

Überregionales

Malteser beim Papstbesuch in Bayern im Einsatz

„Wer glaubt, ist nie allein“. Unter diesem Motto stand der Besuch des Papstes vom 9. bis zum 14. September in Bayern.

Für das Wohl der Pilger sorgte der Malteser Hilfsdienst, darunter auch 16 ehrenamtliche Helfer aus Aalen. Sie waren mitverantwortlich bei der sanitätsdienstlichen Versorgung der Menschen und waren so an mehreren Orten im Einsatz. So gab es in München, Passau und Regensburg jeweils eigenständige Einsatzleitungen. Der Posten der Malteser aus der Diözese Rottenburg-Stuttgart, zu der auch die Aalener Malteser gehörten, war in Regensburg.

„Jeder kam dort zum Zuge, wo er sich am besten auskennt und agieren konnte“, erklärt Thorsten Jankowski dazu. Der Einsatzleiter der Aalener Malteser erklärt, dass dabei die 35 ärztlich besetzten Unfallhilfsstellen (UHS) und 31 Sanitätsstationen im Vordergrund standen. Jede dieser Unfallhilfsstellen war mit 20 Personen besetzt, darunter natürlich auch viele Ärzte, Rettungssanitäter und Helfer, wobei jede Stelle auf die Versorgung von bis zu 25.000 Pilger eingerichtet war.

Neben den Unfallhilfsstellen wurden über 110 Spezialfahrzeuge aus der ganzen Bundesrepublik und eine Motorrad-Staffel eingesetzt. Dafür stellten die Malteser aus Aalen zwei Motorräder und zwei Rettungswagen mit Besatzung. Zum Motto des Papstbesuches „Wer glaubt ist nie allein“ meinte

Stefan Midderhof, der Stadtbeauftragte der Malteser in Aalen: „Der Papst musste sich wirklich nicht allein fühlen, schließlich sind wir Malteser seit über 30 Jahren für den Sanitätsdienst auf dem Petersplatz verantwortlich. Auch wenn er wieder zurück in Rom ist, bleiben wir bei ihm.“

Unermüdet im Einsatz – Die Malteser beim Papstbesuch im September.



Qualitätsmanagement

Verbesserungsmanagement

Auch bei den Maltesern steht die Zufriedenheit und die bedürfnisgerechte Behandlung der Familien und Kinder im Vordergrund. Deshalb gibt es nun seit Oktober das sogenannte Fehler-, Beschwerde- und Verbesserungsmanagement. Es soll der kontinuierlichen Verbesserung des Services und der Leistungen der Malteser innerhalb der Pflege dienen. Angehörige, Patienten aber auch die Mitarbeiter können Dinge, die sie gerne verändert oder verbessert haben möchten, über ein extra dafür gestaltetes Formular mitteilen – egal, ob es nun um die Ausbildung, den Fahrdienst oder den Hausnotruf geht.

Platz darauf finden sowohl Beschwerden als auch Verbesserungsvorschläge, aber auch Lob kann über das Formular mitgeteilt werden. Innerhalb von vier Wochen wird das Anliegen bearbeitet und der Betreffende bekommt eine ausführliche Rückmeldung.

| | | |
|--|---|--|
|  Malteser | Verbesserungsmanagement und Beschwerdeannahme | QM Ambulante Pflege Region Baden-Württemberg 2.2-04 AA.FO1 |
| Meldung: | | |
| Ausbildung <input type="checkbox"/> | Fahrdienst <input type="checkbox"/> | Mahlzeitendienst <input type="checkbox"/> |
| Pflegedienst <input type="checkbox"/> | Rettungsdienst <input type="checkbox"/> | Verwaltung <input type="checkbox"/> |
| | | Hausnotruf <input type="checkbox"/> |
| | | Sonstige <input type="checkbox"/> |
| Datum: _____ Uhrzeit: _____ angenommen von: _____ | | |
| Lob <input type="checkbox"/> Fehler <input type="checkbox"/> Verbesserung <input type="checkbox"/> Beschwerde: intern <input type="checkbox"/> extern <input type="checkbox"/> | | |
| Wer meldet: | | |
| Name: _____ | | Funktion: _____ |
| Adresse: _____ | | Dienststelle: _____ |
| Telefon: _____ | | |
| Vorfall vom (nur bei Beschwerde): _____ | | |
| Beschreibung des Fehlers/ Verbesserungsvorschlag/ Beschwerde (evtl. beteiligte Personen): _____ | | |
| Datum: _____ Unterschrift: _____ | | |
| Weitergeleitet an: | | |
| • PDL: | am: _____ | von: _____ |
| • BezGF: | am: _____ | von: _____ |
| • QM Pflegedienst: | am: _____ | von: _____ |
| • | am: _____ | von: _____ |
| • | am: _____ | von: _____ |

Auf einen Blick - Kontakte

Häuslicher Kinderpflegedienst

Telefon: 0 71 71/9 26 55-13

E-Mail: markus.zobel@maltanet.de

Internet: www.malteser-kinderpflegedienst.de

Kinderhospizdienst

Telefon: 0 71 71/9 26 55-15

Internet: www.kinderhospizdienst-ostalb.de

AKuT – Anlaufstelle Kind und Tod

Telefon: 01 75/95 44 96 4

Diakon Georg Hug, Tel.: 0 70 21/92 14 10

Bernhard Bayer, Tel.: 07 11/92 58 20