



**Qualitätsbericht der
Sozialmedizinischen Nachsorge
2021**

Conpart e.V.

Osterholzer Heerstraße 194

28325 Bremen

0421 40914 - 0

info@conpart-bremen.de

Bereich Sozialmedizinische Nachsorge

Leitung: Monika Klein

Stellvertr.L Leitung: Karina Koop-Seele

Qualitätsbeauftragte: Julia Kerckhoff-Panzram

11.07.2022

Inhalt

1 Einleitung	4
2 Wesentliche Entwicklungen und Innovationen	4
2.1 Veränderungen in Struktur, Ablauf und Organisation	4
2.2 Personal, Qualifikation und Fortbildungen.....	6
2.3 Ausstattung.....	9
2.4 Veränderungen bei Leistungsprozessen	10
2.5 Ausgabe-/Einnahmesituation	10
2.6 Zufriedenheit der MA	11
3 Qualitätspolitik und -ziele	12
3.1 Leitbild Conpart e.V.	10
3.2 Ziele.....	11
4 Kernprozesse und Kernleistungen	14
4.1 Intake.....	14
4.2 Assessment	15
4.3 Durchführung	16
4.4 Monitoring.....	16
5 Rückmeldungen von Patienten, Kunden und Partnern	17
5.1 Evaluation.....	16
6 Öffentlichkeitsarbeit	18
7 Empfehlungen des QMB an die Leitung	19
8 Stellungnahme der Leitung	20

1 Einleitung

Die Sozialmedizinische Nachsorge (im Folgenden: SN) von Conpart e.V. ist ein nachstationäres Angebot für frühgeborene und/oder chronische kranke/ schwerkranke Kinder und ihre Familien und umfasst die Beratung, die Begleitung und die gemeinsame Beobachtung der Entwicklung der Kinder im häuslichen Umfeld. Zu dem interdisziplinären Team gehören Ärztinnen, Kinderkrankenschwestern, eine Heilpädagogin und eine Psychologin.

Das Jahr 2021 ist für das Team der Sozialmedizinischen Nachsorge ein weiteres Jahr unter „Corona-Bedingungen“ gewesen, womit niemand gerechnet hat: Hygienemaßnahmen und -konzepte mussten überarbeitet, in Standards formuliert und umgesetzt werden. Die neuen Corona-Verordnungen erforderten dabei ein stets angepasstes Prozedere.

Das wachsende Team und die stetig steigenden Klientenzahlen erfordern eine neue und angepasste Struktur. Die Professionalisierung der SN umfasst u.a. die Struktur und Organisation des Teams sowie die Anpassung an die sehr unterschiedlichen Anforderungen in den Familien und die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen (im Folgenden: MA) nach Information, kollegialem Austausch und Weiterbildung.

Der Anteil chronisch kranker/ schwer kranker Kinder in der SN ist weiter gestiegen, der Bereich Kinder/Jugendliche mit Diabetes -im letzten Jahr neu etabliert- hat ein deutlich größeres Maß an Klienten neu dazu gewonnen, so dass personell aufgestockt werden musste. Inzwischen sind unsere Klienten gut zur Hälfte Frühgeborene und zur anderen Hälfte Kinder mit chronischen Erkrankungen. Die Kinder/Jugendlichen haben unterschiedliche Diagnosen und brauchen daher eine sehr auf Kind und Familie abgestimmte SN.

2 Wesentliche Entwicklungen im Jahr 2021

2.1 Veränderungen in Struktur, Ablauf und Organisation

Als signifikante Veränderungen können für das Jahr 2021 folgende Faktoren genannt werden:

2.1.1 Corona-Bedingungen

Corona als Pandemie mit unerwartetem Ausmaß hat uns auch in diesem Jahr begleitet: Händedesinfektion, FFP2 Masken, telefonische Beratung und nicht zuletzt der Impfschutz der Mitarbeiterinnen hat uns im Arbeitsalltag gefordert. Die Versorgung mit Desinfektionsmittel und FFP2 Masken hatte sich bereits im vergangenen Jahr gut etabliert. Neu in diesem Jahr kam die zweimalige Testpflicht pro Woche der Mitarbeiterinnen hinzu, mit entsprechender Dokumentation. Dass Teamsitzungen auch digital stattfinden können, war bekannt und verlief routiniert. Die Tatsache, dass wieder von 12 Wochen auf 5 Monate Tätigkeit in den Familien verlängert wurde, haben alle Mitarbeiterinnen als weiterhin sehr positiv empfunden!

2.1.2 Kooperation Standort Bremerhaven

Für den Standort Bremerhaven konnte im Jahr 2021 eine weitere Kollegin in Festanstellung gewonnen werden. Damit ergeben sich noch mehr kurze Wege in der Zusammenarbeit. Die SN kann Familien im Raum Bremerhaven und der engeren Umgebung begleiten, neue Anträge von der anderen Weserseite (Nordenham) sind in Planung und Umsetzung.

5

2.1.3 Ausbau des Angebotes für Kinder mit Diabetes

Im Jahr 2021 konnte die Zusammenarbeit mit einer Diabetesambulanz und der Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche des AfJ e.V.(Kinder-u. Jugendhilfe Bremen) gefestigt werden, der Kontakt zu einer weiteren Diabetesambulanz, am Standort Rotenburg, wurde aufgebaut. Das Angebot für Kinder und Jugendliche mit Diabetes ist gleich mit einer weiteren neuen Honorarkraft gestartet, denn die Nachfrage aus den Krankenhäusern war riesig.

2.1.4 Kooperation Standort Rotenburg

Die Kooperation der SN mit der Kinderklinik in Rotenburg konnte etabliert werden, zwei neue Honorarkräfte ergänzen das Team in dieser Region. Da beide Mitarbeiterinnen direkt in der Klinik arbeiten, ergeben sich kurze Wege.

2.2 Personal, Qualifikation und Fortbildungen

Die Verortung der SN im Verein Conpart e.V. ist im folgenden Organigramm veranschaulicht:

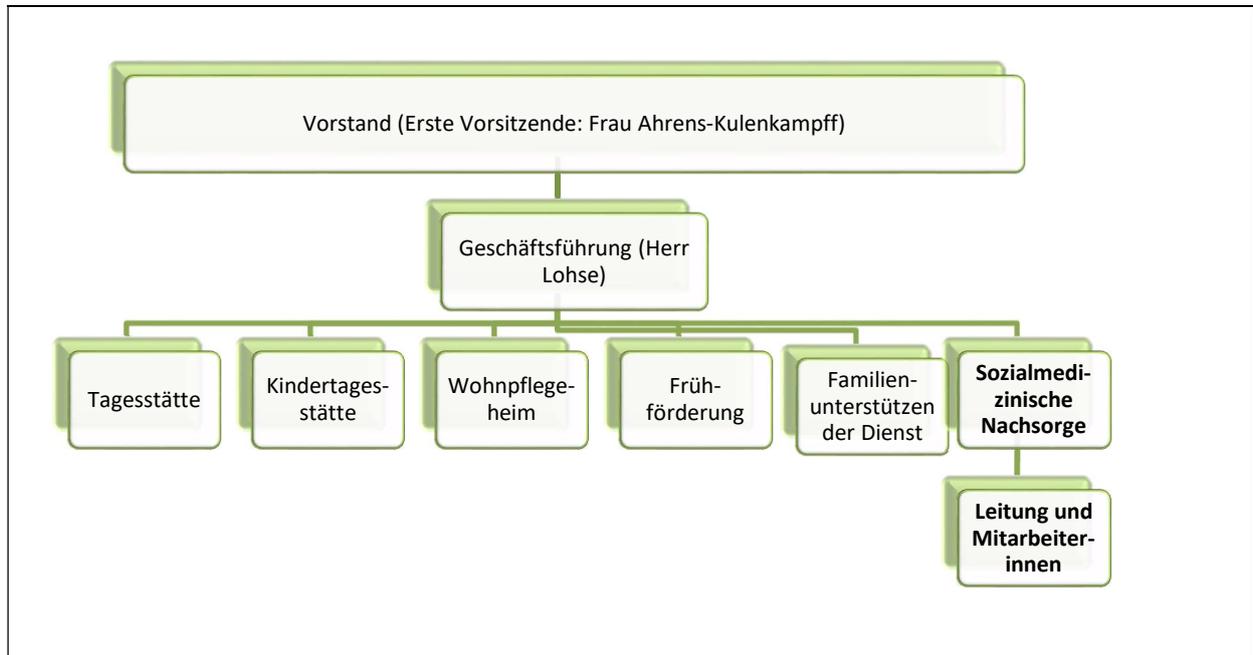


Abb. 1: Organigramm Conpart e.V.

Im Jahr 2021 gab es im Team der SN folgende Personalsituation:

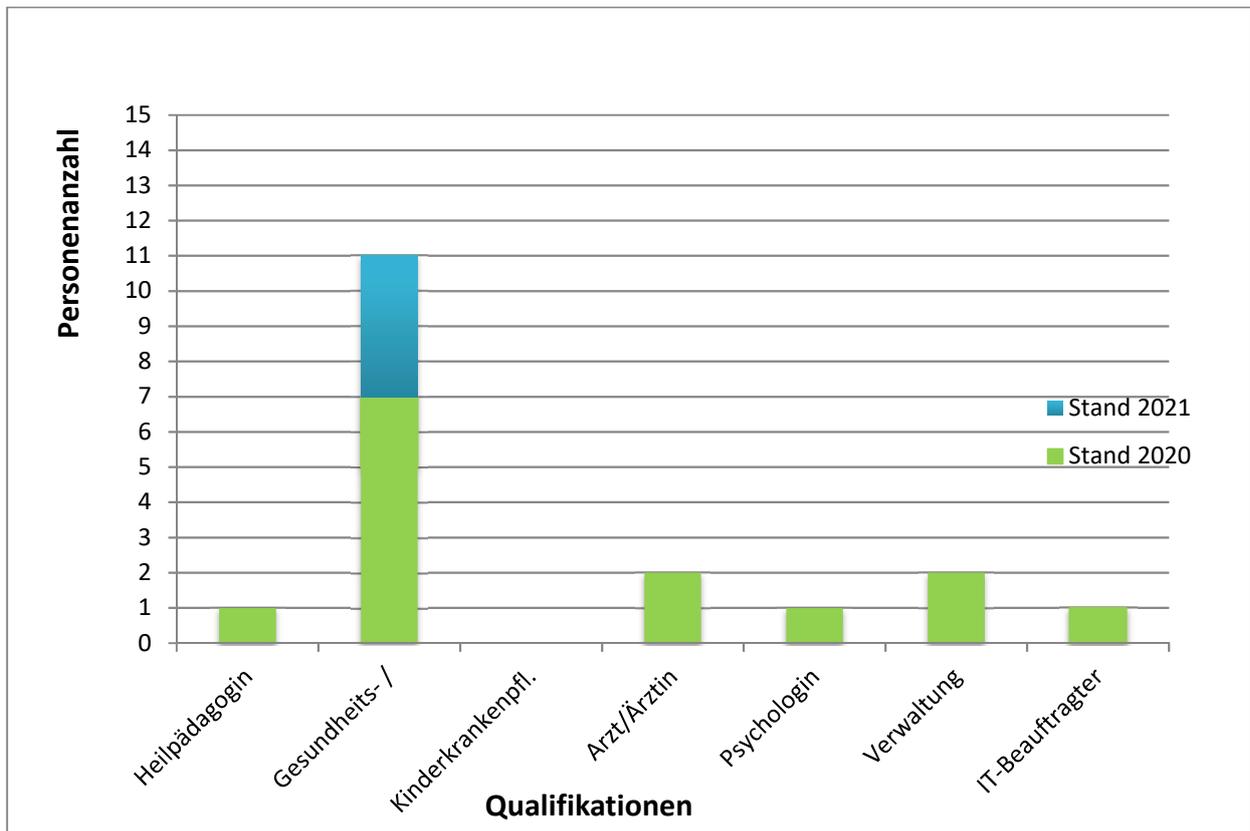


Abb.2: MA 2021

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SN im Jahr 2021 im Detail:

7

1 Heilpädagogin/Case-Managerin

- Festanstellung 0,5 Stelle
- Aufgaben: Leitung der Sozialmedizinischen Nachsorge, Erstgespräche

3 Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen

- Festanstellung 30 Stunden seit 01.01.2020
- Aufgaben: Stellvertretende Leitung, Projektleitung Diabetes, Arbeit in den Familien
- Festanstellung 20 Stunden seit 01.01.2021 -> 34 Stunden ab 01.09.2021
- Festanstellung 15 Stunden seit 15.09.2021
- Aufgaben der Kolleginnen: Arbeit in Familien

2 Fachärztinnen für Kinder- und Jugendmedizin

- bis ca. 5 Std./wöchentlich

- Aufgaben: Teilnahme an den großen Teambesprechungen, nach Bedarf beratende Tätigkeit, Mitwirkung an Fallbesprechungen und Netzwerkarbeit in anderen Kinderarztpraxen und Kliniken

9 Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen

- Honorarvertrag (je zwischen 5-15 Std.)
- Aufgaben: Arbeit in den Familien (eine MA als Qualitätsbeauftragte ab 11/2019)

1 Psychologin

- Wechsel mit neuem Honorarvertrag
- Aufgaben: Teilnahme und Beratung in den Teambesprechungen, Arbeit in den Familien, Qualitätsbeauftragte

1 IT-Beauftragter

- angestellt bei Conpart e.V., für die SN nach Bedarf
- Aufgaben: Home Office, PC- und Software Fragen, Medienpräsenz, statistische Datenverarbeitung, Datenschutz

8

2 Verwaltungskräfte

- angestellt bei Conpart e.V., 5-7 Std. wöchentlich für die SN

Fort- und Weiterbildungen

Im Jahr 2021 haben MA der SN folgende Fortbildungen absolviert:

- ➔ Materialien werden dazu per Mail verschickt und unter „Infos für Mitarbeiterinnen“ im PC hinterlegt

PIKLER-Fortbildung

Empathie

Resilienz – Teil 1

Arbeitssicherheit

Datenschutz

Sozialberatung Dr.Mund

Folgende Fortbildungswünsche und -pläne bestehen für 2022:

Erste Hilfe am Kind

Ernährungsberatung Frau Rensch

Ess- und Fütterstörungen mit Frau Feeken & Frau Gimbel aus dem SPI

Resilienz – Teil 2

Stillen von einer Kollegin aus dem Team, die sich gerade in der Ausbildung zur „Laktationsberaterin“ befindet

2.3 Ausstattung



Abb 3.: Frühchen-Vater lernt den Umgang mit dem Tragetuch

Zur Ausstattung der MA der SN gehören 2021 die folgenden Bestandteile:

- Home-Arbeitsplatz
- Laptop
- Verbesserte Software
- Diensthandy
- Chatgruppe TELEGRAM (Datenschutz geklärt, ab 2022 Umstellung auf GINLO)
- Zugriff auf die Dienstwagen

- Babywaage
- Tragetuch -> Vermittlung zur Tragetuchberatung / Schulung im SPI
- Eigene Datenbank mit Kooperationspartnern in den jeweiligen Stadtgebieten
- Aufbau eines eigenen Handbuches-PIMInfosystem- mit Datenbank zur Einarbeitung von neuen Mitarbeitern und Informationsplattform für alle Mitarbeiter

2.4 Veränderungen bei Leistungsprozessen

Inzwischen begleitet die SN immer mehr Kinder/Jugendliche aus dem gesamten Bremer und Bremerhavener Umfeld. Leider besteht noch immer eine dringende Versorgungslücke für Familien, die weder von der SN Bremen, noch von Hamburg oder Hannover aus betreut werden können, da die Anfahrt sehr weit und eine Finanzierung durch die KK nicht geklärt ist.

Die Kooperationen mit den Kliniken Bremen-Mitte, Klinikum Bremen-Nord, Klinikum Links der Weser und dem Klinikum St.-Joseph-Stift in Bremen sind eng und gut. Der Standort Bremerhaven konnte erfolgreich mit Personal ausgebaut werden. Eine Ausweitung der Tätigkeit nach Rotenburg konnte erfolgreich etabliert werden.

Die Kooperationsgespräche mit dem Case-Management, den zuständigen Ärztinnen und Ärzten sowie dem Sozialdienst der einzelnen Kliniken hat sich bewährt. Der Kontakt zu Arztpraxen mit der Vorstellung des Inhalts vom Aufgabengebiet der SN von Conpart hat eine gute Grundlage auch für diesen Zweig der Zusammenarbeit geschaffen. Diese sind um so wichtiger geworden, da **„Anträge auf Verlängerung“** nur noch vom niedergelassenen Kinderarzt ausgestellt werden.

2.5 Ausgabe-/Einnahmesituation

In den Vergütungsverhandlungen mit den Krankenkassen konnten neue Vergütungssätze vereinbart werden. Der geschlossene Vertrag läuft über 3 Jahre mit vereinbarten jährlichen Erhöhungen der Vergütungssätze. Der GKV Spitzenverband hat unter Corona im Jahr 2021 mit mehrfachen Verlängerungen die Regelung 2/3 Klientenkontakt mit Hausbesuchen ausgesetzt. Auch der Zeitraum der Tätigkeit in den Familien wurde jeweils von 12 Wochen auf 5 Monate verlängert.

2.6 Zufriedenheit der MA

Personalentwicklungsgespräche finden derzeit einmal jährlich statt, z.B. in Form von Zweier-Gesprächen oder eines zusätzlichen Supervision-Termines für die Leitung und die Stellvertretung. Folgender Leitfaden hat sich für die MA-Leitungs-Gespräche bewährt.

- Selbsteinschätzung und Rückmeldung zur Arbeit im vergangenen Jahr
- Unzufriedenheit/Zufriedenheit
- Perspektiven und Ziele für das kommende Jahr
- Fortbildungspläne und -wünsche

In den »Qualitäts-Teams«, die ein- bis zweimal jährlich zu festen Terminen stattfinden, werden nicht nur Jahresziele evaluiert, entwickelt und formuliert, sondern auch gemeinsam die Zufriedenheit der MA erhoben und bewertet.

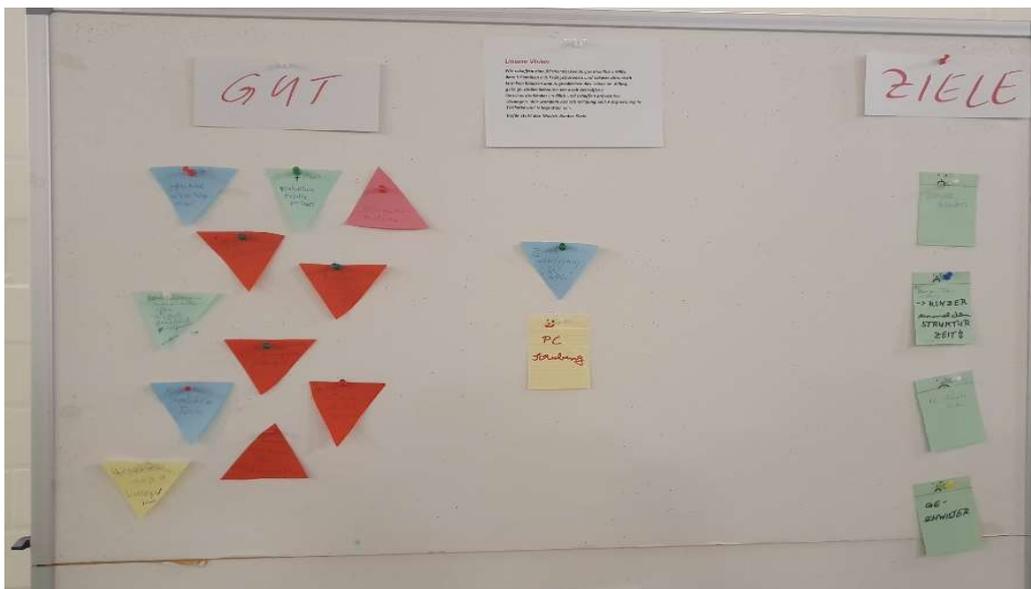


Abb.:Qualitäts-Teamsitzung 2021

Die SN hat sich ein System erarbeitet, das mehrere Möglichkeiten beinhaltet, Unmut, Ärger und Probleme mit Team, Kollegen und Kolleginnen, bzw. der Leitung/Stellvertretung zu besprechen:

- Teamsitzung (akut, präsent, eigeninitiativ...)
- Qualitätssitzung (explizite Aufforderung ins Team)
- Mitarbeitergespräche (explizite Aufforderung unter vier Augen)

Dieses System hat sich bewährt, und es gibt aktuell keinen Grund, es zu verändern.

Zusätzlich können Mitarbeiter bei akuten Problemsituationen innerhalb der zu betreuenden Familie jederzeit das Angebot der Supervision in Anspruch nehmen.

3 Qualitätspolitik und -ziele

3.1 Leitbild Conpart e.V.

Präambel

Die 1957 gegründete Spastikerhilfe Bremen e.V. hat sich 2014 in Conpart e.V. umbenannt. In dem Jahr fand auch die Verschmelzung mit dem Verein für integrative Erziehung und Frühförderung statt. Mit dem Namen Conpart (lat. Teilhabe) wird das zentrale Anliegen des Vereins zum Ausdruck gebracht: Um dies zu erreichen, haben wir folgende Leitsätze formuliert:

1. Wir fördern die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben.
2. Zur Sicherung der Qualität und in der Tradition als Elternverein ist uns die Beteiligung von Angehörigen ein wichtiges Anliegen.
3. Wir achten die Einzigartigkeit der Menschen. Wir begegnen ihnen mit Respekt, Neugierde und Klarheit.
4. Die Bedürfnisse der Menschen, die uns anvertraut sind oder die sich uns anvertraut haben, stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.
5. Die Beschäftigten sind Garanten der Qualität unserer Arbeit. Die Förderung der Beschäftigten und die Sicherung guter Rahmenbedingungen bilden hierfür die Grundlage.
6. Wir sind ein „ nicht gewinnorientiertes Unternehmen“. Transparentes wirtschaftliches Denken und Handeln ist für uns selbstverständlich und prägt die Zusammenarbeit mit unseren Partnern.
7. Die Zusammenarbeit in Kooperationen und Netzwerken ist uns ein wichtiges Anliegen und wird von uns aktiv gestaltet und vorangetrieben.
8. Als innovatives Unternehmen entwickeln wir bestehende Angebote kontinuierlich weiter und schaffen neue Angebote ausgerichtet an den Bedürfnissen unserer Zielgruppen.

Bremen im Oktober 2015

3.2 Ziele

Unsere aktuellen Qualitätsmaßnahmen und -ziele und der Status der zielführenden Bearbeitung ist in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Q-Ziel	Maßnahmen	Status 2019
1 Erweiterung des Teams	Diverse Suchen	erfolgreich: eine neue Ärztin und zwei neue Krankenschwestern; Vakant: Krankenschwester mit Diabeteskenntnissen, Stellvertretende Leitung und Psychologin
2 SN für Familien mit Kindern/ Jugendlichen mit Diabetes	Aufbau einer auf Diabetes spezialisierten SN	Qualifizierung einer MA für den Bereich Diabetes-Implementierung der SN in Bremen und Umland
3 Planung, Leitung, Teamsitzung	Verteilung der Gesprächsleitung auf mehrere Personen, Vorbereitung und Versenden der Tagesordnung, Zeitmanagement	monatlich große Teamsitzung (3 Std.), regelmäßiges Treffen Leitung und Stellvertretung und Mitarbeiterin für Bremerhaven, Etablierung eines Stufen-Zeit-Modells, um Struktur und Zeitmanagement auch bei intensiveren Fällen zu gewährleisten
4 Etablierung von einem Stufenplan bei Kindeswohlgefährdung	Betreuung im Tandem Beratung vom Kinderschutzbund Anonyme Beratung vom Jugendamt	Umsetzung der Maßnahmen Diskussion mit Fallvorstellung im Team zur weiteren Etablierung
5 Etablierung einer Fachkraft für Sozialrecht	Beratung von Familien Unterstützung des Teams	Trotz intensiver Suche im gesamten Netzwerk – bisher nicht erfolgreich
Q-Ziel	Maßnahmen	Status 2020
1 Etablierung der aktuellen Corona-Maßnahmen	Mundschutz Händedesinfektion Hygienekonzept	Ausstattung aller Mitarbeiterinnen mit Mundschutz/ im Verlauf FFP2 Masken und Händedesinfektionsmittel, regelmäßige Aktualisierung des Hygienekonzepts
Corona-Schnelltest Impfangebot	Anschaffung von Schnelltests Impfung aller Mitarbeiterinnen	Ausstattung der Mitarbeiter mit Schnelltests Vollständiger Impfschutz aller Mitarbeiterinnen

2	Digitale Teamsitzungen	IT-Portal	Zoom- Konferenzen wurden als Austausch möglich gemacht
3	Aufbau SN Kinder/Jugendliche mit Diabetes	Einstellung Kinderkrankenschwester	Etablierung Projektleitung Kinder/Jugendliche mit Diabetes Schulung durch den AfJ
Q-Ziel		Maßnahmen	Status 2021
1	Weitere Einstellung von Personal	Festeinstellung	2 Festeinstellungen und 3 weitere Honorarkräfte ergänzen nun das Team
2	Ausbau des Standortes Rotenburg	Gespräche mit der Klinikleitung Rotenburg Personalsuche	Rotenburg ist fester Standort in der Umgebung geworden, erste Frühchen werden bereits betreut
3	Einführung neuer Software	Kooperation mit der IT-Abteilung	Verschoben auf 2022
4	Ausbau des Angebotes für Kinder mit Diabetes	Einstellung Kinderkrankenschwester	Diabetes konnte aufgrund der neuen Mitarbeiter schnell geschult werden und das Angebot somit erweitert werden
Q-Ziel		Maßnahmen	Status 2022
1	Weitere Einstellung von Personal / Neubesetzung der Stellvertretung	Festeinstellung	
2	Einführung vom digitalen Handbuch PIMInfosystem	Kooperation mit der IT-Abteilung	
3	Einführung vom Feedback-Bogen für Eltern	Kooperation mit der IT-Abteilung	
4	Enge Kooperation mit dem SPI bei zunehmenden Ess-u. Fütterstörungen	Fortbildungen	

4 Kernprozesse und Kernleistungen

4.1 Intake

In der Klärungsphase erfolgt die Klärung der notwendigen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme Sozialmedizinischer Nachsorgeleistungen sowie der Fallaufnahme in die Angebote der Nachsorge.

Aufnahmekriterien:

- Wohnort im Bundesland Bremen (einschließlich Bremerhaven) und im angrenzenden Umland

+ mindestens eins der folgenden Kriterien:

- Frühgeborene mit einem Geburtsgewicht unter 1500g Geburtsgewicht und/oder einer Geburt vor der 32. Schwangerschaftswoche
- Risikogeborene
- chronisch kranke und schwerstkranke Kinder und Jugendliche

Weitere Kriterien zur Klärung des Nachsorgebedarfes:

- Schwere Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit beim Kind/Jugendlichen
- Schädigung von Körperfunktionen
- Beeinträchtigung der altersentsprechenden Aktivitäten/Teilhabe
- Unklare Prognose für das Kind/den Jugendlichen
- Hoher Beratungsbedarf der Eltern
- Sozial schwache Familien

Der Intake-Prozess hat sich innerhalb der Kooperation mit den Krankenhäusern in Bremen etabliert und es besteht momentan kein Änderungsbedarf.

4.2 Assessment

Im Assesment werden die erforderlichen Daten, Merkmale und Umstände der Familie zusammengetragen, so dass eine möglichst genaue Planung über den weiteren Verlauf der Begleitung möglich ist.

Das Erstgespräch wird von der Leitung/Stellvertretung der Sozialmedizinischen Nachsorge durchgeführt. Dies findet in der Regel zu Hause statt. Im Gespräch werden die Inhalte der Nachsorge erläutert, der aktuelle Bedarf, bzw. die Dringlichkeit eruiert, sowie das Krisenmanagement besprochen.

Die Vorbereitung der Antragstellung erfolgt über die Ärzte, den Sozialdienst oder das Case Management der Krankenhäuser.

4.3 Durchführung

Eine Mitarbeiterin wird einer neuen Familie zugeordnet. Die Verteilung erfolgt dabei nach bestimmten Zuweisungskriterien:

- Diagnose (Übernahme durch Kinderkrankenschwester oder Pädagogin sinnvoll?)
- Wohnort (wenn möglich Zusammenfassung der Wohnorte/Stadtteile)
- Sind einer Mitarbeiterin die Eltern bekannt? In der Teamberatung wird überlegt, ob eine (z. B. aus dem Krankenhaus) „bekannte“ oder eine „neue“ Mitarbeiterin eingesetzt werden soll
- Welche Mitarbeiterin kann welche Schwerpunkte – evtl. auch aufgrund von Zusatzqualifikationen – abdecken?

Das Kind wird in der Software einer Mitarbeiterin sowie einer Gruppe (Frühgeborene oder chronisch kranke Kinder) zugeordnet. Die Diagnose nach dem ICD-10 wird aufgenommen. Ebenso wird die zuständige KK zugeordnet und sämtliche erforderlichen Dokumente (wie z.B. Nachsorgeantrag, Arztbrief, Anamnese, Nachsorgeplan, Schweigepflichtentbindung, Beobachtungsbogen und Dokumentation) werden angehängt und können von der Mitarbeiterin genutzt werden.

Dokumente, Protokolle und die Evaluationsbögen werden der zugewiesenen Mitarbeiterin übergeben. Diese nimmt dann Kontakt mit der Familie zwecks Terminvereinbarung und aktueller Bedarfsermittlung auf. Nachsorgeleistungen aus dem Nachsorgeplan werden umgesetzt und eine Vernetzung zu bestehenden Leistungsanbietern hergestellt. Die Nachsorgeleistungen und deren Ergebnisse werden in der Dokumentation für die KK aufgeführt sowie in Protokollen der jeweiligen Termine bzw. Telefonate festgehalten. Über Fallbesprechungen und regelmäßig stattfindende Supervisionen werden die Durchführung und die Erbringung der Nachsorgeleistungen überprüft und evtl. angepasst bzw. optimiert. Veränderungen werden im Nachsorgeplan dokumentiert. Die Dokumentation wird bei Beendigung der Maßnahme an die Verwaltung weitergeleitet. Diese erstellt die Abrechnung für die KK.

Um die Zufriedenheit der betreuenden Familien besser auswerten zu können und unsere Arbeit transparenter zu gestalten, ist ein Evaluationsbogen für die Eltern in Arbeit.

4.4 Monitoring

Die Nachsorgemitarbeiterin erarbeitet eine Evaluation des Nachsorgeplans. Die Evaluation beinhaltet u.a. folgende Kernfragen:

- Welche Ziele wurden in der Familie verfolgt?
- Welche Interventionen waren erforderlich?
- Welche Nachsorgeleistungen wurden erbracht?
- Was ist noch nicht erledigt? Warum nicht?

Es wird durch die MA überprüft, ob Therapien, Behandlungen oder Beratungen in Anspruch genommen wurden und die Leistungen entsprechend dem individuellen Nachsorgebedarf erbracht wurden. Bei Unzulänglichkeiten oder Schwierigkeiten findet ein Re-Assessment statt. Dafür werden sowohl die regelmäßigen Teamsitzungen als auch in schwierigen Fällen die Supervision genutzt. Im Bedarfsfall werden andere Berufsgruppen einbezogen z.B. Beratungsstelle für Ess- und Fütterstörungen. Es werden Informationen gesammelt, bewertet und im weiteren Verlauf der Nachsorge umgesetzt.

Besteht nach Ablauf der bewilligten Einheiten noch akuter Bedarf, wird ein Verlängerungsantrag gestellt oder nach einer Fallberatung (in Zusammenarbeit mit den kooperierenden Kliniken bzw. den Sozialdiensten der Kliniken und zunehmend nun auch den behandelnden Kinderärzten) eine Folgeverordnung veranlasst.

Bei Beendigung der Maßnahme erhalten die Kooperationspartner (Kinderarzt, zuständige Klinik, Frühförderung etc.) einen Abschlussbericht (evaluierter Nachsorgeplan).

Dieses Verfahren hat sich bewährt und bedarf derzeit keiner Veränderung.

5 Rückmeldungen von Patienten, Kunden und Partnern

Die Eltern, die kooperierenden Kliniken sowie das Sozialpädiatrische Institut geben der SN insgesamt positive Rückmeldungen und sehen sie als eine sinnvolle und wirkungsstarke Einrichtung an. Rückmeldungen, die sich in die Abläufe und die Organisation der SN konstruktiv einbringen lassen, werden im Team diskutiert und bei Bedarf implementiert.

Die Rückmeldungen laufen bisher v.a. über die regelmäßigen Treffen in den Kliniken, Arbeitskreise und in der direkten Zusammenarbeit.

Rückmeldesprache finden nach Bedarf und persönlich statt. Die Themen sind zumeist: Entlassungsmanagement, Zusammenarbeit mit KK, Aufgabenverteilung, Familien mit Kindeswohlgefährdung, Zusammenarbeit mit den Bremer Engeln (einer spendenfinanzierten Organisation, die teilweise der SN ähnliche Aufgaben übernimmt). In persönlichen Gesprächen ließen sich auch teilweise strittige Themen gut klären.

5.1 Evaluation

Um die konkrete Rückmeldung nach erfolgter SN aus den Familien zu optimieren, sind Fragen auf einem Rückmeldebogen für die IT-Abteilung erarbeitet worden. Dieser wird dann im kommenden Jahr zur Verfügung stehen, angedacht auch in unterschiedlichen Sprachen.

6 Öffentlichkeitsarbeit

Die Nachsorge-Einrichtung präsentiert sich bei den Kooperationspartnern, v.a. den Kliniken in Form von Flyern, die auch bei der Begleitung zum Kinderarzt oder zu Fallkonferenzen als Infomaterial verteilt werden. In Planung ist eine erneute Vorstellung der SN beim nächsten Treffen aller Kinderärzte in Bremen, dies konnte wegen der Corona-Pandemie in diesem Jahr erneut nicht stattfinden. Die Zusammenarbeit mit den Kinderärzten ist jedoch um so wichtiger geworden, ist die SN doch jetzt auf das Ausfüllen der Folgeanträge von ihnen angewiesen.

7 Empfehlungen des QMB an die Leitung

„Sich trauen bei Vertrauen“

Anders als erwartet, bestimmte Corona auch in diesem Jahr in vielen Bereichen unsere Arbeit der SN in den Familien mit Frühchen und chronisch kranken Kindern.

Die Ausstattung mit FFP2 Masken, Händedesinfektionsmittel und Schnelltest musste organisiert und für alle Mitarbeiter gewährleistet sein. Bei einem stetig wachsenden Team in weite Regionen des Bremer Umlandes - nun auch nicht nur Richtung Bremerhaven, sondern auch neu Richtung Rothenburg – ist dies eine Herausforderung.

Die Leitung und die Stellvertretung haben Mitte des Jahres 2021 ihre Schwerpunkte eindeutig festgelegt. Frau Klein hat die Fallführung für die Frühgeborenen und Frau Koop-Seele ist fallführend für die Kinder mit chronischen Erkrankungen.

Die gewählte Überschrift zielt auf die Tatsache ab, dass wir als Mitarbeiter stets transparent gegenüber der Leitung und Stellvertretung besonders unter Corona arbeiten müssen: „Ich habe Symptome, ich habe telefoniert und keinen Hausbesuch gemacht!“ „Ich bin nun auch positiv, ich kann vorläufig nicht arbeiten!“ „Ich bin noch immer positiv, es wird sich verzögern.“ Ich kann nur erahnen, was Inhalt zahlreicher Telefonate gewesen sein muss. Dies ist aber ja nur eine Seite unserer Arbeit. Wir haben als Mitarbeiter genau diese Transparenz auch von den Familien, in denen wir täglich arbeiten, erwartet. „Ach, das Geschwisterkind ist erkältet, dann telefonieren wir heute lieber.“ So oder so ähnlich verliefen auch Telefonate.

Die Anzahl von 170 Anträgen für das Jahr 2021 zeigt, dass die Nachfrage nach der SN groß war – Steigerung um mehr als 25% zum Jahr 2020. Die Aufstockung von Personal hat es ermöglicht genau diese Anfrage zu bedienen mit professionellem Personal, Strukturen und Equipment unter Coronabedingungen. Die Arbeit in den Familien wäre jedoch nicht möglich gewesen ohne gegenseitigem „Sich trauen bei Vertrauen“.



Abb.: Qualitäts-Team 2021 „Hier geht keiner unter...“

8 Stellungnahme der Leitung

20

Mit Beginn des Jahres 2020 ist unser Projekt für Kinder/Jugendliche mit Diabetes und anderen chronischen Erkrankungen gestartet und mittlerweile ein festes Angebot in der Sozialmedizinischen Nachsorge geworden. Wir haben stetig wachsende Anfragen von den Kooperationskliniken in Bremen, Bremerhaven, Rotenburg und den angrenzenden Unikliniken (z.B. Hamburg, Kiel, Hannover) erhalten. Dementsprechend wurden auch 2021 drei neue Mitarbeiterinnen eingestellt.

Die geplante Kooperation mit dem Klinikum Rotenburg ist im April 2021 vollzogen worden und ist voll etabliert.

Unsere Herausforderung ist es weiterhin diesen hohen Bedarf entsprechend zu beantworten und gleichzeitig die gute Qualität zu halten. Dies ausgeglichen zu halten, gestaltete sich zeitweise schwierig. Durch das stetige Wachsen unserer Nachsorgeeinrichtung und die Erweiterung unseres Einzugsgebietes werden wir die Organisationsstruktur gut im Blick behalten. Veränderungen basieren auf Anpassungen. Durch die reflektierende Arbeitsweise jeder Mitarbeiterin und transparenten und offenen Austausches innerhalb des Teams, sind wir im lebendigen

Prozess der Anpassung der Organisationsstrukturen. Wobei auch eine externe Unterstützung über ein Coaching oder Berater für die Umgestaltung notwendig werden könnte.

Eine weitere sehr große Anforderung war natürlich die bis heute anhaltende Corona Pandemie. Sicher hätten wir uns nicht so schnell an neue Techniken gewagt und so viele Wege der Kommunikation gefunden, um einmal mit dem Positiven zu beginnen.

Aber Hausbesuche in Präsenz sind auch durch die kreativsten Lösungen nur zu überbrücken und in ihrer Qualität nicht zu ersetzen! Sie sind ein Kernstück unserer Arbeit.

Und auch im Team haben wir deutlich gemerkt, wie viel wertvoller und effektiver der persönliche Austausch ist.

Allerdings haben sich aus der Situation heraus auch Online Meetings mit einer Einrichtung in Berlin etabliert, durch die schnell und unkompliziert über Entfernung Austausch möglich ist. Inzwischen hat sich daraus eine Kooperation entwickelt und es finden regelmässig Online Meetings zu gemeinsamen Themen statt.

Wir konnten in der Corona Pandemie weiterhin die Qualität unserer Arbeit mit einem hohen Einsatz, viel Erfahrung und guten Ideen des gesamten Teams hoch halten.

Dabei wurden Festangestellte und Honorarkräfte von Conpart e.V. zeitnah und fortlaufend mit entsprechendem Material, Know how und der Anerkennung ihrer Arbeit unterstützt!

Für diesen nicht selbstverständlichen hohen Einsatz des Teams, der Geschäftsführung und des Vorstands möchte ich mich ganz herzlich bedanken.

Ich möchte mich auch bei Frau Kerckhoff-Panzram bedanken, sie hat in ihrer Eigenschaft als Qualitätsbeauftragte das Team in der Frage der Corona Regeln und Gesundheitsfürsorge für Familie und Mitarbeiterinnen und allen anderen Bereichen unserer Arbeit immer kritisch begleitet. Mit ihrem „Blick von außen“ bin ich und sind wir alle immer wieder hinterfragt und bekommen wertvolle Anregungen und Denkanstöße!