

Awo-Sozialstation lässt Kunden die geleistete Arbeit bewerten

HAAN (-dts) Viele Menschen werden im Alter von einem ambulanten Pflegedienst betreut. Neben der Caritas und der Diakonie sowie mehreren privaten Dienstleistern unterhält die Arbeiterwohlfahrt eine Sozialstation in Haan. Um in Erfahrung zu bringen, wie die Arbeit der zwei Dutzend Pflegefachkräfte und der acht Haushaltshilfen bei den Kunden ankommt und von ihnen gesehen wird, startete die Awo eine Umfrage. Gestern stellten Manja Sunkel (stellvertretende Geschäftsführerin), Claudia Watzin (stellvertretende Pflegedienstleiterin) und Tanja Kollmeier (Qualitätsbeauftragte) die Ergebnisse vor. Im Mit-

telwert aus allen 27 Fragen erreichte die Sozialstation die Durchschnittsnote 1,86. „Das ist eine bessere Wertung als wir gedacht haben“, sagte Manja Sunkel. Das sei ein Anreiz, in den Anstrengungen um die Kundenzufriedenheit nicht nachzulassen und auch Motivation, Kritik positiv umzusetzen.

Hohe Rücklaufquote

In Kooperation mit dem Vincentz-Verlag wurden standardisierte Fragebögen an 113 Kunden verschickt. 15 Fragen bezogen sich auf den ambulanten Pflegedienst allgemein, elf Fragen auf die Mitarbeiter und eine Frage erforschte die Wei-

terempfehlungs-Absicht. Die Rücklaufquote war mit 71 Fragebögen oder 62,8 Prozent beachtlich.

Auch wenn die Kunden die telefonische Erreichbarkeit der Sozialstation mit 1,78 bewerteten, gibt diese eigentlich gute Note doch Anlass für Verbesserungen. „Wir müssen 24 Stunden lang verlässlich erreichbar sein“, steckte Manja Sunkel ein Ziel. Und auch die Information für die Betreuten oder ihre Angehörigen soll noch ausgeweitet werden. Denn die Befragten fühlten sich nicht immer gut informiert über Beschwerdemöglichkeiten oder hatten den Eindruck, mit Verbesserungsvorschlägen nicht durchzudringen. „Die Kommunikationsprozesse müssen noch besser werden“, bilanzierte Tanja Kollmeier.

Fachkräfte sind Mangelware

Personelle Wechsel in der Betreuung kommen oft nicht gut an. Das zeigte die Bewertung von 2,58. „Bei Pflegefachkräften gibt es einen absoluten Mangel“, bedauerte Manja Sunkel. Die Sozialstation könnte ihren Personalstamm auf 28 bis 30 Kräfte aufstocken – nur gibt es keine Bewerber. Unter den 24 Mitarbeitern sind nur zwei Männer. Allerdings weiß die Sozialstation, dass mehr als 80 Prozent aller Kunden von einer Frau gepflegt werden wollen.

Neben den Leistungen, die die Pflege- oder die Krankenversicherung abdeckt, können bei der Sozialstation auch Dienstleistungen auf Stundenbasis gebucht werden. Vom Fahrdienst zum Essen bis zum Tierarztbesuch. Ein „Guck-Service“ sieht bei Abwesenheit von Angehörigen nach dem Rechten.



Manja Sunkel (Mitte), Tanja Kollmeier (r.) und Claudia Watzin vor der Awo-Sozialstation an der Steinfelder Straße in Haan.

RP-FOTO: OLAF STASCHIK