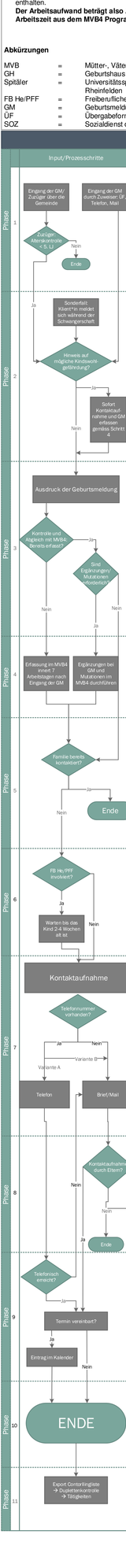
Prozessbeschreibung «Intake» für Mütter- und Väterberatung Baselland

Ziel

- Korrekte Erfassung der durch die Zuweisenden Stellen gelieferte Daten ins MVB4
- Alle Geburtsmeldungen und Zuzüger bis 5 Jahre sind erfasst und werden brieflich, per Mail oder telefonisch kontaktiert.
- Im Schnitt dauert der Intakeprozess **20 Minuten**. Diese Zeit wird bei einem brieflichen oder Mail Versand nicht über das Programm erfasst. **Telefonate nur mit der effektiven Telefonzeit wenn diese den Durchschnitt des ganzen Prozesses von 20 Minuten massiv überschreiten**. Die Vor- und Nachbereitung (Erhalte der Meldung, Eintragen ins MVB4 Programm usw.) ist in den 20 Minuten enthalten.
  Der Arbeitsaufwand beträgt also Anzahl Geburten x 20 Minuten und muss zur ersichtlichen Arbeitszeit aus dem MVB4 Programm dazu gerechnet werden.

Abkürzungen

MVB	=	Mütter-, Väterberaterin
GH	=	Geburtshaus
Spitäler	=	Universitätsspital Basel, Bethesda Spital, Kantonsspital BL Liestal, GZF Rheinfelden
FB He/PFF	=	Freiberufliche Hebammen und Pflegefachfrauen
GM	=	Geburtsmeldung
ÜF	=	Übergabeformular (elektronisch über Homepage, in Papierform, Bethesda Portal)
SOZ	=	Sozialdienst der Gemeinde



Phase	Input/Prozessschritte	Output	Medium	Erfolgt durch	Verantwortlich	Anmerkung
Phase 1	Eingang der GM/ Zuzüger über die Gemeinde Eingang der GM durch Zuweiser: ÜF, Telefon, Mail Zuzügler-Matrikelprüfung < 5. LJ Nein → Ende	Name, Vorname Mutter und Kind, Adresse, evtl. Telefonnummer, Geburtsdatum Kind, Wieviertes Kind, sprachliche Verständigung, evtl. weitere Parameter	Spitäler/ GH, FB He/PFF, Gemeinde	Stationsleitungen Spitäler, Leitung GH, FB he/PFF, Gemeinde	Leitfaden Übergabereport Hebammen-MVB **Telefonische** Übergaben werden unter «2c_Persönlicher Informationsaustausch ohne Beratung» oder unter «4c_Übergabe Hebamme, Wochenbett, etc.» erfasst (nur die Zeit erfassen) **In allen anderen Fällen, wird NICHTS unter «Beratung» erfasst!** Daten erfassen unter «Stammblatt» und «Kinder»
Phase 2	Sonderfall: Klient*in wurde sich während der Schwangerschaft Hinweis auf mögliche Kindswohlgefährdung? Ja → Sofort Kontaktaufnahme und GM erfassen gemäss Schritt 4 Nein		Telefon/Mail MVB4	Meldung Klient*in / SOZ	Klient*in/SOZ	Die Fallverantwortung verbleibt so lange beim Zuweiser, bis die MVB selbst eine Einschätzung vornehmen kann/GM erhalten hat → «Kontaktaufnahme durch Eltern/Dritte Kontakt in der SS: Erfassung der GM in folgenden Feldern abweichend: Vorname Kind: «Ungeboren»; Geburtsdatum: «errechneter Geburtstermin» → Kontakt über SOZ: bei offenem Auftrag «5_a/b/c»; Sonst «4a_Fall-besprechung Organisation_intern» Kontakt über Klient*in: «2_a/b/c/d/e/f/g/h» oder «3d_Terminvereinbarung»
Phase 3	Ausdruck der Geburtsmeldung Kontrolle und abgleich mit MVB4: Bereits erfasst? Ja → Sind Ergänzungen/ Mutationen vorhanden? Nein Nein Ja	Ausdruck der GM/ÜF	MVB4	MVB	MVB	Erfassen der Daten im «Stammblatt» und «Kinder»
Phase 4	Erfassung im MVB4 innert 7 Arbeitstagen nach Eingang der GM Ergänzungen bei GM und Mutationen im MVB4 durchführen		MVB4	MVB	MVB	Ergänzungen im «Stammblatt» und «Kinder»
Phase 5	Familie bereits kontaktiert? Ja → Ende Nein		MVB4	MVB	MVB	Kontrolle Ende Monat durch SuperUser → Controlling Dubletten
Phase 6	FB He/PFF involviert? Ja Warten bis das Kind 2-4 Wochen alt ist Nein		MVB4	MVB	MVB	Neue Hebamme unter «Adressen» erfassen
Phase 7	Kontaktaufnahme Telefonnummer vorhanden? Ja → Telefon Nein → Brief/Mail Variante A Variante B	Willkommensbrief, MVB Leporello Flyer oder Gemeinde-flyer	Telefon, Post MVB4	MVB	MVB	Erfassen im MVB4: **→ Der erste Kontakt ist relevant und darf danach nicht mehr geändert werden !!** Voraussetzung: 1) die Eltern sollten als erstes Telefonisch erreicht werden aber keine Telefonnummer erhalten → «keine Telefonnummer» weiter mit Variante B 2) Eltern sollten Telefonisch erreicht werden und Telefonnummer vorhanden -> Weiter mit Variante A 3) Eltern sollen so oder so zuerst schriftlich erreicht werden -> Variante B **Variante A – Telefon** Kontaktaufnahme (falls noch leer) - Telefon mit Termin/Telefon ohne Termin/Telefon nicht erreicht **Eintrag unter Beratung mit 1a/1b oder 2c** Falls gewünscht, ist ein Eintrag im Stammblatt «zu beachten» möglich und Fallstatus «Intake»
Phase 8	Kontaktaufnahme durch Eltern? Nein Nein Variante: keine Rückmeldung nach 6 Wochen → weiter mit Variante A Ja → Ende	Terminbestätigung	Telefon MVB4	MVB	MVB	**Variante B – Brief/Mail:** Brieflicher Kontakt Kontaktaufnahme (falls noch leer) - Brief/Mail gesendet - Infos abgegeben **→ kein Eintrag unter Beratung** Falls gewünscht, ist ein Eintrag im Stammblatt «zu beachten» möglich und Fallstatus «Intake»
Phase 9	Telefonisch erreicht? Ja Termin vereinbart? Ja Eintrag im Kalender Nein		Telefon, Mail, SMS Kalender MVB4			Falls nötig Dolmetscherdienst für Termin organisieren. **Max. 3 Telefon-Versuche** Telefonversuche werden auf der Startseite im MVB4 unter «zu beachten» erfasst und gelöscht, wenn die Familie erreicht wurde **Termin vereinbart → 1a** **Kein Termin vereinbart → 1b** **Beratung während Anrufes → 2c**
Phase 10	ENDE					Der Fallstatus kann von «Intake» auf → «Passiv» wenn kein Termin vereinbart wurde → «Aktiv» wenn ein Termin vereinbart wurde gesetzt werden
Phase 11	Export Controllingliste → Dubletten-kontrolle → Tätigkeiten	Controlling-liste	Excel Tabelle MVB4	Super User	Super User	Monatlich – spätestens alle 3 Monate