

Jahresbericht 2019



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
1. Anfragen von Familien	4
2. Einsätze im Jahr 2019	5
3. Einsatzgründe von Schwangerschaft bis Reha-Aufenthalt	6
3.1. Begleitung von Kindern mit besonderem Betreuungsbedarf	6
3.2. Unterstützung vor und nach der Geburt	6
3.3. Unterstützung bei Krankheit und nach Unfall.....	7
3.4. Sonstige Einsatzgründe.....	7
4. Dauer und Einsatzorte des Notmütterrufs.....	8
5. Das Team - Personelle Situation	9
6. Fortbildung und Begleitung unserer Notmütter	11
7. Finanzen	12
8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	14
9. Zufriedenheit der Familien und Weiterempfehlung	15
10. Zusammenfassung und Ausblick.....	16

Einleitung

Es war ein ereignisreiches Jahr 2019. Der Notmütterruf, gegründet 1994, wurde 25 Jahre von Frau Strangmann geleitet. Nun ging Frau Strangmann in Rente. Sie verabschiedete sich offiziell bei unserem Sommerfest und der 25-Jahr-Feier. Der Notmütterruf wurde am 01.07.2019 an die neue Kollegin Chantal Francisco de Sousa übertragen. Frau Francisco de Sousa hatte bereits früher durch ihre anderen Arbeitsbereiche Berührungspunkte zum Notmütterruf und konnte sich schnell in die Strukturen einarbeiten.

Im zweiten Halbjahr wurden verstärkt neue MitarbeiterInnen gesucht, um mehr Anfragen von Familien positiv beantworten zu können. Es gelang vier weitere MitarbeiterInnen zu gewinnen. Ein kleines Erfolgserlebnis ist nun, dass der Notmütterruf 51 Einsätze annehmen konnte, 2018 waren es nur 45 Einsätze. Dennoch überstiegen 2019 weiterhin die Anfragen die Kapazitäten des Notmütterrufs und einige Familien mussten an andere Stellen verwiesen werden.

Ziele für 2020 sind erstens weitere MitarbeiterInnen für den Notmütterruf zu finden, zu schulen und in Einsätzen zu begleiten. Zweitens eine nutzerfreundliche und digitale Kundenbefragung zu generieren. Und drittens eine höhere Passung von Familienbedürfnissen und Angebot des Notmütterrufs zu schaffen. Viertens soll die Kooperation mit den Frühen Hilfen, Kicks Up, ASD und anderen Projekten ausgebaut werden.

1. Anfragen von Familien

Insgesamt kann man von vier Gruppen sprechen, die uns kontaktieren: Schwangere, Personen, welche einen stationären Aufenthalt planen, Soforthilfe-Suchende und diejenigen, die eine Betreuung für ihrer Kinder benötigen.

Wir werden von schwangeren Frauen angerufen, wenn Beschwerden oder Komplikationen in der Schwangerschaft auftreten. Wenn eine Frau in der Schwangerschaft z. B. nicht über 3 Kilo heben darf, Blutungen hat oder eine Gefährdung des Kindes durch eine Frühgeburt vorliegt. Wir werden auch bei Mehrlingsschwangerschaften häufig angefragt. Schwangere benötigen oft Hilfe im Haushalt oder mit der Betreuung ihrer älteren Kinder. Oft wünscht sich die Zielgruppe eine Fortführung des Einsatzes nach der Geburt als Wochenbettbetreuung durch unsere Notmütter. Bisher wird dies von den Krankenkassen nicht bezahlt und wir müssen mit dem Geburtstermin unseren Einsatz abrechnen. Viele junge Mütter haben keine Hebamme zur Unterstützung gefunden.

Bei geplanten stationären Aufenthalten, wie Operation oder Therapie werden wir meist im Vorfeld von den Familien oder Krankenkassen angerufen und um Auskunft über unsere Kapazitäten gebeten. Hier kann der Einsatzbeginn im Vorfeld geplant werden.

Dazu kommen Soforthilfe-Anrufe von Personen, die z.B. selbst grippal erkrankt sind oder ihre Kinder. Die Kinder können dann nicht durch andere Betreuungseinrichtungen aufgefangen werden. Soforthilfe benötigen auch Personen mit schweren körperlichen Verletzungen, z.B. gebrochene Knochen/eingeschränkter Bewegungsapparat usw.. Hierbei wird häufig Kinderbetreuung und Haushaltshilfe zu gleichen Teilen angefragt. Die Eltern haben ihren Urlaub oder die Tage „Krankheit des Kindes“ aufgebraucht. Hier werden oft existenzielle Ängste und Verunsicherungen, den Beruf zu verlieren deutlich. Auch Arbeitgeber haben unsere Leistung angefragt, um MitarbeiterInnen wieder ins Berufsleben integrieren zu können.

Im Bereich der familienunterstützenden Dienstleistungen mit Kindern wurden wir letztes Jahr viermal angefragt. Wir bekamen eine Anfrage zur Kinderbetreuung des ASD, ob ein/e MitarbeiterIn ein Kind in Obhut nehmen würde, für eine Operation des Kindsvater. Hier ging es um drei Nächte. Interessant war, dass vier Notmütter bereit gewesen wären ein Kind bei sich aufzunehmen. Der Fall kam nicht zu Stande, da die Nachbarin das Kind nahm, was wir alle für die beste Lösung hielten.

Insgesamt riefen uns 137 Familien in Notlagen an und baten um unsere Hilfe. 86 Anfragen wurden leider nicht in einen Einsatz überführt. Dies bedeutet, über 62% der Anfragen konnten wir 2019 nicht abdecken. Ziel ist es diesen Bedarf in Zukunft abzudecken.

Es kommen auch Anrufe für die Unterstützung familienunterstützender Dienstleistungen hier an, welche aber für ältere Personen eine Begleitung suchen. Hier verweisen wir an andere Dienste.

2. Einsätze im Jahr 2019

Die Einsätze 2019 waren vielfältig und haben den MitarbeiterInnen das ein oder andere Mal viel abverlangt. Sie mussten zeitlich flexibel sein, z.B. frühester Arbeitsbeginn 6 Uhr, aber auch bis Arbeitsende 20 Uhr, um den Bedürfnissen der Familien zu entsprechen. Teilweise mussten die MitarbeiterInnen viele Kilometer Fahrtweg auf sich nehmen, um die Familien zu erreichen. Wir arbeiten für das gesamte Gebiet im Wetteraukreis. Die längste Strecke, die eine Mitarbeiterin zurücklegen musste, waren 106,2 Km (Butzbach nach Ortenberg Gelnhaar Hin- und Rückweg). Hier war zudem Zeitpunkt keine andere MitarbeiterIn für einen Einsatz zu bekommen.

Die häufigsten Einsätze umfassen ca. acht Wochen mit jeweils vier Stunden an fünf Tagen. Einsätze mit mehr als acht Stunden täglich können wir meist nicht annehmen, da dies für eine MitarbeiterIn allein nicht schaffen ist. Wir arbeiten bereits bei vielen Stunden über längeren Zeitraum mit zwei MitarbeiterInnen. Wenn ein Einsatz über drei Monate mit jeweils sechs Stunden täglich an fünf Tagen die Woche geht, dann macht es Sinn zwei MitarbeiterInnen einzusetzen. Die Zusammenarbeit von den MitarbeiterInnen in Fällen gelingt sehr gut. Hiermit haben wir positive Erfahrungen gemacht. Es gibt auch Fälle, wo eine konstante Bezugsperson benötigt wird. Dies versuchen wir dann zu berücksichtigen.

Wir konnten 51 Fälle betreuen. In sieben Fällen waren wir länger als sechs Monate tätig und werden diese Fälle auch noch im Jahr 2020 weiterhin betreuen. Es gab einen leichten Anstieg gegenüber dem Vorjahr 2018. Hier hatten wir 45 Einsätze. Wir konnten dieses Jahr sechs Familien mehr betreuen als im Jahr davor. Insgesamt waren wir mit 4645,8 Stunden bei Familien im Einsatz. Somit konnten wir dieses Jahr 4% mehr Stunden erbringen als im Jahr davor. Dies entspricht 187,3 Stunden. Es waren 1147 Tage. Dabei haben wir 104 Kinder kennengelernt und begleitet. Es waren

davon 49 Mädchen und 55 Jungen, also ein sehr ausgewogenes Geschlechterverhältnis. Dass unsere MitarbeiterInnen eine gute Beziehung zu den Kindern aufbauen konnten, sieht man daran, dass viele Kinder nach unserem Einsatz gerne den Kontakt zu der MitarbeiterIn weiterpflegen möchten. Doch die MitarbeiterInnen können einen weiteren Kontakt nicht aufrechterhalten, außer es kommt in der Familie erneut zu einem Einsatz.

3. Einsatzgründe von Schwangerschaft bis Reha-Aufenthalt

3.1. Begleitung von Kindern mit besonderem Betreuungsbedarf

Seit 2016 unterstützen wir Familien, die für ein Kind Betreuungsleistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen können. Wir haben 2019 sieben Kinder im Alter zwischen drei bis acht Jahren betreut. Es sind darunter zwei Mädchen und fünf Jungen.

Hier haben wir fünf Familien mit 365,5 Stunden betreut. Eine Familie haben wir durch einen Einsatz durch Beschwerden in der Schwangerschaft gewonnen. Die Tochter hatte nach sechs monatigem Einsatz ein sehr gutes Verhältnis zu unserer Mitarbeiterin, so dass die Familie von einem anderen Träger für „unterstützende Dienstleistungen“ zu uns wechselt. Die Familie konnte durch unseren Einsatz vor Ort auch anderweitig ins Müfaz eingebunden werden. So nutzt die Familie dann auch unsere Kinderbetreuung „das Kinderparadies“, welches möglich ist, da auch die ErzieherInnen die Qualifizierung „Kinder mit besonderem Betreuungsbedarf“ haben. Hieran sieht man, wie wichtig die Einbindung des Notmütterrufs in andere Strukturen ist. Wir können Familien somit nicht nur in einer akuten Notlage helfen, sondern bieten diesen Familien perspektivisch auch Sicherheit und Struktur für die Zukunft.

3.2. Unterstützung vor und nach der Geburt

Schwangerschaften oder Säuglinge nach der Geburt haben wir bei 14 Familien begleitet. Wir konnten Familien in dieser Situation mit insgesamt 1085,75 Stunden betreuen. Dies macht mit 23% fast ein Viertel, unserer Einsätze aus. Die Familien schaffen schwere Hausarbeiten wie Wäschekörbe aus dem Keller hochtragen oder die eigenen Kinder auf die Wickelkommode heben in der Schwangerschaft nicht mehr. Für die anfallenden Haushaltstätigkeiten kommen unsere MitarbeiterInnen. Oft müssen auch die anderen Kinder von der Kita, Schule oder vom Verein abgeholt

werden. Für die Kinder wird Mittagessen gekocht, bei den Hausaufgaben geholfen oder mit ihnen gespielt, während die Kindsmutter sich ausruhen oder kleinere Haushaltstätigkeiten machen kann.

3.3. Unterstützung bei Krankheit und nach Unfall

Wir begleiteten Familien, in denen ein erkrankter Elternteil im Haushalt lebte oder ein Elternteil einen Unfall hatte, wurden in 27 Fällen. Mit 2782,85 Stunden machte dies 60% unserer Einsatzgründe aus.



Hierbei ist es unser Ziel, schnell und kurzfristig helfen zu können. Dafür wollen wir weiter unser Personal aufstocken, damit wir die Anfragen

flexibel und schnell bedienen können. Meist können unsere MitarbeiterInnen aufgrund der Stundenumfänge nur einen jeweils einen Fall, maximal zwei Fälle begleiten. Wenn die MitarbeiterInnen zudem in längeren Fällen eingesetzt sind, sind momentan kaum Kapazitäten frei, neue Fälle anzunehmen, die sofort und akut Hilfe benötigen.

3.4. Sonstige Einsatzgründe

411,7 Stunden wurden in Familien mit unterschiedlichen Bedarfen und Anfragen geleistet. Zum Beispiel ein alleinerziehender Vater mit Drillingen. Des Weiteren fiel eine MitarbeiterIn in unserer hauseigenen Kita „Kinderparadies“ unerwartet für längere Zeit aus. Hier sprang ebenfalls der Notmütterruf für kurze Zeit ein, bis eine langfristige Lösung gefunden wurde.

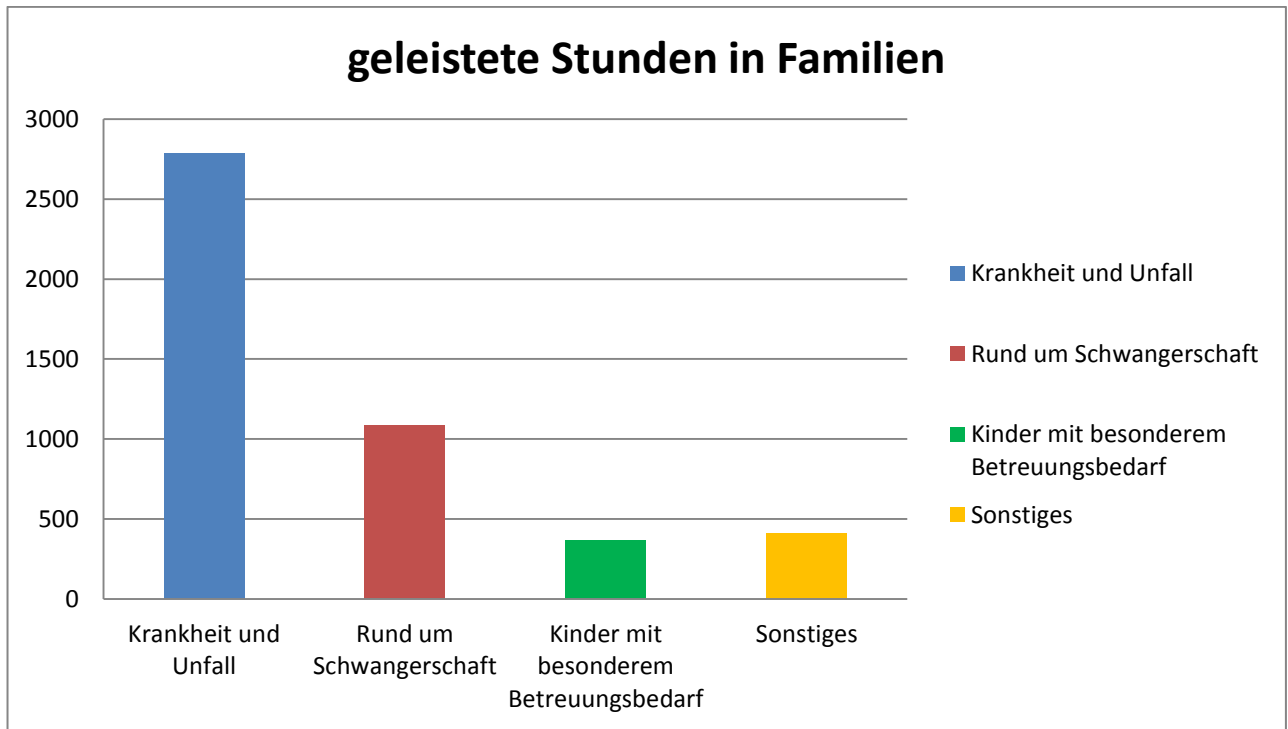
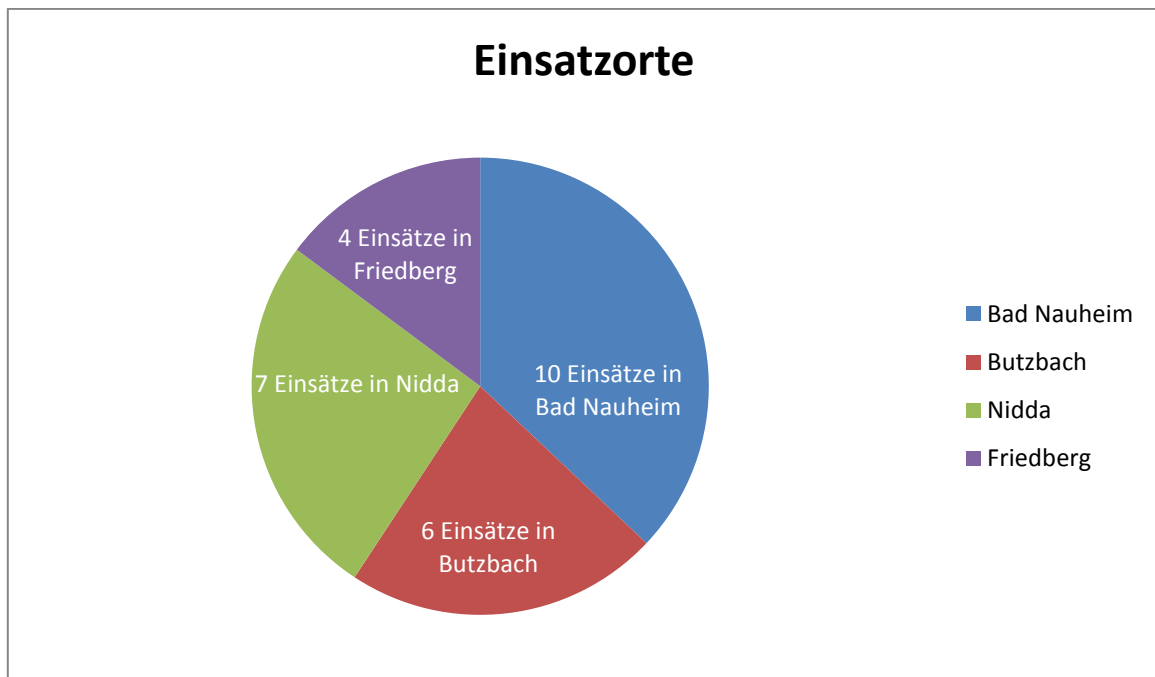


Abbildung 1 Geleistete Stunden in den Familien aus unterschiedlichen Gründen

4. Dauer und Einsatzorte des Notmütterrufs

Die Einsatzdauer der übernommenen Fälle war 2019 unterschiedlich. Es gab 17 sehr kurze Einsätze zwischen ein bis 16 Tagen. 34 Einsätze gingen über mehrere Monate. 13 Einsätze haben uns zwei Monate in Anspruch genommen. Acht Familien benötigten unsere Hilfe drei Monate. Drei Familien haben den Notmütterruf vier Monate benötigt und fünf Monate brauchten nur zwei Familien, die Hilfe und Begleitung des Notmütterrufs. Bis zu acht Monaten waren wir in vier Familien. Das ganze Jahr in einer Familie waren wir in vier Familien.

Die Haupteinsatzorte im Jahr 2019 waren Bad Nauheim, Butzbach, Friedberg und Nidda:



Bis zu drei Einsätze hatten wir in Altenstadt, Karben, Ortenberg und Ranstadt. Zwei Einsätze hatten wir in Büdingen eingeleitet. Jeweils einen Einsatz hatten wir in Niddathal, Wöllstadt, Bad Vilbel, Rodheim, Schöneck, Reichelsheim, Rosbach und Glauberg. Diese differenzierte Aufstellung zeigt, dass wir in der ganzen Wetterau in Anspruch genommen werden und wir auch bekannt sind. Die Einsätze in Friedberg waren deutlich weniger als in Nidda, so dass wir auch den Ostkreis: Altenstadt, Ranstadt und Büdingen sogar Ortenberg gut abgedeckt haben.

5. Das Team - Personelle Situation

Das Jahr 2019 hatte mit 14 Notmüttern begonnen und davon wechselten zwei Personen im ersten Quartal des Jahres in andere Tätigkeitsbereiche.

Im zweiten Halbjahr 2019 wurde intensiv nach neuen MitarbeiterInnen gesucht, durch Zeitungsartikel, Aushänge und Verteilung von Flyern. Es wurden vier neue MitarbeiterInnen akquiriert. Neue MitarbeiterInnen müssen zeitlich flexibel, mobil mit PKW und sich mit Kinderbetreuung und Haushaltsführung gut auskennen. Es sollte keine Haustierallergie vorliegen und sie sollten Nicht-Raucher sein.

Die MitarbeiterInnen im Notmütterruf sind Personen, die aus ihren anderen Tätigkeitsbereichen zu uns gewechselt sind. Drei Personen haben früher als Kindertagespflegeperson gearbeitet, eine ist gelernte Erzieherin. Wir haben in unserem Team auch QuereinsteigerInnen. Darunter befinden sich LehrerInnen,

AltenpflegerInnen, Personen, die in der Ferienbetreuung oder im Einzelhandel tätig waren. Es gibt auch Personen, die keine Ausbildung vorweisen können, aber selbst sieben eigene Kinder großgezogen haben. Alle Quereinsteiger werden von uns durch Fortbildungsmaßnahmen geschult. Nach den Schulungen arbeiten die Personen erst in unserer hausinternen Kita mit. Hier prüfen wir, ob die Person feinfühlig mit Kindern arbeiten kann. Danach hospitieren die MitarbeiterInnen in anderen Einsätzen bei Familien. Erst dann dürfen diese MitarbeiterInnen Einsätze bei Familien übernehmen. Neue MitarbeiterInnen erhalten zu Beginn häufigere telefonische oder persönliche Beratungsgespräche, um sie engmaschig zu begleiten.

Im Juli 2019 übernahm Frau Francisco de Sousa, Diplom Pädagogin, die Leitung des Notmütterrufs. Es gab eine Übergabe mit Frau Strangmann, welche 25 Jahre den Notmütterruf geleitet hat.

Frau Francisco de Sousa konnte sich gut in das neue Arbeitsfeld einfinden, da Sie durch die Fachberatung Kindertagespflege, Zusammenarbeit mit dem ASD durch den Begleiten Umgang und die enge Zusammenarbeit mit (Pflege-)Familien viele Berührungspunkte zum Notmütterruf vorweisen konnte.

6. Fortbildung und Begleitung unserer Notmütter

2019 haben wir erneut eine Grundqualifizierung für die Familienunterstützende Dienstleistung durchgeführt. Die Fortbildung ging über vier Tagesworkshops mit jeweils 8 UE, zu den Themen Umgang mit Behinderung, Krankheitsbilder, Pflege, ergonomisches Heben, Hygieneschulung, Kommunikation und Gesprächsführung. Es haben insgesamt zehn TeilnehmerInnen teilgenommen.



Durch die Frühen Hilfen konnten wir eine hausinterne Fortbildungsreihe an Fortbildungen durchführen, die sich an MitarbeiterInnen wendet, welche nicht als Fachkräfte ausgebildet sind und dennoch mit jungen Kindern in Familien arbeiten. Hier wurden die Themen „Bindung und Eingewöhnung“, „Interkulturelle Kompetenz“ und „Sprachliche Bildung“ mit jeweils 8 UE angeboten. Zudem gab es eine externe Fortbildung über den Themenbereich „Familienmodelle im Wandel“ mit 7 UE.

An unseren zweistündigen Teamsitzungen einmal im Monat nahmen durchschnittlich neun MitarbeiterInnen teil. Die niedrigste Beteiligung lag bei nur vier MitarbeiterInnen an einer Teamsitzung (Grippewelle) und maximal 12 MitarbeiterInnen. Die Teamsitzungen dienen in erster Linie der Fallbesprechung oder zur Klärung von Fragen zu Fällen. Ansonsten erhalten die MitarbeiterInnen in den Teamsitzungen wichtige Informationen über Veranstaltungen, Fortbildungstermine, Urlaub der Leitung und deren Vertretung sowie Anfragen, die noch offen sind.

Viermal jährlich gibt es eine anderthalbstündige Supervision. Letztes Jahr haben zehn MitarbeiterInnen dieses Angebot der Supervision genutzt. Die Supervision wird von

den MitarbeiterInnen sehr geschätzt und als hilfreich zur Reflexion ihres Handelns und ihrer Rolle in den Familien wahrgenommen.

7. Finanzen

Im Jahr 2019 gelang es uns erneut mit einem ausgeglichenen Haushalt abzuschließen. 94,8% der Kosten im Notmütterruf konnten durch die Abrechnung mit der Krankenkasse direkt abgedeckt werden. 5,2% der Kosten wurden durch Zuschüsse des Wetteraukreises, durch Eigenmittel des Mütter- und Familienzentrums sowie Spenden getragen. Die Fahrtkosten wurden von den Krankenkassen leider nur zu 94% übernommen. Für 6% musste das Mütter- und Familienzentrum selbst aufkommen. Das liegt daran, dass eine Krankenkasse sich weigert, die Fahrtkosten für ihre Versicherten zu übernehmen und auch eine Anpassung des Stundensatzes nicht akzeptiert. Der Notmütterruf versucht die entstehenden Kosten für Familien über Spenden zu finanzieren, damit die Familien, dennoch unser Angebot in Anspruch nehmen können.

Überblick über die Verteilung der Einnahmen und Kostenfaktoren:

Einnahmen	Kosten
<ul style="list-style-type: none"> • 83% abgerechnete Stunden in den Familien mit der Krankenkasse • 7% abgerechnete Fahrtkosten mit den Krankenkassen • 8,2% Zuschuss des Wetteraukreises • 1% Eigenmittel des Mütter & Familienzentrums • 0,8% Beratungsleistung für Familien 	<ul style="list-style-type: none"> • 82% Personalkosten • 11% Verwaltung/Büromaterialien • 7% Fahrtkosten

Der Notmütterruf hat zwei Fälle aus 2019 noch nicht bezahlt bekommen. Somit fehlen noch 0,77% der Einnahmen. In beiden Fällen hatte die Familie von ihrer Krankenkasse erst mündlich eine Zusage bekommen. Im ersten Fall muss die mittellose Familie in Vorkasse treten und im zweiten Fall, wurde in der Bewilligung unser Stundensatz nicht aufgeführt. Trotz mehrmaligen Nachfragen und schriftlicher Aufforderung ist die Institution unserem Anliegen nicht nachgekommen. Es ist zu vermuten, dass wir beide Rechnungen nicht erstattet bekommen werden.

Beim Sommerfest des Mütter- und Familienzentrums und anlässlich des 25jährigen Jubiläums haben wir auf einer Podiumsdiskussion unter anderem das Problem angesprochen, dass Familien von ihren Krankenkassen oft im Stich gelassen werden. Erstens benötigen Bewilligungen, welche vom medizinischen Dienst (bei Schwangerschaft, Entbindung, psychische Erkrankungen usw.) geprüft werden, zeitweise fünf bis sechs Wochen. Diese verlorene Zeit ist für Familien eine schwere Belastung zu der ohnehin schon schwierigen Situation. Das Mütter- und Familienzentrum als kleiner gemeinnütziger Verein kann nicht in Vorkasse treten. Hier bräuchte es andere finanzielle Unterstützungsstrukturen.

Zweitens werden Bewilligungen von den Krankenkassen oft rückdatiert, so dass wir ab dem Eingang der Zusage für die Kosten, nicht mehr rückwirkend in die Familien gehen können. Beispiel: Auszug aus einer Zusage einer Krankenkasse vom 16.12.2019:

„Gerne übernehmen wir die Kosten für Ihre Haushaltshilfe vom 02.12.2019 bis zum 13.12.2019.“

Wir müssten hierfür vorhersagen können, ob eine Familie eine Bewilligung bekommt oder nicht. Hätten wir eine Option, dass jemand uns die Vorkasse finanziert, könnten wir schneller und angemessener auf Bedürfnisse der Familien reagieren.

Ein Beispiel aus 2019: Eine schwangere Frau hatte mit drei Kindern ein Attest für die gesamte Schwangerschaft wegen erheblicher Schwangerschaftsprobleme (Blutungen/Diabetes) erhalten (05.12.19 bis 07.07.20). Die Krankenkasse bewilligte die ersten drei Wochen. Wir gingen in die Familie. Es wurde rechtzeitig ein Verlängerungsantrag gestellt. Die Beschwerden waren erheblich größer geworden. Die Frauenärztin schloss eine Fehlgeburt nicht aus und wies die Frau an, zu Hause zu bleiben und viel zu liegen.

Die Krankenkasse lehnte eine Weiterbewilligung ab. Die Begründung war, es seien Schulferien, die Kinder müssten nicht in die Schule. Die Haushaltshilfe war zum Einkaufen und Tragen von schweren Tüten, für Fahrten zum Arzt und für den Haushalt eingesetzt. Die Mutter musste einen Widerspruch schreiben, welcher acht Wochen vom Medizinischen Dienst geprüft wurde. Wir erhielten eine Zusage rückwirkend für die zwei Monate und erneut musste eine Verlängerung beantragt werden. Die Familie hatte mehr Ärger als Hilfe.

Hierfür wäre ein Notfallfond, welcher zum Beispiel vom Wetteraukreis verwaltet wird, gut, um Familien in Notlagen Entlastung und Sicherheit zu bieten. Die oben genannte Frau hätte auch eine Fehlgeburt erleiden können.

Seit dem Sommerfest haben wir keinerlei Rückmeldungen bekommen, ob ein Fond noch angedacht ist oder nicht. Wir gehen davon aus, dass es einen derartigen Fond in naher Zukunft leider noch nicht geben wird. Dies ist sehr schade und bedauernd für die Familien.

Zuwendungen und Spenden fließen in die Unterstützung von Familien. Hier können wir Familien für einen kurzen Zeitraum helfen, wenn kein anderer Kostenträger, die Kosten übernehmen möchte. Weiterhin nutzen wir Spenden für die Qualifizierung und Fortbildung von MitarbeiterInnen. Für dieses Angebot sind unsere MitarbeiterInnen sehr dankbar.

Allerdings sind die Spenden für den Notmütterruf im Jahr 2019 sehr gering ausgefallen. Das Mütter & Familienzentrum hat für das Jahr 2020 ein Fundraising Konzept erstellt, welches auch der Notmütterruf nutzen möchte, um mehr Spenden zu generieren.

8. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Wir verschicken regelmäßig unsere Flyer zu wichtigen Kooperationspartnern, wie ASD, Erziehungsberatungsstelle, Frühe Hilfen, Psychiatrie Friedberg, Frauenärzten, Kinderärzten, Kitas, Apotheken usw. Die Leiterin des Notmütterrufs verteilt diese Flyer auch in Cafés und auf Spielplätzen. Es gab zwei große Zeitungsartikel in der Wetterauer Zeitung über die Arbeit des Notmütterrufs. Nach Veröffentlichung dieser Artikel hatten wir auch viele Anfragen von Interessierten, was genau wir machen und wie der Ablauf zur Beantragung der Haushaltshilfe sei.

Neben dem Vernetzungstreffen des Arbeitskreises Familienpflege, welches alle drei Monate stattfindet, gab es zahlreiche Vernetzungstreffen wie KIKS Up, A-net und Frühe Hilfen sowie den Fachtag der Frühen Hilfen, die Qualitätswerkstatt mit zwei Fortbildungstagen, an denen wir uns aktiv eingebracht haben und auch 2020 teilnehmen werden. Intern sind wir ebenfalls im Müfaz miteinander im regelmäßigen Austausch durch Fachgespräche mit der Leitung Ute Latzel, sowie Büro- und Teamleitertreffen des Hauses.

Es wurde auch eine engere Kooperation mit dem Hochwaldkrankenhaus angestrebt. Im Herbst hat das Müfaz am Geburtshilfefest des Hochwaldkrankenhauses teilgenommen. Das Hochwaldkrankenhaus wiederum möchte Kurse mit uns zusammen erarbeiten, welche vom Hochwaldkrankenhaus nicht über das Hebammenzentrum abgedeckt werden können.


9. Zufriedenheit der Familien und Weiterempfehlung

Von 51 verschickten Briefen wurden 12 ausgefüllte Fragebögen zurückgesandt. Das bedeutet fast ein Viertel beantwortet unseren Fragebogen. Unser Fragebogen sieht folgendermaßen aus:

Ihre Meinung ist gefragt!

Wir möchten, dass sich unsere Kunden gut betreut und unterstützt fühlen. Nachdem wir nun einige Zeit für Sie tätig waren, bitten wir Sie heute um Ihre Hilfe. Wir sind immer bemüht, die Qualität und Kundenfreundlichkeit unserer Arbeit zu verbessern, hier zu benötigen wir Ihre Rückmeldung.

Bitte nehmen Sie sich für unseren Fragebogen fünf Minuten Zeit und teilen Sie uns Ihre ehrliche Meinung mit. Vielen Dank für Ihre Mühe.



Wie bewerten Sie... → (bitte ankreuzen)

...die telefonische Erreichbarkeit des Notmütterrufs → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

...die Information und Beratung → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

...die organisatorische Durchführung → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

...die Zuverlässigkeit der Notmutter → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

...die Betreuung und Versorgung meines Kindes/ meiner Kinder war → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

Aufgaben wurden wie abgesprochen übernommen → gut → 1...2...3...4...5...6 → schlecht

Mit der Durchführung der übertragenen Hausarbeiten war ich → zufrieden → 1...2...3...4...5...6 → unzufrieden

Wurden Ihre Erwartungen erfüllt? → 😊 → 😐 → ☹️

Würden Sie uns weiter empfehlen? → 😊 → 😐 → ☹️

Freiwillig! → _____ → _____
→ Name der Familie → Name der Notmutter

Empfehlungen und Anregungen für den Notmütterruf:

Wir danken für Ihre Unterstützung!

Die Familien im Notmütterruf waren mit unserer Leistung insgesamt sehr zufrieden. Wir konnten zu 91% die Erwartungen der Familien erfüllen und 100% würden uns weiterempfehlen.

Die telefonische Erreichbarkeit, die Information und Beratung sowie die organisatorische Durchführung erhielten die Note 2. Die Notmütter dagegen bekamen die Note 1 für ihre Zuverlässigkeit, Betreuung und Versorgung des Kindes. Etwas weniger zufrieden waren die Eltern mit der Durchführung abgesprochener Haushaltstätigkeiten, hier gab es nur die Note 2. Insgesamt ist dies aber ein sehr gutes Ergebnis.

Die telefonische Erreichbarkeit, welche den schlechtesten Wert erhalten hat (2,08) ist insofern nur auf die Bürozeiten von 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr zu beziehen. Ansonsten sind wir noch über ein Diensthandy für Notfälle zu erreichen. Sollte das Büro nicht durch die Leitung besetzt sein, da diese sich im Einsatz bei einer Familie befindet, übernehmen Kolleginnen des Müfaz das Telefon. Bei geplantem Urlaub oder Krankheiten wird eine Vertretung eingesetzt, die beim Müfaz angestellt ist.

Die organisatorische Durchführung, welche den Wert 1,75 erhalten hat, kann durch die Wartezeiten auf die Bewilligungen erklärt werden.

10. Zusammenfassung und Ausblick

Im Vergleich zum Vorjahr 2018 konnten wir mehr Familien helfen. Allerdings war dies nur mit der Einstellung neuen Personals möglich. Dies ist immer ein Abwägungsprozess, da Schwankungen der Anfragen zu beobachten sind. Es gibt immer Zeiten, in denen weniger Anfragen eingehen und Zeiten, in denen sich die Anfragen überschlagen. Tendenziell möchte der Notmütterruf weiterhin Personal einstellen.

Der Notmütterruf ist von den Bürokratien der Krankenkassen abhängig. Es gibt große Unterschiede bei den Krankenkassen. Die einen schicken schnell per Fax in ein bis zwei Tagen die Bewilligung zu. Andere Krankenkassen sagen, sie dürfen uns keine Bewilligung aushändigen, sondern nur an die Versicherten per Post. Dies erschwert nicht nur den Start des Einsatzes, sondern auch die direkte Abrechnung mit den Krankenkassen. Die Bewilligung muss der Rechnung beiliegen. Dies kann nicht

gewährleistet werden, wenn die Familien uns die Bewilligungen nicht aushändigen. All das erfordert einen sehr hohen Verwaltungsaufwand.

Trotz all der Widrigkeiten, sind die Familien mit unserer Leistung sehr zufrieden und würden uns weiterempfehlen. Um eine höhere Rückmeldungsquote bei den Fragebögen zu erhalten, streben wir eine digitale Form und einfache Nutzung über Handy an.

Bad Nauheim, 24.03.2020

gez. Chantal Francisco de Sousa
Dipl. Pädagogin, Leiterin Notmütterruf