

Akkreditiertes Mitglied im



Qualitätsbericht
01.01.-31.12.2024
Traglinge e.V. - Bunter Kreis Berlin



Leitung: Christina Hartmann/Katja Mahn

QMB: Karin Borchert

Datum der Erstellung: 25.06.2025

Inhalt

1. Einführung / Meilensteine im Jahr 2024	3
2. Wesentliche Entwicklungen und Innovationen über alle Teilbereiche hinweg in Struktur, Ablauf und Innovationen	4
3. Qualitätspolitik und –ziele 2024 inkl. Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	4
3.1 Auswertung Qualitätsziele QMB 2024.....	5
3.2 Qualitätsziele 2025	6
4. Leistungsübersicht und Ergebnisse	7
4.1 Darstellung der Kernprozesse der Leistungsbereiche des Trägers nach Case Management ...	8
5. Bewertung von Rückmeldungen / Fehlermanagement	8
5.1. Bewertung von Rückmeldungen von Klienten Familien, Mitarbeiter*innen, Netzwerkpartnern..	8
5.2 Fehlermanagement und Beschwerdemanagement	9
6. Ergebnisse aus Audits	9
7. Öffentlichkeitsarbeit	9
8. Empfehlungen des QMB an die Leitung.....	10
9. Bewertung der Leitung	10
Anhang	11

1. Einführung / Meilensteine im Jahr 2024

Traglins 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.

Im Jahr 2024 hatten wir 15-jähriges Jubiläum. 15 Jahre professionelle Arbeit mit Familien mit schwerkranken Kindern, in einer Welt, die ständig im Wandel ist, mit dem Fokus gemeinsam Herausforderungen zu bewältigen und unbürokratisch Hilfe anzubieten. Themen wie Innovation und Weiterentwicklung, Teamvergrößerung, Digitalisierung, aber auch Anerkennung und Auszeichnung prägten unsere Arbeit. Die Verstetigung unserer erreichten Ziele und die professionelle Arbeit mit den Familien in Ausnahmesituationen stehen bei uns auch in Zukunft im Mittelpunkt unserer Arbeit. Deshalb freuen wir uns sehr über ein erweitertes Portfolio auch für Familien in Brandenburg und über unser sich stets vergrößerndes Netzwerk und engagierten Unterstützer*innen. Ein weiterer Fokus liegt auf dem Angebot der individuellen fachlichen Weiterbildung unserer Mitarbeiter*innen, sowie das Nutzen von vorhandenem Wissen der Teammitglieder. Diese Ressource bereichert unsere tägliche Arbeit und bildet eine gute Voraussetzung für die professionelle Fall- und Netzwerkarbeit.



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

Bei der Etablierung neuer Leistungsbereiche und der Stabilisierung vorhandener war neben der Sicht auf vorhandene personelle und fachliche Ressourcen vermehrt die regionale Verortung im Netzwerk um die Versorgung schwer kranker Kinder und Jugendlicher wichtig.

➤ **Beratung und Begleitung von Familien aus Brandenburg – Versorgungskoordination Traglinge (VKT)**

Mit Hilfe einer Nachlassstiftung für zwei Jahre konnten wir eine Versorgungs- und Finanzierungslücke für betroffene Familien im Land Brandenburg schließen. Durch schnelle, unbürokratische und aufsuchende Begleitung im Lebensumfeld der Kinder können wir aktuell Familien in Krisensituationen unterstützen und passgenaue Netzwerke installieren.

➤ **Angebotsvielfalt stabilisiert – bedarfsgerechte Beratung ermöglicht**

Eine bedarfsgerechte und flexible Begleitung der Familien wird nicht nur durch gesetzlich geregelte Leistungen verwirklicht, sondern auch durch das Engagement unseres Teams und der Unterstützung unserer Gemeinschaft. Mit unseren Angeboten wie Kursen, Beratungen und offenen Treffs bieten wir Familien in unterschiedlichen Lebenssituationen gezielt Hilfe an.

➤ **Zukunftsorientierte Kommunikation**

Unser neues innovatives Videokonferenzsystem macht es möglich, dass Familien, Netzwerkpartner*innen und Unterstützer*innen auf kurzem Weg mit uns kommunizieren können und Gruppen- und Geschwisterarbeit noch kreativer gestaltet werden kann. Des Weiteren ermöglicht die Nutzung von QR-Codes eine schnelle Abrufbarkeit von Informationen.

➤ **Vernetzung mit palliativen Strukturen**

Immer mehr betreute Kinder haben eine lebensverkürzende Erkrankung. Wir möchten auch diese Familien bedarfsgerecht unterstützen und Hilfen installieren. Durch den Beitritt in den Bundesverband Kinderhospiz e.V. und Teilnahme an Vernetzungstreffen sowie Kontaktanbahnung zu Kinderhospizeinrichtungen und anderen ambulanten Diensten haben wir einen wichtigen Schritt getan, um diese Aufgabe zu bewältigen.

Fazit: Eine qualitativ hochwertige Versorgung von Familien mit schwerkranken Kindern anzubieten, ist oft eine große Herausforderung. Wir sind froh, durch unsere sich ständig entwickelnde Angebotsvielfalt, erweiterten Kommunikationskanäle und unserem ständig wachsenden Netzwerk, den Familien Zukunftsperspektiven und Entlastung anbieten zu können. Unerlässlich sind dabei unsere engagierten Mitarbeiter*innen und Unterstützer*innen, die helfen, die Ziele von Traglinge e.V. zu verwirklichen.

3. Qualitätspolitik und –ziele 2024 inkl. Status von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Qualitätssicherung und Wissenserweiterung sind Basisthemen, die maßgeblich unsere Qualitätspolitik und -ziele bestimmen. Alle Teammitglieder und Teamleitungen sind daran beteiligt und engagieren sich sowohl für eine Verstetigung unserer Ziele als auch für die Weiterentwicklung von Traglinge e.V.

3.1 Auswertung Qualitätsziele QMB 2024

Qualitätsziel	Maßnahme	Status / Ergebnis
1. Qualitätssicherung im Leistungsbereich der Sozialmedizinischen Nachsorge im wachsenden Team	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikation und Zuordnung von Leitungsaufgaben im Nachsorgeteam (Leitung und Stellvertretung) • Projektplan mit Zuständigkeiten und Ziel- sowie Zeitsetzung • Anpassung der Leitlinie im CM-Prozess unter Berücksichtigung der neuen Software symdok • Regelmäßige Einzel-Coachings der Team-Mitglieder 	<ul style="list-style-type: none"> • Positives Zeitmanagement im Leitungsteam der SMN installiert • Sicherheit und Ansprechbarkeit für das Team geschaffen • Klare Abgrenzung von Fallarbeit versus Administration vorhanden • Transparenz für Zuweiser sichtbar • Leitlinie als nutzbares Handwerkszeug für alle Teammitglieder im CM-Prozess der SMN verabschiedet
2. Steigerung des Rücklaufs der digitalen Eltern-Feedbackbogen von 30% auf 50%	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der gesunkenen Anzahl von Rückmeldungen der digitalen Evaluationsbögen der betreuten Familien im Leitungsteam SMN • Auswertung möglicher Ursachen • Monitoring und Evaluation in Fallbesprechungen und bei bevorstehendem Fallabschluss in den Fokus setzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht erreicht, starker Rückgang auf 15,8% • Ziel wird für 2025 aufgegriffen und angepasst (s. 3.2) • Maßnahmen/ Ableitungen für 2025 werden erarbeitet
3. Qualifizierung zur insofern erfahrenen Fachkraft für Kinderschutz im Soz.päd. Team	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Vergrößerung des Soz.päd.-Team Notwendigkeit einer insoweit erfahrenen Kinderschutzfachkraft • Klärung im Team, welche Sozialpädagogin mit welchen Aufgaben im Team und Fallarbeit • Suche eines Anbieters für diese Ausbildung durch die leitende Sozialpädagogin • Finanzierungsgrundlage schaffen durch die Geschäftsführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterin hat die Ausbildung in 2024 begonnen, Abschluss wird in 2025 erreicht • Regelmäßige Schulung des sozialmedizinischen Teams zu Neuerungen, Abläufen und Zuständigkeiten im Kinderschutz finden statt • Kinderschutzthemen können bei zunehmenden komplexen Problemlagen in Familien zeitnah identifiziert werden • Gewaltschutzkonzept erweitert, aktualisiert und im Team geschult

	<ul style="list-style-type: none"> • Vertretungsregelung für die Zeit der Fortbildung so planen, dass die sozialpädagogische Leistung kontinuierlich in der Fallarbeit möglich ist 	
<p>4. Planung eines Teamfortbildung-Tages</p> <p>„Wissen aus dem Team“ für das Team</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Information an das Team und Erstellung einer Wunschliste von Themen • Identifizierung von individuellem Fachwissen im Team nach Fortbildungen und Arbeitsschwerpunkten • Kalenderplanung für das Team, um alle Teammitglieder mit an Bord zu wissen • Grundlage für die Finanzierung dieses Tages zu schaffen über eine Spenden-Akquise durch die Geschäftsführung 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamtag hat stattgefunden • Fortbildungsthemen wurden durch eigene Mitarbeiter*innen durchgeführt • Inhalte von Fallarbeit – und Netzwerkarbeit wurde weiter vertieft • Teilnahme fast aller Mitarbeiter*innen möglich gewesen • Stärkung der Arbeit im Team erreicht

3.2 Qualitätsziele 2025

Qualitätsziel	Maßnahme	Wirkungsabsicht
<p>1. Intensivierung der Zusammenarbeit mit dem Bezirksamt Spandau, Bereich Jugend/ Familienförderung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etablierung der Selbsthilfegruppe TrisomieTREFF • Etablierung des Angebotes „tiergestützte Geschwisterauszeit“ (3-6 Jahre) • Kooperation mit Spandauer Familienzentren anbahnen • Klärung im Team, welche Mitarbeiterin zuständig ist/unterstützt • Finanzierungsgrundlage schaffen durch die Geschäftsführung • Erstellung von Werbematerial/Flyer • Bewerbung der Angebote über verschiedene 	<ul style="list-style-type: none"> • offene Gruppe für Familien und ihren Kindern mit Trisomie etablieren • offene Geschwistergruppe etablieren • Möglichkeit der Vernetzung für Familien bieten • Stärkung der betroffenen Familien erreichen • Inklusion fördern • Trägerangebote in den Kiez bringen

	<p>Kommunikationswege</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation der Treffen (Feedback der Teilnehmenden) 	
<p>2. Hilfeplan professionalisieren: Fokussierung auf die Leistungsinhalte der SMN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hilfeplan für SMN in symdok auf Trägerbedarfe anpassen • Leitlinie „Hilfeplan“ erstellen • Fortbildung im Team organisieren • Monitoring und regelmäßiges Coaching durch Leitung • Hilfeplan gemeinsam mit Klienten besprechen und evaluieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssicherung wird weiterentwickelt (einheitliche Strukturen) • Qualität der Versorgung der Klienten wird sichergestellt • Fokussierung auf SMN-Ziele / Handlungsschritte werden transparent gemacht und kontinuierlich angepasst • Evaluierung der geplanten Maßnahmen wird sichergestellt • nachhaltige Versorgung der Klienten soll erreicht werden
<p>3. Steigerung des Rücklaufs der digitalen Eltern-Feedbackbogen von 15% auf 30%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der gesunkenen Anzahl von Rückmeldungen (2024) der digitalen Evaluationsbögen der betreuten Familien im Leitungsteam SMN • Thematisieren der Wichtigkeit von Evaluation als Baustein im Versorgungsprozess bei Fallbesprechung • Vorteile/Wirkung von Evaluation bei Fallabschluss in den Familien bewerben und benennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualisierte Sichtbarmachung von Wirkungsabsicht und Zielerreichung der SMN im Mitarbeiter*innen-Team • Darstellung der Evaluation für betreute Familien als ein wichtiges Instrument konstruktiver Kritik, mit dem Hintergrund Prozesse zu verbessern, anzupassen • Transparenz von Wahrnehmungen und offenen Wünschen • Bindung zum Träger „Traglinge e.V.“ transparent gestalten für evtl. nachfolgende Leistungen

4. Leistungsübersicht und Ergebnisse

Im Jahr 2024 konnten insgesamt mehr als 469 Familien über alle Leistungsangebote des Trägers hinweg begleitet werden. Dabei erstreckt sich das Einzugsgebiet über Berlin, das Havel- und Oberhavelland.

Die Versorgungszahlen sind im Vergleich zum Vorjahr in den Hauptbereichen Sozialmedizinische Nachsorge und Familienhilfe etwas zurückgegangen, im Bereich VK KiJu sind sie signifikant gestiegen. Grafiken dazu befinden sich im 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 gleichberechtigt und mit gleichem Qualitätsanspruch. Der kontinuierliche PDCA-Prozess begleitet die Arbeit der einzelnen Teams. CM-Prozesse in allen Leistungsbereichen befinden sich im Anhang.

5. Bewertung von Rückmeldungen / Fehlermanagement

5.1. Bewertung von Rückmeldungen von Klienten Familien, Mitarbeiter*innen, Netzwerkpartnern

Bewertung Zufriedenheit	Evaluationsmaßnahmen	Ergebnis	Bewertung und Ableitung
Klienten Familien	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaler Feedbackbogen (vom Träger) bei Beendigung der Leistung • Abschlussgespräch • Auswertung der Rücklaufquote und der Inhalte der Evaluationsbögen im Team 	<ul style="list-style-type: none"> • 95 ausgegebene Bögen, Rücklauf: 15 Feedbackbögen auswertbar; Vorjahr 44 (s. Anlage) • Evaluierbarkeit 2024 gegeben 	<ul style="list-style-type: none"> • Rücklaufquote gesunken zum Vorjahr • Ursachenforschung und Aufnahme als Qualitätsziel 2025 (s. 3.2) • Kommunikation der Ergebnisse im Team
Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresgespräche mit jedem Mitarbeiter (fachl. Leitung u. Geschäftsführung) • Themen der Gespräche u.a. zu Entwicklung, Perspektiven, Platz im Team • Supervisionen, Fallbesprechungen u. Einzelreflexionen • 4-Augen-Coaching mit Teamleitung • Teambildende Events 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsprotokolle • Offener Umgang beim Träger mit Anerkennung, Fehlerkultur • Vertrauensvolle Zusammenarbeit im Team • Starkes Teamgefühl • Individueller Austausch auf Prozess-u. Strukturebene • Gemeinsame Teamfahrt (Lausitz) u. Weihnachtsfeier (Urban Loft in Mitte mit Kreativwerkstatt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Herausarbeitung von Stärken/Affinitäten/Motivatoren • Stärkung der Mitarbeiterbindung • Förderung der Teamhygiene • Integration der neuen Kolleginnen ins Team • Qualitätssicherung der Leistung bis auf Einzelfallebene

<p>Netzwerkpartner</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AK-regelmäßige Netzwerktreffen (s. Jahresaufstellung) • Vorstellungs- & Feedbackrunden in Kliniken (spez. Fachbereiche) • Teilnahme Jubiläumssommerfest (15 Jahre Traglinge) 	<ul style="list-style-type: none"> • hybride Teilnahme bei AK's verstetigt • Offener und lösungsorientierter Austausch zu Optimierungen auf verschiedenen Ebenen, aber vor allem für betreffende Klienten • Aktuelle Transparenz über Leistungen des Trägers 	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtigkeit der AK's für die Transparenz der Arbeit mit den betroffenen Familien und auf der Meta-Ebene • Notwendigkeit von Spendenakquise, da Zeitinvest ohne Refinanzierung • Erfassung der gemeinsamen Verantwortung für die Zielgruppe
------------------------	--	---	--

5.2 Fehlermanagement und Beschwerdemanagement

Fehlermanagement und Beschwerdemanagement sind ein Teil der Leitungsarbeit des Traglinge e.V.. Anfragen von Klienten/Netzwerkpartnern werden zeitnah bearbeitet, ggf. weitergeleitet sowie in das Team zur Aufarbeitung gegeben und je nach Thematik die zuständige Nachsorgemitarbeiterin involviert. Nach der Bearbeitung wird dem Klienten/Netzwerkpartner schriftlich/telefonisch ein persönliches Gespräch angeboten. Bei Ablehnung eines Gespräches erfolgt eine schriftliche Antwort durch die Geschäftsführung oder Fachbereichsleitung. Die Dokumentation erfolgt digital im gesicherten Bereich.

6. Ergebnisse aus Audits

Re-Akkreditierung durch den Bundesverband Bunter Kreise e.V. erfolgreich durchlaufen.

7. 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.
- Der Relaunch unserer Webseite / 2 Social-Media-Kanäle bieten zusätzlich eine optimale Plattform, um unsere Arbeit und Angebote transparent darzustellen. Inhalte werden gezielt und ansprechend präsentiert, unsere Zielgruppen besser erreicht.
- Unser Verein lebt mit dem Engagement und der Unterstützung von Menschen, die mithelfen unsere Ziele zu verwirklichen. Bei unserem ersten Spender-Empfang haben wir „Danke“ gesagt und einen umfangreichen Einblick in unsere Arbeit geben können.

Weitere konkrete Aktivitäten befinden sich in der Jahresaufstellung im Anhang.

8. Empfehlungen des QMB an die Leitung

Empfehlungen für das Jahr 2025

- Durch die zunehmende Anzahl chronisch erkrankter Kinder verändert sich die Begleitung der betroffenen Familien. Eine Verlagerung hin zu seltenen aber auch komplexen Erkrankungen ist zu verzeichnen. Das Spektrum beinhaltet nicht nur die nachhaltige Versorgung von Frühgeborenen und ihren Familien, sondern erfordert weitere Angebote und bedarfsgerechte Begleitung für die hoch belasteten Familien. Die dadurch entstehenden komplexen Anforderungen können durch qualifizierte Mitarbeiter*innen, Fortbildungen und regelmäßigen Expert*innen Treffen sichergestellt werden.
- Die Weiterentwicklung der Software „syndok“ wird auch in 2025 sehr präsent sein. Dazu zählt der Baustein „Hilfeplan in syndok“. Dieser Meilenstein dient der Sicherung der Patientendokumentation. Mit diesem Instrument können Mitarbeitende die Begleitung der Familien noch transparenter gestalten und die Versorgung kontinuierlich mit allen Beteiligten professionell kommunizieren.
- Traglinge e.V., mittlerweile im 16. Jahr des Bestehens ist in der Region Berlin/HVL/OHV sehr etabliert. Gerade das Jubiläumssommerfest (15 Jahre Traglinge e.V.) hat gezeigt, wie wichtig die Arbeit und die Angebote für die Familien sind. Durch die Teilnahme und Gespräche vieler aktiver und auch ehemaliger Familien sowie Netzwerkpartner wird deutlich, wie sehr die Arbeit geschätzt und gebraucht wird und nachhaltig ist.
- Die Idee den Nachwuchs zu schulen, wurde von den Krankenpflegeschulen im letzten Jahr interessiert aufgenommen. Ein erster Unterricht fand in der Gesundheitsfachschule Berlin der Johannesstift Diakonie statt. Das Roll-Out an anderen Fachschulen und auch in den dualen Studiengängen kann das Bewusstsein für die Wichtigkeit von der Vielfalt der Traglinge-Leistungen nachhaltig beeinflussen und ist in jedem Fall im Sinne der betroffenen Familien zu empfehlen.

9. Bewertung der Leitung

Das Jahr 2024 war für Traglinge e.V. ein besonderes Jahr – geprägt von unserem 15-jährigen Jubiläum, bedeutenden fachlichen Weiterentwicklungen und dem stetigen Anspruch, Familien mit schwer erkrankten Kindern verlässlich und qualitativ zu begleiten. Dass wir in diesem dynamischen Umfeld nicht nur auf Bestehendem aufbauen, sondern mit Innovationskraft neue Versorgungsangebote etablieren konnten, ist maßgeblich dem Engagement und der Kompetenz unseres gesamten Teams und insbesondere der Qualitätsbeauftragten Karin Borchert zu verdanken.

Die Zusammenarbeit mit der QMB war in diesem Jahr erneut geprägt von einem hohen Maß an fachlicher Reflexion, strukturiertem Qualitätsbewusstsein und lösungsorientierter Kommunikation. Besonders hervorzuheben ist der Teamgeist, mit dem herausfordernde Prozesse – wie die Einführung neuer Kommunikationsstrukturen oder die Weiterentwicklung der Case-Management-Prozesse – gemeinsam gestaltet wurden. Auch in Phasen hoher Belastung oder personeller Veränderungen zeigte sich eine große Verlässlichkeit und kollegiale Verantwortung auf allen Ebenen.

Mit Blick auf das Jahr 2025 stehen wir vor deutlichen Herausforderungen: Die angespannte Haushaltslage auf Bundes- und Landesebene kann die Finanzierung einzelner Angebote, insbesondere im Bereich der psychosozialen Begleitung und niedrigschwelliger Gruppenangebote betreffen. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an das Team – sowohl durch die Zunahme hochkomplexer Fallkonstellationen als auch durch den spürbaren Fachkräftemangel. Umso wichtiger wird es sein, unsere Strukturen weiter zu stärken, Fachwissen gezielt zu sichern und neue Wege der Nachwuchsgewinnung zu gehen.

Wir danken der Qualitätsbeauftragten herzlich für ihre kontinuierliche, fachlich fundierte und zukunftsgerichtete Arbeit – auch im Namen des gesamten Leitungsteams. Die enge Verknüpfung von Qualitätsentwicklung mit der gelebten Praxis ist ein tragendes Element unseres Erfolgs – und wird es auch in einem fordernden Jahr 2025 sein.

Ch. Hartmann
Kolja Jahn

Leitung Traglinge e.V.

Ka-Breit

Qualitätsmanagementbeauftragte

Anhang

- 1 Kalendarische Aufstellung: Teamentwicklung, Netzwerkarbeit, Öffentlichkeitsarbeit
- 2 CM Prozess in den Leistungsbereichen
- 3 Traglinge in Zahlen 2024
- 4 Leistungsübersicht
- 5 Organigramm
- 6 Personalaufstellung
- 7 Feedbackbögen / Elternevaluation 2024