Mitarbeiter\*innen und circa 100 Ehrenamtler\*innen.

Für das Jahr 2023 haben die vier stationären Einrichtungen folgende durchschnittliche Belegungsquote erzielt:

- Helmut-Gollwitzer-Haus, 24 Plätze, Auslastung 97,63%
- Markus-Haus, 26 Plätze, Auslastung 96,59%
- Icklack, 31 Plätze, Auslastung 99,73%
- Friedrich-Naumann-Haus, 25 Plätze, Auslastung 98,31%.

Im Vergleich zum Geschäftsjahr 2022 wurde die durchschnittliche Belegungsquote in allen vier stationären Einrichtungen erhöht.

Das Betreute Wohnen gem. §§78/113 SGB IX betreut 144 Klient:innen. Insgesamt leben 65 Klient:innen in 25 Wohngemeinschaften.

Das Sachgebiet Betreutes Wohnen in sozialen Notlagen betreut 110 Klient:innen im Rahmen des betreuten Wohnen gem. § 67 SGB XII, 54 Klient:innen im Rahmen der Fachstelle U-65 und

im Bereich der Ev. Gefangenenfürsorge 211 Personen, die eine Beratung in der JVA oder in der Beratungsstelle erhielten.

In 2023 führte der Betreuungsverein 449 rechtliche Betreuungen durch. Außerdem haben 54 Beratungen und 5 Vorträge zum Thema Vollmachten stattgefunden.

Die Ev. Schuldnerberatung hatte insgesamt 1.092 Beratungsfälle, davon 853 Neuaufnahmen. Die Abbruchquote lag bei 0,86%. Im Bereich der Präventionsarbeit wurden 89 Veranstaltungen durchgeführt.

Das Sachgebiet Ambulante Hilfen für Frauen hat in der Ariadne 480 Frauen und 64 Kinder aufgenommen. Das Café Ariadne wurde von 9.600 Besucherinnen besucht. Es haben 22 Kultur- und Kreativangebote stattgefunden. 482 Klientinnen suchten die Fachberatung für Frauen auf und es fanden 3.764 Sprechstunden statt.

Im Sachgebiet Integration, Migration und Flucht wurden in der Regionalen Beratung (Asylverfahrensberatung, Aufenthaltsrecht) 389 Beratungen, 1.315 Einmalberatungen und Verweisberatungen durchgeführt. 111 Personen wurden im Rahmen der Ausreise- und Perspektivberatung mehrfach beraten.

In der Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE) und im Jugendmigrationsdienst (JMD) befanden sich insgesamt 1.241 Personen (davon 763 Personen in der MBE und 478 Personen im JMD) in Beratung inklusive Case-Management.

Zudem haben auch diverse Seminare, Fachveranstaltungen, Vorträge, Workshops und Gruppenangebote in der Integrationsagentur (2.284 Teilnehmer:innen), im Projekt Respekt Coaches (659 Schüler:innen) und Integration durch Social Networking (92 Jugendliche) stattgefunden.

Weiterhin war der Unterstützungsbedarf in den Tagesstätten für Wohnungslose, Bahnhofsmision, Fachberatungsstelle Horizont, Beratung für Geflüchtete in den Unterkünften und Welcome Points hoch.

## 7.2. Besondere Themen

Das Jahr 2023 war von vielen fachlichen und sozialpolitischen Themen geprägt. U.a. die Betreuungsrechtsreform, das Bundesteilhabegesetz, die Gewalt- und Kinderschutzkonzepte, der Konsolidierungsprozess, die mangelnde finanzielle Ausstattung z.B. im Bereich der sozialen Arbeit, der angespannte Wohnungsmarkt in Düsseldorf, die gestiegenen Lebenshaltungskosten, insbesondere auch Energie, die allgemeine Zunahme von Armut und Wohnungslosigkeit, die Beendigung der Unterkunftsberatung für Geflüchtete usw.

Zu einigen Themen wurden gute Ergebnisse erzielt, um auch den Qualitätsstandard zu halten bzw. zu verbessern, wie z.B. die Verhandlung einer kostendeckenden Finanzierung im Betreuungsverein oder die Veränderung der Personalstruktur in der ambulanten Eingliederungshilfe mit einer besseren Refinanzierung.

Im Friedrich-Naumann-Haus entstand eine neue Außenwohngruppe im Souterrain des Hauses und im Markus-Haus konnte eine anliegende Wohnung angemietet und mit neuen Möbeln eingerichtet werden, mit dem Ergebnis nun zu 100% Einzelzimmer angeboten werden können.

Im Helmut-Gollwitzer-Haus und im Betreuen Wohnen gem. §§78/113 SGB IX wurden diverse Prozessanweisungen und die dazugehörigen Dokumente aktualisiert. Hierzu gehört z.B. die Bezugsbetreuung, Hauswirtschaft, Medizinische Versorgung, Sozialer Dienst und Verwaltung.

Im Sachgebiet des Suchtberatungs- und Therapiezentrams hat ein jährliches internes Audit stattgefunden. Hier ging es um die Prozesse der geplanten und ungeplanten Entlassung.

## 7.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement

In der Tagesklinik erfolgte ein Überwachungsaudit nach den Auditgrundlagen deQus DIN EN

ISO 9001:2015. Zusammenfassend hat die Tagesklinik ein gut strukturiertes Qualitätsmanagement-System. Es wurde empfohlen, mehr interne Audits durchzuführen (mindestens 3). Auch das Thema Hygiene und Arbeitssicherheit soll zukünftig auditiert werden.

In einer Revision der Kanzlei Siebel wurde das Vertragsmanagement untersucht. Ziel war es zu erfahren, wer von wem, wo und wie Verwaltungsdokumente verwaltet werden. Hierzu wurden die einzelnen Bereiche befragt, um eine Übersicht zu erstellen. Für die Revision war es wichtig, dass die Fristen überwacht werden, dass keine Doppelung bestehen und dies sichergestellt wird und dass die zuständigen Mitarbeiter:innen über bestehende Verträge Bescheid wissen. Perspektivisch stellte sich auch die Frage, ob ein Dokumentenmanagementsystem eine strukturelle Verbesserung ermöglicht.

In einer weiteren Revision der Kanzlei Siebel wurde die Aufwandsentschädigung von Ehrenamtlichen untersucht. Die Revision empfiehlt ein einheitliches Verfahren, z.B. eine einheitliche Ehrenamtsvereinbarung. Die zuständigen Mitarbeiter:innen haben einen entsprechenden Entwurf erstellt. Die finale Abstimmung erfolgt.

Weiterhin war die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen Thema. Insbesondere wurde die Zeiterfassung in Sopart für alle Mitarbeiter:innen im Geschäftsbereich eingerichtet. KeyUser wurden intern geschult und unterstützen die Sachgebiete.

## 7.4. Fazit und Ausblick

Die Themen Verbesserung der Qualitätsstandards in den einzelnen Sachgebieten, Fortschreibung/Überarbeitung der QM-Handbücher, Qualitätsentwicklung (z.B. individuelle, bedarfsgerechte Angebote, Partizipation der Klient:innen), Digitalisierung u.a. von Verwaltungsprozessen (papierloses bzw. papierreduziertes Büro, digitale Aktenführung) stehen im Mittelpunkt der Umsetzung und sind weiterhin Bestandteil für das Geschäftsjahr 2024.

# 8. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Leben im Alter mobil

## 8.1. Daten/Fakten/Zahlen

Im Geschäftsbereich Leben im Alter mobil sind 163 Mitarbeitende tätig.

In 2023 wurden insgesamt 2.094 Klient\*innen mit einem durchschnittlichen Alter von 82 Jahren begleitet und versorgt, wovon 8 Klient\*innen bereits über 100 Jahre alt sind. Der durchschnittliche Pflegegrad liegt in der mobilen Pflege bei 2,56 im Hausnotruf bei 2,19, in den Tagespflegen bei 3,62 und in den Wohngemeinschaften bei 3,35.

542 Kunden wurden durch die mobile Pflege versorgt. In 2023 gab es dort 284 Zu- und 256 Abgänge was ein Zuwachs von 30 Patienten = 5,5 % darstellt.

Es wurden 1.636 Beratungsgespräche § 37,3 durchgeführt, ein Anstieg von 36% zum Vorjahr (1.200). Diesen Service nehmen auch Menschen in Anspruch, die nicht von der Diakonie Düsseldorf gepflegt werden, sondern z. B. durch Familienangehörige.

20 Personen wohnen in den beiden ambulanten Wohngemeinschaften mit je 10 Plätzen.

In 506 Wohnungen leben 568 Bewohner\*innen, die Beratungen und Service in Anspruch nehmen.

Die Tagespflege in Heerdt mit 15 Plätzen hat 41 Klient\*innen-Verträge. Es sind durchschnittlich 269 Besucher\*innen monatlich in der Betreuung. Die Auslastung wurde in 2023 auf 90 % gesteigert.

Insgesamt betreut der Hausnotruf 1.371 Klient\*innen. In 1.185 Haushalten befindet sich ein Hausnotrufgerät der Diakonie, in einigen Haushalten sind Ehepaare in der Betreuung. Davon haben 90 Personen einen Kombi-Hausnotruf, der auch draußen mit GPS-Ortung genutzt werden kann, sowie 3 Kund\*innen, die eine Notrufuhr mit GPS-Ortung nutzen. 141 Kund\*innen nutzen die Blaue Karte.

## 8.2. Besondere Themen

Der Geschäftsbereich Leben im Alter mobil setzte seine Strategie fort.

### Organisationsentwicklung

Im November 2023 wurde der mobile Pflegedienst Nord aufgeteilt und Kund\*innen sowie Mitarbeitende den mobilen Pflegediensten West und Süd zugeordnet. So entstanden zwei regionale mobile Zentren.

**Die Tagespflege Am Quellenbusch** mit 16 Plätzen, die sich mitten im Wohnpark befindet wurde am 15. Januar 2024 eröffnet.

In Rahmen des Projekts **Personalentwicklung** wurden alle Prozesse von Personalgewinnung, -bindung bis hin zur -entwicklung betrachtet und verbessert. Es wurden zwei Mitarbeiterveranstaltungen verbunden mit Festen durchgeführt, dazwischen wurde fast in jedem Monat eine Mitarbeiteraktion realisiert, die wertschätzenden Charakter hatte.

Eine besondere Herausforderung liegt in der **Verwaltungsorganisation**. Das Team war instabil, so dass viele Leistungen nicht rechtzeitig abgerechnet werden konnten und nachberechnet werden mussten. Dies führte zu einem enormen Arbeitsaufwand sowie Kundenunzufriedenheit.

**Das Fuhrparkmanagement** lief deutlich besser als in vergangenen Jahren. Die Schäden werden nun in der Regel rechtzeitig gemeldet und die Schadenabwicklung transparenter und optimaler gestaltet.

**Umsetzung des Expertenstandards „Erhaltung und Förderung der Hautintegrität in der Pflege“**  
Der neue Expertenstandard wurde 6 Monate lang in der mobilen Pflege und den ambulanten WGs modelhaft implementiert. Dadurch beteiligte sich die Diakonie Düsseldorf zum zehnten Mal an solchen bundesweit relevanten Projekten. Das

ist einmalig in Deutschland. Die anspruchsvolle Aufgabe, das Projekt zu leiten, wurde an eine Auszubildende, die ihren Vertiefungseinsatz im ambulanten Bereich machte, übertragen. Sie wurde durch ein Projektteam unterstützt. Die Ergebnisse der modelhaften Implementierung wurden beim 16. Workshop des deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung vorgestellt.

In Rahmen des **Konsolidierungsprojekts** wurden viele Optimierungspotentiale entdeckt und Maßnahmen vereinbart. Der überwiegende Teil der Maßnahmen bezieht sich auf die Tourenplanung - Optimierung, Umgang mit snap, Nutzung von snap-Steuerungsfunktionen und internes Controlling.

Die Leitungs- und Verwaltungskräfte wurden durch einen Mitarbeiter von rosenbaum & nagy sowie durch Mitarbeitende der Firma Euregon (snap) geschult und begleitet. Die Begleitung setzt sich im Jahr 2024 fort.

#### **Projekt Inklusive queere Tagespflege Heerd:**

Durch eine innovativ ausgerichtete Konzeptualisierung strebt dieses wegweisende Vorhaben nicht nur danach, das Leben queerer Senior\*innen zu bereichern, sondern auch einen bedeutenden Beitrag zur Schaffung einer inklusiven und respektvollen Gesellschaft zu leisten. Die Tagespflege wird sorgfältig gestaltet, um die Bedürfnisse und Wünsche queerer Senior\*innen in den Fokus zu rücken. Im ersten Jahr lag neben der konzeptionellen Entwicklung ein besonderer Schwerpunkt auf der Kooperation mit der Fachstelle „Altern unterm Regenbogen“ sowie der Vernetzung mit der queeren Community. Im Herbst fand ein Beteiligungsworkshop statt, der dazu diente, die Bedarfe und Wünsche queerer älterer Menschen zu erfassen. Ein weiteres bemerkenswertes Ereignis war der Besuch zweier lesbischer Künstler\*innen aus Ohio, die sich mit großem Interesse für das Projekt engagierten und sogar ein Filmprojekt in 2024 realisieren werden.

### **8.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement**

Aus Gesprächen, durch Rückmeldungen und durch interne Qualitätsprüfung wissen wir, dass ein Großteil der Kund\*innen mit der Versorgung vor Ort zufrieden ist. Es gibt Beschwerden in Bezug auf:

- die Pünktlichkeit der Mitarbeitenden
- die Erreichbarkeit von Dienststellen
- die Nicht-Verplanung von Kund\*innen /fehlerhafte Tourenplanung
- Unkorrekte Rechnungen, zu lange Bearbeitungszeiten von Rechnungen
- das Verhalten von Mitarbeitenden (Mitarbeitende rufen nicht an, vergessen die Wohnungsschlüssel, etc...)
- die Nicht-Erbringung bestimmter Leistungen
- das Verhalten vom Fahrdienst in der Tagespflege

Die Kund\*innen melden sich in der Regel nicht zu Wort, solange die abgerechneten Leistungen das zur Verfügung stehende Pflegebudget nicht übersteigen. Wenn das Budget nicht mehr ausreicht, tauchen Fragen auf, Wünsche für Leistungsverkürzungen, Unzufriedenheiten mit der Verwaltung bis hin zur Versorgung. Eine systematische Erhebung aller Rückmeldungen wurde gestartet. Ein Großteil der Beschwerden war berechtigt, auf Beschwerden wird meistens sofort reagiert.

### **8.4. Fazit und Ausblick**

Der GB LiA mobil setzt seine Strategie weiter:

- Wirtschaftliche Stabilität
- Organisationsentwicklung – regionaler Bezug /Quartiersentwicklung
- Personalentwicklung
- Imageverbesserung
- Digitalisierung

Die Konzepte, Standards und Verfahrensanweisungen müssen an den gegenwärtigen Organisationsentwicklungsstand und an die aktuellen fachlichen sowie gesetzlichen Anforderungen angepasst werden.

Zum Jahresende sind alle qualitätssichernden Maßnahmen für die Inbetriebnahme der neuen Tagespflege und Service im Wohnpark Im Blumenviertel zu treffen und zu realisieren.

# 9. Qualitätsentwicklung im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren

## 9.1. Daten/Fakten/Zahlen

Im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren sind 1.021 Mitarbeitende (742 VB) tätig.

Im Jahr 2023 standen in allen stationären inkl. Kurzzeitpflegegäste (eingestreuete und solitäre Plätze) und Intensivpflege 884 Plätze zur Verfügung.

Stationäre Pflege	751 Pflegeplätze
Solitäre Kurzzeitpflege	52 Pflegeplätze
Eingestreuete Kurzzeitpflege	16 Pflegeplätze
Intensivpflege	9 Pflegeplätze
Tagespflege	56 Pflegeplätze
Betreutes Wohnen Wohnpark Kaiserswerth	17 Apartments/ Wohnungen
zentrum plus	10 zentren plus
Quartiersprojekte	4 Quartiersprojekte
Betreuungsgruppe BEaTE	72 Gäste
Beratungshotline	tägliche Beratungen

1.017 Bewohner\*innen wurden im Jahr 2023 in den stationären Einrichtungen versorgt. Hinzu kommen die 486 Kurzzeitpflegegäste. Das Durchschnittsalter der stationär wohnenden Bewohner\*innen am Stichtag betrug 86 Jahre. Der durchschnittliche Pflegegrad bei den Bewohner\*innen lag in einem hohen Bereich, bei 3,89, was zu einem hohen Aufwand in der Versorgungssituation geführt hat.

Im Jahr 2023 haben die Leitungskräfte der Einrichtungen an maßgeschneiderten Inhouse-Schulungen zu Ethik und ethischen Fallgesprächen teilgenommen, die von Frau Weik-Schaefer durchgeführt wurden. Diese Schulungen dienten dazu, ein tieferes Verständnis für ethische Fragestellungen im Pflegekontext zu entwickeln und den sensiblen Umgang mit entsprechenden Situationen zu fördern.

Ein weiterer bedeutender Erfolg im vergangenen Jahr war die Umsetzung des Ziels, pro 50 Bewohner mindestens eine Pflegefachkraft für Palliativ Care einzusetzen. Alle unsere Einrichtungen haben dieses Ziel nicht nur erreicht, sondern

weit übertroffen, was auf ein besonderes Engagement und eine hohe Qualifikation unserer Pflegekräfte im Bereich der palliativen Versorgung hinweist. Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass auf jedem Wohnbereich unserer Einrichtungen Pflegemitarbeiter\*innen mit einer spezifischen Fortbildung im Bereich der Palliativpraxis tätig sind. Im Jahr 2023 haben die Mitarbeitenden des Sozialen Dienstes, einschließlich der Beschäftigten im Bereich Betreuungsassistenz, regelmäßig Fortbildungen im Bereich Palliativpraxis besucht.

Entwicklungen und Bemühungen unterstreichen unser anhaltendes Bestreben, die Qualität der Pflege und Betreuung in unseren Einrichtungen kontinuierlich zu verbessern und sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner in jeder Hinsicht bestmöglich erfüllt werden.

In den fünf Tagespflegeeinrichtungen inkl. TAPF in Heerdt wurden 260 Gäste betreut. Die Auslastung lag bei 85,5 %.

## 9.2. Besondere Themen

### Neue Software Vivendi

Im Jahr 2023 erfolgte im Bereich Leben im Alter Zentren die Umstellung auf die Produktfamilie Vivendi aus dem Hause Connex. Die vorherigen Softwaresysteme Time Office (Dienstplanung), Cairful (Pflegedokumentation) und SoPart (Verwaltung & Abrechnung) wurden vollständig abgelöst.

Im Januar 2023 erfolgten die Konfigurationsarbeiten durch Connex Vivendi. Die inhaltlichen Vorarbeiten wurden von den Fachabteilungen in Zusammenarbeit mit Connex erarbeitet. Dazu gab es diverse Organisationsgespräche und Workshops u.a. mit dem Leistungsabrechnungszentrum, Controlling, Rewe und den PDLern.

Ab März erfolgten für Vivendi NG (Verwaltung und Abrechnung) die ersten Schulungen für die Mitarbeitenden des Leistungsabrechnungszent-

rums und den Mitarbeitenden des Belegungsmanagements. Parallel wurde die Schnittstelle zu SAP in Betrieb genommen.

Bis September wurde anhand eines Phasenplans verschiedenen Testszenarien durchlaufen. Nach erfolgreicher Testung konnte im September ins Echtsystem Vivendi NG übergeleitet werden. Über SoPart werden nur noch die Verträge für die Bewohnenden erstellt, eine umfängliche Umstellung ist für das 1. Quartal 2024 geplant.

Die Konfiguration der PEP (Dienstplan) Datenbank erfolgte ebenfalls Anfang Januar 2023. Ab März erfolgten die Dienstplanschulungen. Da es zu einem Beraterwechsel seitens Connex kam, kam es zwischenzeitlich zu Verzögerungen bis ein neuer verantwortlicher Berater seitens Connex benannt werden konnte. Seit Juli 2023 erfolgt die Dienstplanung ausschließlich über Vivendi PEP. Die Übergabe in das Primärsystem der Lohnbuchhaltung (Loga) erfolgt bisher manuell, die Schnittstelle Vivendi-PEP wird voraussichtlich im Mai 2024 fertiggestellt sein.

Zu der reinen Dienstplanung konnte zusätzlich die SelfService Funktion von Vivendi in Betrieb genommen werden. Die Mitarbeitenden wurden in der Anwendung geschult. Der SelfService ist webbasiert und bietet die Möglichkeit, Dienste einzusehen, die Ist -Zeiten zu erfassen oder Dienstfrei Wünsche einzutragen.

Über eine IP Adresse ist dies auch über Privatgeräte möglich, wenn gewünscht. Der Dienstplan kann in den privaten Kalender auf dem Mobilgerät synchronisiert werden.

Ab März 2023 haben die Multiplikatoren Schulungen für Pflegende in Vivendi PD (Dokumentationsmodul) stattgefunden.

Mit Einführung von Vivendi PD wurde ebenfalls auf die SIS umgestellt (Strukturierte Informationssammlung). Die Mitarbeitenden wurden durch das QM geschult. Die Einführung dient der Entlastung der Pflegenden.

Im Geschäftsbereich wurden insgesamt 270 Mobilgeräte angeschafft, die anteilig auf die Einrichtungen verteilt wurden. Mit Vivendi Mobil ist es möglich, die Dokumentation schneller und arbeitsplatzunabhängig durchzuführen. Als Vorbereitung wurde in allen Einrichtungen das WLAN durch Repeater ausgeweitet.

Die Geräte erleichtern primär die Dokumentation in den Durchführungsnachweisen. Durch die

Google Spracheingabe ist ein zeitnahes und arbeitsplatzunabhängiges Dokumentieren möglich. Perspektivisch ist die Einführung einer Spracherkennung (KI) geplant, die eine Offline Spracheingabe ermöglichen und die Eingaben in entsprechende Dokumentation einfügen (Beispiel Lagerung, Bilanzierung). Die Mobilgeräte wurden zusätzlich mit der Tagea App (Angehörigenkommunikation) und der SuperNurse App (Fortbildungsapp mit Gamification Ansatz) ausgestattet. Zudem kann vom mobilen Gerät auf Diakonie-Wissen direkt zugegriffen werden.

Alle Module befinden sich zum Stand Januar 2024 im Echtbetrieb. Feinjustierungen und weitere anpassende Konfigurationen laufen kontinuierlich weiter.

Für 2024 sind weitere Funktionalitäten wie beispielsweise das Scannen über Vivendi und Nutzung der Dateiablage als digitale Bewohnerakte, Evaluierung des Piloten voice (Spracherkennung) im Stammhaus, Fobi Planungen über PEP, Pflegevisiten, erste Abrechnung der Inkontinenzmittel mit den Kassen etc. geplant.

Mit großem Einsatz der Mitarbeitenden und beteiligten Abteilungen konnte die Einführung vollzogen werden. In Zeiten des Fachkräftemangels und mit hohen Krankenständen in den Einrichtungen war die Einführung häufig mit großen Kraftanstrengungen verbunden.

Gemeinsam mit den Fachabteilungen konnten die Schnittstellenthemen gut bearbeitet werden. Es zeigen sich schon jetzt erhebliche Arbeitserleichterungen in der Bearbeitung von Prozessen.

Mit Connex konnte ein Anbieter gewonnen werden, der sich zukünftigen Anforderungen wie PeBeM und KI bereits schon jetzt gut aufstellt.

Der erste Jahresabschluss durch die Wirtschaftsprüfer war erfolgreich.

Anhand eines Kennzahlencockpits können u.a. der Pflegegradmix, Auslastung, abgerechnete Leistungen taggenau abgebildet werden und dient den Leitenden als Steuerungsinstrument. Das erworbene Wissen zu Vivendi wird durch kontinuierliche trainings on the job, in Dienstbesprechungen und Übergaben verfestigt und multipliziert.

Anleitungen von Connex werden auf Sabio zur Verfügung gestellt. Fortbildungen von Connex

können über das Anwenderportal von den Einrichtungen in Anspruch genommen werden. Der Connexx Vivendi Support steht allen Mitarbeitenden montags bis freitags zur Verfügung. Mittels Fernwartung können Probleme und Schwierigkeiten vor Ort in der Regel schnell und unkompliziert behoben werden.

Die Qualitätssicherung erfolgt durch kontinuierliche Dokumentationsvisiten.

### PeBeM

Das neue Personalbemessungsverfahren gemäß § 113 c SGB XI (PeBeM) legt fest, wie viel Personal mit verschiedenen Qualifikationen in stationären Pflegeeinrichtungen benötigt wird. Es wurde als Instrument entwickelt, um sicherzustellen, dass in Pflegeeinrichtungen ausreichend qualifiziertes Personal vorhanden ist, um den individuellen Bedürfnissen pflegebedürftiger Personen gerecht zu werden. Ihr Hauptziel ist es, die Qualität der Pflegedienstleistungen zu verbessern, indem sie sicherstellt, dass genügend Pflegekräfte verfügbar sind und ihre Fähigkeiten entsprechend ihrer Qualifikationen optimal eingesetzt werden. Durch die PeBeM sollen Überlastungen des Personals vermieden und eine angemessene Betreuung und Pflege gewährleistet werden.

Drei stationäre Pflegeeinrichtungen (Dorothee-Sölle-Haus, Ferdinand-Heye-Haus und Joachim-Neander-Haus) konnten bereits in die zukünftige Personalbemessung im Rahmen der Pflegesatzverhandlung übergeleitet werden. Die erhöhten Personalbedarfe wurden identifiziert, Personaleinstellungen wurden vorgenommen bzw. können durch den Personal- und Entwicklungspool kompensiert werden. Zusätzlich konnten interne Mitarbeitende identifiziert werden, die sich bereits in der Ausbildung zum Pflegefachassistenten befinden. Die Mitarbeiterinnen wurden entsprechend ihrer Qualifikationsnachweise (QN) identifiziert, die Stellenbeschreibungen wurden entwickelt und verabschiedet. Die Umsetzung dieser Maßnahmen befindet sich bereits teilweise in der Erprobungsphase. Mit dem Zuwachs an Personal im Rahmen der Ausbildung zum Pflegefachassistenten (QN3) müssen diese Richtlinien regelmäßig evaluiert und einem ständigen Monitoring unterzogen werden. Eine weitere Entwicklung ist die Einführung eines Jahresdienstplans in allen Einrichtungen. Hier fanden

bereits intensive Schulungen durch einen externen Berater statt. Als nächster Schritt müssen die Entgeltgruppen für Mitarbeiter\*innen mit den Qualifikationsnachweisen im Sektor der Behandlungspflege [LG1 und LG2] überprüft und angepasst werden. Bis zum 31. Mai 2024 werden auch die verbleibenden 5 Pflegeeinrichtungen in die zukünftige Personalbemessung überführt. Im Jahr 2025 wird die letzte Stufe des Personalbemessungsverfahrens eingeführt. Möglicherweise werden dabei weitere Änderungen vorgenommen, wie eine mögliche Erhöhung des Personalschlüssels oder die Integration zusätzlicher Berufsgruppen.

### Optimierung des Personalmanagements

Mit dem Ziel der Optimierung des Personalmanagements wurde im Oktober 2023 ein innovatives Konzept eingeführt – der Personalpool. Unter der Leitung einer erfahrenen Pflegedienstleiterin startete der Pool bereits mit 15 qualifizierten Mitarbeiter\*innen. Durch diese flexible Ressource kann rasch auf sich ändernde Bedarfe reagiert werden.

Die Personalgewinnung erfolgt kontinuierlich und basiert auf einer klaren Strategie zur Bindung und Stärkung von qualifiziertem Personal. Die intensive Betreuung und Einarbeitung neuer Teammitglieder gewährleisten eine reibungslose Integration. Darüber hinaus wird aktive Kompetenzentwicklung gefördert, um die Zufriedenheit von Bewohner\*innen, Angehörigen und Mitarbeiter\*innen zu gewährleisten.

Ein wesentlicher Vorteil dieses Konzepts besteht in der Entlastung der Mitarbeiter\*innen bei Abwesenheiten, sei es durch Vakanzen, Krankheit, Urlaub oder Mehrarbeit. Der Personalpool stellt somit eine innovative Lösung dar, um die Flexibilität, Effizienz und Zufriedenheit im Pflegemanagement zu steigern.

### 9.3. Verbesserungs- und Beteiligungsmanagement

Die Dokumentation von Beschwerden verzeichnet seit langem einen niedrigen Stand. Beschwerden und Lob werden in schriftlicher Form punktuell erfasst. Es zeigt sich, dass viele Beschwerden direkt und mündlich auf kurzem Weg mit dem/der Beschwerdeführer/in zur beiderseitigen Zufriedenheit geklärt werden können. Dieser informelle Prozess macht es schwierig, eine

aussagekräftige Analyse vorzunehmen, da keine umfassenden schriftlichen Aufzeichnungen für die Bewertung und Verbesserung der Prozesse zur Verfügung stehen

#### 9.4. Fazit und Ausblick

Die Qualität im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren bleibt unverändert hoch, selbst angesichts der steigenden Herausforderungen durch immer komplexere Pflegesituationen. Die engagierten Bemühungen, die Pflegestandards kontinuierlich zu verbessern, spiegeln sich in der Zufriedenheit der Kunden\*innen wieder. Diese befinden sich in einem sehr guten Pflegezustand und schätzen die fürsorgliche Betreuung, die sie in den Einrichtungen erfahren. Die fortwährende Anpassung an die sich wandelnden Bedürfnisse der Bewohner\*innen und die stetige Optimierung der Dienstleistungen sind zentrale Elemente der Verpflichtung des GB, eine gute Lebensqualität im Alter zu gewährleisten.

Die stetige Anpassung an die neuesten Erkenntnisse im Bereich der Pflege und die Integration innovativer Technologien ermöglicht es den Mitarbeiter\*innen, den sich wandelnden Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden und eine zeitgemäße, fortschrittliche Pflege anzubieten.

Auch das Jahr 2024 wird durch die Einführung der Software Vivendi, die Umstellung der Pflegedokumentation in SIS (Systematische Informationssammlung) und die Implementierung des Pflegebemessungsverfahrens bestimmt sein. Darüber hinaus sind die Standards, Konzepte und Verfahren zu aktualisieren.

#### 9.5. Gemeinsame Themen beider Geschäftsbereiche (Leben im Alter mobil + Zentren)

In beiden Geschäftsbereichen wurden Qualitätsprüfungen durch externe Instanzen durchgeführt. Nach der Pandemie erfolgten wieder reguläre jährliche Prüfungen aller Einrichtungen. Die Qualität blieb auf einem soliden Niveau, wobei einige Verbesserungspotenziale identifiziert wurden. Diese werden im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesse ständig bearbeitet.

##### 9.5.1 Besondere Themen in beiden Geschäftsbereichen

#### Pflegeausbildung

Im Jahr 2023 haben in den Geschäftsbereichen Leben im Alter Zentren und Mobil insgesamt 58 Auszubildende die Ausbildung zur Pflegefachperson begonnen, sodass zum 31.12.2023 insgesamt 137 Auszubildende die dreijährige Pflegeausbildung durchgeführt haben. Zum Jahresende waren in der einjährigen Pflegeausbildung im Geschäftsbereich Leben im Alter Zentren 26 Auszubildende tätig. Die Abbruchquote in der dreijährigen Ausbildung ist im Vergleich zu den Vorjahren gesunken und beträgt 21,17%. Erfreulich ist, dass sich die Übernahmequote im Vorjahresvergleich mehr als verdoppelt hat (62,50%).

Die Anzahl der Bewerbungen liegt mit 606 deutlich über dem Vorjahresniveau.

Im letzten Jahr beendete die zweite Kohorte die Ausbildung in der Pflegefachassistenz. Es wurden alle fünf Auszubildende in ein anschließendes Beschäftigungsverhältnis zum/ zur Pflegefachassistent\*in in die stationären Pflegeeinrichtungen übernommen.

Die Auszubildenden werden durch das Ausbildungsprogramm CARE, welches durch den Personalreferenten angeboten wird, begleitet. Eine Besonderheit des Ausbildungsprogramms war sicherlich der Große Azubi-Workshop, der nach der Corona-Pandemie im Jahr 2023 zum ersten Mal wieder in Präsenz mit ca. 140 drei- und einjährigen Auszubildenden stattfand. Auch die Möglichkeit des Besuchs des 38. Deutschen Evangelischen Kirchentages in Nürnberg war sicherlich ein Veranstaltungshöhepunkt im letzten Jahr.

#### Personalgewinnung

Über verschiedene Medien (Flyer, Social Media Kampagnen) und Beteiligung an zahlreichen Job- und Ausbildungsmessen, an Berufsorientierungs-, Boys- und Karrieretagen und einer erstmalig durchgeführten Hausmesse (Perspektiven-Tag) bewegt sich die Bewerberanzahl mit 1690 Bewerbungen auf 83 ausgeschriebene Stellen etwas unterhalb des Vorjahresniveaus (1743 Bewerbungen). Hierbei ist jedoch anzumerken, dass sich die Anzahl der ausgeschriebenen Stellen fast halbiert hat. Zudem ist im vergangenen Jahr ein neues Format der Stellenausschreibung

unter Einbindung von Videos an den Start gegangen. Über Talentry (einer Mitarbeitendenempfehlungsplattform) wurden im Jahr 2023 in beiden Geschäftsbereichen 16 neue Mitarbeitende geworben und eingestellt.

### 9.5.2 Öffentlichkeitsarbeit – Qualitätsentwicklung in der Stadt Düsseldorf

#### Aktionstag gegen Schmerz

Im Juni fand der Fachtag „Aktionstag gegen Schmerz“ statt, der von der gemeinsamen Arbeitsgruppe der Liga-Unterausschuss Altenhilfe vorbereitet wurde. Es versammelten sich Fachexperten und Teilnehmer\*innen aus allen Einrichtungen der Liga zu dieser Veranstaltung, die nicht nur durch hochkarätige Vorträge aus den Bereichen Medizin, Pharmazie und Pflege geprägt war, sondern auch den Teilnehmer\*innen die Möglichkeit bot, sich bei einem World Cafe auszutauschen und pflegerische Interventionen kennenzulernen. Der Tag fand seinen harmonischen Abschluss bei einem gemeinsamen Grillabend.

#### AG Gewaltprävention in Pflegeeinrichtungen und Einrichtungen der Eingliederungshilfe

Die im Jahr 2022 durch die kommunale Konferenz Alter und Pflege gegründete übergreifende Arbeitsgruppe hat sich mit einer Charta für Gewaltprävention befasst. Diese wird am 12. April 2024 in Rahmen eines Fachtages vorgestellt. Die AG Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen hat die Düsseldorfer Erklärung und das Konzept Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen aktualisiert. Beide Dokumente ergänzen die Charta Gewaltprävention in Pflege und Eingliederungshilfe.

#### Düsseldorfer Hospiz- und Palliativ Forum

Der Düsseldorfer Hospiz und Palliativ Forum fasst alle Akteure in Düsseldorf, die sich um die Versorgung der Menschen am Lebensende kümmern, zusammen. Diakonie Düsseldorf beteiligt sich nach wie vor aktiv und entwickelt somit die Qualität der hospizlich-palliativen Versorgung in Düsseldorf mit. Die Fachgruppen ambulant und stationär haben einen Leitfaden bzw. eine Entscheidungshilfe entwickelt, die hilft zu entscheiden, welche Versorgungsform wann die beste für Palliativpatienten ist.

# 10. Kontakte

Dr. med. Nada Ralic  
Leitung Qualitätsmanagement  
Tel.: 0211 73 53 261  
nada.ralic@diakonie-duesseldorf.de

Nils Bauer  
QM-Beauftragter Finanzen und Administration  
Tel.: 0211 73 53 152  
nils.bauer@diakonie-duesseldorf.de

Birgit Groß  
QM-Beauftragte Bildung und Erziehung  
Tel.: 0211 73 53 103  
birgit.gross@diakonie-duesseldorf.de

Dorte Kretschmar  
QM-Beauftragte Leben im Alter  
Tel.: 0211 73 53 275  
dorte.kretschmar@diakonie-duesseldorf.de

Beate Meyer  
QM-Beauftragte Erziehung und Beratung  
Tel.: 0211 756 759 8010  
beate.meyer@diakonie-duesseldorf.de

Renate Solich  
QM-Beauftragte Jugendhilfe und Schule  
Tel.: 0211 756 759 8055  
renate.solich@diakonie-duesseldorf.de

Robert-René Stilkerieg  
QM-Beauftragter Gesundheit und Soziales  
Tel.: 0211 73 53 170  
robert-rene.stilkerieg@diakonie-duesseldorf.de