



# Malteser

...weil Nähe zählt.

# RuhrNews



Ausgabe 1/2018  
Nr. 9

**Liebe Malteser,  
liebe Freunde, Kunden, Förderer und Partner,**



ich freue mich, Ihnen die RuhrNews in einem neuen Design präsentieren zu können. Wir haben nicht nur das Erscheinungsbild geändert, sondern Sie können den Newsletter ab sofort auch in gedruckter Form erhalten. So haben wir die Möglichkeit, noch mehr interessierte Menschen zu erreichen und sie in regelmäßigen Abständen über unsere wertvolle Arbeit als Malteser zu informieren. Wie Sie wissen, steht dieses Jahr unter einem besonderen Stern: Wir feiern 60 Jahre Malteser in der Diözese Essen und ich freue mich auf die vielen Aktivitäten rund um unser Jubiläum.

Herzlich grüßt Sie Ihr

Thomas Hanschen  
(Diözesan- und Bezirksgeschäftsführer)

## Großeinsatz für den Rettungsdienst im Ruhrgebiet

*Malteser übernehmen Rettungswachen in  
Bochum und Gelsenkirchen*



Der Malteser Rettungsdienst ist mit über 200 Rettungswachen eine der festen Säulen der präklinischen Notfallversorgung in Deutschland. Auch im Bezirk Ruhrgebiet sind die Malteser seit über 40 Jahren in Städten wie Essen, Duisburg und Oberhausen in die Notfallrettung eingebunden. Mit dem Jahreswechsel übernahmen die Malteser einen zusätzlichen Rettungswagen in Bochum. Von der Feuerwache an der Bessemerstraße rückt seit dem 02.01.2018 tagsüber ein Fahrzeug zu Notfällen im Stadtgebiet aus.

Seit Ostern sind die Malteser zusätzlich im kommunalen Rettungsdienst der Stadt Gelsenkirchen vertreten.

Mit zwei Rettungstransportwagen am Marienhospital Buer und an der Feuerwache 2, sowie zwei Krankentransportwagen, die von der neuen Rettungswache an der Asbeckstraße ausrücken, ergänzen die Malteser die öffentliche Gefahrenabwehr in der Ruhrgebietsstadt. Zusätzlich stellt die Hilfsorganisation vier weitere Rettungsfahrzeuge zur Abdeckung des sogenannten Spitzenbedarfs. Die Aufnahme des Rettungsdienstes in Gelsenkirchen

stellte die Malteser vor besondere Herausforderungen: Neben vier neu zu beschaffenden Spezialfahrzeugen, musste innerhalb von sechs Wochen eine neue Rettungswache samt Fahrzeughalle gefunden und eingerichtet werden. Auch das Fachpersonal für die acht Rettungsfahrzeuge galt es binnen kürzester Zeit zu finden.





## Ein Jahr Hilfe für Menschen ohne Krankenversicherung

*Ehrenamtliche Lebenshelfer in Duisburg sind stark gefordert*

Die ehrenamtlichen Ärzte der Einrichtung der Malteser Medizin für Menschen ohne Krankenversicherung (MMM) in Duisburg haben seit ihrer Eröffnung im Januar 2017 bereits 1950 Behandlungen durchgeführt und 807 Patienten medizinisch betreut. Mit dieser Anzahl an Patientenkontakten ist die MMM Duisburg binnen des ersten Jahres zu einer der größten MMM Einrichtung gewachsen. Jeden Donnerstag steht ein ehrenamtliches Team bestehend aus Ärzten, Krankenschwestern und Dolmetschern bereit, um die Menschen ohne Krankenversicherung oder ohne gültigen Aufenthaltsstatus medizinisch zu versorgen. Für den Fortbestand dieser Einrichtung werden dringend ehrenamtliche Ärzte, medizinische Fach- und Pflegekräfte sowie Dolmetscher gesucht. Die Patienten kommen aus unter-

schiedlichen Ländern - aber der Anteil der deutschen Nicht-versicherten steigt. Vor allem Kinder machen die Hälfte der Behandlungen aus. Im letzten Jahr konnten wir 694 Säuglinge und Kinder behandeln, teils nur mit Erkältungen, aber auch lebensbedrohlichen Zuständen. Jeden Donnerstag kommen durchschnittlich 60 Patienten zur Sprechstunde. Gestartet wurde die Einrichtung mit den medizinischen Fachrichtungen Kinderheilkunde und Allgemeinmedizin. Wegen der großen Not fehlender gynäkologischer Versorgung wurde im August ein spezielles Behandlungszimmer eingerichtet, so dass die MMM fortan eine Sprechstunde für Frauenheilkunde und Schwangerenvorsorge anbieten kann.

Die hohe Anzahl an Patientenkontakten, die Überweisung und Weiterbehandlung durch Facharztpraxen stellen die Malteser finanziell vor großen Herausforderungen. Da die Einrichtung keinerlei finanzielle Unterstützung durch Krankenkassen oder Kommune erhält, sind wir auf jede finanzielle Unterstützung angewiesen.



**Informationen unter**  
Tel.: 0203 / 8099033

**Spendenkonto:**

**IBAN:**

DE54370601201201206010

**Stichwort:**

MMM



## Langeweile war gestern

*Freiwilliges Soziales Jahr oder Bundesfreiwilligendienst bei den Maltesern*

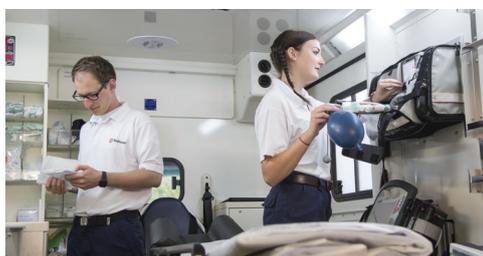
## Kurz berichtet

Neuigkeiten aus dem Ruhrbistum



### Familienfest für Helfer und Mitarbeiter

60 Jahre „Bezeugung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen“ liegen bereits hinter den Maltesern in der Diözese Essen. Ein besonderer Dank gilt denjenigen, die den Verband in dieser Zeit unterstützt und sich für die Menschen im Ruhrbistum engagiert haben. Die Malteser laden daher alle ehrenamtlichen Helfer und hauptamtlichen Mitarbeiter am 10.06. zum Familienfest auf die Burg Blankenstein ein. Anmeldung bis 30.04. unter: [60jahre.malteser-essen.de](http://60jahre.malteser-essen.de)



### Rettungswache St. Anna erntet Lob der Stadt Duisburg

Gute Noten erhielt die Malteser Rettungswache am St. Anna Krankenhaus im Rahmen der regelmäßigen Überprüfung seitens der Stadt Duisburg. Vertreter der Feuerwehr und des Gesundheitsamtes zeigten sich beeindruckt von den geleb-

ten Strukturen. Besonders gelobt wurde die Umsetzung des eigenen Qualitätsmanagementsystems, welches die Malteser als einzige Organisation der freien Wohlfahrtspflege bundesweit bereits seit 20 Jahren anwenden.



### Bochumer Blind Culture Date

Am 25. März fand bei den Maltesern in Bochum das erste Blind Culture Date statt. Acht Bochumer trafen an dem Sonntag Menschen aus unterschiedlichen Kulturen und entdeckten gemeinsam mit ihnen die Stadt. Unter dem Motto „Aufeinander zugehen. Voneinander lernen“ besuchten die Teilnehmer in Teams, bestehend aus Menschen mit und ohne Migrationshintergrund, an dem Vormittag das Planetarium Bochum. Mit der Veranstaltung möchte der Integrationslotsendienst der Malteser neue Strukturen für Begegnungen schaffen, die den interkulturellen Austausch und die Integration fördern. Die Veranstaltung soll am 06.05.2018 fortgesetzt werden. Interessierte können sich bei Nina Ermlich (0201/8204723) anmelden.

### Malteser jetzt auch bei Instagram



Ab sofort sind die Malteser in der Diözese Essen nun auch bei Instagram vertreten: Unter „malteser\_ruhrgebiet“ finden sich News und Infos aus dem Ruhrbistum.



### Beauftragtagung in Duisburg

Zweimal im Jahr treffen sich die Orts-, Stadt- und Kreisbeauftragten aller Gliederungen zu einer diözesanweiten Tagung. Auf der Frühjahrstagung in Duisburg standen neben den Jahresergebnissen und vielen operativen Themen, vorallem Informationen zum bevorstehenden großen Führungskräftekongress im September auf der Tagesordnung. Zum Abschluss der Veranstaltung besuchten die Beauftragten die Malteser Medizin für Menschen ohne Krankenversicherung, die seit dem letzten Jahr in Duisburg aktiv ist.

### Berufungen & Ehrungen

**Markus Jansen** übernimmt die Leitung für den Sanitätswachdienst in Duisburg.

**Anke Söhren-Kern** wird Leiterin für den Besuchs- und Begleitdienst mit Hund in Duisburg.

**Steven Gobrecht** ist neuer Leiter Auslandsdienste der Gliederung Duisburg.

Die **Verdienstplakette in Bronze** wurde verliehen an: **Eva Johanna Steinecke** **Petra Peiniger**

Die **Verdienstplakette in Silber** wurde verliehen an: **Patrick Seifert**



## Bilanz Erste Hilfe- Ausbildung

13.177 Teilnehmer besuchten im vergangenen Jahr Erste-Hilfe-Kurse der Malteser im Ruhrgebiet. 1.156 Veranstaltungen wurden von den Ausbildern der Malteser durchgeführt. „Im Vergleich zu 2016 sind unsere Zahlen weiter gestiegen, so viele Kursteilnehmer und Kursangebote wie nie zuvor“, beschreibt Melanie Adelstein, Ausbildungsleiterin der Malteser in der Diözese Essen, die Situation. „Wir planen, unsere Angebote deutlich auszuweiten“, kündigt sie für dieses Jahr an. Um dieses Ziel zu erreichen, wollen die Malteser landesweit weitere Ausbilder gewinnen und qualifizieren. „Wir brauchen viel mehr Menschen, die andere Menschen rund um das Thema Erste Hilfe ausbilden möchten, weil die Nachfrage sehr hoch ist“.



**Wir suchen neue Ausbilder für Erste-Hilfe-Interesse?**

Dann melden Sie sich bei Melanie Adelstein (0201/8204746; melanie.adelstein@malteser.org)

	Kurse	Teilnehmer
Bochum	122	1389
Bottrop	145	1714
Duisburg	90	1089
Essen (Stadt)	269	3408
Gelsenkirchen	112	1038
Gladbeck	194	2154
Mülheim	39	417
Oberhausen	92	978
Sprockhövel	1	15
Werdohl	92	975
Diözese Essen	<b>1156</b>	<b>13177</b>



## Schauspielerin ergänzt Training im Benimmkurs in Duisburg

Unser Kniggetrainer Jürgen Lackhoff bringt zum Benimmkurs in die Ludgerushauptschule in Duisburg einen besonderen Gast mit: Schauspielerin Maria Wolf trainiert an diesem Tag mit den Schülern den ersten Eindruck beim Vorstellungsgespräch. Die Aufregung legt sich rasch, als es darum geht, was man schon beim Eintritt in den Raum und der anschließenden Begrüßung falsch machen kann. Zu verschüchtert oder zu forsch? Schnell zeigt sich, was ein selbstbewusstes Auftreten ausmacht: Stimme, Haltung, Gestik und Mimik strahlen Ruhe, Klarheit und Freundlichkeit aus. Die Schüler üben sich in Zuhören, Zugewandtheit und respektvollem Umgang miteinander. Zuletzt wird auch noch das Power Posing probiert, eine Methode, die den Schülern das nötige Selbstvertrauen für ihren zukünftigen starken Auftritt vermittelt. „Die zwei Stunden vergehen wie im Flug und ein besonderes Highlight stellt für mich die Verabschiedungsrunde der Teilnehmer dar, die sich so innig und persönlich bedanken, dass ich sie gleich alle einstellen möchte!“, so Maria Wolf begeistert beim Abschied.



## Einsatzdienste West kooperieren 2018 noch enger

Die Einsatzdienste West bestehend aus den Gliederungen Bottrop, Duisburg, Mülheim und Oberhausen möchten in 2018 noch enger zusammenarbeiten. Das bedeutet, dass Ressourcen wie Mitarbeiter, Fahrzeuge und Material noch stärker gebündelt werden sollen, um noch wettbewerbsfähiger und leistungsstärker zu werden. Unter dem Motto „gemeinsam sind wir stark“ können so zukünftig auch größere Einsätze durchgeführt werden.



## Grundlagenseminar Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Abteilung Kommunikation lädt interessierte Ehrenamtliche vom Fr., 04. bis Sa., 05. Mai zum Seminar „Grundlagen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“ nach Essen ein. Der Lehrgang beginnt Freitag um 17 Uhr und befasst sich mit Themen, wie das Erstellen von Pressemitteilungen, Umgang mit Medien, Presse im Einsatz, Socialmedia. Die Teilnahme inkl. Übernachtung und Verpflegung ist für alle ehrenamtlichen Helfer in der Diözese Essen kostenlos. Anmeldungen bis 22.04. unter presse-rg@malteser.org



## Bestsellerautorin liest zu Gunsten der MMM Duisburg

Die Schriftstellerin Gila Lustiger ist die erste Stadtschreiberin Ruhr und residiert seit letztem Herbst für ein Jahr in Mülheim, von wo aus sie Menschen und Orte des Ruhrgebiets entdeckt. Verschiedenste Porträts von Menschen aus dem Ruhrgebiet sind in den letzten Monaten in der Westdeutschen Allgemeinen Zeitung und der NRZ erschienen. Am 18. April liest die Autorin in der Buchhandlung Proust (Essen) u.a. aus ihrem Spiegel-Bestseller „Schuld der anderen“. Die Eintrittsgelder der Veranstaltung spendet sie der MMM Duisburg.



## Großalarm im Krankenhaus - Einsatzkräfte üben Ernstfall

Am 24. März wurde am Evangelischen Krankenhaus in Mülheim eine groß angelegte Übung durchgeführt. Das Szenario: Ein ausgebrochenes Feuer auf der Kinderstation. Die erst-eintreffende Feuerwehr alarmierte weitere Kräfte und löste mit dem Alarmstichwort „Massenanfall von Verletzten“ somit auch einen Einsatz für die ehrenamtlichen Rettungskräfte der Malteser aus. Von der Feuerwehr wurden 24 Betroffene, darunter 22 Kinder geret-

tet und an die sogenannte „Patientenablage“ weitergeleitet, maßgeblich organisiert durch die Mülheimer Malteser. Die simulierten Patienten wurden dort von einem Notarzt gesichtet, in verschiedene Kategorien eingestuft und medizinisch versorgt. Neben einem Notarzt, zwei Rettungs- und einem Krankenwagen, waren die Malteser auch mit einem Team der realistischen Unfalldarstellung in das Übungsgeschehen eingebunden.



## Die Motorradsaison hat begonnen! – Erste Hilfe-Kenntnisse auffrischen!

Mit den bevorstehenden wärmeren Tagen, beginnt für viele Motorradfahrer die neue Zweiradsaison. „Gerade zum Start in die Saison ist die Unfallgefahr erfahrungsgemäß am größten“, weiß Melanie Adelstein, Ausbildungsleiterin der Malteser im Ruhrgebiet. Besonders zu Saisonbeginn ist sowohl von Seiten der Motorradfahrer als auch von Seiten der Autofahrer erhöhte Aufmerksamkeit nötig. Auch wenn über die Hälfte der Motorradunfälle nach wie vor von Autofahrern verursacht wird, überschätzen viele Motorradfahrer sich und ihre Maschinen nach der Winterpause und starten häufig mit zu viel Elan in die neue Saison. Informationen zu Erste-Hilfe-Kursen bei den Maltesern gibt es unter [www.malteser-kurse.de](http://www.malteser-kurse.de) oder telefonisch unter 0203/ 8099033.

## Terminübersicht

- 21.-22. April**  
Prüfungswochenende  
Schulsanitätsdienst, Essen
- 22. April**  
Mehrgenerationencafé,  
Gladbeck
- 04.-05. Mai**  
Grundlagenseminar Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit, Essen
- ab 05. Mai**  
Behandlungspflegekurs LG 1+2,  
Bottrop
- 09.-13. Mai**  
Katholikentag, Münster
- 18.-21. Mai**  
Pfingstlager Jugend,  
Welbergen
- ab 01. Juni**  
Ausbildung Rettungshelfer  
NRW, Gelsenkirchen
- 07.-08. Juni**  
Prüfungswochenende  
Schulsanitätsdienst, Bottrop
- 10. Juni**  
Familienfest 60 Jahre Malteser,  
Hattingen
- 18.-22. Juni**  
Demenzkompetenzwoche,  
Bottrop
- 22.-24. Juni**  
Besinnungswochenende Jugend
- 30. Juni**  
Schulsanitätsdienstag 2018
- ab 18. Juli**  
Betreuungsassistentenkurs,  
Gladbeck



### Wir gratulieren unseren langjährigen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern

Unsere aktiven Mitglieder bilden die Säule unseres Ehrenamtes. Wir sind sehr stolz auf über 1.500 Helferinnen und Helfer, die sich in unserer Diözese ehrenamtlich engagieren. 2018 feiern wir folgende Jubiläen:

#### 10 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Christian Afflerbach, Matthias Arendt, Tobias Blume, Sarah Bockting, Alexander Boeck, Amy Josephine Brosig, Jeremy James Brosig, Nikolaus Brücker, Lara Cyrus, Rebecca Dinter, Marco Fleischer, Lisa Frohn, Astrid Galka, Luisa Gröger, Angelika Hallmann, Simone Hüskén, Silke Janssen, Johanna Klein, Ronja Klein, Mark-David Klessen, Daniela Kommeßien, Petra Kräft, Frank Kucera, Michael Kurtz, Nadia Lahme, Maria Lehoczki, Mihaly Lehoczki, Sebastian Leitner, Janos Lenski, Gabriela Lindenau, Melanie Lohaus, Niklas Luttmann, Matthias Maesen, Andreas Metken, Susanne Niemann, Kathrin Proba, Michael Rasche, Annika Rau, Kerstin Rau, Martin Rau, Michael Sauerländer, Sabrina Schuh, Michael Schulte-Huxel, Torsten Skeib, Jan Lukas Stamm, René Teichmann, Carolin Telders, Jan Wischermann

#### 20 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Matthias Manfred Alteheld, Matthias Auth, Alexander Backendorf, Daniel Blaschko, Ralf Brinsa, Maik

Bronzel, Hans Florian Ehlers, Ulrike Gitzeit, Felix Gopon, Dorothea Grembowicz, Christiane Günthör, Gerd Heidrich, Stefan Kampmann, Adam Klatzka, Marina Kramer, Rainer Laumann, Carsten Liebfried, Michael Lux, Oliver Mirring, Marie Nowak, Jens Obenauer, Orkun Özkurtul, Carsten Pietroscewsky, Marcus Reil, Ingrid Rezulski, Katja Ruppel, Marc Benjamin Schuler, Manuela Strenger, Adrian Thomalla

#### 25 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Marcus Bree, Matthias Bull, Bernd Dreesen, Markus Fischer, Marc Oliver Hennecken, Oliver Heyder, Edeltraud Hoehnel, Mario Knauer, Matthias Kollmann, Thomas Kremer, Barbara Krock, Michael Luft, Andreas Peschke, Petra Rothstein, Olaf Rühthing, Sabine Schultz-Kisteneich, Clemens Sirtl, Patric Url, Simone Wohlhöfner

#### 30 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Yvonne Bach, Michael Bruse, Marcus Cyrynsni, Helga Dörk, Frank Grewer-Czytkowski, Elisabeth Haumann, Jörg Jasser, Gisela Klein, Hans-Jürgen Krawietz, Thomas Kühn, Markus Lübbers, Sascha Nikolaus, Mike Peters, Marcus Ringlage, Manfred Rother, Ulla Schmidt, Jörg Torkar

#### 40 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Gerhard Brommann, Thomas Eisenmenger, Conny Kersten, Christoph Lenke, Stefan Meier, Paul Neumann, Bernhard Oelichmann

#### 50 Jahre aktive Mitgliedschaft:

Gisela Hansen, Hans Mühlberg, Friedbert Schürmann

**Wir beglückwünschen alle Jubilare und danken herzlich für ihr langjähriges Engagement!**



### RuhrNews kommt auch per Email

Die neuen RuhrNews können Sie auch online empfangen. Lesen Sie Neuigkeiten von den Maltesern aus der Diözese Essen einmal im Quartal auf dem Tablet, Smartphone oder PC. Registrieren Sie Ihre Emailadresse (jederzeit kündbar) und wir senden Ihnen die RuhrNews digital zu.

Online anmelden unter:

<https://www.malteser.de/newsletter/newsletter-essen>



### Just sing: Chor der Kulturen

Jeden Mittwoch üben die rund 30 Sängerinnen und Sänger des integrativen Chores „Just Sing“ für die bevorstehenden Konzerte. Geübt werden Songs in deutscher, englischer und arabischer Sprache. Schauen Sie vorbei und erfreuen Sie sich an dem bunten Repertoire.

Die nächsten Auftritte:

05. Mai, Westenhellweg,  
Dortmund

31. Mai, St. Gertrud, Bochum

03. Juni, Christuskirche, Bochum

10. Juni, Burg Blankenstein,  
Hattingen



## Frischgebackene Betreuungsassistenten feiern ihren Abschluss

Sechzehn Damen und ein Mann haben im März die Abschlussprüfung des Betreuungsassistentenlehrgangs nach §53c SGB11 bei den Maltesern in Gladbeck bestanden und feierten gutgelaunt ihren Erfolg. Ausbilderin Nadine Hutzel ist sehr zufrieden mit ihren Kursteilnehmern. „Alle Teilnehmer haben die Abschlussprüfung bestanden. Dies ist keineswegs selbstverständlich und neben Motivation der Kursteilnehmer auch ein Ergebnis der hohen Qualifikation unserer Dozenten. Wir legen großen Wert darauf, unseren Kursteilnehmern ein angenehmes und freundliches Lernumfeld zu bieten“, so Hutzel.



## Begegnungen beim Malteser Menüservice

Das 33.333 Menü ging an einen Oberhausener : Adolf Bauer war sehr überrascht, als sein Menüfahrer Marvin Kerkhoff ihm an diesem Tag zusätzlich einen Blumenstrauß über-

reichte. Seit letztem Jahr werden die Menüs von der neuen Zentrale in Oberhausen aus flächendeckend in das ganze Ruhrgebiet geliefert. 33.333 Mal wünschten die Fahrer Guten Appetit. P.S.: Übrigens wird der „Zarte Sauerbraten mit Apfelrotkohl und Kartoffelklößen“ am häufigsten bestellt.



Zu Karnval haben sich die Mitarbeiter des Menüservice etwas ganz Besonderes für ihre Kunden einfallen lassen. Zum Rosenmontag konnten alle Kunden zu ihrem Mittagsmenü noch eine beliebige Anzahl an frisch gebackenen Berlinern hinzubestellen.



On air: Für den Malteser Menüservice haben wir einen Radiospot produzieren lassen, der ab sofort in den Lokalradios im Ruhrgebiet ausgestrahlt wird. Mechthild Gabel, ehrenamtliche Helferin aus dem Malteser Tagestreff in Bottrop hat den Spot für uns mit eingesprochen.

Möchten Sie unseren Malteser Menüservice gerne einmal ausprobieren? Rufen Sie an und testen Sie uns ganz unverbindlich: 0800/ 30 20 10 3



## 162 neue Lebensretter: Peer-Education durch Schulsanis

In Duisburg und Gelsenkirchen bekamen 18 unserer Schulsanis eine besondere Ausbildung: Sie wurden von unseren Ausbildern Tobias, Daniel und Nils fit gemacht, um bei der Schulung der Siebtklässler in Reanimation die Übungen anzuleiten. Dabei orientierten sich die Ausbilder an dem Konzept des Uniklinikums Hamburg, die über jahrelange Erfahrung im Reanimationstraining in Peer-Education (Gleichaltrige sind Wissensvermittler) verfügen. 162 Siebtklässler wurden so zu neuen Lebensrettern ausgebildet.



## Danke- Brunch für Gruppenleiter

Aus Dankbarkeit für das ehrenamtliche Engagement hat die Malteser Jugend alle Gruppenleiter zu einem Brunch nach Essen eingeladen. Dort wurde u.a. auf das vergangene Jahr zurückgeblickt und freudig ein Ausblick in 2018 gewagt.



**Zuhause kann immer  
etwas passieren.**  
Malteser Hausnotruf

Jetzt unverbindlich anrufen und mehr erfahren:

 0800 99 66 007 oder unter  [www.malteser-hausnotruf.de](http://www.malteser-hausnotruf.de)

## 10 Jahre Servicepool Ruhrgebiet

Zum 50-jährigen Bestehen der Malteser in der Diözese Essen wurde 2008 der Servicepool Ruhrgebiet ins Leben gerufen. Ziel war damals wie heute eine Erreichbarkeit, Beratungs- und Servicequalität im Ehren- und Hauptamt zu garantieren. Unser Servicepool ist mehr als ein reines Callcenter. So gehen heute monatlich im Durchschnitt 1800 Anrufe ein, die die freundlichen Damen nicht nur einfach annehmen, sondern auch weiterbearbeiten und damit einen Großteil der Anliegen direkt erledigen. Die stetig wachsenden ehrenamtlichen Projekte, steigende Ausbildungszahlen, die Zentralisierung des Menüservice und erhöhte Sanitätsdienstanfragen, Beratung im Schulbegleitdienst aber auch das Beschwerdemanagement erfor-

dern immer kürzere Reaktionszeiten, um wettbewerbsfähig zu bleiben. So freuen wir uns, dass der Servicepool um 2 auf 5 Mitarbeiterinnen verstärkt wurde. Sicherlich sind Sie auch neugierig, wer sich hinter den freundlichen Stimmen versteckt? Deshalb möchten wir Ihnen alle Mitarbeiterinnen einmal kurz vorstellen:



Petra Potschien



Heike Ketter



Lydia Libera



Anne Gurrera



Manuela Berns

### Impressum:

Malteser Hilfsdienst e.V.  
Diözesangeschäftsstelle Essen  
Thomas Hanschen (verantwortlich)  
Maxstr. 64, 45127 Essen  
Telefon: 0201/820470  
Email: [presse-rg@malteser.org](mailto:presse-rg@malteser.org)  
Internet: [www.malteser-essen.de](http://www.malteser-essen.de)  
Instagram: [malteser\\_ruhrgebiet](https://www.instagram.com/malteser_ruhrgebiet)  
Facebook: [MalteserImRuhrbistumEssen](https://www.facebook.com/MalteserImRuhrbistumEssen)

Auflage RuhrNews: 3.000 Exemplare



Als Mitglied im Deutschen Spendenrat e.V. unterziehen sich die Malteser jedes Jahr einer unabhängigen Überprüfung.

