

Nachhaltigkeitsbericht



Dienste für Menschen

Impressum & Kontakt

Dienste für Menschen gGmbH

Zentrale Dienste
Haußmannstraße 103a
70188 Stuttgart
Tel.: 0711/268 79-0
E-Mail: kontakt@udfm.de
www.Dienste-fuer-Menschen.de

Nachhaltigkeitsbeauftragte des Konzerns:

Wiebke Schilling Tel.: 0711/268 79-34 E-Mail: WSchilling@udfm.de

Text: Dienste für Menschen | Grafiken: Dienste für Menschen
V.i.S.d.P.: Peter Stoll, Geschäftsführer Dienste für Menschen gGmbH
© DfM, 2010

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2009

mit integrierter Umwelterklärung

Inhalt

▪ Nachhaltigkeit im christlichen Kontext	4
Peter Stoll, Geschäftsführer	
▪ Nachhaltigkeitsmanagement bei Dienste für Menschen	5
Wiebke Schilling, Nachhaltigkeitsbeauftragte	
▪ Unternehmensprofil	6
▪ Das Managementsystem EMAS^{plus} bei uns	10
▪ Konzernweite Entwicklungen	
▪ Das Verbesserungsprogramm 2006	16
16 Ziele für die Zukunft	
▪ Soziale Nachhaltigkeit	17
Nach innen und außen	
▪ Ökologische Nachhaltigkeit	19
Energiesparen im Fokus	
▪ Ökonomische Nachhaltigkeit	21
Finanzielle Solidität ist unser Ziel	
▪ Das Verbesserungsprogramm 2009	23
Wir haben viel vor	
▪ Programme und Kennzahlen	
Konzernverbesserungsprogramm 2006 - Zielerreichung	25
Nachhaltigkeitsbilanz Konzern 2005 - 2008	28
Konzernverbesserungsprogramm 2009	30
▪ Gültigkeitserklärung	34
Anlagen	
Standortbezogene Nachhaltigkeitsberichte aus den Regionen:	
Bayern	
Ebersbach/Fils	
Esslingen	
Hohenlohe	
Dienste für Menschen H.W.D. GmbH	
Nordschwarzwald	
Rems-Murr	
Sachsen	
Stuttgart	
Weinsberg	
Zentrale Dienste	

NACHHALTIGKEIT IM CHRISTLICHEN KONTEXT

Ökologie, soziale Fragen und ökonomische Ziele in Balance

Im ökumenischen Horizont steht nachhaltige Entwicklung für Gerechtigkeit, Frieden und Bewahrung der Schöpfung. Nachhaltiges Handeln berücksichtigt vorrangig die langfristigen Auswirkungen unseres heutigen Tun und Lassens auf die vorhandenen Ressourcen. Schön, dass diese Erkenntnis der Ökumenischen Vollversammlung von Vancouver über die UN-Konferenz 1992 in Rio Eingang in die Weltinnenpolitik gefunden hat.

Nun gilt es, nachhaltiges Wirtschaften in die Praxis umzusetzen. Dabei geht es um mehr als um ökologische Modellprojekte. Nachhaltigkeit heißt, dass ökologische, ökonomische und soziale Fragen in eine Balance kommen, wie es die EKD-Ratsvorsitzende und hannoversche Landesbischofin Margot Käßmann formuliert.

Dienste für Menschen macht das seit 2006 mit Hilfe seines zertifizierten Nachhaltigkeitsmanagements. Der integrierte Ansatz stellt sicher, dass im Rahmen einer ganzheitlich nachhaltigen Unternehmensführung neben den genannten Zielen auch das Chancen- und Risikomanagement, das Qualitätsmanagement und die Stakeholderorientierung sowie unsere Verantwortung für die Eine-Welt und das Seelsorgekonzept angemessen zum Zuge kommen.

Was vor drei Jahren noch erste Schritte waren, ist heute selbstverständlich. Viele Ziele wurden erreicht, neue Verbesserungen sind schon auf dem Weg. Das Nachhaltigkeitsmanagement bei Diensten für Menschen ist eine Erfolgsstory. Wir werden sie weiter schreiben.



Peter Stoll

Peter Stoll
Vorsitzender der Geschäftsführung Dienste für Menschen gGmbH

NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT BEI DIENSTE FÜR MENSCHEN

Selbstverständlich achten unsere Pflegedienste und Küchenchefs darauf, dass Bewohnern und Gästen der Kaffee mundet. Schließlich ist Kaffee ein Genussmittel, das ältere und arbeitende Menschen zu schätzen wissen. In unseren Pflegeeinrichtungen und Restaurantbetrieben geht es aber um mehr, als nur den Geschmack: Auf die Nachhaltigkeit kommt es an. Und das heißt bei Kaffee, ausschließlich fair gehandelte Sorten auszuschenken. Das hat Erfolg in unserem Unternehmen.

Hinter dem fair gehandelten Kaffee, dem regelmäßigen Strom ablesen, den mit Bedacht ausgewählten Reinigungsmitteln steht ein umfassendes Konzept. Mit so genannten Verbesserungsprogrammen in einem integrierten Nachhaltigkeitsmanagement stellen unsere regionalen Nachhaltigkeitsteams sicher, dass die selbst gesetzten Ziele in der Pflege und

Instrumente des Nachhaltigkeitsmanagements nach einer Methode integriert.

Die Teams sind jedes Jahr wieder gespannt auf die Zwischen- oder Hauptprüfung, die dieses Verfahren transparent machen. Was anfangs als zusätzlicher Aufwand bewertet wurde, bringt jetzt echten Nutzen. Ob Wartungslisten für elektrische Kleingeräte, webbasiertes Wissensmanagement oder HACCP in Stationsküchen – Schritt für Schritt haben wir uns unseren Nachhaltigkeitszielen genähert, die erforderlichen Abläufe standardisiert und damit unser Unternehmen kontinuierlich weiter entwickelt.

Die Ernte der positiven Effekte zeigen wir in diesem Bericht auf. Erstaunen ist erlaubt, denn das Spektrum der kleinen und großen Nachhaltigkeitsziele ist breit. Und selbstverständlich haben wir auch noch unerfüllte Ziele und Vorstellungen.



Wiebke Schilling

Wiebke Schilling
Nachhaltigkeitsbeauftragte Dienste für Menschen

Versorgung unserer rund 1.200 Bewohner, in unserem Krankenhaus, in der ambulanten Pflege und im Management der 400 Wohnungen erreicht werden. Die Kunst liegt in der Integration. Vom Brandschutz bis zum Gütesiegel für die Betreuung dementer Bewohner sind alle

UNTERNEHMENSPROFIL

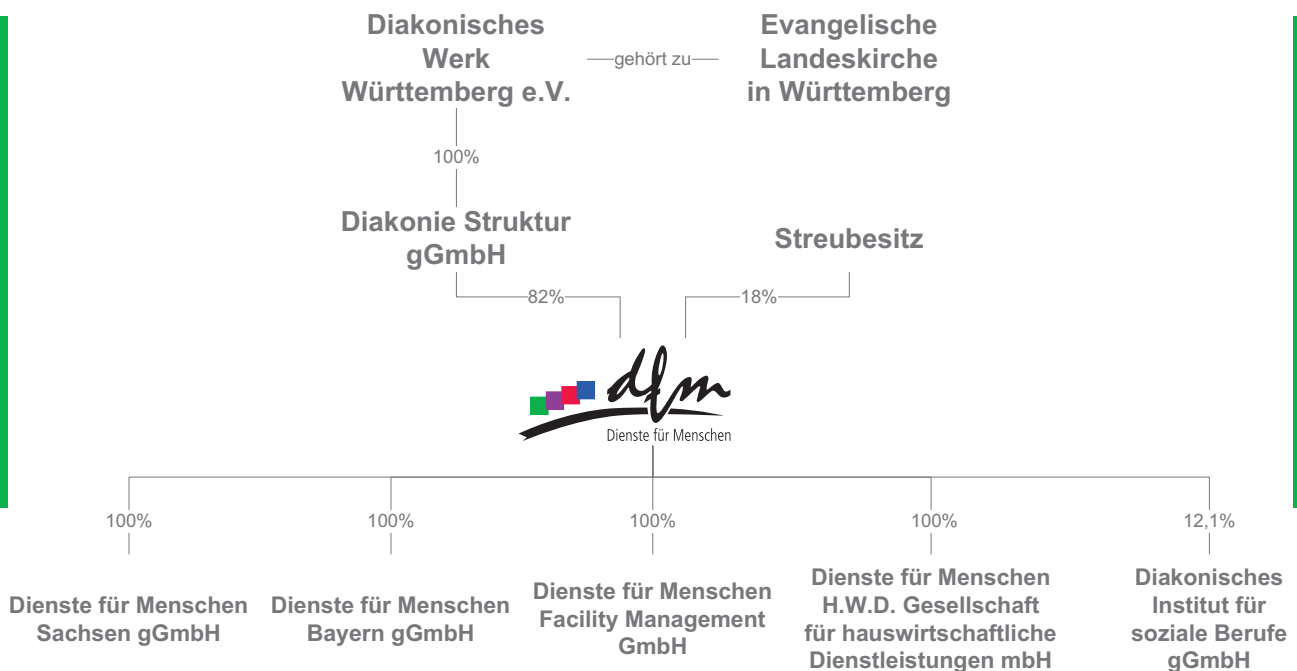
Organisation

Dienste für Menschen ist eine indirekte Tochtergesellschaft des Diakonischen Werks Württemberg. Wir sind als diakonischer Träger in Altenhilfe und Gesundheitswesen tätig.

Wir betreiben Pflegeheime, Diakoniestationen und ambulante Dienste, ein geriatrisches Fachkrankenhaus, geriatrische Rehabilitation und Einrichtungen des betreuten Wohnen. Wir erbringen Dienstleistungen im Bereich Catering, Reinigung und Facility Management.

Das Unternehmen hat insgesamt rund 1.300 Beschäftigte, im Jahr 2008 betrug das Bilanzvolumen 57 Mio. Euro bei 54 Mio. Euro Umsatz.

Dienste für Menschen umfasst die Dienste für Menschen gGmbH für das Kerngeschäft in Württemberg und Tochterunternehmen für die Standorte in Sachsen, Bayern, die Hauswirtschaft und das Facility Management.

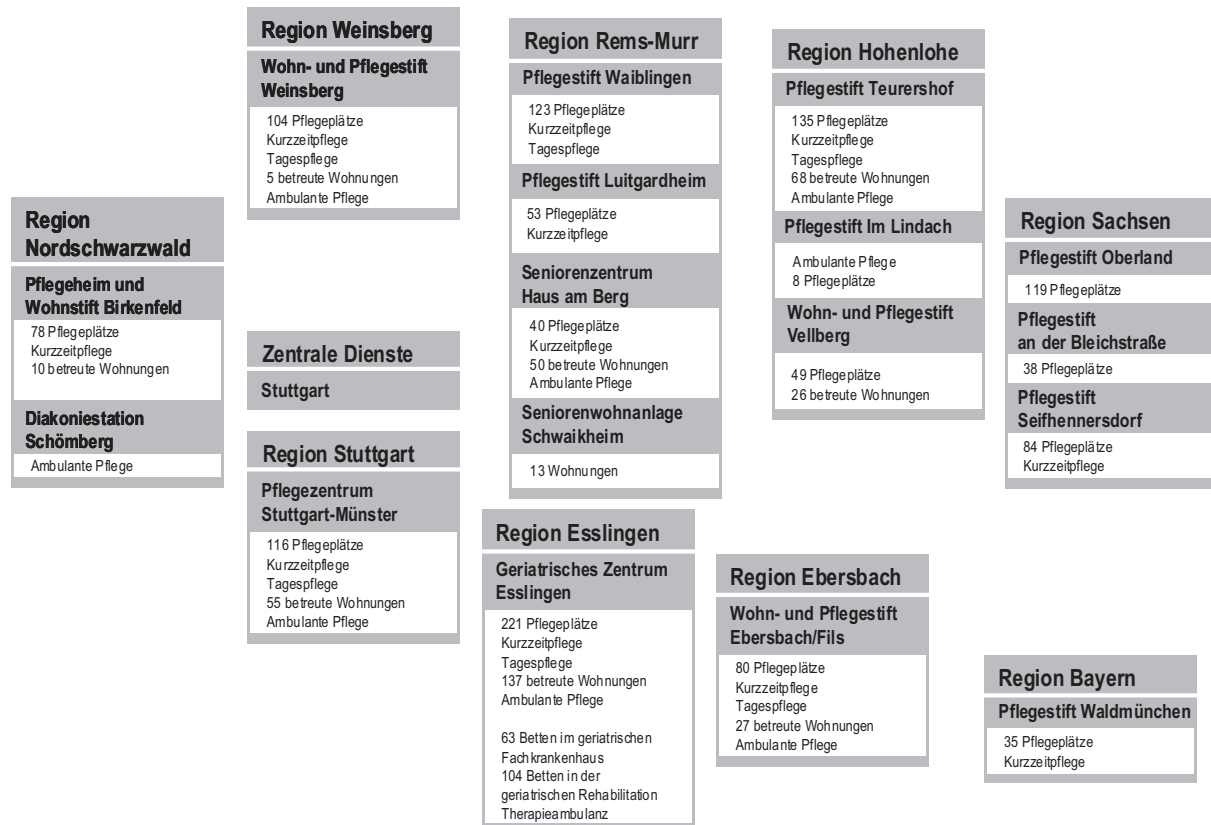


Unsere Leistungen in Zahlen

Wir arbeiten an 17 Standorten in Baden-Württemberg, Sachsen und Bayern. Unsere Zentralen Dienste sind in Stuttgart angesiedelt.

Unsere Leistungen in Zahlen:

- 1.259 vollstationäre Pflegeplätze in 15 Einrichtungen
- sieben ambulante Pflegedienste und Diakoniestationen
- betreutes Wohnen in 374 Wohnstiftswohnungen an acht Standorten
- ein geriatrisches Fachkrankenhaus mit 63 Betten
- eine geriatrische Rehabilitationsklinik mit 104 Betten
- das Catering und die Reinigung sowie die Betreuung der Immobilien



Auftrag und Leitbild

Dienste für Menschen ist für uns Name und Anspruch zugleich. Wir leisten qualitativ hochwertige Arbeit mit einem klaren diakonischen Profil. Unser integriertes Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagementsystem steht für Transparenz und Entwicklung.

Seelsorgekonzept

Unser Seelsorgekonzept implementierten wir maßgeschneidert in unseren Einrichtungen. Wir stellen damit sicher, dass die religiösen und seelsorgerlichen Bedürfnisse unserer Kunden berücksichtigt werden. Zu den Bausteinen zählen die Einbindung in die örtlichen Kirchengemeinden, eine qualifizierte Weiterbildung zu religiösen Themenstellungen und nicht zuletzt: seelsorgerliche Angebote für unsere Mitarbeitenden.

betrachtenden Dienstleistungen. In unserem geriatrischen Akutkrankenhaus und der geriatrischen Rehabilitationsklinik erhalten Patienten eine fundierte Behandlung. Hier generieren wir aktuelles Fachwissen für die Fortbildung von Mitarbeitenden.

Diakonische Werte tragen

Ein schlankes Management mit klaren Strukturen hilft uns, unsere Preise stabil zu halten und auf Veränderungen am Markt schnell und flexibel zu reagieren. Fazit: Diakonische Werte tragen das hochwertige Angebot professioneller Pflege, unterstützt von einem an Nachhaltigkeit orientierten Managementsystem und modernen Unternehmensstrukturen.



Diakonie 

Vernetzte Leistungen

Wir vernetzen Leistungen der ambulanten und stationären Pflege – ob zu Hause, im betreuten Wohnen oder in der Tagespflege. Wir bieten unseren Kunden ein hohes Maß an Flexibilität bei unterschiedlichen und doch integriert zu

Kompetenznetzwerk auf Gegenseitigkeit

Unser Kompetenznetzwerk setzt sich aus anerkannten Branchenpartnern und lokalen Partnern an unseren Unternehmensstandorten zusammen.

Unsere Dienstleistungen erfordern ein hohes Maß an innerer Flexibilität und Qualitätsbewußtsein. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, pflegen wir qualifizierte Netzwerke. Wir stehen in einem engen Dialog mit unseren Partnern.

Bei der Auswahl unserer Lieferanten betrachten wir zunächst deren Arbeitsweise. Bevorzugt wählen wir Lieferanten aus, die sich einer nachhaltigen Unternehmensführung verschrieben haben.

Um unsere Anforderungen an Lieferanten transparent und messbar zu machen, erarbeiten wir eine Beschaffungsordnung. Seit dem Jahr 2008 finden zehn einheitliche Bewertungskriterien für Lieferanten in einem vorgegeben Auswahlprozess Anwendung.

Netzwerklandkarten unterstützen Kontakte

Im Jahr 2007 standen unsere regionalen Netzwerkpartner im Focus. Für 13 Standorte erarbeiteten lokale Teams Netzwerklandkarten. Diese Visualisierung unterstützt die regelmäßige Kontaktpflege im Netzwerk. Die Analyse der Verbesserungspotentiale steht seitdem regelmäßig auf der Agenda.

Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft Deutscher evangelischer Krankenhausverband **Diakonisches Institut** **Diakonisches Werk Württemberg** Diakonisches Werk Sachsen Diakonisches Werk Bayern Kirchliches Umweltmanagement / Sustainable Churches
Landesverband der Diakonie- und Sozialstationen
LAG geriatrischer Reha-Einrichtungen Netzwerk der Gebäudereiniger **Pflegenetze**
Württembergischer Evangelischer Fachverband Altenhilfe

DAS MANAGEMENTSYSTEM EMAS^{PLUS} BEI UNS

Einzigartige Verknüpfung mehrerer Zertifizierungen

Wahrscheinlich einzigartig in der Branche Altenhilfe ist unsere Vorgehensweise der Verknüpfung von Nachhaltigkeits-, Qualitäts- und Risikomanagement. Unsere Strategie besteht darin, die vielfältigen Anforderungen an unser Management möglichst effizient und Ressourcen schonend zu verbinden.

Managementsysteme gebündelt

Im Bereich Chancen- und Risikomanagement und Kommunikation laufen die Fäden unserer Managementsysteme zusammen. Unter Federführung dieser Abteilung wird mit Beteiligung der Nachhaltigkeitsbeauftragten des Konzerns ausgearbeitet und umgesetzt, was die Leitungsgremien gemeinsam entwickelt haben.

Eine konzernweite Steuergruppe - in der Zusammensetzung Geschäftsführung, Konzern-

Zertifizierungen

Das nach außen sichtbare Ergebnis sind die unternehmensweiten Zertifizierungen nach:

- EMAS^{plus} (Nachhaltigkeitsmanagement)
- ISO 14001:2004 (Umweltmanagement)
- ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagement)
- IQD - Qualitätssiegel für Pflegeeinrichtungen und Ambulante Dienste
- IQD - Qualitätssiegel für die Betreuung von Menschen mit Demenz

Die Zusammenfassung aller Zertifizierungen im Rahmen eines Managementsystems verhindert Parallelsysteme, nutzt Synergieeffekte und spart für unsere Einrichtungen wertvolle Zeit. Externe Audits und Überprüfungen finden an einem Tag statt, so dass die Prüfer miteinander in Dialog treten können.

Nachhaltig wirtschaften:

Wir verstehen darunter neben finanzieller Nachhaltigkeit und Stabilität auch das bewusste Wahrnehmen unserer ökologischen und sozialen Verantwortung, klare Organisationsstrukturen sowie verantwortungsbewusste und qualifiziert besetzte Leitungs- und Aufsichtsgremien.

Quelle: Leitbild Dienste für Menschen, 2006
www.Dienste-fuer-Menschen.de



Nachhaltigkeitsbeauftragte, Abteilungsleiter Chancen- und Risikomanagement und Mitarbeitervertretung - entwickelt in regelmäßigen Treffen das System weiter und stellt damit die notwendige Flexibilität und Anpassung sicher.

Unser Managementzyklus plan – do – check - act

Unsere Systematik fußt auf dem Managementzyklus von EMAS^{plus}.

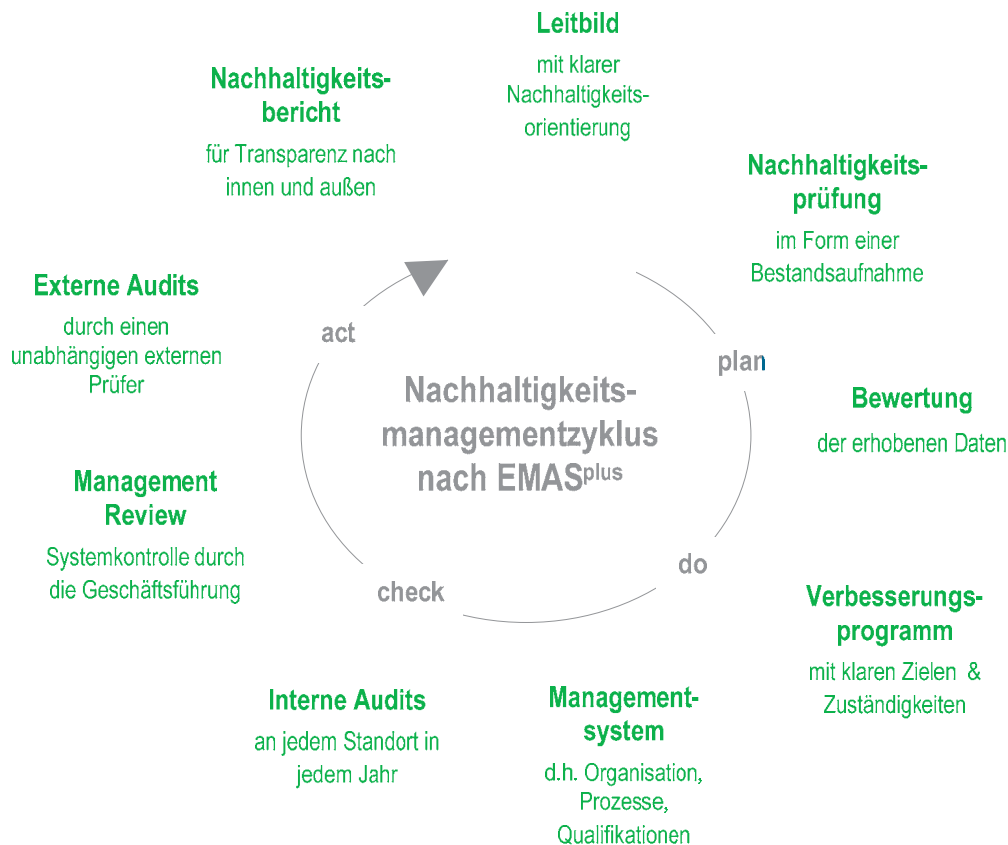
EMAS^{plus} ist abgeleitet vom europäischen Umweltmanagementsystem EMAS - European Management and Audit Scheme. Das seit mehreren Jahren für europäische Unternehmen etablierte System integriert in der Variante EMAS^{plus} zusätzlich die Bereiche Ökonomie und Soziales zu einem umfassenden Nachhaltigkeitsmanagementsystem.

Kunden, Stakeholdern, Netzwerkpartnern und der Gesellschaft.

Das Nachhaltigkeitsmanagement EMAS^{plus} entwickelte KATE - Kontaktstelle für Umwelt & Entwicklung - in Zusammenarbeit mit dem Institut für Kirche und Gesellschaft und Partnern des EU-weiten Programms Sustainable Churches.

Ökologie, Ökonomie & Soziales im Einklang

Die Zielsetzung nachhaltigen Wirtschaftens ist, diese drei Bereiche stets gemeinsam zu betrachten und miteinander in Einklang zu bringen. Der Bereich Soziales umfasst sowohl die Innenbetrachtung im Sinne der Mitarbeitenden als auch die Außenbetrachtung im Sinne von



Interne und Externe Audits - Die Drehpunkte unseres Managementsystems

Mit Hilfe interner und externer Audits begleiten wir die Zielerreichung unseres Nachhaltigkeitsmanagements. Interne Audits führen wir einmal jährlich an jedem Standort durch. Die externe Auditierung steht alle drei Jahre an. Das interne Auditteam ist mit drei Experten aus den Bereichen Risiko- und Nachhaltigkeitsmanagement, Qualitätsmanagement und Arbeitssicherheit besetzt.

Jährlich interne Audits vor Ort

Ein Rundgang durch die Einrichtung und die Bearbeitung einer umfangreichen Auditcheckliste sind die Kernelemente interner Audits.

Empfehlungen ergänzen die Ergebnislisten der auditierten Standorte. Diese Empfehlungen münden im so genannten Management Review und werden von der Einrichtungsleitung und im zweiten Schritt von der Geschäftsführung zur Umsetzung auf den Weg gebracht.

Die externe Auditierung führt ein akkreditierter Prüfer (Deutsche Akkreditierungs- und Zulassungsgesellschaft für Umweltgutachter) vor Ort durch.

Ein standortbezogener Abschlussbericht hält Empfehlungen und sofort abzustellende Abweichungen fest.

Auditbereiche:

- Arbeitssicherheit
- Beschaffung
- Beschwerdemanagement
- Betriebswirtschaftliche Auswertung
- Chancen- und Risikomanagement
- Corporate Governance und Anti-Korruption
- Datenschutz und Archivierung
- Einhaltung relevanter Gesetze
- EMAS^{plus}-Managementsystem
- Facility Management
- Gebäude & Atmosphäre
- Hauswirtschaft
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Interne Kommunikation
- Kundenorientierung
- Marketing, Öffentlichkeitsarbeit & externe Kommunikation
- Personalmanagement
- Pflegequalität
- Unternehmensführung

Regelmäßige Befragung von Kunden, Mitarbeitenden und Lieferanten

Dienste für Menschen befragt im regelmäßigen Turnus Kunden, Mitarbeitende und Lieferanten. „Uns interessiert was unsere Kunden denken, damit wir uns verbessern können. So beurteilen wir, ob die Veränderungen, die wir vornehmen, auch beim Kunden ankommen“, erläutert Bernhard Udri, Qualitätsbeauftragter des Konzerns.

Kundenbefragungen

Rund 20 Fragen richten sich an alle Kunden in der stationären und ambulanten Pflege. Die Rücklaufquote betrug bisher 50 bis 65% und spiegelt das Interesse der Kunden an der anonymen Umfrage wider. Die Auswertung durch einen externen Dienstleister gewährleistet die objektive Bewertung der Maßnahmen, die zu Verbesserungen für unsere Kunden führen.

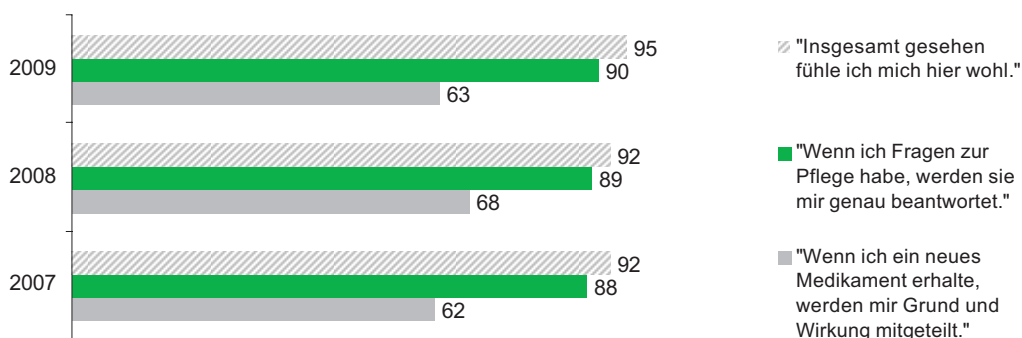
diese in enger Zusammenarbeit aus. Die Auswertung einer gesonderten Befragung unter Pflegemitarbeitenden mündete in einem umfassenden Gesundheitsprogramm mit Einführung im Jahr 2009.

Lieferantenbefragungen

Nachhaltigkeitsziele lassen sich nur umsetzen, wenn die eigenen Lieferanten mit ins Boot geholt werden. Deshalb führt Dienste für Menschen alle drei Jahre eine Befragung bei den Hauptlieferanten durch.

Hier spielen neben den Themen Wirtschaftlichkeit und Wartungsfreundlichkeit der Produkte, Preisstabilität sowie Qualifikationen auch das Umwelt- und Nachhaltigkeitsengagement des Lieferanten eine wichtige Rolle. Die Auswertung erfolgt unter der Zielsetzung, die Zusammenar-

Ergebnisse aus der Kundenbefragung
Anteil Antworten "trifft zu und ist mir wichtig" in % (Konzern)



Mitarbeitendenbefragungen

Alle zwei Jahre befragt Dienste für Menschen die Mitarbeitenden zu den Themenbereichen Strategie und Management, Arbeitsbedingungen und Umweltschutz. Die Mitarbeitendenvertretung und ein externer Dienstleister werten

beit mit den Lieferanten in Sachen Nachhaltigkeit weiter zu entwickeln.



KONZERNWEITE ENTWICKLUNGEN

2006 bis 2009



Integriertes Wartungs- und Sicherheitsmanagement

09:42:15

Fair gehandelter Kaffee

Energiesparlampe

Zertifizierungen

Mitarbeitendenbefragung

Einführungstag neue Mitarbeitende

Kundenbefragung

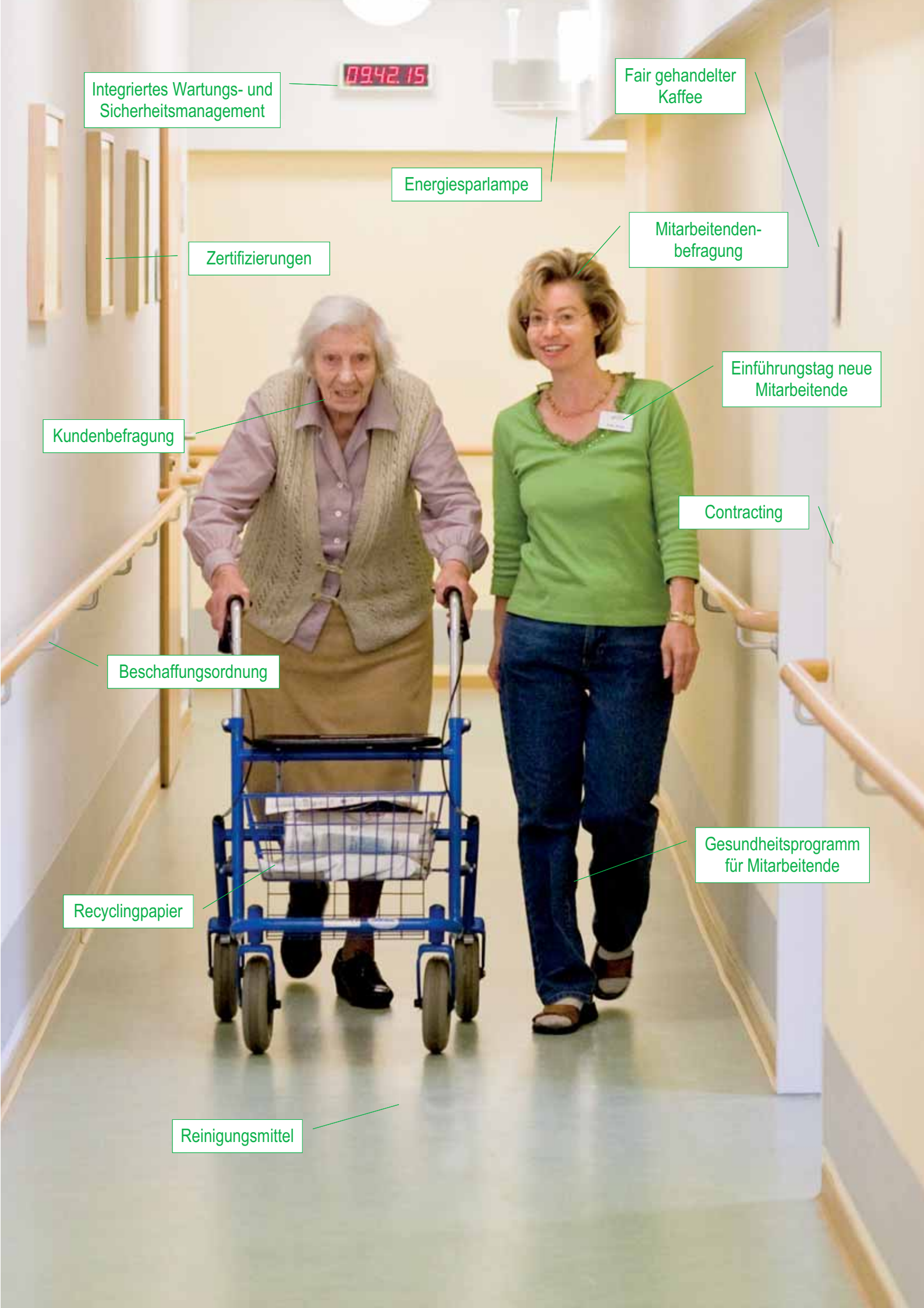
Contracting

Beschaffungsordnung

Gesundheitsprogramm für Mitarbeitende

Recyclingpapier

Reinigungsmittel



DAS VERBESSERUNGSPROGRAMM 2006

16 Ziele für die Zukunft

16 Ziele hatten wir uns im ersten Verbesserungsprogramm auf Konzernebene im Jahr 2006 gesteckt. Diese Ziele wurden in einem gemeinsamen Workshop der leitenden Angestellten für das gesamte Unternehmen entwickelt und passende Maßnahmen für deren Erreichung benannt. Alle Maßnahmen wurden einem Verantwortlichen zugeordnet und mit einer Zeitschiene versehen.

Im Laufe des 3-Jahres-Zyklus sind nochmals zwei Ziele hinzugekommen. Wir sind stolz, dass 25 Maßnahmen mit hoher Wirksamkeit, sieben mit mittlerer Wirksamkeit und drei mit immerhin noch geringer Wirksamkeit umgesetzt wurden. Einige Vorhaben erwiesen sich als nicht praxistauglich, andere befinden sich noch in der ersten Umsetzungsphase.

Unser Verbesserungsprogramm deckt das umfassende Spektrum der Nachhaltigkeit ab. So

dem setzten wir die neu aufgesetzte Beschaffungsordnung in die Praxis um und starteten ein umfangreiches Schulungspaket im Bereich Kundenakquise.

Im Kontext der ökologischen Nachhaltigkeit etablierten wir ein neues Entsorgungssystem für Nassmüll. Ein umfassendes Projekt sind die Energiegutachten für unsere Einrichtungen. Unsere Standorte Esslingen und Seifhennersdorf sanierten auf Basis dieser Analysen die technischen Anlagen in großem Umfang.

Finanzielle Nachhaltigkeit im Fokus

Die finanzielle Nachhaltigkeit spiegelt sich in den neu formulierten wirtschaftlichen Zielen wider. Zahlreiche Punkte in unserem Verbesserungsprogramm bezogen sich auf die Ermittlung von ergänzenden Bilanzkennzahlen.

„Besondere Stärken sind der partizipative Weg,
der systematisch die Kernaufgaben der Organisation optimiert,
Risiken steuerbar macht sowie innovative Anpassungen an sich verändernde Rahmenbedingungen fördert.“

Grundlagen EMAS^{plus}

wurde im Bereich der sozialen Nachhaltigkeit beispielsweise ein gemeinsamer Einführungstag für alle neuen Mitarbeitenden entwickelt und eingeführt oder ein spezielles Schulungsprogramm für die Haustechnik entwickelt. Außer-

SOZIALE NACHHALTIGKEIT

Nach innen und außen

Unsere Mitarbeitenden sind die Säule des Unternehmens. Unser Kerngeschäft besteht nahezu ausschließlich aus personennahen Dienstleistungen im anspruchsvollen Umfeld von Krankheit, Behinderung und nahendem Tod. Das unterstreicht die Bedeutung der Säule Soziales in unserem Nachhaltigkeitsmanagement.

Fluktuation und Staatsbürgerschaften

Seit Einführung der EMAS^{plus} - Zertifizierung beobachten wir die Mitarbeitendenzusammensetzung sehr differenziert: Wie entwickelt sich die Fluktuation? Wie hoch ist der Anteil weiblicher Arbeitskräfte in welcher Position? Welche Staatsbürgerschaften sind vertreten?

Die Auswertungen zeigten, dass fast 20% der Mitarbeitenden bei Dienste für Menschen keine

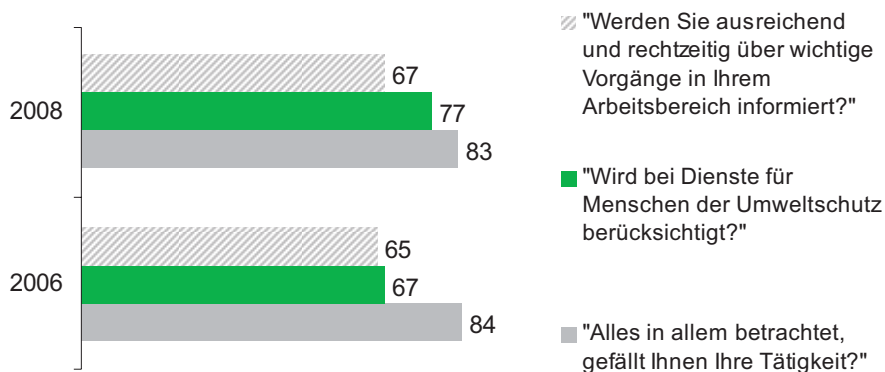
Im Jahr 2009 starteten wir ein umfangreiches Gesundheitsprogramm. Der umfassende Maßnahmenplan zur Gesundheitsförderung erstreckt sich über die Themenbereiche "Außerberufliche Ressourcen" und "Soziales Klima" bis zur „Arbeitsplatzorganisation“. Mitarbeitende erhalten einen finanziellen Zuschuss für ihre privaten Sportaktivitäten und können in den unternehmenseigenen Fitnessstudios kostenlos trainieren.

Qualitative Aussagen der Mitarbeitenden

Neben quantitativen Erhebungen stehen qualitative Aussagen zur Arbeitssituation der Mitarbeitenden. Im zweijährigen Turnus führen wir eine Mitarbeitendenbefragung durch und treffen Schlussfolgerungen aus deren Auswertung.

Ergebnisse aus der Mitarbeitendenbefragung

Zustimmung in % (Konzern)



deutsche Staatsangehörigkeit besitzen. In der Konsequenz übersetzten wir unser Leitbild in 15 Sprachen. Neue Mitarbeitende erhalten nun die gemeinsame Grundlage unserer Zusammenarbeit in ihrer Muttersprache.

Fair gehandelte Produkte für alle

Fair gehandelter Kaffee in allen Einrichtungen, für alle Bewohner, Kunden, Gäste und Mitarbeitenden.

Dieses Ziel stellte die Geschäftsführung auf und unsere Dienste für Menschen H.W.D. Gesellschaft für hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH kalkulierte und testete Kaffees und Anbieter gleichermaßen.

Sieben Tonnen Kaffee, die jedes Jahr bei Dienste für Menschen eingekauft und getrunken werden, entsprechen seit Februar 2007 den strengen sozialen Kriterien des FairTrade-Siegels.

Der Hersteller unterstützt damit die Kaffeeerzeugung von Kleinbauern unter fairen Bedingungen.

„Wir wollten nicht, dass nur unsere Führungskräfte bei ihren Sitzungen fair gehandelten Kaffee trinken, sondern dass eine Umstellung wirkungsvoll für das gesamte Unternehmen ist“, so Wiebke Schilling, Nachhaltigkeitsbeauftragte des Konzerns. „Neben dem wirtschaftlichen Vorteil bei einer größeren Absatzmenge ist uns auch die Wirkung im Bewusstsein unserer Kunden und Mitarbeitenden wichtig.“



ÖKOLOGISCHE NACHHALTIGKEIT

Energiesparen im Fokus

Energie- und Wasserressourcen sind ein hohes Gut. Deshalb ermittelte Dienste für Menschen im Jahr 2006 die direkten und indirekten Umweltauswirkungen in diesem Bereich und verabschiedete zielführende Maßnahmen in einem Verbesserungsprogramm.

Direkte Umweltauswirkungen entstehen bei Dienste für Menschen vor allem beim Betrieb der Altenhilfeeinrichtungen. Die Heizenergie, der Strom- und Wasserverbrauch sind dabei die vorrangigen Kennzahlen. Hinzu kommen untergeordnete Größen wie die Nutzung unserer Kraftfahrzeuge im Ambulanten Dienst. Daneben helfen Beschaffungsstandards bei der ressourcenorientierten Lieferanten- und Produktauswahl. Alle Beschaffungsbereiche vom Pflegeverbrauchsmaterial über Lebens- und Reinigungsmittel bis zum Inventar sind hier eingeschlossen. Bei der Lieferantenauswahl spielen

Um diese komplexen Anforderungen zu beherrschen, arbeiten Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagement, Einkauf, Facility Management und die Arbeitssicherheit Hand in Hand.

Die Implementierung des Umweltmanagements und die offene Kommunikation darüber erzielte unmittelbare Effekte auf das Bewusstsein bei Kunden, Angehörigen, Gästen und Mitarbeitenden.

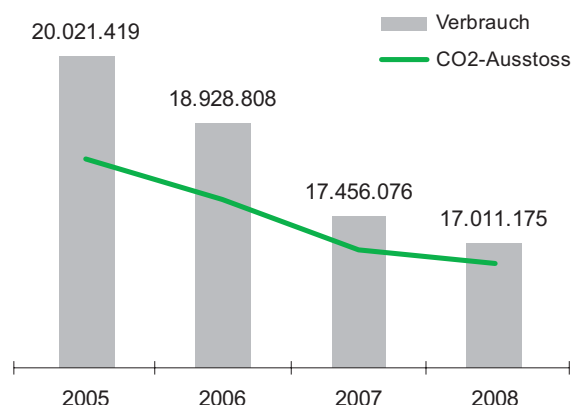
Wärmeenergie eingespart

Durch umfangreiche Maßnahmen konnten wir seit dem Jahr 2005 unseren Wärmeenergieverbrauch von jährlich 20 Mio. kWh auf 17 Mio. kWh absenken. Um Kapazitätsveränderungen bereinigt entspricht das Einsparungen in Höhe von 2,5 Mio. kWh, die jetzt jährlich im Vergleich zum Basisjahr realisiert werden. Einerseits



deshalb auch die indirekten CO₂-Emissionen bei der Anlieferung der Produkte eine Rolle, die Hand in Hand mit der Stärkung regionaler Anbieter gehen.

Wärmeenergieverbrauch und CO₂-Ausstoss
in kWh und Tonnen (Konzern)



führten Investitionen in Gebäudeisolierung und in technische Anlagen zu dieser Einsparung. Andererseits setzten unsere Mitarbeitenden das geschärfte Bewusstsein in Handeln um und trugen erheblich zu diesen Einsparungen bei.

Wir gehen deshalb davon aus, dass diese Einsparungen nachhaltig sind.

Strom mit jedem Gerät sparen

Der jährliche Stromverbrauch konnte seit 2005 um 6,1% (316.000 kWh) gesenkt werden. „Wir achten seit Einführung von EMAS^{plus} besonders auf die Beschaffung von energiesparenden Geräten und technischen Anlagen. Die Wartungseigenschaften und die Benutzerfreundlichkeit haben eine hohe Priorität“, erläutert Rainer Freyer, Leiter des Bereichs Einkauf, die Beschaffungsgrundsätze.

Wasserverbrauch - wenig Einsparpotential

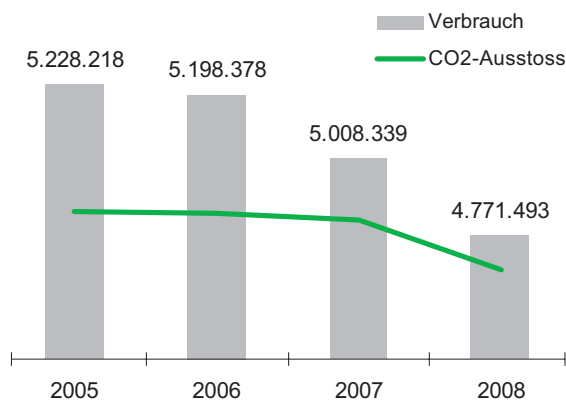
Die Analyse des Wasserverbrauchs zeigte nur wenig Einsparpotenzial: Zum einen ist der Umgang mit Wasser bereits sparsam, zum ande-

gungsverfahren an. Unsere Nachhaltigkeits-teams entwickelten viele kleine Maßnahmen zur Wassereinsparung, so dass der Verbrauch im Vergleichszeitraum 2005/2008 um 2.500.000 Liter (2,4%) verringert wurde.

Beispielhaftes Contracting in der Praxis

Ein Großprojekt startete 2007 am Geriatrischen Zentrum in Esslingen, unserem größten Unternehmensstandort. Auf der Basis eines umfassenden Energiegutachtens sanierte Dienste für Menschen in Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Esslingen die Heiz- und Lüftungsanlage inklusive einer Großküche. Rund 55 % des benötigten Stroms werden nun umweltschonend mit einem Blockheizkraftwerk erzeugt.

Stromverbrauch und CO₂-Ausstoss
in kWh und Tonnen (Konzern)



ren schränken Hygienevorschriften eine weitere Absenkung des Wasserverbrauchs ein. Unsere Tochtergesellschaft Dienste für Menschen H.W.D. GmbH wendet in der Gebäudereinigung bereits seit 2002 besonders sparsame Reini-



ÖKONOMISCHE NACHHALTIGKEIT

Finanzielle Solidität ist unser Ziel

Dienste für Menschen ist eine gemeinnützige GmbH. Die Erwirtschaftung eines positiven Ergebnisses ist wichtig für unsere Arbeit. Mit den uns zu Verfügung stehenden finanziellen Mitteln wollen wir eine möglichst gute Leistung erbringen. Und mit dem, was wir einnehmen, müssen wir auskommen. Das haben wir in unserem Leitbild festgehalten.

Abbau von Verbindlichkeiten

Den größten Kostenblock unseres Dienstleistungsunternehmens stellen erwartungsgemäß die Personalkosten dar. Daneben haben die Modernisierung und Instandhaltung unserer Immobilien, die etwa 2.000 Menschen Wohn- und Lebensraum bieten, Vorrang.

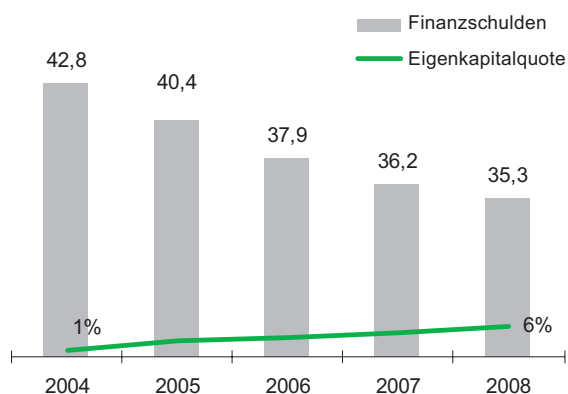
Der Abbau finanzieller Verbindlichkeiten, die in der Vergangenheit entstanden sind, hat hohe Priorität. Dies ist uns in den vergangenen Jah-

ren gelungen. Im Berichtszeitraum 2006 bis 2009 reduzierten wir die Schuldenlast um 2,7 Mio. Euro (8%). Dabei geht Dienste für Menschen einen Weg, der Hand in Hand mit den Banken als Partner vereinbart ist.

Instandhaltung aus Eigenmitteln

Zahlreiche Instandhaltungsprojekte wie Dachsanierungen im Teurershof, Zimmerumbauten in Vellberg, neue Fenster in der Bleichstrasse oder Betonsanierungen in Stuttgart-Münster konnten innerhalb der selbst gesetzten Beschränkungen umgesetzt werden: Alle Maßnahmen finanzierten wir mit Eigenmitteln, ohne Aufnahme neuer Schulden oder die Inanspruchnahme staatlicher Fördergelder.

Entwicklung der Finanzschulden und der Eigenkapitalquote in Mio. € und % (Konzern)



Bilanzanalyse – Reporting – Rating

Dienste für Menschen betreibt ein umfangreiches Reporting und baut die Analyse ökonomischer Kennzahlen sukzessive aus.

Die monatlichen Auswertungen zum Ergebnis, zu Liquidität und Auslastung sind wie die Bilanzanalyse integrierte Bestandteile unseres Managementsystems.

Die regelmäßigen Ratings unserer Bankenpartner und des Diakonischen Werks Württemberg geben Aufschluss über die Analyse unserer ökonomischen Situation von außen.

Neben den klassischen Analyseinstrumenten werden bei Dienste für Menschen branchenspezifische, zum Teil eigens für das Unternehmen entwickelte Systeme eingesetzt, die Aufschluss über die finanzielle und betriebswirtschaftliche Situation geben. Diese Systeme greifen ineinander und bilden somit die Grundlage für die Unternehmenssteuerung.



VERBESSERUNGSPROGRAMM 2009

Wir haben viel vor

Wer Ziele erreichen möchte, muss sich auch welche setzen. Nach zahlreichen erfolgreichen Erfahrungen mit den im Jahr 2006 gesteckten Zielen wurde 2009 ein neues Verbesserungsprogramm aufgesetzt.

Ein übergeordnetes, zentral gesteuertes Programm bezieht sich konzernweit auf 19 EMAS^{plus}-Standorte. Diese Standorte setzten in ihren Nachhaltigkeitsteams zusätzliche Ziele und fassten diese in einem regionalen Verbesserungsprogramm - geordnet nach Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und einer Zeitschiene - zusammen.

Die Programme werden nach der offiziellen Verabschiedung allen Mitarbeitenden bekannt gemacht. Unsere aktuellen Ziele sind den zehn Unternehmenszielen zugeordnet, die sich aus unserem Leitbild ableiten.

In die Ideenfindung für unsere Verbesserungsprogramme fließen unterschiedliche Quellen ein: die Ergebnisse von Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen, die Auswertung unseres Beschwerdemanagements, die Öko-, Personal- und Finanzkennzahlen und die Bewertung unserer Stakeholderlandkarten und des Risikokataloges. Das innerbetriebliche Vorschlagswesen oder Energiegutachten zählen ebenfalls zu den Informationsquellen und finden sich entsprechend in unseren Verbesserungszielen wieder. Nicht zuletzt stellen die Empfehlungen, die im Zuge der internen und externen Audits ausgesprochen wurden, die Basis für neue Ziele und Maßnahmen.

40 Ziele für die Zukunft

Fast 40 Ziele umfasst das Konzernverbesserungsprogramm 2009. Zu den kleinen, entspre-

Unsere 10 Unternehmensziele:

- Ökologische und soziale Verantwortung übernehmen
- Ein offenes Haus mit guten Kooperationen und Einbindung in die Gemeinde gestalten
- Angehörigenarbeit stärken
- Ehrenamt fördern
- Arbeit im Sinne der Diakonie gestalten
- Mitarbeitende fördern und weiterentwickeln
- Gute Arbeitsqualität erhalten
- Finanzielle Solidität stärken
- Umweltgesetze fokussieren
- Transparent sein

Die Umsetzung der Ziele wird regelmäßig in Teamsitzungen überprüft und nach Abschluss mit einer so genannten Wirksamkeitsprüfung beurteilt. Das heißt auch, dass eine Maßnahme abgeändert oder nochmals wiederholt werden kann.

chend kurzfristig terminierten Zielen zählen Dinge wie „Anteil Recyclingpapier erhöhen“ oder „EMAS^{plus} kommunizieren“. Die größeren Vorhaben reichen von „Mitarbeitendengesundheit erhalten“ bis „Quantitatives Rating verbessern“ und zielen mit der Umsetzung bis ins Jahr 2013 hinein.



PROGRAMME UND KENNZAHLEN

2006 bis 2009



KONZERNVERBESSERUNGSPROGRAMM 2006 - ZIELERREICHUNG

Ziele	Maßnahmen	Umsetzung
Kundengesundheit fördern	generelles Rauchverbot bei Besprechungen in der Einrichtung Raucherzimmer einrichten	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt ∞ Maßnahme auf 12/2010 terminiert und noch nicht abgeschlossen
Anzahl Ehrenamtliche erhöhen	Entwöhnungsangebote sichten und ggf. einführen Gesamtkonzept für Ehrenamt erstellen (Arbeitsgruppe)	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt ∞ Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen
Abfallmenge reduzieren	Rücknahme von Umverpackungen durch Lieferanten aushandeln	mit geringer Wirksamkeit umgesetzt
Abfallentsorgung nachhaltig gestalten	Örecycling mit "Saria ReFood-Konzept" einführen Nassmüllentsorgung mit "Saria ReFood-Konzept" einführen Konzept für Entsorgungssysteme für Inkontinenzmaterial entwickeln (Arbeitsgruppe)	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt ∞ Maßnahme auf 12/2012 terminiert und noch nicht abgeschlossen
Anteil Recyclingpapier erhöhen	Prüfung und ggf. Einführung Recyclingpapier; Ausarbeitung, welche Geschäftsausstattungsmaterialien und Publikationen auf Recyclingpapier gedruckt werden	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt
Arbeitsqualität erhöhen	Schulungsprogramm für Mitarbeitende der Haustechnik (z.B. Lüftungs- und Heizungsanlagen, Aufzüge) entwickeln und durchführen Qualitätsmessung der Fortbildungen im Rahmen der Mitarbeitenden-Befragung einführen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt ✗ durch andere adäquate Maßnahme ersetzt (Qualitätsmessung nach jeder Fortbildung)
neue Maßnahme	Konzept für Einführungstag in den Zentralen Diensten für alle neuen Mitarbeitenden Schulungsprogramm zum Thema "Kundenakquise" erstellen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt Konzept ist mit hoher Wirksamkeit erstellt - Umsetzung als Maßnahme im Programm 2009

Fortsetzung

neue Maßnahme	Qualitätsmanagement-Handbücher auf Kriterien des Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) anpassen	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
neue Maßnahme	Konzept für Ausbildung überarbeiten (dabei Einsatz im Ambulanten Dienst mit berücksichtigen)	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
Anteil von Produkten aus fairem Handel erhöhen	Flächendeckender Einsatz von fair gehandeltem Kaffee überprüfen und ggf. einführen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Anteil von Produkten aus biologischem Anbau erhöhen	Einsatz von Bioprodukten bei Zentrallieferanten überprüfen und gegebenenfalls einführen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Einsatz von Bioprodukten bei regionalen Lieferanten überprüfen und gegebenenfalls einführen	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
Ressourcenverbrauch senken	Entwicklung von für das Unternehmen geeigneten Multiplikatorenschulungen - Strom (Beleuchtung) - Wärme (Lüftung) - Wasser (Baden)	mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	✓
Nachhaltige Lieferantenbeurteilung	Energiegutachten und Vorschläge zum Contracting für 2 Standorte pro Jahr einführen. Als Prozess beschreiben.	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Prozessqualität der QM-Instrumente erhöhen	Beschaffungsordnung einheitlich umsetzen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
Gefahrenpotenziale beim Einsatz hauswirtschaftlicher Verbrauchsmaterialien verringern	Qualitätsmanagement-Instrumente IQD und EMAS ^{plus} weiter miteinander verzahnen und praxistauglich implementieren Erstellung einer Liste einheitlicher hauswirtschaftlicher Verbrauchsmaterialien zum flächendeckenden Einsatz	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
	Sicherstellung der Logistik und Lagerhaltung	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Flächendeckenden Einsatz sicherstellen	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
neues Konzept für unwirtschaftliche Standorte	Standort Ilshofen - Entscheidung über zukünftiges Konzept	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓
	Standort Backnang - Umsetzung des unterschiedenen Konzeptes	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓

Fortsetzung

Quantitatives Rating verbessern	18 Unterziele für folgende Bilanzkennzahlen und -werte: kurzfristige Verschuldung, Eigenkapitalquote, Vermögenslage, Finanzlage, Ertragslage, Liquiditätslage, Wachstum der Gesamtleistung, Schuldendeckung, Zinsdeckung, Kapitaldienstfähigkeit, Wertschöpfung, Kontostand, Investitionen, Jahresergebnis	9 Maßnahmen mit hoher Wirksamkeit 1 Maßnahme mit mittlerer Wirksamkeit 7 Maßnahmen nicht umgesetzt, umgewandelt oder nicht weiter verfolgt 1 Maßnahme auf 12/2011 terminiert	✓
Mitarbeitendengesundheit erhalten	Maßnahmen zur Erhaltung der Mitarbeitendengesundheit unter Berücksichtigung der aktuellen demografischen Entwicklung entwickeln Befragung auf Basis der Unterlagen der Berufsgenossenschaft (BGW) durchführen und Maßnahmen entwickeln	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt mit hoher Wirksamkeit umgesetzt	✓ ✓
Produktivität erhöhen	entwickelte Maßnahmen umsetzen Kundenbefragung über Zufriedenheit mit der Essensqualität standardisiert einführen	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen mit mittlerer Wirksamkeit umgesetzt	∞ ✓
Mitarbeiterdefizite an Standorten mit erhöhter natürlicher Fluktuation verringern (alle Standorte über DFM-Durchschnittswert)	Gründe für Arbeitnehmer-Kündigungen ermitteln und auswerten; Maßnahmen auf Basis der Erhebung entwickeln und umsetzen	Maßnahme auf 12/2009 terminiert und noch nicht abgeschlossen	∞
Personalkennzählerhebung optimieren	Kennzahl Fluktuation (Ein- und Austritte) ab 2009 erheben Ideen entwickeln, wie Branchen-Kennzahlen ermittelt werden könnten	mit hoher Wirksamkeit umgesetzt mit geringerer Wirksamkeit umgesetzt	✓ ✓

NACHHALTIGKEITSBILANZ KONZERN

	Kennzahl	Einheit	2005	2006	2007	2008
Leistungsangebot						
Angebot vollstationäre Pflege	Standorte	Plätze	14 1.219	15 1.259	15 1.259	15 1.259
Angebot Kurzzeitpflege	Standorte		11	12	12	12
Angebot Tagespflege	Standorte		7	8	8	8
Wohnungen im betreuten Wohnen	Standorte	Wohnungen	8 399	8 374	8 374	8 374
Ambulante Dienste	Standorte		9	9	9	9
Angebot geriatrische Rehabilitation	Standorte	Betten	1 104	1 104	1 104	1 104
Angebot geriatrisches Krankenhaus	Standorte	Betten	1 63	1 63	1 63	1 63
Angebot Therapieambulanz	Standorte		1	1	1	1
zusätzliche Angebote			siehe Übersichten in den regionalen Nachhaltigkeitsberichten			
Angebot Mietwohnungen / Mitarbeiterwohnungen	Standorte		5	5	5	5
Restaurant / Cafeteria / Mittagstisch	Standorte		10	10	10	10
Catering / Externe Speiserversorgung	Standorte		11	11	11	11

Bereich Ökologie

Stromverbrauch gesamt	kWh	5.228.218	5.198.378	5.008.340	4.771.293
Stromverbrauch pro BKT ¹	kWh/BKT	10,86	10,75	10,49	10,58
CO ₂ -Emission Strom	t	1.512	1.501	1.452	1.113
radioaktiver Abfall Strom	kg	6,28	6,26	6,02	4,95
Wasserverbrauch gesamt	m ³	106.578	108.395	104.173	101.365
Wasserverbrauch pro BKT ¹	m ³ /BKT	0,22	0,23	0,22	0,23
Wärmeträger	Arten	Gas, Fernwärme, Öl, Strom			
Wärmeverbrauch	kWh	20.147.723	19.008.703	17.496.647	17.011.175
Wärmeverbrauch pro BKT ¹	kWh/BKT	41,40	39,52	36,91	37,99
Wärmeverbrauch bereinigt	kWh	20.388.992	19.765.585	19.165.302	17.833.816
Wärmeverbrauch bereinigt pro BKT ¹	kWh/BKT	41,90	41,10	40,43	39,83
CO ₂ -Emission Wärme	t	6.501	6.110	5.622	5.480
Abfall (Restmüll) ²	l	3.526.725	3.449.166	3.438.577	3.458.638
Fuhrpark	Anzahl	n.e.	n.e.	48	49
CO ₂ -Emission für KFZ (Summe Konzern)	t	n.e.	n.e.	109	107
CO ₂ -Emission für Flüge (Summe Konzern)	t	n.e.	n.e.	n.e.	10

Bereich Soziales

Mitarbeitende ³	Anzahl	1.584	1.565	1.479	1.473
Vollzeitstellen	VB	1.015	1.024	948	910
Anteil Teilzeitbeschäftigte (incl. Geringfügig Beschäftigte)	%	n.e.	54%	63%	66%
Frauenquote	%	84%	85%	85%	84%

Altersklasse mit größtem Anteil	Klasse %	40-44 J. 16%	45-49 J. 16%	45-49 J. 17%	45-49 J. 16%
Anteil Mitarbeitende ohne deutsche Staatsbürgerschaft	%	n.e.	17%	19%	19%
Anteil Mitarbeitende mit einer Beschäftigungszeit > 15 J.	%	n.e.	12%	13%	15%
Schwerbehindertenanteil	%	n.e.	1%	2%	5%
Ausbildungsangebote	Berufe	Altenpfleger, Altenpflegehelfer, Bürokaufleute, Kaufleute im Gesundheitswesen, Köche, Fachkräfte für Hauswirtschaft, Bachelor of Arts (B.A.)			
Auszubildende	Anzahl	103	94	88	75
Fluktuationsquote	%	n.e.	15%	19%	22%
Fehlzeiten pro Mitarbeiter (incl. Langzeitkranken)	Tage/Jahr	11	12	16	14
Anteil Führungskräfte	%	7%	6%	7%	7%
Anteil Frauen in Führungspositionen	%	72%	72%	71%	74%
externe Fortbildung	€ pro MA	80	78	87	66
Ergebnisse Mitarbeitendenbefragungen: "Alles in allem betrachtet, gefällt Ihnen Ihre Tätigkeit?"	%	n.e.	84%	n.e.	83%
Ergebnisse Kundenbefragungen stationär: "Insgesamt gesehen fühle ich mich hier wohl."	Anteil: "trifft zu"	n.e.	n.e.	92%	93%
Ergebnisse Kundenbefragungen ambulant: "Ich bin mit dem Ambulanten Dienst zufrieden."	Anteil: "trifft zu"	n.e.	n.e.	97%	99%

Bereich Finanzen

Sachkosten					
Lebensmittel und Verpflegungsdienstleistungen	%	18%	27%	28%	28%
Wasser, Energie und Brennstoffe	%	26%	26%	25%	29%
Wirtschafts- und Verwaltungsaufwand	%	43%	34%	34%	33%
medizinisch pflegerischer Bedarf	%	13%	12%	13%	11%
Erträge					
Pflegeerträge	%	48%	49%	49%	50%
Erträge aus Unterkunft und Verpflegung	%	14%	15%	15%	15%
Erträge aus Investitionskosten	%	9%	9%	9%	9%
sonstige Erträge	%	29%	27%	27%	26%
weitere Kennzahlen					
Anteil Personalkosten am Gesamtertrag	%	65%	66%	66%	67%
Beköstigungstag (BKT)	Anzahl	468.843	463.573	456.694	443.855
Finanzschulden	€	40.434.969	37.895.906	36.225.304	35.318.910
Eigenkapitalquote	%	3,2%	3,7%	4,6%	5,9%

alle Kennzahlen ab 2008 ohne den Standort Ilshofen

¹ Werte ohne die Standorte Ilshofen, Schömberg, Schwaikheim und Zentrale Dienste

² Werte ohne Ebersbach/Fils, Änderung der Erhebungsmodalitäten im Zeitraum

³ Personalkennzahlen zum Stichtag 1. Januar des Folgejahres

KONZERNVERBESSERUNGSPROGRAMM 2009

bis

Maßnahmen

Ziele

Ökologische und soziale Verantwortung übernehmen

Kundengesundheit fördern	spezielle Raucherzimmer einrichten	12/2010
Abfallentsorgung nachhaltig gestalten	Konzept für Entsorgungssysteme für Inkontinenzmaterial entwickeln (Arbeitsgruppe)	12/2010
Anteil Recyclingpapier erhöhen	Ausarbeitung welche Geschäftsausstattungsmaterialien und Publikationen auf Recyclingpapier gedruckt werden	12/2010
Energieverbrauch optimieren	Möglichkeiten der Durchführung eines Contractings am Standort Stuttgart-Münster prüfen und ggf. durchführen	12/2010
	Möglichkeiten der Durchführung eines Contractings am Standort Teurerhof prüfen und ggf. durchführen	12/2010
	Jährliche Multiplikatorenschulung Öko für Mitarbeitende einführen	12/2009
Nachhaltige Beschaffung	Durch Kommunikation mit dem Lieferanten den Anteil Ökostrombeschaffung ausbauen	12/2012
Wasserverbrauch senken	Überprüfung der Wirtschaftlichkeit des Einbaus wasserloser Urinale und ggf. Aufnahme in das Referenzmodell	12/2009
Strategie zur Senkung der Treibhausgasemissionen und Energieverbräuche entwickeln	Klimaschutzkonzept erstellen lassen und Maßnahmen aus erstelltem Konzept ableiten	12/2010
Verbesserung der nachhaltigen und ökologischen Beschaffung	Das Fischangebot bestehender Lieferanten überprüfen	12/2009
	Kartoffelaktion mit alten Kartoffelsorten durchführen	12/2009

Ehrenamt fördern

Fortsetzung

Anzahl Ehrenamtliche erhöhen	Gesamtkonzept für Ehrenamt erstellen	12/2009
Arbeit im Sinne der Diakonie gestalten		
Seelsorgekonzept umsetzen	Seelsorgekonzept für ambulanten Dienst weiterentwickeln und umsetzen	12/2009
Mitarbeitende fördern und weiterentwickeln		
Mitarbeitendengesundheit erhalten	firmeninternes Gesundheitsprogramm umsetzen	12/2009
Mitarbeitendenfluktuation an Standorten mit erhöhter natürlicher Fluktuation verringern	Gründe für Arbeitnehmer-Kündigungen ermitteln und auswerten; Maßnahmen auf Basis der Erhebung entwickeln und umsetzen	12/2009
Fortbildungszentrum etablieren um Zweitverwertung von Know-how zu erhöhen und das Image von internen Fortbildungen zu verbessern	Konzept für Fortbildungszentrum im Geriatrischen Zentrum Esslingen erstellen	12/2009
	Abwicklung der internen Fortbildungen über das Fortbildungszentrum im Geriatrischen Zentrum in Esslingen organisieren	03/2010
	Prozesse des Fortbildungszentrum (FBZ) im Wissensmanagement (diwi) aufnehmen	04/2010
Dienstleistungsservice verbessern	Externe Schulung der Gastronomieleitungen im "Köche Club"	12/2009
Arbeitsqualität erhalten		
Konzept zur Kundenakquiseschulung umsetzen	Alle Module des internen Schulungskonzeptes einführen	03/2010
Dokumentationssystem optimieren	interne Software "Pepp" an allen Standorten einführen	12/2009
	Einführung der Software "Vivendi" für die Pflegedokumentation in den ambulanten Diensten prüfen und ggf. einführen (inkl. mobiler Erfassung)	03/2011
Ernährungskonzept umsetzen	Klärung der Umsetzbarkeit der im Konzept entwickelten Maßnahmen und ggf. Maßnahmen beschließen; beschlossene Maßnahmen umsetzen	06/2010

Fortsetzung

	Kalorien berechnen und auf dem Speiseplan schreiben	12/2009
Medikamentengabe optimieren	Einsatz von Verblisterung von Medikamenten prüfen und ggf. einführen	12/2012
Facility Management optimieren	Schlüsselmanagement mit Facility-Management-Software in Piloteneinrichtung einführen	06/2010
	Meldungen an die Technik mit Facility-Management-Software in einer Piloteneinrichtung einführen	06/2010
	Wartungsmanagement mit Facility-Management-Software in einer Piloteneinrichtung einführen	12/2010
	Partnerfirmen für Wartungstätigkeiten standardisieren	12/2010
	Lieferanten für Technikbedarf standardisieren	12/2009
Betreuungs- und Aktivierungsangebote standardisieren	einrichtungsspezifische Betreuungs- und Aktivierungskataloge sichten, Standard entwickeln und einführen	12/2010
Führungskräfte schulen	Rahmenkonzept zur Einführung von Führungskräften entwickeln	12/2009
Kommunikationsschulung	Schulungen für Haustechnik im Bereich "Umgang mit Kunden" durchführen	07/2010
Prüfungen des Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) zur Qualitätssicherung nutzen	systematische Erfassung und Auswertung der Ergebnisse der MDK-Prüfungen einführen	03/2010
interne Qualitätssicherung optimieren	Ergänzung der Erfassung der MDK-Prüfungen um interne Kennzahlen	12/2011
Nutzen der EDV-basierten Zeiterfassung erhöhen	Prüfung, ob dezentrale Tempas-Versionen durch zentrale Version ersetzt werden kann und ggf. umsetzen	12/2011
Bestellwesen in der Hauswirtschaft optimieren	Prüfung, ob Standardsoftware für Hauswirtschaft eingeführt werden kann und ggf. einführen	12/2009
Nachhaltigkeitsmanagementsystem weiterentwickeln	Prüfung, ob Audit berufofamilie durchgeführt werden kann	12/2009
Qualitätsverbesserung in der Unterhaltsreinigung	Checklisten für die Qualitätsüberprüfung in der Unterhaltsreinigung überarbeiten	12/2009
Arbeitsqualität erhöhen	Qualitätsmanagement-Handbücher auf Kriterien des MDK anpassen	12/2009

Fortsetzung

	Konzept für Ausbildung überarbeiten (dabei Einsatz im Ambulanten Dienst mit berücksichtigen)	12/2009
Prozessqualität der Qualitätsmanagement-Instrumente erhöhen	Qualitätsmanagement-Instrumente IQD und EMAS ^{plus} weiter miteinander verzahnen und praxistauglich implementieren	12/2009
Finanzielle Solidität stärken		
Quantitatives Rating verbessern	diverse Unterziele für folgende Bilanzkennzahlen und -werte: kurzfristige Verschuldung, Eigenkapitalquote, Vermögenslage, Finanzlage, Ertragslage, Liquiditätslage, Wachstum der Gesamtleistung, Kapitaldienstfähigkeit, Wertschöpfung, Anlagendeckungsgrad, Kontostand, Debitoren- und Kreditorenziel Bilanzkennzahlen standardisiert für festgelegte Tochter-GmbHs innerhalb des Konzerns erstellen	04/2010 - 04/2013 04/2010
	Bilanzkennzahlen in monatliche betriebswirtschaftliche Auswertung integrieren	04/2010
Liquidität verbessern	Überprüfung der Optimierung der Frist zwischen Leistungserbringung und Liquiditätseingang	12/2009
Verbesserung der Auslastung der Zentralen Dienste	Prüfung von Kooperationsmöglichkeiten	03/2010
Lagerumschlag im Hauswirtschaftsbereich erhöhen	Optimierung des Warenbestandes	12/2009
Transparent sein		
EMAS ^{plus} kommunizieren	EMAS ^{plus} -Auftritt auf Homepage überarbeiten	12/2009
	EMAS ^{plus} -Flyer entwickeln	12/2009
	EMAS ^{plus} -Seite für Hauszeitungen entwickeln und regelmäßig für Regionen zur Verfügung stellen	06/2010
externe Kommunikation zum Thema Pflegequalität verbessern	Konzept zum Umgang mit veröffentlichten MDK-Berichten erarbeiten und umsetzen	03/2010
	Eigene Pflegequalitätsberichte als Ergänzung zu MDK-Berichten einführen	12/2010



EMAS^{plus}

Gültigkeitserklärung

Der
Umweltgutachter
Dipl.-Ing. Henning von Knobelsdorff
Mozartstraße 44 in D-53115 Bonn

hat das Umwelt- und Nachhaltigkeitsmanagement-System, die Nachhaltigkeitsprüfung, ihre Ergebnisse und den Nachhaltigkeitsbericht mit integrierter aktualisierter Umwelterklärung des

Konzern Dienste für Menschen *mit folgenden Standorten*

Dienste für Menschen gGmbH

Wohn- und Pflegestift Ebersbach/Fils
Geriatrisches Zentrum Esslingen-Kennenburg
Wohn- und Pflegestift Teurershof, Schw. Hall
Seniorenwohnstift Im Lindach, Schw. Hall
Wohn- und Pflegestift Vellberg
Wohn- und Pflegestift Weinsberg
Wohnstift und Pflegeheim Birkenfeld
Diakoniestation Schömburg
Pflegestift Waiblingen
Pflegestift Luitgardheim, Weinstadt
Seniorenzentrum Backnang
Seniorenwohnanlage Schwaikheim
Pflegezentrum Stuttgart-Münster
Zentrale Dienste

Dienste für Menschen Sachsen gGmbH

Pflegestift Oberland, Ebersbach/Sachsen
Pflegestift an der Bleichstraße,
Ebersbach/Sachsen
Pflegestift Seifhennersdorf

Dienste für Menschen Bayern gGmbH

Pflegestift Waldmünchen

Dienste für Menschen H.W.D. Gesellschaft für hauswirtschaftliche Dienstleistungen mbH

auf Übereinstimmung mit der Verordnung (EG) Nr. 761/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. März 2001 über die freiwillige Beteiligung von Organisationen an einem Gemeinschaftssystem für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung (EMASII)

und auf Übereinstimmung mit dem Nachhaltigkeitsmanagementsystem **EMAS^{plus}**, das im Rahmen des Projektes „Sustainable Churches“ von KATE-Kontaktstelle für Umwelt & Entwicklung, dem IKG-Institut für Kirche und Gesellschaft und den beteiligten kirchlichen Partnerorganisationen entwickelt wurde,

geprüft und den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht mit integrierter Umwelterklärung für gültig erklärt. Der Wahrheitsgehalt und die Vollständigkeit der Daten dieses Nachhaltigkeitsberichtes werden bestätigt.

Der nächste konsolidierte Nachhaltigkeitsbericht mit integrierter Umwelterklärung wird der Registrierstelle spätestens bis 30. November 2012 vorgelegt. In der Zwischenzeit werden vom Unternehmen jährlich durch den Umweltgutachter für gültig erklärte Aktualisierungen der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Bonn, den 1. Dezember 2009

Henning von Knobelsdorff
Umweltgutachter
DE-V-0090

REGIONALE NACHHALTIGKEITSBERICHTE

19 EMAS^{plus}-Standorte stellen sich vor

Regionale Nachhaltigkeitsberichte dokumentieren ergänzend zum vorliegenden Konzernbericht das Nachhaltigkeitsmanagement an den 19 EMAS^{plus}-Standorten. Die Umwelterklärungen für unsere Regionen und Standorte sind integriert.

Regionale Nachhaltigkeitsberichte

- Bayern
- Ebersbach/Fils
- Esslingen
- Hohenlohe
- Dienste für Menschen H.W.D. GmbH
- Nordschwarzwald
- Rems-Murr
- Sachsen
- Stuttgart
- Weinsberg
- Zentrale Dienste

Dienste für Menschen gGmbH

Zentrale Dienste
Haußmannstraße 103a
70188 Stuttgart
Tel.: 0711/268 79-0
E-Mail: kontakt@udfm.de
www.Dienste-fuer-Menschen.de

