

Fachlich kompetent – christlich engagiert

Dr. Joachim Drechsel, Vorstandsvorsitzender Deutscher Gemeinschafts-Diakonieverband e. V., Marburg, im Gespräch mit Ralph Fischer und Frank Nordhoff, KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Dortmund

Nach Ihrem Leitbild wollen Sie dem Patienten durch eine kompetente, fachlich fundierte Dienstleistung sowie durch einen einladenden christlichen Glauben dienen. Wie schaffen Sie es, dass diesen Vorstellungen in der heutigen Zeit noch Rechnung getragen werden kann?

Unser Leitbild hat schon viele verschiedene Zeiten durchlebt. Denn es ist schon 3.000 Jahre alt. „Liebe Deinen Nächsten wie Dich selbst“, heißt es in der Bibel im dritten Buch Mose. Diese Tradition leben wir auf ganz natürliche Art und Weise. Wir sehen unseren Auftrag darin, Menschen auf vielfältige Art zum christlichen Glauben einzuladen. Es ist für uns selbstverständlich, dass diese Einladung nicht nur in Worten, sondern gleichermaßen in Taten geschieht. Das bedeutet aber nicht, dass wir unsere Krankenhäuser nur um des Helfens willen betreiben.

Taten sprechen zu lassen ist für uns mehr als die reine medizinische Dienstleistung. Die Kliniken des Deutschen Gemeinschafts-Diakonieverbands (DGD) sind diakonische Einrichtungen. Und „Diakonie“ steht für den „Dienst“ der christlichen Gemeinde an den hilfsbedürftigen Nächsten. Treibende Kraft hinter der Gründung der Diakonie war der Theologe Wichern, der sich seit 1833 um Straßenkinder in Hamburg kümmerte und sie nach dem Vorbild einer Familie in kleinen Häusern zusammen wohnen ließ. Heute sind es nicht unbedingt die Familienmitglieder, die als solche verloren gehen, sondern die Strukturen einer Familie. Das betrifft heute Kinder und Erwachsene. Die „Leistung“ der Familie wird heute vielfach vom Staat oder von der Gesellschaft übernommen oder sogar zum Bezahl-

produkt gemacht. Hierüber sind wir uns bewusst, wenn Menschen zur Behandlung in unsere Einrichtungen kommen.

Wie schon gesagt, wir betreiben unsere DGD-Kliniken nicht nur, weil wir den kranken Menschen medizinisch helfen wollen, sondern wir möchten daneben auch ihre Gesamtbedürfnisse in den Blick nehmen. Was der Patient neben der bestmöglichen medizinischen Versorgung noch braucht? Einen Gesprächspartner oder auch nur einen Zuhörer oder jemanden, der ihm während der schwierigen Zeit seiner Krankheit auch einfach nur einmal die Hand hält und dadurch sein Unwohlsein in dieser Situation mindert. Das ist ganz viel wert in der heutigen Zeit, in der die Familie leider an Stellenwert eingebüßt hat und die Medizin gleichzeitig aufgrund ihrer fachlichen Methoden sehr auf Professionalität eingestellt ist.

In vielen Krankenhäusern, aber auch in Alten- und Pflegeheimen stellt sich immer wieder die Frage nach der Wirtschaftlichkeit. Inwieweit können die Anforderungen eines härter werdenden Wettbewerbs im Gesundheitssektor mit dem christlichen Auftrag in Einklang gebracht werden?

Unser Leitbild in Taten umzusetzen, muss nicht zwingend mit Mehrkosten verbunden sein. Nehmen Sie die Krankenschwester, die sich eine Viertelstunde für pflegerische Leistungen oder auch aus einem anderen Grund im Zimmer unseres Patienten aufhält. Diese Zeit für ein aktives Zuhören oder ein Gespräch mit und über die Sorgen des Patienten zu nutzen, verursacht keine zusätzlichen Kosten. Unsere Mitarbeiter sehen es als selbstverständ-

lich an, dass die gemeinsame Zeit den Patienten gehört. Sie möchten sich mitteilen und verstanden wissen, um sich nicht nur medizinisch, sondern auch mental besser zu fühlen. Bei unseren hauptamtlichen Mitarbeitern kommt es deshalb nicht so sehr auf die Länge der Zeit an, die sie mit den Patienten verbringen, sondern auf die Qualität. Den Patienten auf seine Situation anzusprechen, ihm zuzuhören, sei es auch nur für die kurze Zeit der Pflege, verursacht keine Mehrkosten, entspricht aber voll und ganz unserem Leitbild.

Dass wir uns an dem Gebot der Nächstenliebe orientieren, bedeutet für uns nicht, verzichten zu müssen oder selbst in Armut zu leben. Deshalb achten wir genauso auf die Wirtschaftlichkeit unserer Einrichtungen und medizinischen Dienstleistungen wie unsere Wettbewerber. Aber selbstverständlich können wir unseren Patienten den Mehrwert der besonderen persönlichen Zuwendung, der über die zuvor beschriebene Qualitätszeit mit unseren hauptberuflichen Mitarbeitern hinausgeht, nur durch umfassendes ehrenamtliches Engagement bieten. Denn unsere Seelsorger haben keine Preisliste für ein viertelstündiges Gespräch oder ein Vaterunser. Es ist der gemeinsame Auftrag unserer hauptberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter, sich den Patienten unserer Einrichtungen zuzuwenden und ihnen in dem von Krankheit geprägten Lebensabschnitt mit der notwendigen medizinischen Hilfe und mentaler Unterstützung zur Seite zu stehen.

Welche Auswirkungen haben eine diakonische Profilbildung und die Orientierung an einer christlich geprägten Organisationskultur auf die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Netzwerks? Wo bestehen bei dieser Ausrichtung die Chancen und auch Risiken?

Diakonisches, karitatives Auftreten ist unser Markenzeichen. Dabei unterscheiden sich die Chancen und Risiken unserer DGD-Kliniken nicht von denen unserer Wettbewerber. Die tatsächlich gelebte Kultur ist der entscheidende Punkt und damit vielleicht auch ein wenig unser Wettbewerbsvorteil. Denn Menschen und ihr Handeln machen den Unterschied. Unsere Organisationsstrukturen unterscheiden sich hingegen nicht wesentlich von denen anderer Gesundheitseinrichtungen. Es geht um die Frage, wie man mit dem Menschen, dem Patienten, umgeht.

Niemand ist ein besserer Mensch, nur weil er Christ ist. Und unsere Krankenhäuser sind nicht schon deshalb besser, weil wir uns der Diakonie verpflichtet fühlen. Niemand kann und darf mangelnde Fach- und Sozialkompetenz hinter Frömmigkeit verbergen. Das Wort „Diakonie“ tragen wir nicht allein deshalb in unserem Namen, weil wir eine konfessionelle Einrichtung sind, sondern weil wir unseren diakonischen Auftrag ernst nehmen. Und das nicht, weil wir uns davon einen wirtschaftlichen Wettbewerbsvorteil versprechen. Es entspricht unserem Leitbild, dem, wie wir unser Leben gestalten. Ob sich ein nachweisbarer wirtschaftlicher Wettbewerbsvorteil ergibt, ist für unser Handeln unerheblich.

Welche Vorteile bietet ein christlich geprägtes Leitbild den Patienten? Welche Gründe sind ausschlaggebend, dass sich Patienten bewusst für eine konfessionelle Einrichtung entscheiden?

Menschen, die als Patienten zu uns kommen, befinden sich in einer Notsituation. Neben der medizinischen Hilfeleistung sind Patienten deshalb offen für jede menschliche Zuwendung, die ihnen in ihrer Situation ein gewisses Maß an Sicherheit gibt. Aus ihren Lebenserfahrungen wissen unsere Patienten, dass ihnen unsere christliche Kultur genau dies bietet. In Notsituationen lernt jeder wieder die Werte einer solchen Kultur zu schätzen, auch wenn er sie lange Jahre aus den Augen verloren hat.

Das gilt nicht nur für unsere christlich orientierten Patienten. Auch Patienten anderer Glaubensrichtungen wissen unseren menschlichen

Mehrwert zu schätzen. Denn gelebte Nächstenliebe ist kein christliches Alleinstellungsmerkmal. Sie ist auch wichtiger Bestandteil anderer Weltreligionen. Was außen draufsteht, ist die eine Sache. Was drin ist, das zählt.

In einer multikulturellen und diversifizierten Gesellschaft gehören die Angestellten eines diakonischen Trägers auch anderen Religionen an oder sie sind gar nicht gläubig. Wie können der diakonische Gedanke und die christlichen Werte trotzdem in Ihrer Mitarbeiterschaft gelebt werden?

Wir sind demokratisch organisiert und von Toleranz geprägt. Jeder Mitarbeiter der DGD-Kliniken hat seinen eigenen Lebensweg, Traditionen, die er fortführt, und eine Religion oder auch keine, der er angehört. Uns ist weniger wichtig, mit welcher religiösen Prägung unsere Mitarbeiter zu uns kommen. Für uns steht im Vordergrund, ob sie sich mit dem identifizieren können, was uns wichtig ist, unseren Werten. Und wie schon gesagt: Die Wertvorstellungen der Religionen unterscheiden sich in dieser Hinsicht kaum. Dem Patienten ein offenes Ohr schenken, seine Sorgen in einem Gespräch teilen, das wünschen wir uns von unseren Mitarbeitern.

Wir sind nicht per se bessere Menschen, nur weil wir Mitglied der Kirche sind oder für eine diakonische oder karitative Einrichtung arbeiten. Auch können wir nicht alles leisten, nicht allen helfen. Aber wir können etwas bewegen, im Großen wie im Kleinen. Und das können wir am besten in einem Team mit gleichen Wertvorstellungen, geprägt von Nächstenliebe. Der Teamgedanke und das gemeinsame Leitbild sind uns wichtig. Wir wollen anderen helfen und unsere Kraft nicht für interne Konflikte aufbrauchen.

Wie schaffen Sie es, trotz der Fokussierung auf ein christlich orientiertes Unternehmensprofil, dass sich eine gesamtheitliche Organisationskultur entwickelt, in der es möglich ist, die gleichen Werte zu teilen und zu vermitteln?

Unsere Ärzte bringen grundsätzlich neben dem medizinischen auch einen hohen ethischen Anspruch mit sich und tragen unser Werteverständnis



Dr. Joachim Drechsel

Nach verschiedenen Stationen als Pfarrer und Amtsträger in der evangelisch-lutherischen Kirche ist der Theologe Dr. Joachim Drechsel seit 1994 Direktor und Vorstandsvorsitzender des Deutschen Gemeinschafts-Diakonieverbands (DGD) in Marburg. Gleichzeitig ist er auch Geschäftsführer einer der beiden Krankenhausgesellschaften des DGD sowie Vorstandsvorsitzender DGD-Stiftung, unter deren Dach die DGD-Kliniken zusammengeführt sind. Das Netzwerk Deutscher Gemeinschafts-Diakonieverband (DGD) ist mit mehr als 3.000 Mitarbeitenden ein großer Arbeitgeber im Diakonischen Werk der evangelischen Kirche. In seiner Funktion als Direktor und Vorstandsvorsitzender verantwortet Dr. Drechsel die strategische und diakonische Ausrichtung sowie die Personalentwicklung aller Einrichtungen und Arbeitszweige des Verbands sowie auch der 2013 gegründeten DGD-Stiftung.

mit. Eine Zusammenarbeit mit einem Arzt lehnen wir hingegen ab, wenn für uns ein rein wirtschaftliches Interesse erkennbar wird.

Die Mitarbeiter der DGD-Kliniken nehmen an einem Begrüßungstag und an laufenden Diakonieseminaren teil. Neben der fachlichen Weiterbildung und der Vernetzung innerhalb der Organisation geht es dabei auch um die Vermittlung unseres diakonischen Profils und die Beantwortung der Frage, wie gehe ich mit Menschen um. Die Antworten erarbeiten wir gemeinsam. Das einzige, was unsere Mitarbeiter von sich aus mitbringen müssen: Sie müssen Menschen mögen. Entgegengebrachte Zuwendung wird von unseren Patienten nur dann als echt angesehen, wenn unsere Mitarbeiter sie nicht als reine Tätigkeit im Rahmen ihres Arbeitsvertrags ansehen, sondern sie mit Leben füllen. Dazu braucht es oft nicht viel. Man muss sich auf andere einlassen können. Und was viele neue Mitarbeiter erst bei uns realisieren: Anderen zu helfen, tut auch einem selbst gut. ■