

Akkreditiertes Mitglied im



**Qualitätsbericht**  
01.01.-31.12.2020  
**Traglinge e.V. - Bunter Kreis Berlin**



Leitung: Christina Hartmann/Katja Mahn

QMB: Martina Gottschalk

Datum der Erstellung: 03.05.2021

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung / Meilensteine im Jahr 2020</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Wesentliche Entwicklungen und Innovationen über alle Teilbereiche hinweg in Struktur, Ablauf und Innovationen</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Qualitätspolitik und –ziele 2020 incl. Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen</b> .....	<b>5</b>
3.1	Auswertung Qualitätsziele QMB 2020 .....	5
3.2	Qualitätsziele 2021 .....	6
<b>4</b>	<b>Leistungsübersicht und Ergebnisse</b> .....	<b>8</b>
4.1	Darstellung der Kernprozesse der Leistungsbereiche des Trägers nach Case Management ..	8
<b>5</b>	<b>Bewertung von Rückmeldungen / Fehlermanagement</b> .....	<b>8</b>
5.1	Bewertung von Rückmeldungen von Klientenfamilien, Mitarbeitern, Netzwerkpartnern .....	8
<b>6</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Empfehlungen des QMB an die Leitung</b> .....	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Bewertung der Leitung</b> .....	<b>11</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>11</b>

## 1 Einführung / Meilensteine im Jahr 2020

Traglinge e.V. steht für ein multiprofessionelles Team hoch qualifizierter Menschen, die sich für die Verbesserung der Lebenssituation von Familien mit Frühgeborenen und schwer kranken Kindern in Berlin und Brandenburg einsetzen.

Seit der Gründung in 2009 sind dieser Kreis und das Leistungsspektrum des Vereines stetig gewachsen, um gemeinsam Brücken zu bauen damit ein Leben mit schwerer Krankheit gelingt.

**Das Jahr 2020 – ein Jahr im Pandemie-Ausnahmestand – zeichnete sich in der Arbeit für und mit betroffenen Familien durch kreative Strategieentwicklung in der Versorgung, Teamstärkung und -sicherheit aus:**

- ✓ mit einem hoch motivierten Team ist eine **schnelle Anpassung/Umstellung der Versorgung unter Beachtung aller Hygiene- & Abstandsmaßnahmen** zum Schutz der Familien und des Teams erfolgt. Die Leitung des Trägers konnte das Team kurzfristig mit Schutzmaterial und Testmöglichkeiten ausstatten. Ein ständiger Austausch, eine immer wieder aktualisiertes Hygiene- & Handlungskonzept schaffte Sicherheit.
- ✓ **Kinder & Jugendliche mit Diabetes:** Projektfinanzierung erfolgreich - Startschuss für die Umsetzung im 1. Quartal; dabei ist der fachliche Austausch mit der ersten Diabetesambulanz sehr wertvoll; die Ziele des 1. Projektjahres können trotz Pandemie erreicht werden
- ✓ **IT-Abkoppelung** von der Klinik – umgesetzt: seit Mai steht der Verein hier auf eigenen Füßen mit mobilem Arbeitsplatz für jede Mitarbeiterin
- ✓ die **Qualitätssicherung unserer Arbeit** durch Bausteine, die nur durch Förderer & Spender möglich geworden sind: u.a. 4 Team-Supervisionen & 1 Teilbereichs-Supervision sowie 2 große interne Fortbildungen

## 2 Wesentliche Entwicklungen und Innovationen über alle Teilbereiche hinweg in Struktur, Ablauf und Innovationen

Bei der Etablierung neuer Leistungsbereiche war immer wieder die Sicht auf vorhandene personelle und fachliche Ressourcen wichtig, um die neuen Leistungsbereiche realisieren zu können. Dafür gab es die Einleitung von Prozess- und Strukturveränderungen, die immer wieder angepasst werden.

- a. **Das Erfassen, Begreifen, Agieren und Reagieren auf die Corona-Pandemie, die im Februar-März 2020 viele Wirtschaftszweige, medizinische und therapeutische Einrichtungen lähmte, bestimmte das Jahr 2020 durchweg.** Die Pandemie überrollte das Land. Doch für Traglinge e.V. stellte sich von Anfang an nie die Frage „Können wir weiterarbeiten?“ **sondern** „Wie kann Traglinge e.V. auf diesem unbekanntem Terrain der Ausnahmesituation die betroffenen Familien weiter unterstützen fachlich sowie menschlich?“. Während viele Netzwerkpartner die persönliche Arbeit einstellten, telefonisch schwer erreichbar waren, baute Traglinge e.V. ein „Sicherheitssystem“ auf - gespeist aus Informationen von Gesundheitsämtern, Kliniken und Politik. Jede Mitarbeiterin bekam ein Sicherheitspaket aus Masken, Desinfektion, Schutzkitteln und Handschuhen. Eigens entwickelte Corona-Leitlinien wurden/werden stetig angepasst zum Schutz von Familien und Mitarbeitern.

Traglinge e.V. konnte nach den Bedarfen / Wünschen der betreuten Familien weiter Hausbesuche und Netzwerkbesuche begleiten und die Familien damit in dieser unsicheren Situation mit ihren eigenen bestehenden Themen für die kranken Kinder betreuen. Durch die Geschäftsführung und fachliche Leitung gab es frühzeitig Anschluss an Impf-Möglichkeiten des Kooperationspartners EWK Spandau. Eine Teststation in den Räumen von Traglinge e.V. wurde von 2 Mitarbeitern geführt. Supervisionen und Fallbesprechungen fanden über „Zoom“ statt. Weiterhin gab es geplante Büroauslastungszeiten sowie Homeoffice-Möglichkeiten, um alle Mitarbeiter zu schützen und das Risiko einer Infektion zu minimieren. Für Einzel-Reflexionen auf Fall- und Metaebene wurden in den Räumen des Traglinge e.V. geschützte Räume möglich gemacht. Die Selbsthilfegruppen konnten in kurzer Zeit über Zoom stattfinden- in einer aber deutliche geringeren Anzahl von Teilnehmern. Die Arbeit in fast allen Leistungsbereichen (außer Selbsthilfegruppen) konnte durch all diese Maßnahmen trotz Pandemie fokussiert weitergehen, intensiviert werden, so dass die Fallzahlen in einigen Leistungsbereichen einen Anstieg zu verzeichnen haben.

- b. **Der neue Leistungsbereich „Sozialmedizinische Nachsorge für Kinder & Jugendliche mit Diabetes“ startete im 1.Quartal 2020 vorfristig in die Umsetzung.** Der Bedarf an sozialmedizinischer Versorgung war so immens in mehreren Familien, dass neben der Planungsarbeit - Erstellen von Leitlinien, Dokumenten und Arbeitsgruppen-Treffen mit den Fachambulanzen des DRK (im Verlauf Charité Virchow) erste Familien betreut wurden. Das Erstellen aussagekräftiger Verordnungen durch die verantwortlichen Ärzte erforderte Zeit, Erfahrungsaustausch mit anderen Diabetes-Teams aus Deutschland (Bremen, ...) und intensive Gespräche mit Krankenkassen.
- c. **Im Leistungsbereich Sozialmedizinische Nachsorge in Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner EWK Spandau wurde die wöchentliche Sozialvisite (Intake, Erfassung von Klientenbedarfen) von der neonatologischen Station auf den gesamten pädiatrischen Bereich erweitert.** Neben den multiprofessionellen Sichtweisen des Klinik-Teams (Arzt, Sozialdienst und Pflegekräfte) können jetzt auch für größere Kinder sozialmedizinische Bedarfe erfasst werden bzw. Zuordnung zu anderen nachstationären Unterstützungsformen gemeinsam gefunden werden. Die Zusammenarbeit der Klinikmitarbeiter und damit auch die ganzheitliche Sicht auf alle Patienten der Pädiatrie ist seitdem optimiert worden. Die Erfahrungen der anwesenden Traglinge-Mitarbeiterin im EntlassManagement, der ambulanten Versorgung und der Möglichkeiten nachstationär unter Pandemie-Auswirkungen sind seitdem unverzichtbar für das Klinik-Team.
- d. **Die IT-Abkoppelung des Trägers vom Kooperationspartner EWK Spandau wurde in Vorbereitung, Planung und Umsetzung von der Leitung des Traglinge e.V. Frau Mahn und Frau Hartmann übernommen.** Traglinge e.V. arbeitet seitdem unabhängig vom Server des Kooperationspartners EWK. Eigene unabhängige Mailadressen hat jeder Mitarbeiter erhalten. Home-Office / mobiles Arbeiten unabhängig vom Büro sind seitdem problemlos möglich für jeden Mitarbeiter. Diese Anpassung sowie Veränderung war und ist sehr hilfreich für das Arbeiten unter Pandemie-Bedingungen.

**Fazit:** Traglinge e.V. ist ein Träger, der sich in seiner Entwicklung an den Bedarfen der betreuten Familien orientiert - immer mit dem Blick auf personelle Ressourcen und wirtschaftliche Umsetzbarkeit.

Die Erstellung eines Qualitätshandbuches ist ein fortlaufender Entwicklungsgang, der neue Strukturen und Prozesse aufnimmt und Transparenz für Veränderungen in Arbeitsabläufen in das Team des Trägers bringt. Prozess- und Strukturveränderungen werden in monatlichen Projektleitungsrunden beraten, in kleinen Teams in Leitlinien umgesetzt und in Fallbesprechungen, Supervisionen und Visiten ins Team getragen. Die Sicht und Erfahrung jedes einzelnen Mitarbeiters ist für die Leitung dabei von großer Bedeutung.

Die weltweite Ausdehnung der Corona-Pandemie hat gezeigt, dass Sicherheit, Mitmenschlichkeit und Überleben ein hohes Gut sind und immer wieder neue Wege erfordern. Das Leitungs-Team von Traglinge e.V., Frau Mahn und Frau Hartmann, haben diese Merkmale in einer Zeit der Angst und Bedrohung für alle Mitarbeiter einzementiert mit Recherche, kontinuierlichem Netzwerkaustausch und zu einer Zeit des Zusammenhalts, der Hoffnung und der Nächstenliebe gemacht. Die MitarbeiterInnen des Traglinge e.V. hatten dadurch den Mut und den Auftrag medizinische, therapeutische und soziale Einrichtungen an Ihren Versorgungsauftrag zu erinnern und betroffene Familien und ihre kranken Kinder nicht allein in dieser Krise zu lassen.

### 3 Qualitätspolitik und –ziele 2020 incl. Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Die Philosophie des Trägers spiegelt sich in seinem Leitbild wider. Die wertschätzende, offene Grundhaltung gegenüber betroffenen Familien - gleich welcher Herkunft, Religion, Lebensentwurfes oder sozialen Status -, gegenüber Netzwerkpartnern und im Team bildet das Fundament der Trägerarbeit. Es durchzieht alle Bereiche von A wie „Aufnahme der Patienten“ über M wie „Mitarbeiterauswahl, -begleitung und -förderung“ bis Z wie „Ziele gemeinsam definieren, erreichen und feiern“.

So soll eine Verankerung von Leitbild und Grundhaltung sichergestellt, präsent und transparent intern und extern sichtbar werden.

#### 3.1 Auswertung Qualitätsziele QMB 2020

Qualitätsziel	Maßnahme	Status / Ergebnis
1. Projektstart Sozialmedizinische Nachsorge für Diabetes-Kinder sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start nach Bewilligung</li> <li>• Schaffung Personalstellen &amp; Arbeitsplätze</li> <li>• Erstellung Projektplan mit Struktur für Entwicklung der Leistung für spezifisches Krankheitsbild</li> <li>• Netzwerkarbeit / Kontaktaufnahme mit Kostenträgern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es konnten 2 halbe Personalstellen geschaffen werden</li> <li>• Versorgung erster Familien möglich bei teilweiser Kostenübernahme</li> <li>• Teilweise konnten Spendengelder eingesetzt werden, um Versorgung zu realisieren</li> </ul>
2. IT-Abkoppelung vom Ev. Waldkrankenhaus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung eines eigenen Netzwerkes unter Beachtung der DSGVO</li> <li>• Konzept für Anforderungen/Bedarfe incl. Ausstattung aller MA mit Hard-/Software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abkoppelung erfolgreich umgesetzt</li> <li>• Schaffung notwendiger Arbeitsinstrumente (wie Teamkalender, gleiche Mailadressen, vollwertiger mobiler Zugriff auf Dokumente für alle</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzierung sichern</li> <li>• Finden eines IT-Firma für die Umsetzung</li> </ul>	<p>Teammitglieder) die bisher aufgrund der Beschränkungen des EWK nicht möglich waren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ToDo: Ausbau geplant, um noch effektiver arbeiten zu können</li> </ul>
3. Corona – eine Ausnahmesituation – Sicherstellung der Versorgung & Schutz des Teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitlinienentwicklung &amp; ständige Anpassung zum Umgang mit Patienten / im Büro, Notfallplan</li> <li>• Brainstorming im Team „Wie können wir sicher &amp; vor Ort leisten?“</li> <li>• Sicherung der Abrechenbarkeit aller Leistungen: Vereinbarungen mit Kostenträgern schließen</li> <li>• Nutzung Schutzschirm des Bundes, vermehrte Spendenaktivitäten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umsetzung ist gut gelungen dank motiviertem Team und gemeinsamem Ziel</li> <li>• Schnelle Beschaffung von Schutzkleidung &amp; Testmöglichkeiten, stets aktualisiertes Hygiene- &amp; Handlungskonzept sowie ständiger Dialog im Team waren die Erfolgsfaktoren in dieser Ausnahmesituation</li> <li>• Abrechenbarkeit konnte durch Bundesverband sowie regionale Absprachen des Trägers mit Kostenträger aller Leistungsbereiche sicher gestellt werden</li> </ul>
4. Etablierung als wirtschaftlich tragbares Angebot: Beratungseinsatz - Beratungsstelle gemäß § 37 Abs. 7 SGB XI zur Durchführung von Beratungsbesuchen gemäß 37 Abs. 3 und 4 SGB XI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erneute Verhandlungsaufforderung ggü. Pflegekasse mit detaillierter Kostenaufstellung / Verdeutlichung Besonderheit der Zielgruppe</li> <li>• Weitere Prozessverschlanung für Planung, Durchführung &amp; Abrechnung der Leistung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Kostenverhandlung konnten Teilziele erreicht werden; auskömmlich ist die Leistung noch nicht</li> <li>• Prozesse konnten durch Erweiterung auf mehrere ausführende Schwestern reduziert werden; Softwareanpassung ist als nächster Schritt geplant</li> </ul>

### 3.2 Qualitätsziele 2021

Qualitätsziel	Maßnahme	Wirkungsabsicht
1. Projektverlauf Sozialmedizinische Nachsorge für Diabetes-Kinder nach Projektplan sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturierte Versorgung betroffener Familien</li> <li>• Verstärkter Netzwerkaustausch</li> <li>• konkrete Gespräche mit Kostenträgern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung der Trägerkompetenzen – Diabetes</li> <li>• Unterstützung betroffener Klientenfamilien, die gesellschaftlich noch keine Lobby haben</li> <li>• Sichtbarmachen der Bedarfe dieser Familien bei Kostenträgern und Gesellschaft</li> </ul>

<p>2. Teamerweiterung nach ausführlicher Kostenkalkulation und Analyse von Mitarbeitern mit Mini-Job</p> <p><b>Leistungsbereich</b></p> <p>a. Sozialmedizinische Nachsorge 1,75 Stellen (2 Nachsorgeschwestern)</p> <p>b. VK KiJu 1,4 Stellen (Reha-Pädagogin/Sozialpäd.)-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausführliche Bewerbungsgespräche, Sichtung von Erfahrungen, Ausbildung und Visionen interessierter BewerberInnen</li> <li>• Anpassung des Einarbeitungsplans für Festangestellte</li> <li>• Zuteilung von Verantwortlichkeiten für Einarbeitungsbereiche (contur, Fach- und Metaebene, Team, Netzwerk usw.)</li> <li>• Freiräume neben Familienbetreuung für die Verantwortlichen schaffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung des Nachsorge-Teams aufgrund steigender Fallzahlen (Diabetes-Team, ältere Kinder mit komplexen Neu-Erkrankungen)</li> <li>• Optimierung von Vertretungs- sowie Urlaubsregelung mit entsprechend geschultem Personal</li> <li>• Komplettierung des VK KiJu Teams nach Kündigung der Reha-Pädagogin zum Jahresbeginn durch Wegzug und Mutterschaft</li> <li>• Unterstützung der Selbsthilfegruppen und Entlastung der bisherigen Gruppenleiter</li> </ul>
<p>3. Etablierung als wirtschaftlich tragbares Angebot:</p> <p>Beratungseinsatz - Beratungsstelle gemäß § 37 Abs. 7 SGB XI zur Durchführung von Beratungsbesuchen gemäß 37 Abs. 3 und 4 SGB XI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewinnung einer in den Vorruhestand gehenden Kollegin, die die Beratungsgespräche komplett in einem Minjob-Vertrag übernimmt</li> <li>• Erarbeitung von Leitlinien zu Inhalten spezifisch auf die Klientengruppen ausgerichtet, Versorgungsregion und wirtschaftliche Umsetzung (zeitlich, räumlich), sowie Abrechnungsmodalitäten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung der Leistung</li> <li>• Verbesserung der Beratungseinsätze durch Kontinuität, Kennen der Grundsituation der betroffenen Familien</li> <li>• Jeder Familie kommt gleiches Beratungswissen zu Gute</li> <li>• Selbsthilfe engagierter und hilfebedürftiger Familien zu unterstützen</li> <li>• Wissen sammeln und Austausch mit Familien, die nicht mehr direkt in einem Leistungsbereich des Traglinge e.V. stehen</li> </ul>
<p>4. Weiterarbeit an der Entwicklung des Qualitätshandbuches</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewinnung einer Kollegin mit Qualitätsmanagementausbildung in Zusammenarbeit mit Leitung und einer Werkstudentin, die kontinuierlich Dokumente lenken, Leitlinien überarbeiten, Archiv des Traglinge e.V. mit alten Dokumenten säubern und weiter strukturieren</li> <li>• Vorgaben für das</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erleichterung im Finden von Vorlagen</li> <li>• Ausschließliche Benutzung aktualisierter Dokumente</li> <li>• Qualitätssicherung in Angaben aller datengeschützten Informationen über betreute Familien</li> <li>• Erleichterung in mobiler Arbeit und Home Office</li> </ul>

	Lenken/ Bezeichnung von Dokumenten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlegen von Dokumenten in contur als beschreibbare PDF-Dateien mit direktem Einzug von Patientendaten (Bsp. Widerspruch bei Ablehnungen, SBA-Antrag usw.)</li> </ul>	
--	--	--

#### 4 Leistungsübersicht und Ergebnisse

Die Gesamt-Patientenzahlen ist nahezu gleich zum Vorjahr, wobei deutliche Verschiebungen zwischen den Leistungsbereichen des Trägers sichtbar sind. Pandemiebedingt konnten die Gruppenangebote (Selbsthilfe & Ernährungskurse) mit weniger Teilnehmern oder in digitalen Formaten aber auch teilweise gänzlich nicht stattfinden. Dem gegenüber steht eine Steigerung um fast 20% in der Patientenanzahl in der Sozialmedizinischen Nachsorge. Die Software contur erleichtert hierbei alle Prozesse, Datenpflege, Verlaufsdocumentation, Abrechnung & Evaluation bereichsspezifisch.

Grafiken siehe Anhang

##### 4.1 Darstellung der Kernprozesse der Leistungsbereiche des Trägers nach Case Management

Nach dem Kernprozess Case Management arbeitet der Träger in allen Leistungsbereichen. In festgelegten Strukturen (Fallbesprechung, Einzelreflexionen, Projektleitungsrunden, Bürovisiten sowie in Supervisionen) finden sich die einzelnen Prozess-Ebenen genauso wieder wie in der Fallarbeit jedes einzelnen Mitarbeiters in den Familien. Neben den Leistungsbereichen mit den höchsten Fallzahlen (SMN, SMPFH, VK KiJu) arbeiten kleinere Leistungsbereiche wie Selbsthilfegruppen, Ernährungsprojekt, Pflegeberatung gleichberechtigt und mit gleichem Qualitätsanspruch. Der kontinuierliche PDCA-Prozess begleitet die Arbeit der einzelnen Teams.

CM-Prozesse in allen Leistungsbereichen siehe Anhang

#### 5 Bewertung von Rückmeldungen / Fehlermanagement

##### 5.1 Bewertung von Rückmeldungen von Klientenfamilien, Mitarbeitern, Netzwerkpartnern

Bewertung Zufriedenheit	Evaluationsmaßnahmen	Ergebnis	Bewertung und Ableitung
<i>Klientenfamilien</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedbackbogen (vom Träger) bei Beendigung der Leistung</li> <li>• Abschlussgespräch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 27 Feedbackbögen auswertbar (s. Anlage)</li> <li>• Evaluierbarkeit 2020 gegeben</li> <li>• Optimierter Prozess durch Umstellung auf Onlinebefragung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ableitungen in Teammeeting/Supervision für 2021 konkret sichtbar gemacht</li> <li>• Sicht auf Rücklauf und Auswertbarkeit</li> </ul>



<p><i>Mitarbeiter</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jahresgespräche mit jedem Mitarbeiter (fachl. Leitung und Geschäftsführung)</li> <li>• Themen der Gespräche u.a. zu Entwicklung, Perspektiven, Platz im Team</li> <li>• Supervisionen, Fallbesprechungen Einzelreflexionen</li> <li>• Teambildende Events mussten Corona bedingt ausfallen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächsprotokoll</li> <li>• Offener Umgang beim Träger mit Anerkennung, Fehlerkultur</li> <li>• Vertrauensvolle Zusammenarbeit im Team</li> <li>• Starkes Teamgefühl</li> <li>• Supervisionen, ... waren immer wieder Anker</li> <li>• Stattdessen haben gegenseitige Grußkartenaktionen „warme Dusche“ und persönlich gepackte Weihnachtsüberraschungspakete Nähe geschaffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonders in der Pandemiezeit ein wichtiges Instrument gewesen</li> <li>• Herausarbeitung v. Stärken/Affinitäten/ Motivatoren mündeten in noch optimaleren Einsatz jedes Einzelnen</li> <li>• Achtsamkeit bei Teamerweiterung, die in der Zukunft erfolgen wird: Nähe im Team und zur Leitung ist elementarer Baustein unserer Arbeit</li> </ul>
<p><i>Netzwerkpartner</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AK-regelmäßige Netzwerktreffen (s. Jahresaufstellung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesicht gezeigt</li> <li>• Offener und lösungsorientierter Austausch zu Optimierungen auf verschiedenen Ebenen, aber vor allem für betreffende Klienten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AK's sind immens wichtig für die Transparenz der Arbeit mit den betroffenen Familien und auf der Meta-Ebene</li> <li>• Zeitinvest ohne Refinanzierung, so dass Spendenakquise notwendig ist</li> </ul>

## 5.2 Fehlermanagement und Beschwerdemanagement

Fehlermanagement und Beschwerdemanagement sind ein Teil der Leitungsarbeit des Traglinge e.V.. Durch die Tätigkeit der Geschäftsführerin werden Anfragen zeitnah bearbeitet oder weitergeleitet sowie in das Team zur Aufarbeitung gegeben. Nach dem Gespräch mit der zuständigen Nachsorgemitarbeiterin wird schriftlich/ telefonisch ein persönliches Gespräch angeboten. Bei Ablehnung eines Gespräches erfolgt schriftlich eine Antwort durch die Geschäftsführung, Nachsorgeleitung oder Nachsorgemitarbeiter.

## 6 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit umfasst für den Träger immer, die Gedanken des Leitbildes im täglichen Tun aufzunehmen und zu leben. Dazu zählt die qualitativ hochwertige Versorgung unserer Patientenfamilien ebenso wie der Netzwerkaustausch, die Teambildung und –stärkung und die laute Stimme für die Zielgruppe des Trägers in Öffentlichkeit, Politik und Fachgremien.

Die Jahresaufstellung unserer konkreten Aktivitäten befindet sich im Anhang.

## 7 Empfehlungen des QMB an die Leitung

Sicht des QMB zusammengefasst mit Blick auf die Arbeit jeder einzelnen MitarbeiterIn des Traglinge–Teams:

„Immer ist die wichtigste Stunde die gegenwärtige;  
immer ist der wichtigste Mensch, der dir gerade gegenübersteht“

Auszug: Meister Eckert (1260 – 1327)

2020 - 11 Jahre Traglinge,

2020 - ein Jahr, das die Welt und unsere Sicht auf unser Leben für immer verändern wird.

Empfehlungen für das Jahr 2021

- a. Das Jahr 2020 hat neben dem Agieren auf die Pandemie und dem Arbeiten mit und in der Pandemie gezeigt, dass die Fallzahlen auf Fallebene und der Bedarf Familien kranker Kinder in der von Traglinge e.V. betreuten Region weiter kontinuierlich steigen. Eine Vergrößerung des Teams der Sozialmedizinischen Nachsorge ist das Ziel. Dafür sind 1,75 Stellen geplant und kalkuliert. Die Vergrößerung des Teams und damit Veränderung von Positionen einzelner Mitarbeiter mit Verantwortlichkeiten in den Prozessen macht eine erneute Klausur-Tagung zur Ausrichtung notwendig. Die letzte Klausurtagung 2016 hat für die Strukturen und Prozesse des Trägers im Ergebnis eine klare Nachhaltigkeit gezeigt, die Team-Strukturen stabilisiert und Entlastung für das Leitungs-Team Frau Mahn und Frau Hartmann gebracht.
- b. Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter besteht die Notwendigkeit, den Einarbeitungsplan anzupassen und im Voraus Kalendarien anzulegen für die Einarbeitung in verschiedene Leistungsbereiche und Themen. Der Einarbeitungsplan kann als Checkliste für elementare Themen und Tätigkeiten von neuen Mitarbeitern und Verantwortlichen genutzt werden.
- c. Das Qualitätsmanagement kann durch die Mitarbeit einer Kollegin aus der Nachsorge mit QM-Ausbildung gemeinsam mit der Leitung auf einen neuen Stand gebracht werden. Dokumenten-Lenkung, Aufarbeitung von Dateien, Archivierung überholter Dokumente. Des Weiteren ist eine Empfehlung, durch die Werkstudentin des VKKiJu Dokumente/ Vorlagen in contur einzupflegen, die dadurch schneller und von jedem Ort genutzt werden können.

In großer Dankbarkeit und Demut schauen wir auf 2019 zurück, auf unsere große Jubiläums-Feier zum 10.Geburtstag des Traglinge e.V. und auf unser Riesen-Sommerfest mit hunderten von Menschen, das in 2020 pandemiebedingt ausfallen musste

Wird in der Zukunft jemals so ein Zusammentreffen von vielen Menschen möglich sein? Wie lange werden strenge Sicherheitsmaßnahmen unser soziales und unser berufliches Leben bestimmen?

Das Corona-Virus hat alle Gesetzmäßigkeiten und unser vermeintliches Sicherheitsgefühl, ja vielleicht auch unser europäisches Machtempfinden über das Zusammenleben mit der Natur ausgehebelt.

Umso dankbarer sind alle Mitarbeiter von Traglinge e.V. über das äußerst respektvolle, auf Sicherheit ausgerichtete und niemals unsere Zielgruppe aus dem Auge verlierende Vorgehen unseres Leitungs-Teams Katja Mahn und Christina Hartmann! Alle Mitarbeiter haben diese Zeit gut und gesund überstanden.

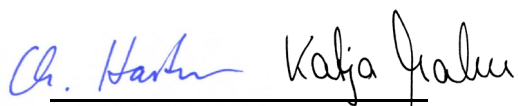
Gefühle des Dankes und der aufrichtigen Achtung der Leitungs-Arbeit sind kaum in Worte zu fassen, denn da wo Politik, Wirtschaft und Gesundheitswesen oft uneinig waren und nach dem roten Faden für DAS richtige Vorgehen in der Pandemie gesucht haben, gaben Frau Mahn und Frau Hartmann uns als Mitarbeitern Kraft und Sicherheit, Verständnis für eigene Ängste, Freiräume für unsere Arbeitsprozesse und immer Hoffnung über digitale Medien für betroffene Familien.

Für die so besondere Arbeit in der Pandemie-Zeit waren und sind bis heute alle getroffenen Qualitätsanpassungen in der Vergangenheit sehr hilfreich (Bildung von kleinen Team-Gruppen in den Leistungsbereichen, Entwicklung von vereinheitlichten Leitlinien, die Software contour mit regelmäßigen Anpassungen).

Der Zusammenhalt aller Traglinge-MitarbeiterInnen ist in diesem Jahr 2020 noch gewachsen. Da ein großes Ziel für 2021 eine erneute Klausurtagung ist, wird daraus hoffentlich für Frau Mahn und Frau Hartmann Entlastung in Teilbereichen für kommende Aufgaben möglich sein.

## 8 Bewertung der Leitung

Die Qualitätsbeauftragte Martina Gottschalk hat im QM-Bericht 2020 alle Veränderungen von Traglinge e.V. systematisch erfasst und strukturiert dargestellt. Über das gesamte Geschäftsjahr hinweg hat sie die Leitung und die Mitarbeiter immer wieder auf Optimierungsprozesse hingewiesen und unterstützt, neue Wege zu gehen. Dabei geht sie immer lösungsorientiert und motivierend vor. So wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) im gesamten Team gelebt. Das Entwickeln der entsprechenden Leitlinien und das Überdenken/Verändern von Prozessen hat sich im Tagesgeschäft etabliert. Mit ihrem positiven Blick auf alle Prozesse und die individuellen Stärken jedes Teammitglieds wird Veränderung als Chance auf Neues gesehen. Dafür ist die Leitung sehr dankbar – aus Leitungssicht: mehr als gelungen! Weiter so!



Leitung Traglinge e.V.



Qualitätsmanagementbeauftragte

## Anhang

- 1 Kalendarische Aufstellung: Supervisionen, Fallbesprechungen, Gruppen
- 2 CM Prozess in den Leistungsbereichen
- 3 Traglinge in Zahlen 2020
- 4 Leistungsübersicht
- 5 Organigramm
- 6 Personalaufstellung
- 7 Feedbackbogen / Elternevaluation 2020