



## Anlage zur Betriebsvereinbarung vom 15.12.2021

### Leitfaden zur Regelung der Rufbereitschaft der Mobilen Betreuung (MOB)\*

---

Inhaltsverzeichnis		
1.	Organisation der Rufbereitschaft	Seite 2
2.	Rufbereitschaftszeiten	Seite 3
3.	Inanspruchnahme der Rufbereitschaft	Seite 4
4.	Gesprächsleitfaden für rufbereitschaftleistende Person	Seite 5
5.	Orientierung zu den MOB-Fällen	Seite 6
6.	Dokumentationspflicht	Seite 7

---

\*dies beinhaltet auch verschiedene Varianten der Maßnahmeart wie z.B. die Mobile Betreuung von Müttern oder Vätern mit Kindern



## 1. Organisation der Rufbereitschaft

- Es gibt eine Projektleiterrufbereitschaft insgesamt für die IFI gGmbH
- Es gibt eine Mitarbeiterrufbereitschaft für die MOB insgesamt
- Die Rufbereitschaft wird wochenweise auf die Standorte verteilt, die Jahresplanung erfolgt durch die Projektleitungen
- Jede Rufbereitschaft hat eine feste Telefonnummer, das Rufbereitschaftshandy wird von MA zu MA gemeinsam mit dem Schlüssel übergeben
- In den Rufbereitschaftswochen obliegt die Organisation der Rufbereitschaft dem jeweiligen Team (also auch bei Krankheitsausfällen)
- Grundsätzliche Rufbereitschaftszeiten gelten für alle gleich gemäß Leistungsangebot (siehe dazu auch Punkt 2)
- Die Rufbereitschaft ist zusätzlich zur wöchentlichen Arbeitszeit zu leisten (siehe entsprechende Betriebsvereinbarung)

### Erreichbarkeit während der Rufbereitschaft:

- Rückrufe müssen umgehend max. innerhalb von 15 Minuten erfolgen
- Eine Erreichung der Standorte (Projekte/ MOB-Wohnungen) muss innerhalb von max. 2 Stunden gewährleistet werden

### Erfassung:

(siehe dazu auch Punkt 6)

Alle Einsätze (Telefonate, Wegezeiten, Arbeiten vor Ort etc.) werden von der rufbereitschaftleistenden Person (mit Wegezeit) gemäß der entsprechenden Dokumentationsbögen mit Begründung (per Dokumentation im IFISys) erfasst:



## 2. Rufbereitschaftszeiten

### 1) Projektleitungen

#### Werktags:

Mo- Do            17 Uhr bis 9 Uhr am nächsten Werktag

Fr                 15 Uhr bis 9 Uhr am nächsten Werktag

#### Wochenenden und Feiertage:

durchgängig

### 2) Mitarbeiter/-in

#### Werktags:

Mo- Do            17 Uhr bis 9 Uhr am nächsten Werktag

Fr                 15 Uhr bis 9 Uhr am nächsten Werktag

#### Wochenenden und Feiertage:

durchgängig

### 3. Inanspruchnahme der Rufbereitschaft

#### Für was ist die Mitarbeiterrufbereitschaft beispielsweise zuständig?

- Klient hat sich aus der Wohnung ausgesperrt
- Krisenintervention
- Begleitung bei medizinischem Notfall
- Akute Schäden i.d. Wohnung (z.B. Wasserschaden)

#### Was gehört nicht dazu?

- „Taxiruf“
- Geldauszahlungen
- Einkäufe

#### Wann wird die Projektleiterrufbereitschaft angerufen?

→ Krisenmanagement

- Bei Eskalationen bei denen Personen zu Schaden kommen
- Bei allen öffentlich wirksamen Ereignissen mit akutem Handlungsbedarf (v.a. Polizei-/ Feuerwehreinsatz und bei Vorfällen im Umfeld z.B. Einbruch/ Sachbeschädigung/ Schlägereien etc.)
- Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung
- Bei Notwendigkeit einer externen Unterbringung

→ Unterstützung

- Ich bin während meiner RB arbeitsunfähig erkrankt.
- Ich werde parallel von zwei oder mehr Klienten/ Klientinnen angerufen.
- Ich brauche dringende Unterstützung/ Beratung bez. eines noch laufenden Einsatzes/ einer noch laufenden Telefonberatung, die nicht bis zum nächsten Werktag warten kann.
- Beratung/ Stabilisierung nach erfolgtem Einsatz ist möglich.



#### 4. Anrufleitfaden für rufbereitschaftleistende Personen

1. Wer bist du?  
Wo befindest du dich?
  
2. Was ist passiert?  
Beteiligte Personen/ Institutionen?  
Sind Kinder involviert?  
(Auf relevante Informationen begrenzen!)
  
3. Wie geht es deinen Kindern?  
Fühlst du dich in der Lage deine Kinder zu versorgen? (z.B. Skalierung abfragen)
  
4. Hast du bereits etwas unternommen/ ausprobiert?
  
5. Was möchtest du von der Rufbereitschaft?
  - a. Stabilisierung/ Beratung
  - b. Hilfe vor Ort
  
6. Welche konkreten Absprachen treffen wir?
  - a. Ausprobieren der Ideen, erneutes Telefonat in ... Minuten
  - b. Unterstützung vor Ort (wie lange braucht rufbereitschaftleistende Person bis zum Standort)



## **5. Orientierung zu den MOB-Fällen**

Montags werden aktualisierte Klientenlisten per Mail mit allen notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt.

Weiterhin werden freie Wohnungen aufgeführt, die für Notfälle genutzt werden können.

Die Personen, die aus der Rufbereitschaft geht und die die Rufbereitschaft aufnimmt, sprechen die Übergabe der Schlüssel/ des Rufbereitschaftshandys ab. Wenn kein Treffen möglich ist, können die zu übergebenden Gegenstände in der Geschäftsstelle bis um 11 Uhr Dienstag hinterlegt und während der Öffnungszeiten abgeholt werden.

## 6. Dokumentationspflicht

**Alle Formulare finden sich im Intranet!**

### Mitarbeiterin/ Mitarbeiter bzw. PL in Rufbereitschaft:

- ➔ Jede Inanspruchnahme muss rein zeitlich dokumentiert werden. Dafür gibt es zwei Erfassungsbögen:
  - Telefonische Inanspruchnahme – rufbereitschaftleistende Person
  - Vor Ort Inanspruchnahme – rufbereitschaftleistende Person
- ➔ Außerdem müssen bei Einsätzen vor Ort noch die Fahrtstrecken gesondert erfasst werden:
  - Rufbereitschaft Fahrtkostenabrechnung

Die vollständigen Dokumentationsbögen sind **innerhalb von maximal 5 Werktagen bei der zuständigen PL (per Fax oder Email)** abzugeben.

- ➔ **Am nächsten Werktag ist am Ende der Rufbereitschaft die eigene PL über die Inanspruchnahme der Rufbereitschaft** zu informieren, damit die Einhaltung der Ruhezeiten gewährt werden kann.
- ➔ MA und PL sprechen ab, wer den/ die Bezugsbetreuer/-in über den Einsatz informiert.
- ➔ **Innerhalb von max. zwei Arbeitstagen hat eine inhaltliche Dokumentation** der Rufbereitschaft im IFISys zu erfolgen.

### Projektleitung:

- ➔ Die jeweilige PL zeichnet die tatsächliche RB-Inanspruchnahme-Dokumentationen des eigenen Teams (bzw. auch in Vertretung für andere PLs) ab und reicht diese bis spätestens zum 5. des Folgemonats in Riepe ein (siehe oben unter „Mitarbeiterin/ Mitarbeiter im Dienst“).
- ➔ Im November muss das Projektleiterteam ihre wochenweise aufgeteilte (immer von Dienstag bis Dienstag) Rufbereitschaftsplanung für die RB MOB digital als Liste bei der Personalleitung vorlegen.
  - Jahresplanung Rufbereitschaft
- ➔ Die Projektleitung bündeln die tatsächliche Dokumentation der geleisteten Rufbereitschaften in einer Liste, überprüfen dies am Monatsende und reichen sie dann in Riepe ein.
  - Monatsüberblick Rufbereitschaft MOB

Diese Liste dient als Grundlage zur Ausschüttung der RB-Pauschale.