

# Sympathisch, vertrauenswürdig, unverwechselbar

Einheitliches Erscheinungsbild der Malteser gestrafft und mit neuen Akzenten versehen

„Ein Corporate Design ist Teil einer höheren Instanz: des Geistes, der Persönlichkeit eines Unternehmens, einer Institution, eines Verbandes“, sagt Michael Throm, Professor für Visuelle Kommunikation an der Hochschule Pforzheim und Berater der Malteser bei der Neufassung ihres Einheitlichen Erscheinungsbildes.

Dieses fasst, so Throm, „die Eigenschaften und Leistungen einer Unternehmenspersönlichkeit zu einem glaubwürdigen und merkfähigen visuellen Auftritt zusammen“. Denn Identität könne „nicht neu erfunden werden, aber sehr wohl bewusst, erlebbar und sichtbar gemacht werden“.

als Bestandteil des Logos und wird schwarz gesetzt, um optisch eine größere Nähe zu den Maltesern zu bewirken.



Die neue Bildsprache der Malteser macht Nähe sichtbar

Und genau darum geht es den Maltesern bei ihrer neuen Dachmarkenpositionierung: der Malteser Identität so Ausdruck zu geben, dass sie unverwechselbar, sympathisch und vertrauenswürdig auf dem Marktplatz der humanitären und sozialen Dienstleister wahrgenommen wird. Inhaltlich bringt das der Satz „...weil Nähe zählt.“ auf den Punkt. Visuell haben dafür nun die Malteser ihr Erscheinungsbild gestrafft und mit neuen Akzenten versehen.

## Leitgedanke „Nähe“

Grundlage ist auch hier die „Nähe“. Entlang des Leitgedankens der Nähe wollen die Malteser wieder, wie Michael Throm es formuliert, „enger unter ihrem visuellen und kommunikativen Dach einer Marke zusammenrücken und damit auch nach außen hin klarer und erkennbarer sein“. Für das neugefasste Corporate Design bedeutet das beispielsweise konkret:

■ **Logo mit Claim:** Der Claim der Malteser „...weil Nähe zählt.“ gilt

■ **M<sup>2</sup>-Abstandsregel:** Zum Malteser Logo gehört nicht nur der Claim, sondern auch ein vorgeschriebener Mindest-Freiraum in der Länge des „M“ aus dem „Malteser“-Schriftzug. Diese „M<sup>2</sup>-Abstandsregel“ gilt auf jeder Seite des Logos:



■ **Bereichs- und Sekundärfarben entfallen:** Um die Prägnanz und Wirkung des visuellen Auftritts der Malteser zu verstärken, beschränken sich werbliche Medien auf den Einsatz von Malteser Rot (Pantone Red 485C / HKS 13) und Schwarz als Primärfarben, ergänzt durch Malteser Grau (Pantone Warm Grey 10) als Sekundärfarbe.

■ **Malteser Bühne:** Die Kraft des neu gefassten Erscheinungsbildes zeigt sich in der Einführung einer „Büh-

ne“ für Marke und Fließtext unterhalb von Bildfeldern auf Titelseiten. Nach unten wird dieses Feld durch einen roten Balken begrenzt, der an der Wort-Bild-Marke endet und sie so akzentuiert.

■ **Nähe im Bild:** Die Bild-Anmutung in der Malteser Kommunikation ist hell und freundlich. Der Nähe-Aspekt wird auch in der Bildauffassung berücksichtigt. Um diese Nähe zu erreichen, kann bei der Titel- oder Plakat-Gestaltung beispielsweise im Vordergrund der Helfer oder der Hilfsbedürftige im Anschnitt gezeigt werden, so dass der Betrachter in dessen Rolle hineinversetzt wird.

■ **Titelseiten:** Neben der „Bühne“ sind die „Kennung“ im roten Balken oben rechts und die ins Bild gesetzte Aussage prägende Elemente der Gestaltung von Titeln (siehe Abbildung rechts).

■ **Briefbogen:** Der unten abschließende rote Balken ist kennzeichnendes Element auch des Briefbogens. Die institutionellen Angaben sind in



# Malteser

## ...weil Nähe zählt.

mehrere Spalten gegliedert und enden rechts mit dem Balken.

**Schriftarten – Druck:** In allen Drucksachen werden wie bisher die Hauschriften der Malteser verwendet: die Malteser Syntax als Auszeich-

„Bühne“, Kennung und Überschrift sind prägnante Merkmale der neuen Titelgestaltung

nungsschrift für Titel und Zwischenüberschriften, die Malteser Garamond für Fließtexte. Für Hervorhebungen im Text wird der kursive Schnitt der Malteser Garamond eingesetzt.

**Schriftarten – digital:** In den digitalen Medien, insbesondere in der E-Mail-Kommunikation, aber auch im Schrift- und Zahlungsverkehr sowie bei Folien-Präsentationen wird die auf nahezu allen PCs verfügbare Schrift „Arial“ verwendet.

### Hilfen beim Umgang mit dem neuen CD

Das neue Corporate Design Manual der Malteser steht im Internet unter [www.malteser-cd.de](http://www.malteser-cd.de) zum Herunterladen zur Verfügung. Dort gibt es auch das neue Logo in diversen Formaten sowie exemplarische Bildmotive, die aktuell zur Verdeutlichung der neuen Bildsprache



Aussagekräftige Titel sind auch im Querformat möglich

für Plakate und Titelseiten erstellt wurden. Auch Vorlagen für Briefbogen, Telefax und Folienpräsentationen können dort heruntergeladen werden.

Das neue Corporate Design wurde zum 1. Januar 2008 in Kraft gesetzt, gilt seitdem für alle neu zu erstellen den Kommunikationsmittel und ist auch bei Neuauflagen und Nachproduktionen zu berücksichtigen. Die Malteser Beschaffungspartner H+DG und Scholz Promotion werden nach Abverkauf der noch vorhandenen Bestände entsprechend den neuen CD-Vorgaben produzieren.

Kompetenter Ansprechpartner für Fragen aus dem Malteser Hilfsdienst zum neugefassten Erscheinungsbild ist: Jörg Röhrig (Leiter Grafikzentrum)  
Telefon: (02 21) 98 22-126  
E-Mail: [malteser.grafik@t-online.de](mailto:malteser.grafik@t-online.de)

**Der Aufbau:**

- 1 Das Malteser Logo
- 2 Der Malteser Balken
- 3 Die Malteser Bühne
- 4 Das Bild
- 5 Die Überschrift (88 pt)
- 6 Der Fließtext (32 pt)
- 7 Die Kennung/Absendergesellschaft (30 pt)

# Komfortabel zurück in die Heimat

## Malteser Rückholdienst mit dem Langstreckenkrankenwagen

Ein schöner Wanderurlaub sollte es werden – stattdessen: ein falscher Tritt, gebrochener Knöchel, Einlieferung in die Klinik. Ein typischer Fall für den Malteser Rückholdienst – und die Crew des Langstreckenkrankenwagens.



Startklar für den nächsten Einsatz: die Malteser von der Rettungswache in Gräfelting mit dem Langstreckenkrankenwagen

Im Malteser Service Center in Köln laufen die Fäden zusammen. Von hier aus koordiniert die rund um die Uhr erreichbare Einsatzzentrale den Rückholdienst. Fällt die Entscheidung für den Transport auf der Straße, kommt der Langstreckenkrankenwagen zum Einsatz. „Tausend Kilometer gelten als Faustregel“, sagt Ralf Winkens, Leiter der Einsatzzentrale des Malteser Service Centers – maximal bis zu dieser Distanz wird gefahren statt geflogen, falls es das Krankheitsbild des Patienten zulässt.

Rund 3.500 mal war der Langstreckenkrankenwagen im vergangenen Jahr unterwegs, etwa 4.210.000 Kilometer im In- und Ausland, quer durch Europa. In den Genuss dieser Serviceleis-

tung kommen Malteser Mitglieder für einen geringen Aufpreis zum Mitgliedsbeitrag. Daneben gibt es Anforderungen von vielen Versicherungen und Automobilclubs. Bundesweit 35 Fahrzeuge stehen zur Verfügung. Stückpreis: mehr als 100.000 Euro. Zur Ausstattung gehören eine Spezialliege sowie ein spezieller Patientensitz mit der Möglichkeit der Beinhochlagerung, bei Bedarf ist eine Notfallausrüstung mit Medikamenten und automatischem Defibrillator an Bord.

Technik und Sicherheit sind das eine – „doch wir wollen vor allem, dass sich der Patient rundum wohl und bestens betreut fühlt“, erläutert Ralf Winkens die Malteser Philosophie. Deshalb gibt es im Fahrzeug einen DVD-Player, ein

eigenes Radio im Transportraum und die Möglichkeit, Getränke zu kühlen – Einrichtungen, die unterwegs möglichst hohen Komfort bieten sollen.

### Qualität in doppelter Hinsicht

Qualität steht an erster Stelle – „und die haben wir Malteser in doppelter Hinsicht zu bieten“, so Ralf Winkens. Denn nicht nur das Malteser Service Center ist nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert, sondern auch alle Rettungswachen, die in den Rückholdienst eingebunden sind.

Von entscheidender Bedeutung für höchste Betreuungsqualität ist die Crew der Fahrzeuge, die den Patienten über Hunderte von Kilometern begleitet. Stets zwei Malteser gehören zur Besatzung eines Langstreckenkrankenwagens – um die Betreuung des Patienten kümmert sich jeweils ein Rettungssanitäter oder -assistent. Wenn erforderlich, ist auch ein Arzt mit an Bord. Neben einer fundierten Ausbildung zählt die freundliche, kommunikative Zuwendung zum Transportierten zu den wesentlichen Eigenschaften, über die das Begleitpersonal verfügen sollte. Ralf Winkens: „Wir wollen dem Patienten seine Bedürfnisse und Wünsche von den Augen ablesen ...weil Nähe zählt!“ *gzw*

*Ihre Meinung? Schreiben Sie an [malteser.magazin@maltanet.de](mailto:malteser.magazin@maltanet.de) oder Telefax (02 21) 98 22-119!*

# Neu und doch alt

Das Bild der Madonna von Philermos – ein Werk des Ikonenmalers Makarius Tauc

Seit den frühen Tagen des Ordens auf Rhodos verehren die Malteser das Gnadenbild der Mutter Gottes von Philermos. Im Jahr 2003 wurde den Maltesern anlässlich des 50-jährigen Bestehens des Hilfsdienstes eine Neuinterpretation der Marienikone gestiftet. Das Werk des bekannten Ikonenmalers Makarius Tauc hat seinen Platz in der Kapelle der Malteser Kommende gefunden.

Die im 11./12. Jahrhundert im byzantinischen Raum entstandene Ikone wurde von den Rittern des Malteserordens in der Georgskapelle auf dem Berg Philermos (heute Philerimos) auf Rhodos verehrt. Mehrmals folgte das Gnadenbild den Wegen des Ordens, so 1523 bei der Vertreibung durch das Heer Suleimans des Prächtigen von Rhodos und 1798, als sich der Orden nach der Eroberung Maltas durch Napoleon wieder eine neue Heimat suchen musste. Seit dem Zweiten Weltkrieg galt die Ikone als verschollen, ehe sie – rechtzeitig zum 900. Geburtstag des Malteserordens – im Jahr 1999 in Montenegro wiederentdeckt wurde.

## Eine Arbeit nach Art der alten Meister

Die Neuschöpfung des Marienbildes wurde in die Hände des Ikonenmalers Makarius Tauc gelegt. Der gebürtige Prager, der seit vielen Jahren in Wiesbaden lebt, arbeitete – inklusive Recherchen und Quellenstudien – rund drei Jahre an der Ikone. Wie gelingt das Schaffen eines solchen Werks? „Es ist eine besondere Gabe“, bekräftigt Katharina Tauc, die Ehefrau des Künstlers. „Viel Geduld und eine ruhi-



Die Neuschöpfung der Mutter Gottes von Philermos. In den Miniaturen sind der Ordenspatron Johannes der Täufer (oben Mitte), die Seligen des Ordens sowie Szenen aus der Ordensgeschichte abgebildet

ge Hand“ erfordere der langwierige Entstehungsprozess. Doch nicht nur das: Makarius Tauc hat intensiv die mittelalterliche Technik der Ikonenmalerei studiert. Wie die alten Meister verwendet er Eitemperafarben aus eigener Herstellung. Nur mit feinsten Pinseln und einer Lupe gelingt die detailgetreue Wiedergabe der Vorlage.

Eine besondere Kostbarkeit sind die Miniaturen, die das Gnadenbild umrahmen. Sie stellen den Ordenspatron Johannes den Täufer und die Seligen

des Ordens dar. Außerdem sind sechs Szenen aus der Ordensgeschichte abgebildet:

- | die Krankenpflege durch Ordensbrüder im Hospiz Jerusalem,
- | die Verteidigung der Stadt Akkon durch Ritter des Johanniterordens,
- | die Vertreibung des Ordens von der Insel Rhodos,
- | die Übergabe der Lehensurkunde über die Insel Malta durch Karl V. an den Großmeister des Ordens,
- | die Versammlung des Malteserordens in Rom,
- | die Malteser Kommende in Ehreshoven mit symbolhafter Darstellung der karitativen Sendung des Ordens in der heutigen Zeit.

Am 28. September 2003 segnete Joachim Kardinal Meisner die neue Ikone der Gottesmutter von Philermos beim Jubiläumsgottesdienst im Kölner Dom. Heute hält sie in der Malteser Kommende ihre schützende Hand über die Malteser – und begleitet sie zu allen großen Ereignissen, wie etwa dieses Jahr nach Rom bei der großen Wallfahrt mit Behinderten.

*Ihre Meinung? Schreiben Sie an [malteser.magazin@maltanet.de](mailto:malteser.magazin@maltanet.de) oder Telefax (02 21) 98 22-119!*

Für Anfragen oder Aufträge ist Makarius Tauc unter Telefon (06 11) 9 41 06 62, E-Mail: [taucicons@web.de](mailto:taucicons@web.de) zu erreichen.

## Seminarangebote der Malteser Akademie von Juni bis September 2008

Detailinformationen zu den Seminaren und den Anmeldemodalitäten erhalten Sie in der Malteser Akademie unter Tel. (0 22 63) 92 30-0 und können unter [www.malteser-akademie.de](http://www.malteser-akademie.de) abgerufen werden. Veranstaltungsort aller Seminare ist die Malteser Kommende in Ehreshoven (soweit nicht anders angegeben).

| Juni                                                                                                                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hospizarbeit: Seminar zur Führungskompetenz                                                                                                                                              | Teil 1:<br>Teil 2:                                                                | 02.06. – 06.06.08<br>11.08. – 15.08.08                                                                                                          |
| Planung und Strategie in Marketing und Vertrieb                                                                                                                                          |                                                                                   | 04.06. – 05.06.08                                                                                                                               |
| Validation – Einführung für Dozenten                                                                                                                                                     |                                                                                   | 30.01. – 31.01.08                                                                                                                               |
| Hospizarbeit: Seminar zur Führungskompetenz                                                                                                                                              | Auftaktworkshop<br>Teil 1:<br>Teil 2:<br>Teil 3:<br>Teil 4:<br>Teil 5:<br>Teil 6: | 05.06. – 06.06.08<br>20.10. – 24.10.08<br>16.02. – 19.02.08<br>06.04. – 09.04.09<br>24.08. – 27.08.09<br>02.11. – 05.11.09<br>22.02. – 25.02.10 |
| Hospizarbeit: Ergänzungsmodul §39a – Hospiz- und Palliativversorgung von Kindern und Jugendlichen                                                                                        |                                                                                   | 09.06. – 13.06.08                                                                                                                               |
| Powerpoint 2003 – Grundlagen                                                                                                                                                             |                                                                                   | 10.06. – 11.06.08                                                                                                                               |
| Kunde, sag mir wo die Mängel sind! Beschwerdemanagement ist Feedbackmanagement                                                                                                           |                                                                                   | 10.06. – 11.06.08                                                                                                                               |
| Moderation                                                                                                                                                                               |                                                                                   | 11.06. – 12.06.08                                                                                                                               |
| Grundlagen des Arbeitsrecht                                                                                                                                                              |                                                                                   | 12.06. – 13.06.08                                                                                                                               |
| Kundenorientierte Gesprächsführung im Vertrieb                                                                                                                                           |                                                                                   | 16.06. – 17.06.08                                                                                                                               |
| Hospizarbeit: „Das geht unter die Haut“ – Physiotherapie und physikalische Therapie in der Palliative Care, Palliativmedizin und Hospizarbeit (Aufbaumodul) Powerpoint 2003 – Grundlagen |                                                                                   | 19.06.-21.06.08                                                                                                                                 |
| Besteuerung gemeinnütziger Körperschaften                                                                                                                                                |                                                                                   | 25.06.2008                                                                                                                                      |
| Einführung in das Arbeitsrecht und die AVR                                                                                                                                               |                                                                                   | 25.06. – 26.06.08                                                                                                                               |
| Besteuerung von Krankenhäusern und Altenhilfeeinrichtungen                                                                                                                               |                                                                                   | 26.06.2008                                                                                                                                      |
| „Störungen haben Vorrang“ – Eine Einführung in die Themenzentrierte Interaktion (TZI) als Methode                                                                                        |                                                                                   | 27.06.-28.06.08                                                                                                                                 |
| Juli                                                                                                                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                 |
| Excel 2003 – Aufbau                                                                                                                                                                      |                                                                                   | 01.07. – 02.07.08                                                                                                                               |
| Wer sind die Malteser? – Einführung für neue Mitarbeiter                                                                                                                                 |                                                                                   | 02.07. – 04.07.08                                                                                                                               |
| August                                                                                                                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                 |
| Krankenhausbetriebswirtschaft                                                                                                                                                            |                                                                                   | 28.08. – 30.08.08                                                                                                                               |
| September                                                                                                                                                                                |                                                                                   |                                                                                                                                                 |
| Hospizarbeit: Koordination in der Hospizarbeit                                                                                                                                           |                                                                                   | 01.09. – 05.09.08                                                                                                                               |
| Mitarbeitergespräche                                                                                                                                                                     |                                                                                   | 02.09. – 04.09.08                                                                                                                               |
| Hospizarbeit: Palliative Care und Demenz (Aufbaumodul)                                                                                                                                   |                                                                                   | 04.09. – 06.09.08                                                                                                                               |
| Wer sind die Malteser? – Einführung für neue Mitarbeiter                                                                                                                                 |                                                                                   | 08.09. – 10.09.08                                                                                                                               |
| Selbstmanagement, Arbeitsorganisation und Stressbewältigung                                                                                                                              |                                                                                   | 12.09. – 14.09.08                                                                                                                               |
| Presse- und Öffentlichkeitsarbeit – Umgang mit Journalisten                                                                                                                              |                                                                                   | 13.09. – 14.09.08                                                                                                                               |
| Grundlagen der Führung                                                                                                                                                                   |                                                                                   | 15.09. – 16.09.08                                                                                                                               |
| Unternehmenskooperationen                                                                                                                                                                |                                                                                   | 17.09. – 18.09.08                                                                                                                               |
| Praxisberatung Führung                                                                                                                                                                   |                                                                                   | 17.09. – 18.09.08                                                                                                                               |
| Lernen abwechslungsreich und effektiv gestalten                                                                                                                                          |                                                                                   | 18.09.2008                                                                                                                                      |
| Kostenmanagement-Workshop: Fahrdienste / Mahlzeitendienst / Rettungsdienst (Kombinationsworkshop)                                                                                        |                                                                                   | 23.09. – 25.09.08                                                                                                                               |
| Professionell telefonieren                                                                                                                                                               |                                                                                   | 30.09.2008                                                                                                                                      |

# Lebensquellen

**Ein Meister der Psychoanalyse hatte einmal gegen ein endloses Therapieren die knappe Frage gewagt: „Und was hilft das alles fürs Gesundwerden?“ Es ist die Frage nach Spiritualität und den Lebensquellen.** Diese Frage stellen sich auch Malteser. Helfen wir uns, helfen wir mit den Angeboten von Mahlzeitendienst und anderen Aktivitäten, helfen wir „fürs Gesundwerden“? Es gibt gute Gründe, mit „Ja“ zu antworten. Weil wir immer wieder Menschen begegnen,

- I die sich feinfühlig auf Gott beziehen können und daraus Kraft ziehen, „Ja“ zu sich, zu anderen Menschen und zum Leben zu sagen;
- I die als wirkliche Mitmenschen und Liebhaber (Amateure) der Menschen (indirekt) Spiritualität ausstrahlen;
- I die auf sinngebende Deutungen und Bedeutungen ausdrücklich eingehen und sie würdigen, vertiefen und ihre Tragkraft verstärken;
- I die sich auf rituelle Begleitung ver-

stehen, zum Beispiel mit einem Gottesdienst, einem Segensgebet.

„Wenn uns gelingt, dass wir in der Psychosozialen Unterstützung (PSU) die Menschen aus dem ‚Todesschatten‘ in die Nähe Gottes führen, dann haben wir unsere Kernaufgabe als Malteser erfüllt“, sagte Pater Jürgen Langer auf der Dozententagung der PSU in Ehreshoven.

## Termine

### „Oh Mensch, bedenke deine Würde!“

*Was macht nach christlichem Verständnis die „Würde“ eines Menschen aus? Was kennzeichnet einen „würdigen“ Umgang mit Kranken, Sterbenden, behinderten Menschen?* 28. März, 16.00 Uhr bis 29. März, 17.00 Uhr.

Referenten: Prof. Dr. Kai-Gallus Sander, Wilderich Frhr. v. Spies

**„Blaues Blut und Ehrenamt“** 6. Treffen zur Geschichte des Malteserordens als Reise nach Prag. 30. April 2008 bis



4. Mai 2008 (1. Mai 2008 Christi Himmelfahrt). Referenten: Torsten Lange, Wilderich Frhr. v. Spies

**Die Bibel im Gepäck – Radeln im Münsterland.** 21. Mai (Fronleichnam), 18.00 Uhr bis 25. Mai, 13.00 Uhr. Referenten: Martin Schäpermeier, Wilderich Frhr. v. Spies

**Wandern mit der Bibel.** 15. Juni, 18.00 Uhr bis 18. Juni, 13.00 Uhr. Referenten: Matthias Leibl, Wilderich Frhr. v. Spies

**Ferienwoche für behinderte und nicht-behinderte Erwachsene.** Die Malteser Kommende hat sich in den vergangenen Jahren als Feriendomizil für behinderte Menschen bewährt: Dadurch ermutigt, wollen Kommende und Geistliches Zentrum 2008 wieder eine Ferienwoche für Behinderte und Nichtbehinderte anbieten: 26. Juli bis 2. August. Referenten: Wilderich Frhr. v. Spies und Elisabeth Frhr. v. Spies

## Preisrätzel

Was ist die neueste Errungenschaft der Malteser Werke?

- 1) Ein Hausboot im Hamburger Hafen mit spektakulärer Aussicht auf den Michel
- 2) Ein Kloster in Bad Wimpfen als Tagungsort mit schlichter, ursprünglicher Atmosphäre
- 3) Eine Berghütte bei Mittenwald, die für Incentive-Aufenthalte verdienter ehrenamtlicher Mitarbeiter genutzt wird

Die Antwort auf eine Postkarte schreiben und bitte an folgende Adresse schicken:

**Malteser Magazin  
– Preisrätzel –  
51101 Köln**

Unter allen Teilnehmern verlosen wir fünf dunkelblaue Malteser Collegemappen im Format A4 aus Nylon, innen mit Kugelschreiberhalterung, 2-Ring-Mechanik, Visiten-/Scheckkarten-Fächern, ausklappbarem Dokumentenfach und großem Reißverschlussfach.

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen, die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt. Einsendeschluss: 11. April 2008.



## Die fünf Gewinnerinnen und Gewinner der Ausgabe 4/2007 sind:

I Helmut Harzheim, Kall  
I Anna Lakeberg, Papenburg

I Diana Lubanski-Heimer, Erfurt  
I Horst Nehring, Fritzlar

I Herta Schiebel, Haunetal 1

# „...weil Nähe zählt.“ – Ergebnisse der Online-Befragung

**Nähe ist für die haupt- und ehrenamtlichen Malteser besonders wichtig und trifft das Selbstverständnis der Malteser – 96 Prozent kennen den Claim „...weil Nähe zählt.“**

So die Ergebnisse der Online-Befragung zum Thema Nähe, zu der im Herbst 2007 alle Malteser eingeladen waren. Die Resultate der Studie, die McKinsey kostenlos für die Malteser durchführte, bestärken die Richtung des Dachmarkenprozesses und zeigen Ansätze für Verbesserungen auf.

Die Nähe-Positionierung wird von den 181 Befragten insgesamt positiv bewertet (69 Prozent). Mit Nähe als ausschlaggebendem Attribut unterscheiden die Malteser sich von anderen Organisationen, ist die häufigste Einschätzung des neuen Claims. 92 Prozent fänden es gut, wenn wir nach

## Einige Vorschläge aus der Online-Befragung:

- | Bessere Kommunikation
- | Regelmäßiger Austausch
- | Mitarbeiter wertschätzen
- | Ehrlichkeit
- | Weniger Bürokratie, dafür mehr Persönliches
- | Bessere Erreichbarkeit
- | Rollentausch der Arbeits-/Einsatzbereiche
- | Motivation der Mitarbeiter erhöhen, ein kleines Lob bewirkt viel
- | Spirituelle Impulse
- | Straffere Strukturen
- | Keine weitere Zusammenlegung verschiedener Dienststellen
- | Es sollte wieder alles so werden, wie es früher einmal war!!
- | Mehr direkte Ansprache statt E-Mails
- | Finanzausgleiche schaffen
- | Mehr Präsenz zeigen
- | Beteiligung der operativen Basis an Entscheidungen

außen und innen viel mehr Nähe zeigen würden. Nähe werde noch nicht durchgehend gelebt.

Vorschläge, wie die Malteser „näher“ werden könnten, reichen von Lob der Mitarbeiter über Rollentausch bis hin zu Finanzausgleichen (siehe Kasten). Die überwältigende Mehrheit jedoch bezieht sich auf den Umgang der Mitarbeiter untereinander. Gewünscht werden vor allem **bessere Kommunikation und Erreichbarkeit**, regelmäßiger **Austausch** und eine größere **Wertschätzung der Mitarbeiter**.

Einige Anregungen werden im Rahmen der Dachmarkenkampagne umgesetzt, so wird eine Sammlung spiritueller Impulse zum Thema Nähe herausgegeben. Doch die meisten Wünsche können nur im alltäglichen Miteinander realisiert werden.

Die Studie wird Ende 2008 wiederholt, um Veränderungen zu messen.

## Basisseminar Psychosoziale Unterstützung

Der Betreuungsdienst im Katastrophenschutz wird im Falle eines Einsatzes konfrontiert sein mit aufgereagten Menschen, mit verängstigten Kindern, mit Menschen, die Angehörige vermissten oder verloren haben. In derartigen Situationen fragen sich viele: „Was kann ich jetzt zu dieser Person sagen?“ Oder: „Soll ich besser gar nichts sagen?“ Ein allgemeingültiges „Schema F“ gibt es für diese Fragen nicht. Dass es dennoch wichtige Handhabungen gibt, die in diesen Situationen zu beachten sind, lernen die Helfer der

Gruppe Soziale Betreuung des Betreuungsdienstes (Katastrophenschutz) im „Basisseminar Psychosoziale Unterstützung (PSU)“.

Konkret erfahren sie mehr über Stress, Belastung – aus Sicht der Helfer und aus der Sicht der Betroffenen –, Grenzen der Belastung und den Übergang zu den Regelsystemen der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV). Im Anschluss an das Seminar wissen sie, welche Verhaltensweisen bei betroffenen Personen „normal“ sind und wie

die eigenen Handlungsmöglichkeiten sind. Einerseits lernen die Helfer etwas über die Hilfe für betroffene Personen, andererseits nehmen sie auch einen ganz persönlichen Nutzen aus dem Seminar mit. Denn Fragen wie beispielsweise „Kann man sich denn überhaupt schützen, wenn man Schlimmes mit ansehen muss?“ oder „Wie reagiert der Körper bei extremem Stress?“ können nach dieser Ausbildung beantwortet werden.

Infos: [anja.remmert@maltanet.de](mailto:anja.remmert@maltanet.de)

# Ihr altes Handy ... den Menschen zuliebe!



Roland Grimm aus Augsburg ist der glückliche Gewinner der Maltareise

## Er hat gewonnen

„Einen alten Handy-Knochen habe ich doch auch noch in meiner Kommode“, dachte Roland Grimm, aktives Mitglied der Malteser Jugend Augsburg. Er hatte im Malteser Magazin von der gemeinsamen Aktion der Malteser und E-Plus gelesen. Und gesagt, getan. Recycling-Umschlag in der Dienststelle geholt, Alt-Handy mit Akku und Ladegerät hineingestopft und ab damit zum nächsten Postamt. Jetzt kam für ihn die Überraschung: ein Anruf, der kein Scherz und auch keine Werbeaktion war. „Sie haben gewonnen, den Hauptgewinn, eine Woche Malta für zwei Personen, gestiftet von Terramundi, unserem bewährten Malteser Reisepartner.“ Unter 1.394 Registrierungen hat Johannes Freiherr Heereman sein Los gezogen. Die Preise der fünf Zwischenziehungen – Handys und auch eine Carrera Rennbahn – stiftete der Netzbetreiber E-Plus.

## 50.000 Euro für das soziale Ehrenamt

Mehr als 50.000 Euro stehen der Aktion Lebensfreunde bisher aus der Alt-

Handy-Sammelaktion zur Verfügung. Dabei handelt es sich um besonders drängende karitative Malteser Projekte. So motivieren die Lebensfreunde beispielsweise an 350 Schulen Jugendliche als Schulsanitäter zur Übernahme von Verantwortung gegenüber der Gemeinschaft. Dazu gehört auch die Schulung von Jugendlichen, im Streit zu schlichten und Konflikte friedlich zu lösen. Oder der Malteser Familiendienst, der in sozialen Brennpunkten unterstützt und unter anderem eine Hausaufgabenbetreuung anbietet.

## Wer wird die 200. Gliederung?

Mit Stand 31.1.2008 sammeln exakt 198 Malteser Gliederungen aktiv Alt-Handys. Mit anderen Worten, Malteser vor Ort organisieren einen pfliffigen Sammelevent, der den Redakteur der Lokalzeitung zur Veröffentlichung bewegt. Oder der gute Zweck, wie beispielsweise kürzlich die „Malteser Demenzgruppe in Drensteinfurt“, sorgt für Interesse. So wartet das Aktionsbüro in der Bundeszentrale gespannt: Wer ist die 200. Malteser Gliederung, die sich registriert?

## Neues Plakat für 2008

Auch 2008 läuft die Aktion Malteser sammeln Handys gemeinsam mit E-Plus weiter. Das bisher genutzte Plakat wurde aktualisiert und im Hinblick auf die neuen CD-Vorgaben überarbeitet. In vielen E-Plus Shops und allen Malteser Dienststellen liegen DIN A 3 Plakate und Recycling-Umschläge zur

# e-plus<sup>+</sup>

Abholung bereit. Ein Handy-Abholservice für Behörden, Schulen und Unternehmen steht bereit: Telefon (02 21) 98 22-110. Die Malteser bitten verstärkt: Ihr altes Handy ... den Menschen zuliebe!



Blickfang: Das Alt-Handy-Plakat wurde den Vorgaben des neuen Corporate Designs angepasst

## Mehr Infos:

! [www.malteser-sammeln-handys.de](http://www.malteser-sammeln-handys.de)  
E-Mail-Kontakt: [handy@maltanet.de](mailto:handy@maltanet.de)

! Alt-Handy-Abholservice für Behörden, Schulen, Unternehmen: Tel. (02 21) 98 22-110

! Spenden für dringende, ehrenamtliche Hilfsprojekte der Aktion „Lebensfreunde“:

**Malteser Spendenkonto** 120 120 120,  
Bank für Sozialwirtschaft (BLZ 370 205 00),  
Stichwort: „Aktion Lebensfreunde“

# Teilen macht Freude

## Martinshilfe 2007: Einblicke und Ausblicke

„... Und darum bauen wir eine Straße“, so lautete das Motto der Martinshilfe 2007. Schon im ersten Aktionsjahr folgten viele Kinder und Erwachsene dem Aufruf. Ganz im Sinne des heiligen Martins engagierten sie sich und sammelten Geld für die Arbeit von Malteser International in der Demokratischen Republik Kongo.



Rolf Zuckowski mit vielen kleinen Martinshelfern in Hamburg-Volksdorf

Durch die neue Straße erreichen die Menschen in Süd-Kivu jetzt endlich wieder die Gesundheitsstationen und werden so medizinisch versorgt. Und mit dem Bau und Erhalt der Straße können die Väter ihre Familien ernähren und ihre Kinder in die Schule schicken.

### Martinsgans für guten Zweck

Dafür bekam die Martinshilfe 2007 prominente Unterstützung: Rolf Zuckowski begleitete als Schirmherr der Aktion den Gesang der Kinder auf dem Martinsumzug beim Auftakt in Hamburg. Um Geld für die Kinder im Kongo zu sammeln, wurde nach dem Laternenumzug eine aus Brotteig gebackene Martinsgans an viele hungrige

Sänger verkauft. Am Vormittag hatten sie die Kinder des Kindergartens in Volksdorf zusammen mit den Pfadfindern des Stammes St. Martin beim ortsansässigen Bäcker selbst gebacken.

Die wohl größte Veranstaltung zugunsten der Martinshilfe war der Martinzug der Kolpingfamilie in Damme. Mehr als 2.000 Kinder und Erwachsene lauschten gespannt den Berichten über den kleinen Jungen Akongwa und die Arbeit der Malteser in dessen Land. Auch hier war der Schirmherr Rolf Zuckowski mit von der Partie und stimmte alte und neue Martinslieder an.

### Liebe Malteser!

Auch Sie können ein Martinshelfer werden! Durch Aktionen wie oben beschrieben oder mit ganz eigenen Ideen – Melden Sie sich bei uns (Malteser Hilfsdienst, Martinshilfe, 51101 Köln oder [info@martinshilfe.de](mailto:info@martinshilfe.de)), und wir informieren Sie rechtzeitig über die Martinshilfe 2008!

Ihr

*Dr. Constantin von Brandenstein*



Dr. Constantin von Brandenstein-Zeppelin  
Präsident des Malteser Hilfsdienstes



Viele Martinsaktionen beruhten aber auch auf dem tatkräftigen Einsatz von haupt- und ehrenamtlichen Maltesern in ihrem Umfeld. Hier waren die Wege kurz und die Ideenvielfalt groß. So begeisterten beispielsweise Malteser aus Erfstadt die Grundschule ihrer Kinder dafür, den Kindern im Kongo zu helfen. Spendendosen wurden herumgereicht und zusätzlich eine Tombola veranstaltet. Eine ehrenamtliche HelferIn aus Schlüchtern warb bei ihrem Pfarrer für die Martinshilfe. Der Erfolg: Nicht nur beim Martinsspiel der Kindergärten wurde gesammelt, sondern auch noch bei den Sonntags-gottesdiensten zu Sankt Martin. Und sogar aus der Schweiz erhielt die Martinshilfe Unterstützung. Eine Familie aus Düdingen war auf die Aktion aufmerksam geworden. Sie bestellte Info- und Bastelmaterial zum Kongo und zu Sankt Martin und belebte damit den örtlichen Martinmarkt. Auch eiserne Temperaturen schreckten Eltern und Töchter nicht ab, für das Projekt der Malteser zu sammeln.

Anne Oelmann

Ihre Meinung? Schreiben Sie an  
[malteser.magazin@malta-net.de](mailto:malteser.magazin@malta-net.de) oder  
Telefax (02 21) 98 22-119!

# Junge Gliederung gewinnt



Am Abend des 8. Februars bei der Diözesanleitertagung in Ehreshoven war es so weit: Hilfsdienst-Präsident Dr. Constantin von Brandenstein-Zeppelein griff, charmant unterstützt von seiner Vizepräsidentin Elisabeth Freifrau Spies von Büllesheim, bei der zweiten Zwischenziehung der Aktion „2008 Malteser gewinnen“ in die Lostrommel. Heraus kamen als dritter Preis und Gewinner von 200 Euro in bar die Malteser Diözesangeschäftsstelle in Berlin und die Gliederung Schweinfurt in der Diözese Würzburg als Gewinner des zweiten Preises in Form eines Warengutscheins beim Malteser Werbemittelpartner Scholz Promotion über 500 Euro. Sieger des Abends war die noch junge Gliederung Wiesental in der Erzdiözese Freiburg, die sich nun Material im Wert von 1.000 Euro



Der dritte Preis ging diesmal an die Berliner Malteser, links Diözesanleiterin Gabriella von Scheven

beim Malteser Ausrüster H+DG beschaffen kann. Bis zur dritten Zwischenziehung, an der alle Einsendungen bis 28. März Chancen auf nochmals die gleichen Preise haben, wird vermutlich die Schallmauer der 2008 neuen Malteser durchbrochen sein. Bei Redaktionsschluss dieser Ausgabe waren es bereits 1.997.

Für alle, die Anregungen zur Gewinnung neuer Mitglieder suchen, hier zwei Tipps aus dem Ideenpool im Internet ([www.weil-naehe-zaehlt.de](http://www.weil-naehe-zaehlt.de) → 2008 Malteser gewinnen → Ideenpool):

- | Gastronomie nutzen: Mit Malteser Informationen bedruckte Bierdeckel oder Faltblätter und anderes Informationsmaterial in Gaststätten und Restaurants verteilen.
- | Vorträge in Schulen anbieten: Im 12. Schuljahr informiert die Bundeswehr an den Schulen über die Wehrpflicht und berufliche Möglichkeiten. Viele Schulen wollen die Schüler auch über Zivildienst, Verpflichtung im Katastrophenschutz, Freiwilliges Soziales Jahr etc. informieren und sind oft dankbar, wenn sich Malteser als Referenten anbieten.

## Bessere interne Kommunikation

Ist das Malteser Magazin seinen – auch finanziellen – Aufwand wert? Was bringen die „eNews“? Wie wirksam sind Monatsbericht und regionale Newsletter? Und überhaupt: Was sagen die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter im Malteser Hilfsdienst zur internen Kommunikation, wo läuft sie gut, wo hakt es?

615 ehrenamtliche und 447 hauptamtliche Malteser haben dazu im vergangenen Jahr insgesamt 1.116 Fragebögen in Papierform (751) und online (365) ans Generalsekretariat zurückgesandt. Für 44 Prozent von ihnen ist die Informationsmenge eher zu wenig als zu viel (14 Prozent), als richtig empfinden

sie 43 Prozent. Fast die Hälfte erhält dienstlich wichtige Informationen häufig nicht oder nur inoffiziell (sehr häufig: 12 Prozent, öfters: 36 Prozent, selten: 40 Prozent, nie: 12 Prozent). Ein Drittel erhält mehrfach die gleiche Information (sehr häufig: 10 Prozent, öfters: 27 Prozent, selten: 47 Prozent, nie: 16 Prozent). Und, nicht überraschend, aber wesentlich: Wichtigstes internes „Kommunikationsmedium“ ist die mündliche Information durch den Vorgesetzten, dicht gefolgt vom Schwarzen Brett.

Die Auswertung aller 49 Fragen ist per E-Mail [malteser.magazin@maltanet.de](mailto:malteser.magazin@maltanet.de) oder Telefax (02 21) 98 22-119 im Generalsekretariat erhältlich.

Ein Workshop mit haupt- und ehrenamtlichen Führungskräften im Oktober ergab dann konkrete Empfehlungen zur Verbesserung der Strukturen der internen Kommunikation, zur Erleichterung der Hol- und Bringschuld von Informationen durch das Intranet, zur Gewinnung der Führungskräfte als Aktivposten der internen Kommunikation und zur Weiterentwicklung des Malteser Magazins.

Während letztere Empfehlungen hinsichtlich der Papierqualität bereits in dieser Ausgabe verwirklicht wurden, kann anderes nur schrittweise erfolgen. Das Malteser Magazin wird weiter darüber berichten.

# Danke!



Ball Europe unterstützt die Martinshilfe mit Spendensammeldosen (v.l.): die Ingenieure Thomas Hundeloh, Markus Dettlaff sowie Robert Jansen, Leiter Innovation; Zweiter von links: Ingo Radtke, Leiter Malteser International

## Spendensammeldosen für die Martinshilfe

Die Firma Ball Europe, eine der weltweit führenden Getränkedosen-Hersteller, hat die „Martinshilfe“ in besonderer Weise unterstützt: Ein ganz neuer Typ von Spendensammeldosen wurde durch sie geschaffen und in einer hohen Stückzahl kostenfrei zur Verfügung gestellt. „Dadurch konnten wir nicht nur sammeln, sondern auch unser Martinshilfe-Logo gut transportieren“, so Ingo Radtke, Leiter von Malteser International. Er verlieh den Ingenieuren Thomas Hundeloh, Markus Dettlaff sowie Robert Jansen, Leiter Innovation, zum Dank die „Martinsmedaille“. Eine weitere Unterstützung der Malteser durch Ball Europe ist beabsichtigt.

## Neues Einsatzfahrzeug in Starnberg

Die Starnberger Malteser freuen sich über eine Spende von 5.000 Euro von Arques Industries aus Starnberg und über eine Spende von 7.000 Euro von

der Familie Wolf-Dörrenberg aus Herrsching. Damit konnten sie ein neues Einsatzfahrzeug in Dienst nehmen. Es wird primär für die Bereiche psychosoziale Unterstützung und Katastrophenschutz eingesetzt und ist für die Helfer der Starnberger Malteser eine große Erleichterung. Herzlichen Dank!



Dank Arques Industries und der Familie Wolf-Dörrenberg können die Starnberger Malteser über ein neues Einsatzfahrzeug verfügen

## 60. Geburtstag: Spende statt Feier

Der Leiter des Malteser Hilfsdienstes in der Diözese Regensburg, Dr. Rainer Tichy, verzichtete anlässlich seines 60. Geburtstags am 15. Januar 2008 auf die Ausrichtung eines großen Fests und spendete stattdessen 1.000 Euro zugunsten der sozialen Dienste seiner Malteser in der Diözese Regensburg.

## Spende für die Malteser Jugend Hitzhofen

Über eine Spende von 500 Euro konnten sich die Malteser Jugend Hitzhofen freuen. Der Sportverein Hitzhofen spendete den gesammelten Erlös aus seinem jährlichen Sporthallentag.

## Adventsstand für Bethlehem

Am 1. Dezember verkauften die Malteser in Uchingen vor dem Modehaus Frey Glühwein, Punsch, Würstchen sowie selbst gemachte Weihnachtsdekoration und Kleidung zugunsten der Geburtsklinik in Bethlehem. „Das Malteser Krankenhaus zur Heiligen Familie in Bethlehem ist die einzige gynäkologische und geburtshilfliche Klinik mit Neugeborenen-Intensivstation für ein Einzugsgebiet von 130.000 Menschen. Viele Schwangere können nur hier unter einwandfreien medizinischen Bedingungen entbinden“, erklärt Nicole Spannkebel, Pflegedienstleitung der Malteser und Initiatorin der Aktion. Mehr als 2.800 Kin-



Die Göppinger Malteser „im Einsatz“ für Bethlehem

der erblicken hier jährlich das Licht der Welt. „Unser Engagement zeigt ganz deutlich, dass die Malteser ihrer vor 900 Jahren mit dem ersten Hospital übernommenen Verantwortung treu geblieben sind“, so Spannkebel weiter. Allein bei dieser Aktion sind knapp 1.000 Euro gesammelt worden.

# Hilfe, die ankommt

Großzügiges Vermächtnis kommt Malteser Migranten Medizin zugute

Im Tod Hoffnung schenken. Das war der letzte Wunsch, den Ferdinand Hartl in seinem Testament verfasste und aufgrund dessen er den Maltesern 10.000 Euro hinterließ. Am 9. Januar übergaben die Witwe, Käthe Hartl, und sein Sohn Helmut Hartl in München den Scheck an den Malteser Hilfsdienst. Sein Vater sei immer schon ein großer Freund der Malteser gewesen, sagte Helmut Hartl bei der Scheckübergabe. Aber nicht nur der Verstorbene war dem Malteser Hilfsdienst eng verbunden. Vom Engagement der Malteser überzeugt, will



Übergabe des Vermächtnisses an die Malteser (v. l.): die Münchner Stadtbeauftragte Mária Gräfin Clary, Helmut Hartl, Käthe Hartl und Fundraiser Thomas Koterba

sich Helmut Hartl in Zukunft aktiv im Betreuungsdienst engagieren. Mária Gräfin Clary, die den Scheck entgegennahm, ist dankbar für das entgegengebrachte Vertrauen. „Diese Gabe zeigt, dass die Hilfe, die die Malteser den Menschen geben, gut ankommt“, erklärte sie.

Durch das Vermächtnis wird die Malteser Migranten Medizin gestärkt, die in München Menschen ohne Krankenversicherung und ohne die notwendigen finanziellen Mittel ärztliche Beratung und Betreuung anbietet. Es handelt sich dabei um eine Anlaufstelle, die wie eine kleine Praxis funktioniert und in der eine Allgemeinärztin Sprechstunden anbietet. Ferdinand Hartl trägt so über Lebzeiten hinaus dazu bei, dass die Münchener Malteser mittellose Kranke, Verletzte und werdende Mütter medizinisch versorgen können.

*Wilhelm Horlemann*

## Gutschein

Ja, ich interessiere mich für Nachlassvorträge!  
Bitte senden Sie mir die kostenfreien  
Broschüren und Informationen:

\_\_\_ Expl. „Liebe, die bleibt“  
Malteser Testamenter Ratgeber

\_\_\_ Expl. „Ihre eigene Stiftung“, der  
Ratgeber des Malteser  
Stiftungszentrums

**Bitte ausfüllen und an den Malteser  
Hilfsdienst e.V. zurücksenden:**

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Straße, Haus-Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_



*Für Fragen zu  
Nachlassspenden  
stehe ich Ihnen  
zur Verfügung:*

**Monika Willich**

Tel: (02 21) 98 22-515

Fax: (02 21) 98 22-113

# Malteser in den Medien

## Malteser Sanitätsstation im Grenzdurchgangslager Friedland



„Das sind immer schöne Minuten. Da kriegt man eine richtige Gänsehaut, wenn die Leute sich bedanken, und das gibt einem wieder Kraft für die nächsten Kranken.“

Malteser Krankenschwester Angelika in der NDR-Reportage „Die letzten Heimkehrer“ am 30.11.2007

## Romwallfahrt/Malteserorden



„Was die Malteser hier machen ist einmalig, vor allem die Helfer, die dabei sind. Das gibt es nur einmal, wie die sich um uns Versehrte sorgen. Das glauben Sie gar nicht!“

Teilnehmer an der Romwallfahrt 2003 in der Reportage „Der erste Ritter“ des Bayerischen Fernsehens am 26.12.2007



„Es ist natürlich eine große Ehre, in diesen ältesten Laien- und Ritterorden der Welt aufgenommen zu werden.“

Prälat Georg Gänswain, Privatsekretär Papst Benedikts XVI., in der Reportage „Der erste Ritter“ des Bayerischen Fernsehens am 26.12.2007

## Malteser Hospiz St. Raphael



„Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unersetzlich und sehr, sehr wichtig für unsere Arbeit, um etwas vor allem in dem Umfang zu leisten, wie wir es leisten wollen.“

Mechthild Schulten, Leiterin des Malteser Hospizes „St. Raphael“ in Duisburg im ARD-Morgenmagazin am 24.01.2008



„Wir haben eine sehr entspannte Atmosphäre. Hier wird gelebt bis zum Tod. Wir lachen und wir weinen hier! Das ist also wie das pralle Leben.“  
Malteser Hospizschwester Sylvia im ARD-Morgenmagazin am 24.1.2008

## Denkma(h)!!

Das besondere am Denkma(h)l ist, dass auf die Leute, die dort arbeiten, beson-

ders Rücksicht genommen wird. Die Betreuer, Erzieher und Psychologen haben sich das ganz genau angeschaut.

Miriam Schack in der „Plan B“-Reportage am 17.12.2007 auf EinsLive des Westdeutschen Rundfunks

## Rosenmontagszug



„Man hilft Menschen, auch wenn diese alkoholisiert sind und sich teilweise selber in diese Situation gebracht haben, trotzdem. Ich ärgere mich nur dann, wenn die Leute so aggressiv werden.“

Thomas Uebber, Malteser Rettungssanitäter, in „Hallo Deutschland“ am 5.2.2007 im ZDF

## Rheinischer Merkur Plus

„Was heute jede Firma sucht, einen griffigen Slogan, haben die Malteser als ihren Leitsatz schon seit 900 Jahren: Tuitio fidei et obsequium pauperum, zu deutsch: Bezeugung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen.“

Johannes Freiherr Heereman im Rheinischen Merkur vom 24. Januar 2008 (Seite 33)



# Verbandskultur geht jeden an

So wenig man eine gute Kultur des Umgangs miteinander bei den Maltesern verordnen kann, so viel kann aber dennoch jeder Einzelne dafür tun. Seit dem Aktionsplan 2005 hat sich eine kleine Arbeitsgruppe auf Bundesebene die Verbandskultur zum Anliegen gemacht, sammelt Ideen und formuliert Vorschläge. Im Sommer 2006 hat auf ihre Initiative hin beispielsweise das Präsidium den Geschäftsführenden Vorstand beauftragt, für die nachhaltige Umsetzung von drei Maßnahmen in allen Diözesen Sorge zu tragen und über die Umsetzung zu berichten:

■ Strukturierte Helferaufnahme mit Helferaufnahmegespräch, Aufnahme

in einem offiziellen Rahmen, Berufungsurkunde und Helfergrundausbildung

■ Strukturierte Einführung neuer Beauftragter durch ein Einführungs-gespräch mit der Diözesanleitung und die Teilnahme am zentralen Einführungsseminar

■ Regelmäßige strukturierte Jahresgespräche zwischen der Diözesanleitung und jedem Beauftragten – zumindest alle zwei Jahre

Die Maßnahmen sind jetzt auch auf der Tagung der Diözesanleiter vorgestellt worden. Wir werden weiter darüber berichten. Auch die nebenstehende „10 goldenen Regeln“ sind aus der Gruppe Verbandskultur entstanden.

## Die 10 goldenen Regeln der Verbandskultur

- 1) Schätze Deinen Verband, damit die Ansichten, die Du über ihn vertrittst, glaubwürdig sind.
- 2) Engagiere Dich ehrlich, damit Dein Beispiel Schule macht.
- 3) Achte auf Deine Kollegen, Mitarbeiter und Helfer, damit Du nicht nur das Elend ferner Welten erkennst.
- 4) Führe Gespräche in einem Ton, der Dir selbst angenehm wäre.
- 5) Verlange von Deinen Mitsreitern nur Dinge, die Du selbst zu tun bereit wärest.
- 6) Lobe und danke in dem Maße, in dem Du selbst bedankt und gelobt werden wolltest.
- 7) Begeistere andere ehrlich und nicht, um Posten zu besetzen.
- 8) Denk immer daran, dass viele Deiner Mitarbeiter Familie haben.
- 9) Sei ein fröhlicher Mensch, dann fällt es anderen vielleicht leichter, Dir zu glauben.
- 10) Denk immer daran, dass Malteser-Sein wunderbar, aber nicht alles ist.

## Leserbriefe

### Restaurant „Denkma(h)!“ in Hamm

*Malteser Magazin 4/07, Seite 6*

Gestern Abend (17. Dezember, Anm. d. Red.) lief im Radio 1LIVE eine Reportage zu einer Malteser Werke Einrichtung in Hamm. Hier der Link:

[http://www.einslive.de/sendungen/plan\\_b/reportage/2007/12/reportage\\_071217.jsp](http://www.einslive.de/sendungen/plan_b/reportage/2007/12/reportage_071217.jsp)

oder als Podcast zum Anhören:

[http://medien.wdr.de/m/1197981122/radio/planbreportage/1live\\_planb\\_reportage\\_\(made\\_by\\_wdr\)\\_20071217.mp3](http://medien.wdr.de/m/1197981122/radio/planbreportage/1live_planb_reportage_(made_by_wdr)_20071217.mp3)

*Maximilian Graf von Plettenberg*

### Fachmann, Vertrauensperson, Malteser

*Malteser Magazin 4/07, Seite 13*

Mit Freude habe ich den Bericht über Herrn Asadi gelesen. Sehr gut angekommen bei mir ist Herrn Asadis Aussage, nach der Revolution in Iran sei

es für ihn keine Entwurzelung gewesen, nicht zurückkehren zu können. Ich empfinde ähnlich, seitdem ich an einer brasilianischen Schule als Deutschlehrer gearbeitet habe. Der Schlüssel zu Menschen anderer Sprache und Kultur ist das Erlernen ihrer Sprache. Wenn man sie lernt, wird man einer von ihnen. Die Malteser beglückwünsche ich dazu, Herrn Asadi für die Arbeit mit Migranten gewonnen zu haben!

*Werner Decker, Netphen*

### Miele-Manager Dr. Zinkann bei Maltesern Gütersloh

*Malteser Magazin 4/07, Seite 45*

Ihren Bericht habe ich mit großem Interesse gelesen. Es wird hier in eindrucksvoller Weise auf das Engagement des Herrn Dr. Zinkann für unse-

re Mitmenschen und unsere Malteser hingewiesen. Das veröffentlichte Bild zeigt einen strahlenden Dr. Zinkann, der sich offensichtlich bei seiner guten Tat wohlfühlt. Man sieht hier, wie das gute Werk auch auf den, der es tut, außerordentlich positiv zurückkommt.

*Klemens Vlaswinkel, Borken*

### Rettungssanitäter – Rettungsassistent

*Malteser Magazin 4/07, Seite 45*

... musste mich leider über den Artikel „Den Menschen die sozialen Dienste nahebringen“ ärgern. Sie schreiben als Fotokommentar, dass Martin Nordemann Rettungsassistent und Daniel Hermes Lehrrettungsassis-

*Die Redaktion behält sich vor, Leserbriefe in gekürzter Form wiederzugeben.*

tent ist. Im Artikel steht dann: „Die Rettungssanitäter hätten ‚hocheffiziente‘ Arbeit geleistet...“. Der Rettungsdienst und vor allem der Beruf des Rettungsassistenten werden in Medien und der breiten Öffentlichkeit oft nicht richtig anerkannt, da man zu wenig über dieses Metier weiß. Das kann und darf aber im Malteser Magazin nicht sein! Sie sollten hier gründlicher recherchieren bzw. auf die Ausdrucksweise in solchen Zusammenhängen achten, um den Beruf des Rettungsassistenten nicht abzuwerten bzw. zu diskriminieren. Wir sind schließlich auch ein Teil der Malteser!

*Tobias Linz, Malteser Lehrrettungsassistent, Düren (Wir danken für den Hinweis und versprechen Besserung!)*  
Anm. d. Red.)

#### Porträt Philipp Freiherr von Boeselager Malteser Magazin 4/07, Seite 46

Bin Ihnen sehr dankbar für den Artikel über Freiherrn von Boeselager! Bin ihm bei militärischen Veranstaltungen begegnet. Es waren mit ihm immer fruchtbare Gespräche in diesem Rahmen. Vermitteln sie mir bitte den

Kontakt zu Philipp Freiherrn von Boeselager, möchte ihm schreiben oder anrufen. Bin hier Krankenhausseelsorger, vorher 30 Jahre Gefängnispfarrer in der JVA Berlin-Tegel. Habe den 20. Juli 1944 als damals knapp 15-jähriger bewusst miterlebt.

*Pater Vincens SDS, Berlin*  
(Wir haben gerne weitergeholfen, Anm. d. Red.)

#### Führen bei den Maltesern

Malteser Magazin 4/07, Seite 49

Zum Führungsvorgang bei den Maltesern merke ich an: Heute spricht man sehr gern vom Management und den verschiedenen Anwendungsformen – Lean Management, Systemisches Management etc. Bei diesen Modellen wurde schnell klar, dass es nicht primär um Menschen ging, sondern um höhere Effizienz, Kostenersparnis, Wettbewerbsvorteile und straffere Strukturen – die sogenannten hard facts. Fast alle Führungsverantwortlichen kennen diese Theorien, kennen die Probleme, die die Menschen damit haben, aber sie handeln nicht danach und lassen die Menschlichkeit in der Führung sehr oft außer Acht. Die Grundlagen der Führung, die Werte, die der Führung von Menschen zugrunde liegen, werden als sogenannte soft facts beiseite geschoben, weil sie angeblich nicht messbar sind. Schauen wir zurück in die Organisationsänderungen bei den Maltesern, z.B. Malteser 2000, dann wird deutlich, dass hier ähnliche Fehler vorgekommen sind. Weil die Organisation der Bezirke viel zu groß war, musste nachgesteuert werden. Die Folge: Die Ablauforganisation musste angepasst werden, nun passten die DV-Verfahren für die Dienste nicht mehr, und auch hier musste korrigiert werden. Auch wurden Stellen gestrichen, Personal musste entlassen werden, welches später wieder an anderer Stelle benötigt wurde. Diese Fehlentscheidungen auf den

verschiedenen Führungsebenen gingen auch zu Lasten der Menschlichkeit in der Führung. Fazit: Entscheidungen in den hard facts müssen sehr genau durchdacht, auf Zweckmäßigkeit und Durchführbarkeit geprüft sein, bevor sie angeordnet werden.

*Jürgen Voßberg (per E-Mail)*

## Impressum

Für Adress- oder Namensänderungen, zum Abbestellen von Mehrfach-Exemplaren oder für weitere Fragen zur Mitgliedschaft erreichen Sie die **Mitglieder- und Spenderbetreuung** unter Telefon (0 18 05) 47 04 70 (0,14 EUR/Minute aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz können die Preise abweichen).

**Herausgeber:** Malteser Hilfsdienst e.V. – Generalsekretariat, Postanschrift: 51101 Köln Hausanschrift: Kalker Hauptstraße 22-24, 51103 Köln, Tel.: (02 21) 98 22-111 (Redaktion), E-Mail: [malteser.magazin@maltanet.de](mailto:malteser.magazin@maltanet.de) Pax-Bank eG Köln, Kto-Nr. 20 20 025 (BLZ 370 601 93)

**Verantwortlich für den Inhalt:**  
Johannes Freiherr Heereman

**Redaktion:** Christiane Hackethal, Markus Köhler, Dr. Georg Wiest, Christoph Zeller (Leitung)

**Gestaltung und Satz:** BüroZwei Werbe- und Vertriebsgesellschaft mbH, Senserstraße 8, 81371 München, Telefon: (0 89) 12 11 46-60 Telefax: (0 89) 12 11 46-69

**Bildnachweis:** Malteser Archiv, Baur, Felici, Fuß, Grimm, Löffke (ADH), Nietert, Nusca, Projekt Kontor, Rehfuß, Roeb, Schiebel, Suchanek,

**Anzeigenberatung und -verkauf:**  
van vught media-marketing, Helmpertstr. 3 80687 München, Tel.: (0 89) 58 20 21, Fax: (0 89) 58 052 58

**Druck:** Druckhaus Bayreuth Verlagsgesellschaft mbH, Theodor-Schmidt-Straße 17, 95448 Bayreuth, Tel.: (09 21) 29 41 90, Fax: (09 21) 29 45 09

ISSN 1436-641 X

Gültig ist die Anzeigenpreislite Nr. 5 vom 1. Dezember 2007.

Der Bezugspreis des Malteser Magazins ist im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Für unverlangt eingesandte Manuskripte kann keine Gewähr übernommen werden. Namentlich gekennzeichnete Artikel müssen nicht unbedingt mit der Meinung des Herausgebers übereinstimmen.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Köln. Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier.

#### Malteser Dienstleistungen für Sie

**Erste-Hilfe-Kurse:** Für alle Lebenslagen [www.malteser-kurse.de](http://www.malteser-kurse.de)  
**Schwesternhelferinnen-Ausbildung:**  
Fit für die Pflege [www.malteser-ausbildung.de/sh](http://www.malteser-ausbildung.de/sh)  
**Hausnotruf:** Sicherheit zu Hause.  
**Mahlzeitendienst:** Lassen Sie sich verwöhnen.  
**Pflegedienst:** Mobil mit den Maltesern.  
**Pflegedienst:** Lebensqualität erhalten durch qualifizierte Pflegekräfte.  
**Mobile Soziale Hilfsdienste:** Hilfe im Haushalt und mehr.  
**Hospizarbeit:** Begleitung Sterbender und ihrer Angehörigen.  
☎ 01805 / 625 83 737  
☎ 01805 / Malteser  
(0,14 EUR/Minute aus dem deutschen Festnetz, aus dem Mobilfunknetz können die Preise abweichen)  
[www.malteserangebote-abrufen.de](http://www.malteserangebote-abrufen.de)

**Malteser Spendenkonto 120 120 120**  
Bank für Sozialwirtschaft  
BLZ 370 205 00



Greener  
wäscht Obst  
und Gemüse  
sauber.

**Gerüstet für das härteste aller Rennen:  
den Wettlauf mit der Zeit.**



## **Der Audi A6 Avant als Notarztfahrzeug.**

Wenn jede Sekunde zählt, kann schon die eine entscheiden, in der der Zündschlüssel umgedreht wird. Gut, wenn das in einem Audi A6 Avant geschieht: Ausgestattet zum Beispiel mit quattro® und leistungsstarken TDI- oder FSI-Motoren, sorgt er dafür, dass der Einsatzort schnell erreicht wird. Technik, die denen hilft, auf die es bei einem Notfall ankommt. Und jedem anderen auch.

Weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.audi.de/notarzt](http://www.audi.de/notarzt), per Mail an [Einsatzfahrzeuge@audi.de](mailto:Einsatzfahrzeuge@audi.de) oder per Fax an 08 41/899 17 91.

Kraftstoffverbrauch in l/100 km: kombiniert 6,4–10,9; CO<sub>2</sub>-Emission in g/km: kombiniert 172–259

