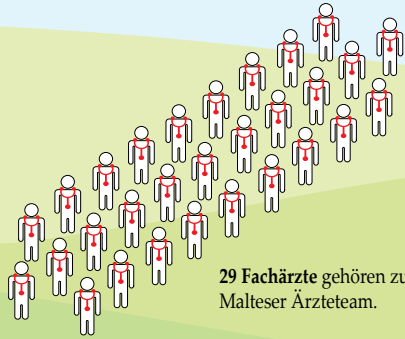
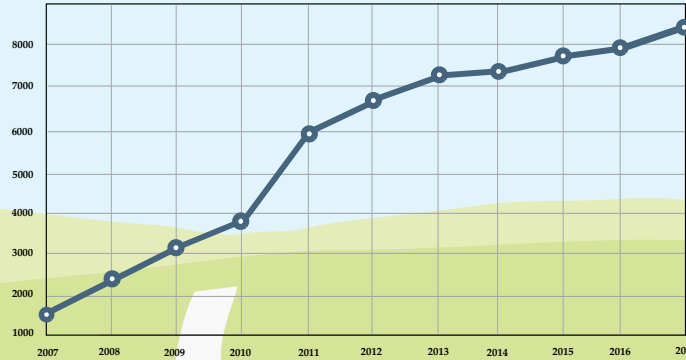


Malteser Service Center Kennzahlen 2017



29 Fachärzte gehören zu unserem Malteser Ärzteteam.



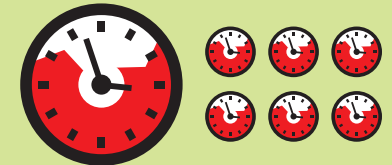
In 8.400 Einsätzen erbringen wir mit unseren Partnern Hilfs- und Pflegeleistungen im Auftrag von Unfall-, Kranken- und Pflegeversicherungen (Assistance Inland).



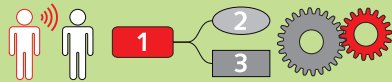
Mehr als 3.200 Menschen reparierte das Malteser Service Center. Damit sind wir einer der führenden Anbieter im weltweiten Rückholddienst in Deutschland.



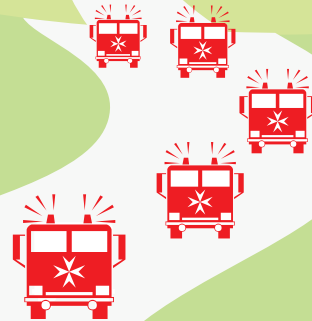
Wir betreuen 2,5 Millionen Policen von fast 60 Versicherungsunternehmen.



24/7/365: Unsere Alarmzentrale ist rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres erreichbar.



13.800 organisierte Dienste in Hauswirtschaftsdienst, Menüs-service, Fahrdienst, Pflegedienst, Hausnotruf, Begleitservice und anderen Services.



4.500 Fälle im Contact Medical und Cost Controlling sowie 11.800 ärztliche Aufklärungsgespräche.



87 Prozent der Versicherungsunternehmen halten Assistanceleistungen für geeignet, um Kundenzufriedenheit zu steigern.



78 Prozent der Vermittler messen dem Assistance-Geschäft hohe bis sehr hohe Bedeutung bei.



91 Prozent der Vermittler bewerten eine Pflegefallhilfe und Pflegefallberatung als sinnvolle Assistance-Leistung. (Quelle: Assistance Barometer 2017)

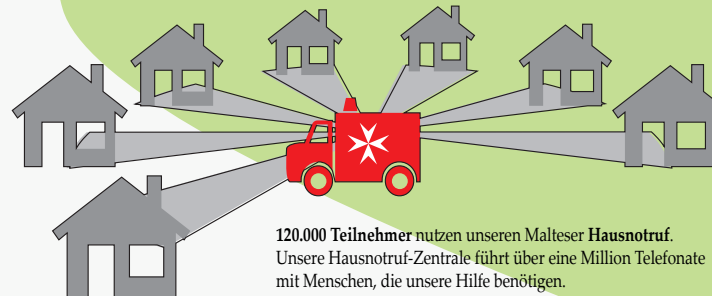


8.500 Pflegenotrufe erreichen uns im Bereitschaftsdienst Ambulante Pflege.

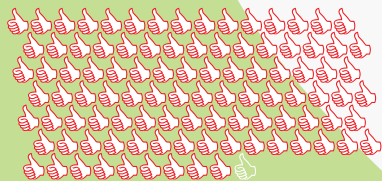


80/20: Kein Anrufer soll länger als 20 Sekunden warten, ehe er einen persönlichen kompetenten Ansprechpartner erreicht: Dieses zentrale Qualitätsversprechen halten wir bei 19 von 20 Anrufen ein.

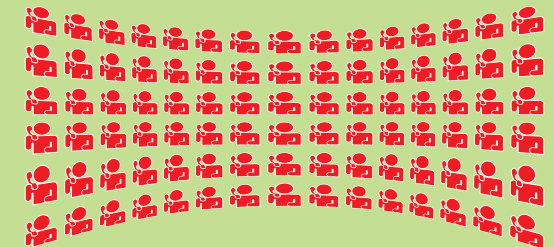
Pro Tag werden 102 Einsätze von Notarzt oder Feuerwehr und 265 Einsätze unseres Hintergrunddienstes über unseren Hausnotruf ausgelöst.



120.000 Teilnehmer nutzen unseren Malteser Hausnotruf. Unsere Hausnotruf-Zentrale führt über eine Million Telefonate mit Menschen, die unsere Hilfe benötigen.



99 Prozent unserer Kunden sind mit der Malteser Assistance und mit unserer Fallabwicklung zufrieden. (Quelle: eigene Kundenbefragung)



An 95 Telefonarbeitsplätzen in drei hochmodernen Telefonzentralen organisieren unsere Experten die jeweils passende Assistance.