



Sozialstationen des Arbeiter-Samariter-Bundes Hamburg

2. Qualitätsbericht 2010/2011 der ASB Sozialstation Bergedorf



1. Einleitung

Das Gesetz zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung (Pflege-Weiterentwicklungsgesetz – PfwG) ist zum 01.07.2008 in Kraft getreten. Nach § 115 Abs. 1a SGB XI müssen alle ambulanten Pflegedienste seit Februar 2009 sicherstellen, dass ihre Leistungen sowie deren Qualität für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen verständlich, übersichtlich und vergleichbar im Internet sowie in anderer geeigneter Form veröffentlicht werden.

Wir haben uns entschieden, den eng strukturierten und nach Schulnoten aufgebauten Qualitätsberichten des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung eine eigene Darstellung der Qualitätsentwicklung gegenüberzustellen und diese ebenfalls zu veröffentlichen.

Hauptziel dieses freiwilligen Qualitätsberichts ist es, den Kunden bzw. Hilfsbedürftigen, ihren Angehörigen, unseren Kooperationspartnern und zukünftigen Bewerbern einen Überblick über unsere Sozialstationen und die Qualität unserer Arbeit zu geben.

2. Allgemeine Informationen

2.1 Wer sind wir?

Die ASB-Sozialstationen sind ein Teil der umfassenden Arbeit des Arbeiter-Samarter-Bundes in Hamburg. Der ASB ist seit über 100 Jahren als politisch und konfessionell unabhängige Hilfs- und Wohlfahrtsorganisation tätig. Um den Menschen in Hamburg zu helfen, sind hierfür 1000 hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 600 Ehrenamtliche und 70 Bundesfreiwillige und Absolventen des Freiwilligen Sozialen Jahres rund um die Uhr im Einsatz.

Die Sozialstationen sind Teil der Sozialeinrichtungen Hamburg GmbH. Über 600 hauptamtlich Beschäftigte werden durch Absolventen des Freiwilligen Sozialen Jahres und Bundesfreiwillige sowie ehrenamtlich Tätige unterstützt, um tagtäglich mehr als 2000 Kunden zu betreuen. Ein wesentlicher Vorteil der insgesamt 17 ASB-Sozialstationen liegt darin, dass sie über das Hamburger Stadtgebiet verteilt und in der Regel in Ladenräumlichkeiten angesiedelt sind. Dadurch sind sie für alle Hamburger gut zu erreichen.

Sie finden uns in folgenden Stadtteilen: Altona, Barmbek, Bergedorf/Lohbrügge, Bramfeld, Dulsberg, Eidelstedt/Schnelsen, Eimsbüttel/Eppendorf, Elbgemeinden, Finkenwerder, Flottbek/Osdorf, Harburg, Jenfeld/Tonndorf, Langenhorn, Niendorf, Sasel/Walddörfer, Hamm/Horn, St. Pauli und Süderelbe.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Homepage:
www.asb-hamburg.de.

2.2 Was bieten wir Ihnen an?

Die ASB-Sozialstationen bieten sehr vielschichtige Leistungen an:

- Professionelle Pflege und Betreuung von Kranken und Pflegebedürftigen im Rahmen der Kranken- und Pflegeversicherung sowie Hilfe zur Führung der Haushalts.
- Alle Sozialstationen sind Mitglied im Wundzentrum Hamburg und bieten eine fachliche, moderne Wundversorgung an. Um diese zu gewährleisten, wurden in jeder Sozialstation spezielle Experten für die Wundbehandlung ausgebildet.
- Kostenlose Beratung von Kunden und deren Angehörigen, auch in der eigenen Häuslichkeit oder im Krankenhaus; dieses Angebot wird auch durch regelmäßige Informationsveranstaltungen in unseren Sozialstationen ergänzt.
- Unterstützung bei der Antragstellung an Kranken- und Pflegekassen sowie an den Sozialhilfeträger.
- Besuchsdienste der ehrenamtlichen ASB-Zeitspender. Diese besuchen ältere Menschen im Stadtteil und bieten Nachbarschaftshilfe an.
- Leistungen für demenzkranke Menschen, beispielweise durch das Café Freiraum. Dies ist eine ASB-Betreuungsgruppe für demenziell erkrankte Menschen zur Entlastung pflegender Angehöriger und kann durch die Pflegeversicherung finanziert werden (§ 45 b SGB XI).
- Gesprächskreise sowie Kurse für pflegende Angehörige. Hier haben Sie die Möglichkeit, sich über belastende Tätigkeiten auszutauschen und Kenntnisse über pflegerische Tätigkeiten zu erwerben.

2.3 Mit wem arbeiten wir zusammen?

2.3.1 Interne Kooperationspartner: andere Bereiche innerhalb des ASB

Hausnotruf

Der Hausnotruf ist eine weitere wichtige Dienstleistung des ASB Hamburg. Der Kunde trägt entweder eine Kette oder ein unauffälliges Armband, die mit einem Druckknopf versehen sind. Durch leichtes Drücken dieses Knopfes wird ein Alarm ausgelöst, der den Notruf aktiviert. So erfahren der Kunde und seine Angehörigen Sicherheit durch die 24 Stunden Erreichbarkeit von ausgebildeten Helfern.

Pflegekurse

In Kooperation mit verschiedenen Krankenkassen führen wir regelmäßig kostenlose Pflegekurse und Schulungen für pflegende Angehörige und andere ehrenamtliche Pflegepersonen durch.

Stationäre / teilstationäre Kooperationen

Das Angebot der ASB-Sozialstationen wird sinnvoll ergänzt durch die stationäre Pflege im Pflegezentrum Lupine, durch Seniorentreffs, die teilstationäre Pflege in den ASB-Tagespflegen in Eimsbüttel und Rissen sowie acht Betreute Wohnanlagen.

2.3.2 Externe Kooperationspartner: Institutionen außerhalb des ASB

In Ergänzung arbeiten wir auch mit verschiedenen externen Partnern eng zusammen.

Hierzu zählen:

- Die bezirkliche Altenhilfe
- Altenpflegeschulen (u.a. Rauhes Haus)
- Die Sozialdienste in den Krankenhäusern
- Die niedergelassenen Ärzte
- Sanitätshäuser und Apotheken
- Vereine, Institutionen und Einrichtungen in den jeweiligen Stadtteilen

Wir vermitteln auch Essen auf Rädern, verweisen auf Angebote zur Wohnraumanpassung sowie auf Friseure und Fußpfleger, die auch zu Ihnen ins Haus kommen.

3. Die Sozialstation Bergedorf

Die Sozialstation Bergedorf wurde Ende 2004 gegründet und ist eine der jüngsten Sozialstationen in Hamburg. Wir engagieren uns für Sie mit Sachverstand, Herz und viel Erfahrung, damit Sie so lange wie möglich in Ihren eigenen vier Wänden leben können.

3.1 Wo Sie uns finden

Sie finden uns in der Lohbrügger Landstraße 70-72; der HVV-Bus der Linie 232 hält direkt vor unserer Tür. Der Einzugsbereich unserer Station erstreckt sich über die Stadtteile Lohbrügge und Bergedorf hinaus bis nach Allermöhe, Nettelburg, Wentorf und Reinbek.

3.2 Unsere Kunden

Zurzeit versorgen wir 50 Kunden (Stand: September 2011). Der Hauptanteil unserer Kunden sind ältere pflegebedürftige Personen, die mehrmals am Tag professionelle Hilfe und Unterstützung benötigen. Sie leben überwiegend allein oder werden von

ihren Angehörigen betreut, die wir durch unsere Arbeit unterstützen und/oder entlasten.

3.2.1 Neuaufnahme

Im Gespräch werden wir Sie über unser Leistungsangebot aufklären und ggf. über Möglichkeiten zur Finanzierung, über die Kranken-, Pflegekasse und/oder das Sozialamt informieren. Wir sprechen über Ihre Wünsche, Vorlieben und Sorgen bezüglich Ihrer Pflegesituation. Gemeinsam werden wir die von Ihnen benötigten Leistungen, die Anzahl der gewünschten Einsätze sowie die Uhrzeiten festlegen. Die pflegerischen Leistungen werden Ihnen in Form eines Kostenvoranschlags dargestellt, damit Sie einen Überblick über die möglichen Kosten haben. Des Weiteren werden die vereinbarten Leistungen in einem Leistungsblatt festgehalten und zusammen mit dem Vertrag von beiden Seiten unterschrieben. Selbstverständlich können Sie jederzeit eine Leistungsänderung vereinbaren.

3.2.2 Erreichbarkeit

Unsere Sozialstation gewährleistet Ihnen eine 24-stündige Erreichbarkeit. Sie erreichen uns telefonisch unter 040/ 88 17 21 86. Das Büro ist Montag bis Freitag von 7.00 - 16.00 Uhr und nach Vereinbarung besetzt.

3.2.3 Finanzierung

Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt am Anfang jedes Monats mit den Pflege- und Krankenkassen, den Privatzahlern und dem Sozialamt. Die Abrechnung mit den Krankenkassen ist möglich, wenn eine bewilligte ärztliche Verordnung vorliegt.

Bei genehmigter Pflegestufe wird von der Pflegekasse ein bestimmter Betrag für die Pflege zur Verfügung gestellt. Wird zur Erbringung von Pflegeleistungen ein Pflegedienst in Anspruch genommen, spricht man von Pflegesachleistung.

Der Betrag ist von der Pflegestufe abhängig und beträgt:

- Für Pflegestufe 1: 440 Euro
- Für Pflegestufe 2: 1040 Euro
- Für Pflegestufe 3: 1510 Euro

Alle durchgeführten Leistungen werden tages- und einsatzgenau auf sogenannten Leistungsnachweisen von unseren Mitarbeitern dokumentiert und am Ende jeder Woche von Ihnen unterschrieben. So haben Sie einen genauen Überblick, welche Leistungen wir tatsächlich erbracht haben.

3.3 Was dürfen wir für Sie tun?

Wir, die Sozialstation Bergedorf, bieten unseren Kunden und Interessenten folgende Leistungen an:

- Telefonische 24- Stunden Erreichbarkeit
- Häusliche Kranken- und Altenpflege nach §§ 37, 38 SGB V und nach SGB XI
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Hausnotrufberatung/ Vermittlung
- Qualitätshausbesuche nach § 37 Abs. 3 SGB XI
- Vermittlung von Kurzzeitpflege und Heimplätzen
- Vermittlung von Menü-Diensten
- Vermittlung von Maniküre/ Pediküre/ Friseur, die ins Haus kommen
- Beratung in der Häuslichkeit oder bei Bedarf im Krankenhaus
- Leistungen durch Zivildienstleistende
- Herstellung von Arztkontakten
- Anwesenheit bei Begutachtungen zur Einstufung der Pflegestufe des MDK
- Vermittlung von Zeitspendern (ehrenamtliche Mitarbeiter, die ohne Entgelt ihre freie Zeit mit anderen hilfsbedürftigen Menschen verbringen)
- Verhinderungspflege
- Pflegekurse für pflegende Angehörige.

Eine weitere Leistung stellt die Organisation und Vermittlung von Nachbarschaftshilfen dar. Wir

- fördern die Bereitschaft zu Nachbarschaftshilfe im Stadtteil
- wir wählen geeignete Nachbarschaftshelfer aus
- wir vermitteln Nachbarschaftshelfer an die auf Unterstützung angewiesenen Senioren im Stadtteil und wir
- begleiten und betreuen die Nachbarschaftshelfer für die Dauer ihres freiwilligen Engagements.

3.4 Wer arbeitet bei uns?

Unsere Sozialstation wird von Frank Kay (Pflegedienstleiter; kurz: PDL) und von Silvia Baumann (stellvertretende PDL) geleitet. Beide haben eine abgeschlossene Ausbildung zur Krankenschwester bzw. zum Krankenpfleger und die entsprechenden Weiterbildungen zur leitenden Pflegefachkraft.

Neben der grundpflegerischen Versorgung übernimmt unser fachlich qualifiziertes Team auch die medizinische Behandlungspflege nach dem SGB V. Unsere ausgebildeten Wundexpertinnen für die moderne Wundversorgung sind Schwester Marina Römmer und Kinderkrankenschwester Doris Reher. Auch der Leiter der Station, Herr Kay, verfügt über die Ausbildung zum Wundtherapeuten.

Bei uns arbeiten zurzeit 12 Pflegemitarbeiter.

Die Qualifikation unserer Pflegemitarbeiter verteilt sich wie folgt:

- 5 Krankenschwestern,
- 1 Krankenpfleger,
- 3 Altenpflegerinnen,
- und 3 Hauswirtschaftskräfte.

3.4.1 Wie werden die neuen Mitarbeiter eingearbeitet?

Zur Durchführung der Einarbeitung wird vom Anfang an eine examinierte Fachkraft benannt. Diese übernimmt während der gesamten Phase (in der Regel 6 Monate) die sogenannte „Patenschaft“. Regelmäßige Reflexionsgespräche mit der Pflegedienstleitung ergänzen die Einarbeitung.

3.4.2 Was wir tun, damit unsere Mitarbeiter zufrieden und motiviert sind

Wir bieten einen Arbeitsplatz mit flachen Hierarchien und klaren Führungsgrundsätzen, ein gutes Betriebsklima sowie gute Aufstiegsmöglichkeiten durch interne Fort- und Weiterbildungen innerhalb der Arbeitszeit. Des Weiteren stellen wir für die Kinder unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Kitaplätze zur Verfügung. Auch gesundheitlich kümmern wir uns um unsere Mitarbeiter durch Programme zur betrieblichen Gesundheitsförderung.

4. Wie arbeiten wir?

4.1 Leitbild

Zur Förderung der Identität mit dem Arbeiter-Samariter-Bund und ihrer beruflichen Tätigkeit im ASB hat die ASB-Sozialeinrichtungen (Hamburg) GmbH mit ihren Mitarbeitern die nachfolgenden Unternehmensleitsätze erarbeitet.

1. Wir helfen allen Menschen ohne Ansehen ihrer politischen, ethnischen, nationalen oder religiösen Zugehörigkeit.
2. Solidarität bestimmt unser Handeln.
3. Wir setzen uns dafür ein, dass die von uns betreuten Menschen ihr Leben selbstbestimmt gestalten können. Die Hilfe zur Selbsthilfe hat Priorität.
4. Für in Not geratene Menschen, die sich in unserer Gesellschaft nicht zu Wort melden können, treten wir ein und beziehen Stellung.
5. Jedes Mitglied unserer Organisation kann die Arbeit aktiv mitgestalten.
6. Das freiwillige Engagement ist ein wichtiges Element unseres Verbandes. Wir wollen den gesellschaftlichen Stellenwert des Bürgerengagements erhöhen.
7. Wir haben eine hohe fachliche und menschliche Kompetenz. Soziales Engagement ist die Basis für unsere Arbeit.
8. Eine gute Ausbildung und eine ständige Weiterbildung haben einen hohen Stellenwert in unserer Arbeit.
9. Wir handeln flexibel, passen unsere Leistungen den sich wandelnden sozialen Problemen an und suchen nach neuen Antworten.
10. Wir werben um Spenden und Beiträge für unsere Arbeit.
11. Mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln gehen wir wirtschaftlich um.
12. Wer unsere Leistungen in Anspruch nimmt oder unsere Arbeit unterstützt, hat das Recht auf Qualität und Transparenz.

(Arbeiter-Samariter-Bund Landesverband Hamburg e.V.)

5. Pflegeleitbild

Unsere Pflege orientiert sich am Pflegemodell von Nany Roper und stellt den ganzen Menschen in seiner jeweiligen Lebenssituation in den Mittelpunkt. Sie betont die Notwendigkeit der Mitbestimmung des Pflegebedürftigen im Pflegeprozess und ver-

mittelt ein breites Spektrum an Handlungsmöglichkeiten. Dazu gehören neben der physischen Unterstützung auch die Beratung, Information und Anleitung (auch der Angehörigen) sowie die Motivierung zur eigenständigen Lebensführung, die wir durch die Bezugspflegerkräfte sicherstellen.

6. Wie sichern wir die Qualität unserer Dienstleistungen?

Alle ASB-Sozialstationen werden durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) regelmäßig geprüft. Die letzte Prüfung in der Sozialstation Bergedorf fand im August 2011 statt. Wir erhielten dabei ein „sehr gut“. Darüber hinaus unterziehen wir uns jährlich auf freiwilliger Basis einer Zertifizierung durch den TÜV Hessen nach DIN ISO 9001: 2008.

In unserem Qualitätshandbuch sind alle qualitätsrelevanten Arbeitsabläufe und deren Durchführung beschrieben. Dabei spielt die selbst entwickelte Pflegedokumentation eine wichtige Rolle. Sie basiert auf einem einheitlichen Pflegekonzept und führt zu Transparenz in der Pflege und in der Kommunikation von allen an der Pflege Beteiligten.

Unsere Qualitätsbeauftragte Katja Braun prüft unter anderem durch regelmäßige interne Audits, die Einhaltung des Qualitätsniveaus und die Wirksamkeit der Qualitätsmaßnahmen.

6.1 Pflegevisiten

Mit den Pflegevisiten überprüfen wir in regelmäßigen Abständen die Pflege vor Ort. Hierfür kommen unsere Leitungskräfte zu Ihnen nach Hause um gemeinsam mit Ihnen und ggf. Ihren Angehörigen über die pflegerische Versorgung zu sprechen, mögliche und notwendige Hilfestellungen zu erarbeiten und zu überprüfen, ob Sie mit uns zufrieden sind.

In der Regel erfolgt im Zusammenhang mit diesen Besuchen auch eine Überprüfung der Pflegedokumentation auf Aktualität und Genauigkeit.

Im Jahr 2010 wurden 94% der geplanten Pflegevisiten durchgeführt.

6.2 Beschwerdemanagement

Sollten Sie einmal Grund haben sich zu beschweren, scheuen Sie sich nicht, uns anzusprechen oder anzurufen. Jede Reklamation wird dokumentiert und umgehend bearbeitet, um eine akzeptable Lösung für Sie zu finden.

Für das Jahr 2010 sind insgesamt 14 Beschwerden in unserer Sozialstation Bergedorf eingegangen. Der häufigste Reklamationsgrund war Beschwerden über Pflegemitarbeiter (6 Beschwerden) und fehlerhafte Rechnungen (2 Reklamationen). Darüber hinaus bezogen sich die Reklamationen insbesondere auf die Verspätung

der Pflegekraft (2 Beschwerden) und auf den Wechsel der Pflegekräfte (4 Reklamationen).

In einem Qualitätszirkel zu Beginn des Jahres 2011 haben wir folgendes vereinbart:

- Um die Reklamationen auf ein Minimum zu reduzieren, arbeiten wir mit einem reduzierten Ausschlussverfahren in der Kundenversorgung.
- Die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden werden bei der Tourenplanung in Bezug auf Einsatzzeit und Mitarbeiterbesetzung weitgehend berücksichtigt.
- Zusätzlich geben wir auf eine kontinuierliche Bezugspflegebesetzung acht.
- Durch begleitende Pflegevisiten der Mitarbeiterinnen wird der Versorgungsablauf bei den Kunden fachlich auf Wirksamkeit überprüft.
- Bei Abweichungen von +/- 20 Minuten der Einsatzzeit werden die Kunden rechtzeitig telefonisch informiert.

Kundenbefragung

Um zu erfahren, ob Sie zufrieden sind, findet alle zwei Jahre eine Kundenbefragung statt. Zusammenfassend würden uns alle 19 befragten Kunden weiter empfehlen.

7. Was haben wir uns vorgenommen für das Jahr 2011?

7.1 MDK-Prüfung im September 2011

Die letzte Prüfung des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) fand im August 2011 statt. Wir wurden insgesamt mit einem „sehr gut“ bewertet.

Die Qualitätsprüfung durch die Mitarbeiter des MDK fand in einer sehr angenehmen und konstruktiven Atmosphäre statt. Wir haben uns über die sehr gute Bewertung unserer Arbeit gefreut, spiegelt diese doch unsere Bemühungen der letzten Jahre in Bezug auf unser Qualitätsmanagement und die Pflegefachlichkeit unserer Arbeit wider.

Besonders die sehr gute Beurteilung unserer Kunden zur Qualität der Pflege motiviert uns, auch weiterhin die Bedürfnisse und Probleme der zu Pflegenden und ihrer Angehörigen in den Mittelpunkt unserer Arbeit zu stellen.

Nach wie vor kritisch sehen wir, dass zur Bewertung der pflegerischen Qualität fast ausschließlich die Pflegedokumentation zu Grunde gelegt wird und nicht der tatsächliche pflegerische Zustand des zu Pflegenden. Das heißt, der Fokus der Prüfung liegt nicht auf der Bewertung der tatsächlich durchgeführten Informations-, Beratungs- und Pflegeleistung sowie deren Ergebnis, sondern wird in erster Linie auf einer Bewertung der Dokumentationsleistung gelegt. Für diese Bewertung legt der

MDK nur die Unterscheidung erfüllt (Note 1) und nicht erfüllt (Note 5) zu Grunde. „Erfüllt“ heißt in diesem Zusammenhang: gemacht und dokumentiert, fehlt die sachgerechte Dokumentation wird die Frage mit „nicht erfüllt“ beurteilt und führt zu einer mangelhaften Bewertung. Stellen Sie sich vor, in der Schule gäbe es nur eine „1“ oder eine „5“, wie hätte Ihr Zeugnis ausgesehen?

Wir haben zwar in fast allen Bereichen eine „1“ erreicht, dies war jedoch mit einem sehr hohen zeitlichen Aufwand für reine Schreibarbeiten an der Pflegedokumentation verbunden. Diese Zeit hätten wir lieber mit unseren Kunden verbracht.

Wir werden auch in Zukunft die Qualität unserer Pflegedokumentation durch Schulungen, Kontrollen und Fallbesprechungen weiter verbessern, ohne aber unseren zentralen Auftrag - die Pflege der Patienten und die Beurteilung, Information und Anleitung der zu Pflegenden und ihrer Angehörigen - zu vernachlässigen.

7.2 Qualitätsziele 2011

Darüber hinaus hat die ASB Sozialstation Bergedorf für 2011 folgende Qualitätsziele formuliert:

1. Implementierung des Projektes „Rückenfit“

- Zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz wurden Mitarbeiterinnen aus der Station als Multiplikatoren zum Projekt „Rückenfit“ umfassend geschult. Das Ziel der Multiplikatoren und deren Aufgaben bestehen darin, die Theorie und Praxis an alle weiteren Beschäftigten zu vermitteln, dass eine rücken schonende Arbeitsweise in den Sozialeinrichtungen umgesetzt werden kann.

2. Bezugspflege

- Im Bezug auf die Expertenstandards und der allgemeinen Risikoerhebung werden unsere Mitarbeiter umfassend geschult und bieten dadurch ein hohes Maß in der Beratungskompetenz. (Ziel wurde aus 2010 wieder mit aufgenommen)
- Die Bezugspflegekräfte werden vorwiegend beim zugeordneten Kunden für die Versorgung eingesetzt. (Ziel aus 2010 wurde wieder mit aufgenommen)
- Ein regelmäßiger und zeitnaher Austausch mit dem Hausarzt bzw. Facharzt ist für die Weiterleitung von Informationen als Bezugspflegekraft Voraussetzung für eine qualitative Entwicklung.
- Die Monatsbeurteilungen der Pflegeplanungen erfolgen nach dem PDCA-Zyklus in Bezug auf die Pflegeziele.

3. Tourenplanung

- Die Einsatzplanung wird durch die Leitungsebene so optimiert, dass die Wegezeiten auf einen vertretbaren Zeitvorgabenwert in der Wirtschaftlichkeit kalkuliert werden können.
- Eine Anpassung der Tourenpläne findet Anwendung.
- Die Wocheneinsatzplanung findet weiterhin Anwendung.

4. Führen der Pflegedokumentation

- Die Station verfügt über mindestens zwei fachlich geschulte Multiplikatoren für den Bereich Pflegedokumentation. Diese unterstützen und leiten weitere Mitarbeiter bei der Erstellung fachlich an. Durch Pflegevisiten und Kontrollen der Pflegedokumentation überprüft die Leitungsebene die Wirksamkeit der Multiplikatorenfunktion.

5. Besprechungswesen

- Fallbesprechungen werden in den Dienstbesprechungen integriert.
- Fallbesprechungen finden regelmäßige Anwendung.

6. Öffentlichkeitsarbeit

- Das Projekt Nachbarschaftshilfe soll im Jahr 2011 fest im Stadtteil von Bergedorf/ Lohbrügge manifestiert werden.
- Die Auftaktveranstaltung zum Projekt wird im Februar 2011 geplant.
- Eine Koordinatorin als Hauptansprechpartnerin für den Aufbau und die Projektentwicklung steht fest.
- Durch geeignete Freiwilligenhelfer wird das Projekt weiterhin erweitert.
- Regelmäßige Treffen der aktiven Nachbarschaftshelfer zum Erfahrungsaustausch finden statt.
- Aktive Kontaktpflege mit den niedergelassenen Haus- und Fachärzten zu Manifestierung einer möglichen Kooperation.
- Die Station orientiert sich stark an der Planung und Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit für das Jahr 2011.

7. Abbau von Übersunden im Leitungsbereich

- Das Leitungsteam wird in Zukunft versuchen, die Wochenarbeitszeit nicht zu überschreiten.
- Anfallende Überstunden sollen nach Möglichkeit sukzessive abgebaut werden.
- Mehrarbeit sollte nur mit ansteigender Wirtschaftlichkeit gegenüberstehen.

Ob wir diese Ziele erreicht haben, erfahren Sie im nächsten Qualitätsbericht.

8. Schlusswort

Wir hoffen, Sie konnten sich nun ein umfassendes Bild von dem ASB Hamburg im Allgemeinen und unserer Sozialstation Bergedorf machen.

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben oder Sie Fragen und Anregungen haben, schauen Sie doch einfach mal bei uns vorbei oder rufen Sie uns an.

Ihre ASB Sozialstation Bergedorf