



Die Nachhaltigkeitsmanagerin Petra Bickelbacher

Auch Diakonissen haben Stakeholder. Das war schon 1854 so, als Pfarrer Wilhelm Löhe die Diakonissenanstalt Neuendettelsau gründete – auch wenn das seinerzeit niemand so formuliert hätte. Auch von Kundenorientierung hätte sicher damals keine der Frauen gesprochen, die hier eine Ausbildung bekamen. Ihr Arbeitsfeld sollte die „Armenpflege“ sein, so lautete die Wahl. Diese hat sich zusammen mit den Strukturen geändert. Heute stellt sich die Diakonie in Neuendettelsau bewusst den Anforderungen, die „ihre“ Anspruchsgruppen an sie stellen. Sie hat sich zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen mit rund 6000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickelt. Neben den sozialen Diensten der Sozialstationen gehören dazu das Krankenhauswesen, Einrichtungen der Alten- und Behindertenpflege, aber auch Schulen und Kindertagesstätten sowie eine Weiterbildungsakademie.

In dieser Internationalen Akademie DiaLog Neuendettelsau ist Petra Bickelbacher als Dozentin für Management und Organisationsentwicklung tätig. Die 46-jährige Sozialpädagogin führt Beratungs-, Begleitungs- und Bildungsangebote durch, die sich sowohl an die Mitarbeiter der Diakonie als auch an Beschäftigte und Führungskräfte aus anderen Unternehmen und sozialen Einrichtungen richten. Die „ständige Theorie-Praxisverquickung“ sieht sie als reizvolle Aufgabe, der sie nicht nur in der Weiterbildungspraxis nachgeht, sondern auch in Bezug auf die innere Struktur der Diakonie Neuendettelsau. Die erfahrene Management-Fachfrau koordiniert deren

Integriertes Managementsystem sowie den Auditorenpool, dem 14 Auditoren angehören, die über die Einhaltung der Unternehmensziele in regelmäßig durchgeführten Überprüfungen (Audits) wachen.

Die Vielfalt der Einrichtungen bringt eine Vielfalt an Anforderungen an ihr Management mit sich. Die Diakonie Neuendettelsau versucht dem mit einem integrierten Managementsystem (IMS) gerecht zu werden. Dieses seit fast zehn Jahren bestehende System orientiert sich sowohl an den Anforderungen von Normen und Modellen aus dem Qualitätsmanagement (DIN EN ISO 9001:2000, EFQM) und dem Arbeitsschutzmanagement (MAAS-BGW) als auch an der DIN-ISO-Norm 14001 für das Umweltmanagement.

Kundenzufriedenheit und Nachhaltigkeit

Petra Bickelbacher versteht sich „als Begleiterin von Veränderungsprozessen in allen Ebenen“. Da einerseits großer Wert auf die „Eigenverantwortung der Leitungen in den einzelnen Einrichtungen“ gelegt werde, andererseits aber auch alle Initiativen zu einem gemeinsamen Ganzen zusammengeführt werden sollen, ist die Kommunikation auf allen Ebenen das A und O ihrer Arbeit. Die Personal- und Organisationsentwicklerin, die selbst über viele Jahre Erfahrung in Leitungsfunktionen verfügt, sorgt im Alltag dafür, dass die verschiedenen Aktivitäten aufeinander abgestimmt werden.

Ganz wichtig ist ihr dabei, dass die Mitarbeiter „sich ernst genommen fühlen“ in allen Angelegenheiten, die miteinander zu regeln sind. Und dies gelte auch für das

Verhalten gegenüber Kunden oder Patienten. „Wir vermitteln eine Haltung, die von Kommunikation auf Augenhöhe geprägt ist“, erläutert Petra Bickelbacher. Die Vermittlung dieser Haltung fließe in die unterschiedlichsten Schulungen und Workshops immer wieder ein. „Motivation, Beratung, Begleitung und Bildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, darin sieht sie auch den „Schlüssel für Nachhaltigkeit“.

Sustainable Excellence

Der Nachhaltigkeitsgedanke ist eng verknüpft mit der christlich-ethischen Grundorientierung der Diakonie. In eigenen Leitlinien und einem Ethik-Kodex sind die Grundlagen formuliert. Um dies auch im alltäglichen Handeln auf allen Ebenen zur Geltung zu bringen, wurde vor drei Jahren zusammen mit der Sustainable Excellence Group (SEG) eine Selbstbewertung des vorhandenen IMS durchgeführt. Dafür wählte man exemplarisch die Laurentius-Sozialstation in Nürnberg aus, die 28 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat. Ein Projektteam übersetzte die Anforderungen des Managementmodells der EFQM (European Foundation for Quality Management), das von der SEG um Nachhaltigkeitskriterien erweitert worden war, in die Arbeit der Sozialstation. Das Team legte ein systematisches Vorgehen hinsichtlich der Stakeholder fest und entwickelte die Instrumente zur Erfassung und Bewertung von Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden weiter. Petra Bickelbacher, die selbst über eine Qualifikation zur EFQM-Assessorin verfügt, hat diese Herangehensweise an ein Nachhaltigkeitsmanagement überzeugt. „Wir nutzen den Sustainable-Excellence-Ansatz jetzt für die gesamte Diakonie Neuendettelsau“. ☞

Petra Bickelbacher
Internationale Akademie DiaLog
T 09874 83755
Petra.Bickelbacher@
DiakonieNeuendettelsau.de

Die Diakonie Neuendettelsau ist eins der größten diakonischen Unternehmen in Deutschland. Sie unterhält Einrichtungen für Senioren, Krankenhäuser, Einrichtungen der Behindertenhilfe, Schulen, Tagungs- und Gästehäuser, Kindertagesstätten und -horte, Sozialstationen und die Internationale Akademie DiaLog. Diese Einrichtungen haben rund 6000 Mitarbeitende. In den letzten Jahren hat die Diakonie ihr Engagement in Europa stark ausgeweitet. So ist sie beispielsweise in Polen, Rumänien, Ungarn und Spanien mit eigenen Einrichtungen oder Kooperationsprojekten aktiv.
