

# *Jahresbericht* **2013**



Caritas Altenhilfe  
Gemeinnützige GmbH



03	Inhalt
05	Vorwort
06	Jahresrückblick 2013
08	Beendigung der Leiharbeit
14	Zufriedenheitsbefragung
19	Bericht des Aufsichtsrates
20	Lagebericht
27	Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2013
28	Bilanz zum 31. Dezember 2013
30	Übersichtskarte von Einrichtungen der Caritas Altenhilfe GGmbH
32	Hausportraits
38	Strukturdaten

**Herausgeber:**

Caritas Altenhilfe Gemeinnützige GmbH  
Tübinger Straße 5 | 10715 Berlin  
**Telefon:** 030 85784-0  
**Telefax:** 030 85784-235  
**Email:** cah@caritas-altenhilfe.de  
**Web:** www.caritas-altenhilfe.de

**Text, Konzept und Redaktion:** Claudia Appelt  
**Gestaltung:** Annette Bomba

**Bildnachweis:**

Titel: Michael Hagedorn  
S. 5: Thomas Rosenthal  
S. 6: fotolia.de  
„BentoXVI-30-10052007“ by Fabio Pozzebom/ABr - Agência Brasil [1]. Licensed under Creative Commons Attribution 3.0-br via Wikimedia Commons - <http://commons.wikimedia.org/wiki/File:BentoXVI-30-10052007.jpg#mediaviewer/File:BentoXVI-30-10052007.jpg>  
„Pope Francis in March 2013 (cropped)“ by Casa Rosada - casarosada.gob.ar. This file was derived from: Pope Francis with Cristina Fernandez de Kirchner 7.jpg. Licensed under Creative Commons Attribution-Share Alike 2.0 via Wikimedia Commons - [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Pope\\_Francis\\_in\\_March\\_2013\\_\(cropped\).jpg#mediaviewer/File:Pope\\_Francis\\_in\\_March\\_2013\\_\(cropped\).jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Pope_Francis_in_March_2013_(cropped).jpg#mediaviewer/File:Pope_Francis_in_March_2013_(cropped).jpg)  
Weitere Bilder: Caritas Altenhilfe GGmbH

**Veröffentlicht:** August 2014  
**Auflage:** 1000 Exemplare

## Liebe Leserinnen und Leser,



*Bewegung, Veränderung, Wachstum* – diese Begriffe waren 2013 kennzeichnend für die Caritas Altenhilfe GGmbH.

Die Zusammenführung der Caritas-Sozialstationen mit der Caritas Altenhilfe ist in den vergangenen zwei Jahren –

mit einigen „Nebengeräuschen“ – sehr gut gelungen. Im Januar 2013 haben wir schließlich die beiden letzten beim Diözesan-Caritasverband verbliebenen Sozialstationen Heringsdorf und Stralsund in die Trägerschaft der Caritas Altenhilfe übernommen. Mit diesem Schritt schlossen wir unsere Versorgungskette für Senioren im Erzbistum Berlin. Wie Sie sehen: Wir bleiben in **Bewegung** und widmen uns zukünftig den notwendigen Prozessoptimierungen.

Das Managementsystem EFQM sowie das Strategische Rahmenwerk bewährten sich und brachten uns 2013 bereits Erfolg: die erste Stufe des Auszeichnungsverfahrens „Committed to Excellence“. Eine wesentliche **Veränderung**, die das EFQM mit sich bringt, ist die externe Bewertung durch Kunden und Bewohner. Daher führten wir erstmalig eine umfassende Zufriedenheitsbefragung durch. Die Rücklaufquote war sehr hoch. Die Auswertung zeigte Stärken und Schwächen auf, erstere werden wir weiter ausbauen, an letzteren müssen wir zukünftig arbeiten. Erfreulich war, dass sich die Mehrzahl der Befragten wieder für eine unserer Einrichtungen entscheiden würde. Wir befinden uns demnach auf einem guten Weg, den Wünschen von Kunden und

Bewohnern ganzheitlich gerecht zu werden. Die größte Herausforderung 2013 war unser **Wachstum** durch die Beendigung der Leiharbeit in den Servicegesellschaften SSG und pro cura. 509 Pflegehilfskräfte wurden in die Caritas Altenhilfe und deren AVR-Tarif übernommen. Ein Beschluss, der gemeinsam und einstimmig von Frau Prof. Kostka, dem Aufsichtsrat und meiner Person getragen wird. Gleichzeitig haben wir uns mit dem Ende der Leiharbeit zum „Dritten Weg“ und zur „Grundordnung des kirchlichen Dienstes“ bekannt, eine in 2012 gestellte Forderung der Deutschen Bischofskonferenz. Bedingt durch die positive wirtschaftliche Entwicklung der letzten Jahre war die Caritas Altenhilfe überhaupt in der Lage, diese Entscheidung zu treffen. Dies finanziell zu stemmen, wird zukünftig die unternehmerische Herausforderung sein.

Die folgenden Seiten informieren Sie detailliert zu diesen beiden Schwerpunktthemen sowie zu unserem Lagebericht des Geschäftsjahres 2013.

Mein besonderer Dank gilt allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, denn ohne ihre Unterstützung und ihren täglichen Einsatz wäre 2013 nicht zu einem so inhaltlich und finanziell erfolgreichen Jahr geworden!

Ihr

Rainer Flinks, Geschäftsführer  
Berlin, den 22.08.2014

# Jahresrückblick 2013



Papst Benedikt XVI. gibt am 28.2. sein Pontifikat auf. Ein Ereignis, das Überraschung, Erschütterung und Verständnis hervorruft - nicht nur innerhalb der katholischen Kirche.



Um die Möglichkeiten seelsorgerlicher Begleitung in unseren Einrichtungen und Diensten weiter auszubauen, wurde zum zweiten Mal die zweijährige Kursreihe „Begleiter/in in der Seelsorge“ mit 12 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern begonnen.



Im Qualitäts- und Managementsystem EFQM wird die erste Stufe des Auszeichnungsverfahrens „Committed to Excellence“ erfolgreich erreicht.



Durch die Beendigung der Leiharbeit der pro cura Service GmbH und der Senioren Service Gesellschaft mbH übernimmt die CAH 509 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die zum 01.10.2013 in den AVR-Tarif wechseln.

- 01  
Januar
- 02  
Februar
- 03  
März
- 04  
April
- 05  
Mai
- 06  
Juni
- 07  
Juli
- 08  
August
- 09  
September
- 10  
Oktober
- 11  
November
- 12  
Dezember



Die Caritas-Sozialstationen in Heringsdorf und Stralsund werden vom Diözesan-Caritasverband in die Trägerschaft der Caritas Altenhilfe übergeben.



Die Caritas Altenhilfe und der Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V. nehmen an der 14. Berliner Teamstaffel mit sieben Staffeln und einigen Anfeuerern teil. Sportlicher Ehrgeiz, Spaß und Teamgeist kommen zusammen.



Weißer Rauch steigt am 13.3. auf. „Habemus Papam!“ Die Überraschung im Vatikan: Der neue Papst ist Jorge Mario Bergoglio aus Argentinien und somit der erste Papst aus Lateinamerika. Als Franziskus I. wird er das Oberhaupt der katholischen Kirche



Wo Glauben Raum gewinnt - Auftaktveranstaltung „Caritas im pastoralen Raum“ Die Veranstaltung sollte Impulse geben für Ideen, wie die Verbindung von Gemeinden und Caritas gestärkt und die caritative Dimension der Kirche gefördert werden kann.



Im Rahmen mehrerer Schulungstermine durch die Bereichs- und Regionalleitungen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen und Dienste sowie der Unternehmenszentrale zum Strategischen Rahmenwerk geschult. Durch interaktive Methoden werden die Vision, Mission und die strategischen Zielsetzungen vermittelt.



Einzug der Caritas-Sozialstation Zehlendorf-Steglitz in das alte Pfarrhaus der katholischen St. Otto Gemeinde - ganz im Sinne eines „pastoralen Raumes“.



Mit der Aktion „Eine Million Sterne“ wurde bundesweit ein Zeichen der Hoffnung für Menschen in Not weltweit gesetzt. Im St. Johannes Berlin wurden 500 Lichter entzündet und Spenden für Kinder in Südrussland und Westsibirien gesammelt.



## Die Caritas Altenhilfe entlohnt alle Pflegekräfte nach dem kirchlichen Tarifrecht

Die Caritas Altenhilfe beendete die Leiharbeit durch Pflegekräfte der Senioren Service Gesellschaft mbH und der pro cura Service GmbH zum 01.10.2013. Künftig arbeiten die Pflegekräfte in einer einheitlichen Tarifstruktur als Dienstgemeinschaft der Caritas. Trotz der wirtschaftlichen Herausforderungen hat sich die Caritas Altenhilfe GGmbH damit klar zum „Dritten Weg“ der katholischen Kirche und zur „Grundordnung“ der Deutschen Bischofskonferenz bekannt. Neben einer Entlohnung nach Tarif erhalten die Pflegekräfte auch eine betriebliche Altersvorsorge.

Auf der Frühjahrs-Vollversammlung der Deutschen Bischofskonferenz im Februar 2012 forderte Erzbischof Dr. Robert Zollitsch von Einrichtungen der katholischen Kirche bis 31.12.2013 die Bekennung zum sogenannten „Dritten Weg“ und zur „Grundordnung“ ein. Die *Grundordnung des kirchlichen Dienstes im Rahmen kirchlicher Arbeitsverhältnisse* ist die wichtigste Rechtsquelle des Arbeitsrechts der Katholischen Kirche und wird von der Deutschen Bischofskonferenz herausgegeben. Insbesondere spricht sich Zollitsch damit gegen die Systematisierung von Leiharbeit zur Umgehung des „Dritten Weges“ mit seinem vergleichsweise hohen Vergütungsniveau aus.

### GRÜNDUNG EINER TOCHTERGESELLSCHAFT

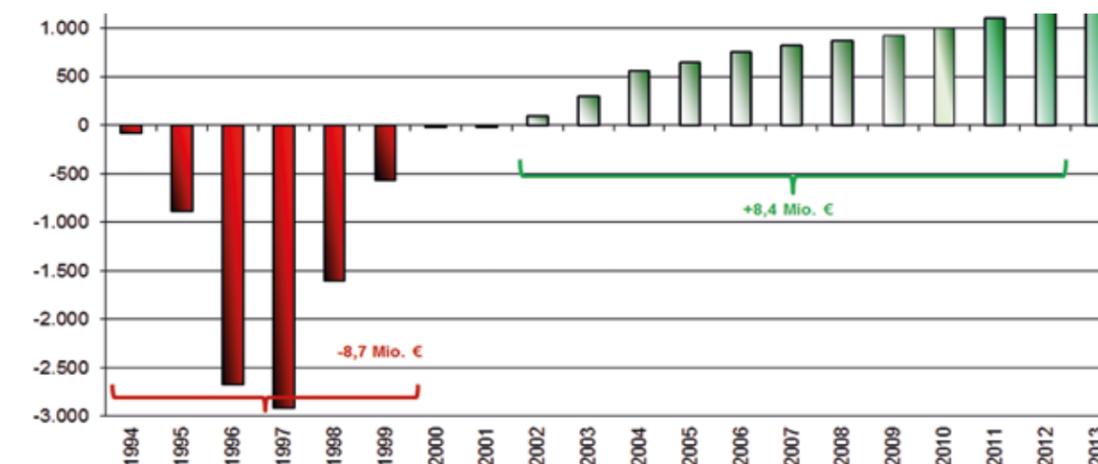
Wie viele andere Träger hatte die Caritas Altenhilfe GGmbH mit der Tochtergesellschaft Senioren

Service Gesellschaft mbH (SSG) 1995 eine Ausgründung vorgenommen. Sie kaufte bei der SSG Dienstleistungen für ihre Einrichtungen in bestimmten Tätigkeitsfeldern (z. B. Hauswirtschaft und Verwaltung) ein und entlieh sich im Bereich der Pflege Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Einen ähnlichen Weg ging 2003 der Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V. mit der Gründung der Tochtergesellschaft pro cura Service GmbH. Welche Ausgangssituation hatte damals zu diesen Entscheidungen geführt?

### FINANZIELLE SCHIEFLAGE IN DEN 1990ERN

Die Caritas Altenhilfe erwirtschaftete in den Jahren 1994-1999 ein Defizit von minus 8,7 Millionen Euro. Dafür gab es drei Gründe: die Neuorganisation des Erzbistums Berlin durch die politische Wende, die folglich starke Expansion der Caritas Altenhilfe und

WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG DER CARITAS ALTENHILFE GGMBH 1997-2013



letztlich ein Management, dem die Kompetenzen fehlten, die neuen Herausforderungen zu meistern. 1997 wurde das Management der Caritas Altenhilfe teilweise ausgetauscht. Bei allen Entscheidungen in den folgenden Jahren lag der Fokus auf dem nachhaltigen Aufbau einer finanziellen Solidität. „Neben der Veräußerung von Tafelsilber hatte die neue Geschäftsführung in der damaligen dramatischen finanziellen Schieflage in der Gründung einer Tochtergesellschaft die Möglichkeit gesehen, Aufgabenbereiche auszugliedern und eine Entlohnung der Mitarbeiter umzusetzen, die sich am Markt orientiert und damit wirtschaftlich darstellbar war“, erklärt der heutige Geschäftsführer Rainer Flinks. Die AVR (Richtlinien für Arbeitsverträge in den Einrichtungen des Deutschen Caritasverbandes) orientiert sich seit Jahrzehnten am Tarif des Öffentlichen Dienstes und sieht unter anderem eine zweijährliche Lohnsteigerung durch Stufensteigerungen vor. „Die Anfangsgehälter, die nach der Umstrukturierung in der SSG gezahlt wurden, waren mitunter sogar höher, als sie nach AVR gewesen wären“, so Flinks. Der Unterschied zur SSG sei, dass in der Tarifstruktur der AVR damals wie heute eine langjährige Dienstzugehörigkeit belohnt würde. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Hauswirtschaft und Reinigung beispielsweise, die lange im Unternehmen seien, wären dadurch um ein Vielfaches teurer als bei privaten Dienstleistungsunternehmen. „Daraus folgt, dass wir in der damaligen Situation bezüglich der Lohnniveaus langjähriger Mitarbeiter in den einzelnen Berufsgruppen weit über dem Markt lagen und nicht mehr wettbewerbsfähig waren“, meint Rainer Flinks. Er betont: „Hätten wir unsere Mitarbeiter weiter nach dem kirchlichen Tarif bezahlt, wären wir direkt in die Insolvenz gesteuert und das, obwohl wir sehr gut belegte Einrichtungen hatten. Damals wurden die kirchlichen Tarifstrukturen bei den Pflegesatzverhandlungen von den Verhandlungspartnern nicht anerkannt. Unsere Preisentwicklung entsprach also nicht der Entwicklung unserer Löhne und Gehälter. Auch rückblickend war dies der einzige Weg, die Caritas Altenhilfe zu retten.“ Zur Verbesserung der

wirtschaftlichen Situation waren zudem Liegen-schaften, die nicht als Senioreneinrichtung genutzt wurden, veräußert worden. Die Caritas-Kranken-hilfe Berlin e.V. leistete eine Einlage und wurde Mitgesellschafter der Caritas Altenhilfe. All diese Maßnahmen trugen dazu bei, die Gesellschaft fi-nanziell zu stabilisieren. Der „Turnaround“ wurde im Jahr 2000 geschafft. Dennoch dauerte es weitere 12 Jahre, bis die erwirtschafteten Verluste kom-pensiert werden konnten.



**HAUSPFLEGERIN  
DANIELA BORCHARDT AUS  
DER WG IN REINICKENDORF  
IM INTERVIEW**

**CAH:** Frau Borchardt, Sie sind seit Februar 2013 in der Caritas-Sozialstation Reinickendorf beschäftigt. Wie haben Sie das Thema

**Leiharbeit anfänglich empfunden?**

**Daniela Borchardt:** Ich erinnere mich, dass die Mitarbeiter, die vorher in der SSG oder pro cura beschäftigt waren, alle froh waren, dass die Leiharbeit beendet wird. Wiederum die, die schon seit Jahren bei der Caritas beschäftigt sind, haben ein bisschen die Nase gerümpft, weil sie Angst um ihre Verträge hatten. Da war beispielsweise die Befürchtung, dass das Gehalt gekürzt wird. Ich fühlte mich eigentlich nie als Leiharbeiter. Mir wurde gesagt, dass die SSG eine Tochtergesellschaft ist - für mich war das trotzdem Caritas.

**CAH:** Wie haben Sie dann den Prozess der Überführung der Mitarbeiter aus der SSG und pro cura in die Caritas Altenhilfe und AVR erlebt?

**Daniela Borchardt:** Mir wurde schon bei der Einstellung gesagt, dass diese Umstellung kommt. Da hatte ich mich schon gefreut. Für mich ist Caritas ein riesiges Unternehmen und eine sichere Arbeitsstelle. Ich hatte mir dann im Internet die AVR-Verträge angeschaut. Es ist ziemlich schwer, dort

**FINANZIELLE SOLIDITÄT**

„Dass die Gesellschaft heute auf einem soliden finanziellen Fundament steht, ist in erster Linie dem hohen Grad an Professionalität, der mit der qualitativen Entwicklung aller Unternehmensbereiche in den vergangenen Jahren erreicht wurde“, erklärt Rainer Flinks.

Bezüglich der Refinanzierbarkeit von Löhnen habe es zudem 2010 eine wichtige Entscheidung des Bundessozialgerichts gegeben, wonach Tarifbin-

was zu finden. Die Umstellung war für mich dann nahtlos und unkompliziert. Gewünscht hätte ich mir mehr Informationen, wie sich das Gehalt in der AVR zusammensetzt. Das musste ich mir doch recht mühselig selbst erschließen. Die Umstellung selbst ist nur positiv: Ich bekomme pünktlich mein Gehalt, mein Urlaub ist geregelt.

**CAH:** Welche Erwartungen hatten Sie denn an einen neuen Arbeitsvertrag nach AVR?

**Daniela Borchardt:** Das was erstmal jeder denkt: mehr Gehalt, Kindergeldzulage, zweijährige Höherstufung, pünktliche Zahlung.

**CAH:** Sind Sie mit dem Ergebnis zufrieden?

**Daniela Borchardt:** Ich bin zufrieden, es ist alles so gekommen, wie ich gehofft hatte. Ich bekomme jetzt monatlich unterm Strich einiges mehr an Gehalt. Vorher gab es keine Zulage für eigene Kinder oder für das Arbeiten in Wechselschicht. Das macht sich schon ganz schön bemerkbar. Dazu bekomme ich von der Caritas noch eine Altersvorsorge - welcher Arbeitgeber macht denn das heute? Ich konnte mir das nie leisten, ich habe selbst keine Rentenzusatzversicherung. Da vom Arbeitgeber unterstützt zu werden, finde ich super. Ich habe vorher bei einem privaten Pflegeanbieter gearbeitet, der nicht gezahlt hat und davor in der Sicherheit gearbeitet, die mich gesundheitlich überfordert hat. Für mich ist Pflege der schönste und dankbarste Beruf, und zur Caritas zu gehen, war die richtige Entscheidung.

dungen - auch im kirchlichen Bereich - von den Verhandlungspartnern bei den Pflegesatzverhandlungen anzuerkennen sind.

In den Jahren 2012 und 2013 hatte die Caritas Altenhilfe dann eine weitere große Herausforderung zu bewältigen: Die Überführung der 20 Caritas-Sozialstationen des Caritasverbandes in Berlin e.V. in die Trägerschaft der Caritas Altenhilfe GGmbH. Mit den Einrichtungen wechselten 800 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Arbeitgeber, unter ihnen auch Leiharbeiternehmer der pro cura.

**DIE LEIHARBEIT BEENDEN**

„In den letzten Jahren haben wir es durch die gute Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschafft, durchschnittlich 2,2 % Rendite zu erwirtschaften“, so Flinks. „Das versetzte uns 2013 in die Lage, der Forderung der Deutschen Bischofskonferenz nachzukommen.“ Die Gesellschafterin der Caritas Altenhilfe, Diözesan-Caritasdirektorin Prof. Dr. Ulrike Kostka, hat die Leiharbeit im Caritasverband bereits 2012 beendet. „Frau Prof. Kostka und ich haben im Schulterschluss auch die Beendigung der Leiharbeit bei der Caritas Altenhilfe beschlossen“, resümiert Geschäftsführer Flinks. „In der Gesellschafterversammlung und der Aufsichtsrats-sitzung im November 2012 erhielt ich das Man-dat, die Leiharbeit auch in der Caritas Altenhilfe GGmbH zu beenden.“ Durch die Zusammenfüh-rung der Caritas-Sozialstationen mit den Wohn- und Pflegeeinrichtungen der Caritas Altenhilfe wa-ren Verhandlungen mit den Betriebsräten der pro cura und der SSG zu führen. „Historisch bedingt hatten wir in dem Prozess mit acht verschiedenen Vertragsgestaltungen zu kämpfen. Vor der Ent-scheidung hatte diese Situation bei den Mitarbeite-rinnen und Mitarbeitern auch immer ein Gefühl der Ungleichbehandlung verursacht. Mein oberstes Ziel bei der Beendigung der Leiharbeit war deshalb, in der Pflege wieder eine Dienstgemeinschaft zu haben und die Mitarbeiter in eine einheitliche Ver-trags- und Tarifstruktur zu überführen. Wichtig war mir in dem Prozess, dass a) niemand schlechter

als vorher gestellt wird, b) die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine betriebliche Altersvorsorge erhalten und c) die Umsetzung wirtschaftlich vertretbar ist und keine Arbeitsplätze gefährdet sind“, bestärkt Rainer Flinks seine Handlungsmaxime. „Dem bin ich auch nachgekommen. Eine Kröte mussten wir trotzdem schlucken: Die Eingruppierung der Pflegehilfskräfte in die Anlage 2 der AVR statt in die Anlage 32. Das ist das Ergebnis des Aushandlungsprozesses zwischen der Geschäftsführung und den Betriebsräten der SSG und der pro cura und unter Zustimmung der Mitarbeitervertretung der Caritas Altenhilfe. Die Eingruppierung der Pflegehilfskräfte in die Anlage 32 hätte zusätzlich Mehrkosten in Höhe von 650.000 Euro verursacht und wäre wirtschaftlich nicht abbildbar gewesen.“

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhielten jeweils ein Angebot und hatten zwei Monate Zeit, dieses zu prüfen, und entweder anzunehmen oder abzulehnen. Ein weiterer Monat wurde für die Klärung von Fragen eingeräumt.

Zum 1. Oktober 2013 konnte die Leiharbeit erfolgreich beendet werden. 509 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wechselten in den AVR-Tarif (Übernahmequote: 98,3 %).

Die finanziellen Auswirkungen auf die Unternehmen sind immens. Jährlich entstehen 1,2 Millionen Euro strukturelle Mehrkosten. Davon entfallen 440.000 Euro auf die Zahlungen der betrieblichen Altersvorsorge für jeden Mitarbeiter, 620.000 Euro auf gestiegene Gehälter im Zuge der Übernahme in die Tarifstrukturen der AVR und 140.000 Euro auf gestiegene Lohnnebenkosten.

#### WIRTSCHAFTLICH HANDELN UND WETTBEWERBSFÄHIG BLEIBEN

„Die Mehrkosten von 1,2 Millionen Euro im Jahr reduziert unser Unternehmensergebnis. Unser finanzieller Spielraum ist mit der Beendigung der Leiharbeit unendlich viel kleiner geworden“, sagt Flinks. Um Kredite und Darlehen zahlen sowie Investitionen tätigen zu können und die Caritas Altenhilfe in die Zukunft zu führen, sei eine Umsatzrendite von

2,5 % erforderlich. Um das Renditeziel zu erreichen, müssen kontinuierlich in anderen Bereichen wirtschaftliche Potenziale identifiziert und eine kluge Finanzpolitik verfolgt werden. Ist das Renditeziel aus eigener Kraft nicht erreichbar, ist es erforderlich, defizitäre Einrichtungen zu bewerten, die bisher durch die Risikostreuung in der großen und diversifiziert aufgestellten GGmbH erhalten werden. Der Geschäftsführer betont: „Die Schließung von Einrichtungen wäre der letzte Weg, den



**KRANKENSCHWESTER ANKE IVERS AUS DER CARITAS-SOZIALSTATION KREUZBERG IM INTERVIEW**  
 CAH: Frau Ivers, Sie sind seit Oktober 2013 Mitarbeiterin der Caritas Altenhilfe und tätig in der Caritas-Sozialstation Kreuzberg.

**Vorher waren Sie Leiharbeiterin. Können Sie das näher beschreiben?**

**Anke Ivers:** Ich hatte vor Jahren einen befristeten Vertrag bei der Caritas und war in der Sozialstation Treptow eingesetzt. Der Vertrag wäre auch verlängert worden, aber ich habe mich dann für die Selbständigkeit entschieden. Nach kurzer Zeit habe ich aber feststellen müssen, dass ich dafür nicht geeignet bin. Der psychische Druck, mit allem allein zu sein, das stetige Bemühen um Jobs, die Ungewissheit und die örtliche Flexibilität - mich hatte es sogar mal für einige Wochen nach Spremberg verschlagen -, das habe ich auf Dauer nicht aushalten können. Hatte ich längerfristig in einem Pflegedienst einen Job, passierte es, dass ich dort nur für vier oder fünf Stunden eingesetzt wurde, was sich nicht rechnete. Viele Doppeldienste waren die Folge und gesundheitliche Probleme. Außerdem merkte ich, dass ich wieder Teil eines Teams sein wollte. Über einen Auftrag bin ich dann zur Caritas-Sozialstation Friedrichshain

ich gehen wollen würde. Denn neben dem, dass wir dort Bewohnern ein Zuhause geben, hängen an jeder Einrichtung auch Arbeitsplätze.“ Deshalb sei es notwendig, mit den Gesellschaftern gut zu überlegen, inwieweit auch der Einkauf von Dienstleistungen bei der SSG verändert werden soll und welche Dienstleistung künftig eigenständig erbracht werden kann. Insbesondere beträfe das die Dienstleistungsbereiche soziale Betreuung und Verwaltung. „Ich werde das Thema angehen, aber nur unter der Voraussetzung, die finanzielle Solidität der Caritas Alten-

gekommen. Seit 2012 war ich dort und seit 2013 bei der Caritas-Sozialstation Kreuzberg über die Leiharbeit fest im Team integriert. Dort fühle ich mich richtig wohl und mir geht es gesundheitlich wieder gut.

**CAH: Haben Sie eine Anstellung bei der SSG kritisch gesehen?**

**Anke Ivers:** Im ersten Moment schon. Aber mir war es wichtig, wieder einen Fuß in ein regelmäßiges Arbeitsverhältnis und dadurch beruflich wieder Halt zu bekommen. Im Arbeitsvertrag stand, dass ich auch in Brandenburg oder Mecklenburg-Vorpommern eingesetzt werden kann - außerhalb Berlins eingesetzt zu werden, hätte mich schon sehr gestört, ist mir aber nicht passiert.

**CAH: Bewerten Sie es positiv, dass die Leiharbeit beendet wurde?**

**Anke Ivers:** Ich habe mich über die Nachricht, in die Tarifstruktur der Caritas übernommen zu werden, gefreut. Zwischenzeitlich gab es eine Ankündigung, dass dies Anfang 2013 umgesetzt würde. Letztendlich war es dann September 2013. Früher wäre schön gewesen, um von den Stufensteigerungen eher profitieren zu können. Aber ich konnte nachvollziehen, dass sicher erhebliche Kosten entstehen würden und dass das gut durchdacht sein muss. Ich habe jetzt einen sicheren Arbeitsvertrag, ich erhalte eine betriebliche Rente - das kenne ich von anderen Trägern gar nicht. Ich bin zufrieden.

hilfe GGmbH nicht zu gefährden.“

#### BEMÜHUNG UM EINE LEISTUNGSGERECHTE ENTLOHNUNG

Bei allen Bemühungen um leistungsgerechte und tarifgebundene Gehälter muss das Angebot am Markt noch umsetzbar bleiben. Das Lohnniveau in sozialen Berufen ist in Deutschland verhältnismäßig niedrig. Solange Anbieter von Pflegeeinrichtungen - insbesondere in privater Trägerschaft - den Durchschnitt des Lohnniveaus nach unten drücken, wird es immer auch einen Preiswettbewerb geben.

Träger, die das aus dem Blick verloren haben, gingen bereits in die Insolvenz. Wie geschehen, bei der Caritas in Hannover. Die Altenpflegeeinrichtungen gerieten in eine finanzielle Schieflage und wurden an das Evangelische Johannesstift in Berlin verkauft. Grund waren die tarifbedingt hohen Löhne sowie das niedrige Niveau der Pflegeentgelte in Niedersachsen. Nach der Übernahme der Einrichtungen durch das Johannesstift, mussten die Mitarbeiter 13 % Lohnkürzungen akzeptieren.

Wenn das Lohnniveau in Pflegeberufen steigen soll, wäre es seitens der Politik erforderlich, dass die Leistungen der Pflegeversicherung erhöht werden, damit die Versicherten die Kosten der Versorgung tragen können. Um zudem eine leistungsgerechte Bezahlung in der Pflege durchsetzen zu können und Dumpinglöhne zu vermeiden, müssen die Pflegekassen ihrem Auftrag nachkommen, die im SGB XI vorgeschriebene ortsübliche Vergütung von allen Pflegeanbietern transparent zu machen. Laut SGB XI erhält ein Träger keinen Versorgungsvertrag, wenn die Vergütung nachweislich unterhalb der ortsüblichen Vergütung liegt. „Wenn ich daran denke, dass ich selbst im Alter auch mal eine gute Versorgung haben möchte, dann müssen wir im Bereich Pflege zu einer anderen Entlohnung und zu besseren Rahmenbedingungen (red. Anm.: Personalschlüssel) kommen“, fordert Rainer Flinks.

## Zufriedenheitsbefragung – 83,4 % der Befragten würden sich wieder für eine Caritas-Einrichtung entscheiden

Im Jahr 2013 fand die erste umfassende Zufriedenheitsbefragung bei Kunden und Bewohnern in der Geschichte der Caritas Altenhilfe GGmbH statt. Insgesamt nahmen 2.214 Personen (49,5 %) an der Umfrage teil. Deren Auswertung ergab sowohl Stärken, insbesondere in den Themenfeldern „Wertschätzung“, „Räumlichkeiten“ und „Kommunikation“, als auch Schwächen an einigen Stellen. Die Caritas Altenhilfe GGmbH will ihre Stärken kontinuierlich ausbauen und zugleich an ihren Schwächen arbeiten, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu helfen, die Kunden- und Bewohnerzufriedenheit weiter zu steigern.

Zwei Entscheidungen haben in den letzten beiden Jahren zu einem wesentlichen Organisationswandel der Caritas Altenhilfe geführt: die Zusammenführung der Caritas Altenhilfe GGmbH mit den Caritas-Sozialstationen und deren zugeordneten Diensten sowie die Einführung von EFQM (European Foundation for Quality Management) als übergreifendes Managementsystem. Infolge dessen wurde auch die vollständige Erarbeitung einer strategischen Neuausrichtung des Unternehmens notwendig, die seit August 2012 richtungsweisend für die Caritas Altenhilfe ist. Sie fußt auf den theoretischen Einflussgrößen der European Foundation for Quality Management und der Balanced Scorecard nach Kaplan Norton. In einem umfassenden Strategischen Rahmenwerk formuliert sie unsere Mission, Vision und die Strategie.

*„In 2020 sind wir das führende Unternehmen im Erzbistum Berlin mit exzellenten, vernetzten und innovativen Angeboten für Seniorinnen und Senioren. Kunden bevorzugen uns wegen unserer gelebten Nächstenliebe, beruflichen Kompetenz und engagierten Beteiligung am Gemeinwesen. (...)“*

Dieser Ausschnitt aus unserer Vision definiert unsere zentralen Ziele, welche wir gegenüber unseren Bewohnern und Kunden in den nächsten sieben Jahren erreichen wollen. Der Fahrplan dafür ist in unserem Strategischen Rahmenwerk mit Hilfe von strategischen Stoßrichtungen sowie strategischen

und operativen Ziele festgehalten. Dieser ist nicht statisch, sondern wird jedes Jahr überprüft und weiterentwickelt. Im Berichtsjahr wurden 59 Projekte und Maßnahmen zur Umsetzung unseres Fahrplanes initiiert und 24 davon konnten zum Jahresende abgeschlossen und evaluiert werden. Für uns war damit der richtige Zeitpunkt gekommen, unseren Weg zur Strategieumsetzung nicht nur aus unserer internen Sicht heraus zu bewerten. Im Zertifizierungsverfahren nach EFQM ist auch die regelmäßige externe Bewertung maßgeblich. Im September und Oktober 2013 führten wir daher im Rahmen einer Vollerhebung in allen Einrichtungen und Diensten die erste Kundenzufriedenheitsbefragung durch. So konnten wir schauen, wie zufrieden unsere Kunden und Bewohner mit unseren Angeboten und Dienstleistungen sind. Beauftragt wurde hiermit die Firma ZeQ AG aus Mannheim. Im Turnus von vier Jahren wollen wir die Befragung wiederholen und damit die bis dahin umgesetzten Maßnahmen bewerten und die Erreichung unserer strategischen Zielsetzungen, insbesondere aus Sicht unserer Kunden und Bewohner, überprüfen.

### AUSRICHTUNG DES FRAGEBOGENS

Als katholischer Träger von Senioreneinrichtungen basiert unser Qualitätsanspruch auf den Werten des christlichen Menschenbildes. In weltlicher Hinsicht ist es u. a. unser Ziel, den Anforderungen, die sich aus der *Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen* (kurz: Pflege-Charta) ergeben, gegenüber unseren Bewohnern und Kunden gerecht zu wer-



den. Die Charta wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegeben. Sie enthält acht grundlegende Artikel, welche die Rechte von Menschen mit Pflege- und Hilfebedarf auf Selbstbestimmung, Privatheit, Wertschätzung und Teilhabe am sozialen Leben, körperliche und seelische Unversehrtheit, Information und Aufklärung, Religion sowie das Sterben in Würde beschreiben. Unser Ziel war es, gemeinsam mit der ZeQ AG einen Fragebogen zu entwickeln, der in seiner Ausrichtung die Symbiose aus unserem christlichen Selbstverständnis sowie unseren strategischen Zielen und den Anforderungen der Pflege-Charta bildet.

### RAHMEN DER KUNDENBEFRAGUNG

Nach einer vorangehenden Information der Kunden und Bewohner sowie deren Angehöriger und auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden Ende September 4.475 Fragebögen in unseren Einrichtungen und Diensten verteilt. Insgesamt haben 2.214 Personen anonym an der Befragung teilgenommen, was einer Quote von 49,5 % entspricht. Dank dieser hohen Beteiligung haben die Ergebnisse eine besonders gute Aussagekraft. Dafür danken wir den teilnehmenden Personen. Die Befragten konnten die insgesamt 69 Fragen mit 1 = trifft voll zu, 2 = trifft eher zu, 3 = trifft weniger zu und 4 = trifft gar nicht zu, bewerten.

### ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Die ersten Ergebnisse zeigen, dass insgesamt besondere Stärken bei den Themen „Wertschätzung“,

„Räumlichkeiten“ und „Kommunikation“ gesehen werden. Eine schöne Rückmeldung an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist, dass 95% der Befragten angaben, dass sie diese als freundlich erleben und sich von diesen in ihren Wünschen angenommen fühlen (86 %). Verbesserungspotenziale ziehen wir aus der Bewertung der Themen „Raum für Glauben“ und „Verpflegung“ sowie „passgenauer Beratung“. So kennen nur 43,1 % die Ansprechpartner/innen für Seelsorge in ihrer Einrichtung. Bei der Verpflegung zeigt die Auswertung kontroverse Ergebnisse. 42,2 % sind beispielsweise zufrieden mit der Vielfalt des Speisenangebotes, während sich 11,5 % mehr Abwechslung wünschen. Sehr gefreut hat uns, dass sich 83,4 % der Befragten wieder für eine unserer Einrichtungen entscheiden würden. Die Auswertung nach den Charta-Artikeln zeigt ein positives Gesamtbild mit einer durchschnittlichen Gesamtzufriedenheit von 1,58 bei einer Bewertungsskala von 1,0 bis 4,0.

### WERTSCHÄTZUNG UNSERER KUNDEN UND BEWOHNER

Gerade als Caritas ist uns das Thema „Wertschätzung und Selbstbestimmung“ ein großes Anliegen. Wir stellen uns immer wieder die Frage, wie wir es schaffen können, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die seelischen und körperlichen Bedürfnisse und Anliegen unserer Kunden und Bewohner berührbar bleiben. Im Bereich der Seelsorge haben wir gemeinsam mit unseren Einrichtungen sehr viele Ideen entwickelt, um immer wieder das

seelische Befinden der uns anvertrauten Menschen in den Blickpunkt zu nehmen. Wie eine unserer Ordensschwestern aus dem „Arbeitskreis Seelsorge“ einmal betonte: „Für die Seelsorge ist nicht nur der Pfarrer zuständig. Auch jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin kann für die Seele unserer Bewohnerinnen und Bewohner und unserer Kunden sorgen.“ Dies beginnt bei einem freundlichen Wort, einer zugewandten Geste und der Geduld, den hilfebedürftigen Menschen ihren eigenen Rhythmus zu lassen. So sehr uns dieser Anspruch ein Herzensanliegen ist, so schwer ist er dennoch im Pflegealltag umzusetzen. Die Rahmenbedingungen in der Altenpflege sorgen in dem Zusammenhang für ein großes Spannungsfeld zwischen Anspruch und Zeit. Als Träger ist es deshalb unsere Aufgabe, unseren Mitarbeitern die notwendigen Freiräume zu schaffen, damit sie sich zum einen die Zeit nehmen können, zum anderen Gelegenheiten zur Reflexion erhalten. Denn wie Publizist Magnus Malm schreibt: „Seelsorger kann nur sein, wer selber für seine Seele sorgen lässt.“

(Ausführlich haben wir unsere Maßnahmen im Jahresbericht 2011 und 2012 beschrieben. Aktuelle Entwicklungen lassen sich aus dem hinteren Teil dieses Jahresberichtes entnehmen).

Aber wieder zurück zur Zufriedenheitsbefragung: Unsere Kunden und Bewohner haben wir unter anderem gefragt, ob sie sich von uns wertgeschätzt fühlen. Wertschätzung lässt sich aus verschiedenen Perspektiven heraus betrachten und wir erhielten folgende Rückmeldungen:

95 % unserer Bewohner und Kunden finden unsere Mitarbeiter freundlich. Besonders bei erhöhter Einschränkung und Gebrechlichkeit ist es besonders wichtig, von seinem Gegenüber keinen Zeitdruck zu verspüren oder gar zu etwas angehalten zu werden, was man nicht möchte oder nicht kann. 89% der Befragten bestätigten, dass die Mitarbeiter

geduldig sind und 86 % sagten, dass es respektiert wird, wenn sie etwas nicht möchten. Eine gute Atmosphäre und ein guter Umgang miteinander schaffen zudem ein Umfeld, indem man sich wohl und angenommen fühlt. 82 % der Befragten bejahten, dass es in ihrer Einrichtung ein angenehmes Miteinander gibt, 76 % meinten, dass zum Beispiel beim Essen eine angenehme Atmosphäre besteht. Diese Ergebnisse stellen den Durchschnitt aus allen Rückmeldungen dar. Ergebnisse, die in der Bewertung eine Tendenz zu einer „teilweisen Zustimmung“ anstelle einer „vollen Zustimmung“ zeigen, werden für uns Anlass sein zu schauen, inwiefern wir dort den Mitarbeitern helfen können, hier eine volle Zufriedenheit der Bewohner und Kunden zu erreichen. Das Gesamtergebnis zeigt jedoch, dass Wertschätzung in unseren Caritas-Einrichtungen als Selbstverständnis weitläufig gelebt wird.

#### VERSORGUNGSNETZ FÜR 40 LEBENSJAHRE

Im Jahr 2012 und 2013 haben wir unser Angebot um die ambulanten Pflegedienste der Caritas in Berlin und Vorpommern erweitert und können Seniorinnen und Senioren ein passgenaues Angebot für nahezu jeden Versorgungsbedarf aus einer Hand vermitteln. Um auch organisch zusammenzuwachsen, haben wir in unserer Strategie folgendes Ziel formuliert:

*„Wir wollen unsere Kunden und Bewohner kompetent beraten und die passgenaue Dienstleistung aktuell und zukünftig zur Verfügung stellen.“*

Senioren, die gerade in den Ruhestand eingetreten sind und sich eine seniorenrechtliche Wohnung und viele gemeinsame Aktivitäten wünschen, finden bei uns ebenso ein geeignetes Angebot, wie Senioren, die Zuhause pflegerische Unterstützung benötigen



oder die in den eigenen vier Wänden nicht mehr bleiben können und in ein Seniorenheim umziehen müssen. Unser Ziel ist es dabei, unsere Einrichtungen und Angebote lokal so miteinander zu vernetzen, dass von unseren Kunden und Bewohnern die Versorgung wie aus einer Hand erlebt wird und sie die Unterstützung erhalten, die sie gerade brauchen.

Zur Erreichung dieser Zielsetzung haben wir 2012 und 2013 eine Sitzungsstruktur an zwei Standorten eingeführt, die ermöglicht, dass die verantwortlichen Mitarbeiter der verschiedenen Einrichtungen sich regelmäßig treffen, die Einrichtungen der anderen Teilnehmer kennen, ebenso wie deren Angebote. Am Standort Weißensee - Lichtenberg - Prenzlauer Berg mit den Angeboten Servicewohnen, ambulante Pflege, Tagespflege, Verhinderungspflege sowie zwei Wohngemeinschaften und Seniorenheimen, nehmen die Kunden das Versorgungsnetz sehr deutlich wahr. 84 % gaben an, weitere Angebote der Caritas Altenhilfe zu kennen und 80 % bestätigten, bei Bedarf qualifizierte Ansprechpartner vermittelt zu bekommen (der unternehmensweite Durchschnitt lag bei 65 %). Durchschnittlich 76 % der Kunden und Bewohner an diesem Standort äußerten sich zufrieden mit der Beratung zu unterstützenden Leistungen, damit sie so lange wie möglich selbstständig wohnen können (Unternehmensdurchschnitt: 57 %).

Auch an den anderen Standorten werden künftig Maßnahmen durchgeführt, um die Vernetzung der Versorgungsangebote weiter zu stärken.



**Izabela Arent aus der Caritas-Sozialstation Pankow-Süd:**

*„Als Pflegefachberaterin besuche ich regelmäßig viele pflegebedürftige Menschen, die von Angehörigen gepflegt werden oder die Kunden unserer*

*Caritas-Sozialstation sind. Im Gespräch gebe ich Tipps, wie der Alltag besser bewältigt werden kann, wo Unterstützung zu finden ist und wie was finanziert werden kann. Für mich ist es dabei unheimlich hilfreich, das Netz von Kolleginnen und Kollegen aus den Caritas-Einrichtungen hier im Umfeld hinter mir zu wissen. Ich kenne alle Einrichtungen und viele der Mitarbeiter persönlich. Ich weiß, mit welchem Bedarf der Hilfesuchende wo die beste Versorgung erhält und auch ob es Versorgungsgrenzen gibt, wie z. B. die Versorgung von Wachkoma-Patienten. Durch unsere regelmäßigen Treffen sind wir noch viel mehr zusammen gewachsen - für unsere Kunden ein großer Vorteil. Sie müssen nicht aufwendig nach Ansprechpartnern suchen, sondern sie wenden sich an mich und ich kann ihnen weiterhelfen. Auch vertragliche Fragestellungen können wir auf kurzem Wege klären. Wenn z. B. ein Bewohner aus dem Servicewohnen in unser Seniorenheim ziehen muss, entfällt die zeitweilige doppelte finanzielle Belastung, die sonst oft mit den Kündigungsfristen einhergeht.*



## BERICHT DES AUFSICHTSRATES



Der Aufsichtsrat hat im Jahr 2013 die ihm übertragenen Aufgaben in regelmäßigen Sitzungen wahrgenommen. Die Geschäftsführung unterrichtete den Aufsichtsrat über die Geschäftsentwicklung, die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie über

besondere Ereignisse in den turnusmäßig dreimal im Jahr stattfindenden Sitzungen. Darüber hinaus gab es zahlreiche Gespräche des Geschäftsführers mit dem Vorsitzenden des Aufsichtsrates, über deren wesentliche Inhalte und Ergebnisse der gesamte Aufsichtsrat in Kenntnis gesetzt wurde.

Insbesondere die Beendigung der Leiharbeit von Mitarbeiter/innen der pro cura und der Senioren Service Gesellschaft mbH durch Übernahme in die Caritas Altenhilfe zum 01.10.2013 nahm größeren Raum ein. 509 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (98,3 %) wechselten in den AVR-Tarif. Die Vorgehensweise des Managements der Caritas Altenhilfe war aus Sicht des Aufsichtsrates sehr transparent und führte zu einer guten Lösung sowohl aus Sicht der Arbeitnehmer/innen als auch des Arbeitgebers. Der Aufsichtsrat bewertet das Ergebnis als sehr positiv.

Hervorzuheben ist auch, dass der Prozess der intensiven Auseinandersetzung der Gesellschaft mit dem Qualitäts- und Managementsystem EFQM die erste Stufe des Auszeichnungsverfahrens „Committed to Excellence“ im August 2013 erfolgreich erreicht hat. Für die Bewerbung um die nächste Auszeichnungsstufe „Recognized for Excellence“ wünschen wir der Caritas Altenhilfe auf ihrem Weg gutes Gelingen.

Seit dem 01.01.2013 gehören auch die Caritas-Sozialstationen in Heringsdorf und Stralsund zum Angebotsportfolio und wurden vom Diözesan-Cari-

tasverband in die Trägerschaft der Caritas Altenhilfe überführt. Mit diesem Schritt schloss die Gesellschaft die Versorgungskette für Senioren im gesamten Erzbistum Berlin und kommt damit dem Ziel näher, den Kunden und Bewohnern an relevanten Standorten passgenaue Angebote aus einer Hand zu unterbreiten.

Die beauftragte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young hat den Jahresabschluss der Caritas Altenhilfe GGmbH unter Einschluss des Lageberichtes geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Sämtliche Abschlussunterlagen und Prüfungsberichte wurden in der Aufsichtsratssitzung am 06.06.2014 in Gegenwart der Wirtschaftsprüfer eingehend erörtert. Der Aufsichtsrat hat nach eigener Prüfung dem Ergebnis der Abschlussprüfung zugestimmt und den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss 2013 gebilligt und festgestellt.

Dem Geschäftsführer sowie der Führungsmannschaft und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gebührt der Dank des Aufsichtsrates für die hervorragenden Leistungen und Ergebnisse im Jahr 2013, die trotz größter Herausforderungen mit viel persönlichem Engagement erreicht wurden.

Für das kommende Jahr wünschen wir gutes Gelingen und Gottes Segen.

Für den Aufsichtsrat

Stefan Großkettler (Vorsitzender)

Berlin, den 06.06.2014

# LAGEBERICHT DER CARITAS ALTENHILFE FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2013

## 1. Grundlagen der Gesellschaft

Die Caritas Altenhilfe GGmbH (CAH) ist eine gemeinnützige Gesellschaft. Als Tochter des Diözesan-Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e. V. (DiCV) ist die CAH in Berlin, Brandenburg und Vorpommern tätig.

Insgesamt betreute die CAH zum 31. Dezember 2013 mit 1.523 Mitarbeiter/innen sowie 514 Mitarbeiter/innen der Tochtergesellschaft SSG 6.183 Seniorinnen und Senioren in 77 Einrichtungen an 53 Standorten. Sie erwirtschaftete mit ihren Dienstleistungen einen Umsatz von 73 Millionen Euro.

Das Angebotsportfolio der CAH umfasst Ende 2013 folgende Einrichtungen und Dienste:

## 2. Wirtschaftsbericht

### 2.1 Wirtschaftliches Umfeld

Bis 2030 wird die Anzahl der Pflegebedürftigen aufgrund der demographischen Entwicklung stark ansteigen. Prognosen gehen von einer Steigerung von 2,5 Millionen Pflegebedürftigen in 2011 auf 3,3 Millionen in 2030 aus. Einen besonderen Schwerpunkt wird dabei die Versorgung von Bewohner/innen mit demenziellen Erkrankungen haben.

Die aktuelle Wettbewerbssituation im Pflegemarkt ist jedoch geprägt von starkem Konkurrenzdruck und Konzentrationsprozessen. Der Anteil privater Anbieter nimmt weiter zu.

Sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich ist der Fachkräftemangel nunmehr deutlich spürbar und wird weiter zunehmen. Die demographische Entwicklung führt einerseits zu einem Rückgang der Beschäftigten und andererseits über die Zunahme an Pflegebedürftigen zu einem steigenden Bedarf an Pflegekräften. Die Erfüllung der behördlich geforderten Fachkraftquote in stationären Einrichtungen von 50 % bis 52 % (je nach Bundesland) stellt in einigen Regionen eine große Herausforderung dar.

### 2.2 Geschäftsverlauf

Das Geschäftsjahr der CAH war in 2013 von folgenden Entwicklungen und Ereignissen geprägt: Nach den Berliner Caritas-Sozialstationen (CSSen) in 2012 wechselten zum 1. Januar 2013 die ambulanten Pflegedienste des DiCV in Vorpommern in die Trägerschaft der CAH. An beiden Standorten (Stralsund und Heringsdorf) befinden sich die CSSen mit den bestehenden Angeboten der CAH unter einem Dach und komplettieren die Versorgungskette der CAH. Bis Ende 2014 sollen Unternehmensstrukturen und –abläufe derart umgestaltet werden, dass alle Leistungsangebote weitgehend miteinander vernetzt sind und die CAH nach innen und außen als ein Unternehmen wahrgenommen wird.

Die Leiharbeit durch Mitarbeiter/innen der procura und der Senioren Service Gesellschaft in der CAH wurde erfolgreich zum 01.10.2013 beendet. 509 Mitarbeiter/innen wechselten in den AVR-Tarif. Die Übernahmequote beträgt 98,3 %. Trotz der sehr erfolgreich abgeschlossenen Verhandlungen zur Beendigung der Leiharbeit, entstehen jährlich strukturelle Mehrkosten in Höhe von 1.200 T€.

Nach zwei Jahren intensiver Auseinandersetzung mit dem Qualitäts- und Managementsystem European Foundation for Qualitymanagement (EFQM) war die Bewerbung um „Committed to Excellence“ eine erste Stufe im EFQM-Auszeichnungsverfahren. Ziel des Verfahrens ist eine

Einschätzung durch einen anerkannten EFQM-Assessor, inwiefern mit der Selbstbewertung in 2011, dem Strategischen Rahmenwerk und der Umsetzung von Verbesserungsprojekten der EFQM-Gedanke in der CAH erfolgreich eingeführt wurde und wo weitere Verbesserungen anzustreben sind. Die CAH hat alle Anforderungen überzeugend erfüllt und damit den Status von „Committed to Excellence“ erreicht. Entsprechend der Empfehlung des Assessors, Herrn Dr. Moll, wird sich die CAH voraussichtlich in 2015 um die nächste EFQM-Auszeichnungsstufe „Recognized for Excellence“ bewerben.

### Seelsorge:

2013 wurde die erfolgreiche Seelsorgearbeit fortgesetzt und ein Konzept „Gelebte Seelsorge“ entwickelt, welches die Entwicklungen der Pastoralräume durch das Erzbistum Berlin bis 2020 („Wo Glauben Raum gewinnt“) berücksichtigt. Zum zweiten Mal wurde die zweijährige Kursreihe „Begleiter/in in der Seelsorge“ mit 12 Mitarbeiter/innen begonnen.

2014 wird das Konzept Seelsorge verabschiedet und ein Verfahren für die Implementierung entwickelt.

### Finanzen:

Das in 2012 verabschiedete Strategische Rahmenwerk bildet die Grundlage für die in 2013 entwickelte Balanced-Scorecard (BSC), die in 2014 zur strategischen Steuerung im gesamten Unternehmen implementiert werden soll. Parallel dazu wird das operative Berichtswesen so überarbeitet, dass zukünftig vom zentralen Controlling empfängerbezogen auf die Steuerung fokussierte Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen des Projektes „Verwaltungsreorganisation“ erfolgte in 2013 eine Ist-Analyse der dezentralen Verwaltungsstruktur im stationären Bereich. Davon ausgehend werden in 2014 Handlungsoptionen zur zukünftigen Verwaltungsstruktur entworfen, bewertet und einer Entscheidung zugeführt.

## Bedarfsgerechte Angebote für Senioren aus einer Hand

### Versorgungskette



**Kunden und Partner:**

Dank der Organisationsentwicklung, die im Rahmen des EFQM-Prozesses erfolgte, konnte eine fundierte Kundenbefragung konzipiert und organisiert werden. Als inhaltliche Referenz wurde die „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ gewählt. In einer Vollerhebung wurden über 4.000 Personen befragt. Der Rücklauf war mit 50 % außergewöhnlich hoch. 2014 werden die Ergebnisse kommuniziert, Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesse und Dienstleistungen und damit der Kundenzufriedenheit festgelegt und mit der Umsetzung begonnen.

Die Vernetzung der einzelnen Beratungs- und Versorgungsangebote auf lokaler Ebene stand 2013 im Fokus. Hierzu wurde eine neue Aufbauorganisation umgesetzt, die es ermöglicht, örtlich nah beieinander liegende Angebote (Cluster) aus einer Hand zu steuern. Eine Regionalleitung ist nun verantwortlich für alle Angebotssegmente, die sich in einer Region befinden. Insgesamt wurden die Einrichtungen auf fünf Regionen aufgeteilt.

Die lokale Vernetzung stand auch im Fokus der Arbeitsgruppe „Portfolioentwicklung“. In diesem Rahmen wurden die Entscheidungen zum Umzug der CSS Steglitz-Zehlendorf in das ehemalige Pfarrhaus der Kirchengemeinde St. Otto und zur Zusammenlegung der CSS Charlottenburg mit der CSS Tiergarten am Standort Alt-Lietzow empfohlen. Der Standort Alt-Lietzow in Berlin-Charlottenburg ist nun mit einem optimalen Angebotsportfolio am Markt aufgestellt und beinhaltet ein Seniorenwohnhaus, eine Sozialstation, eine Tagespflege, Verhinderungspflege, zwei Seniorenheime und zwei Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz.

Um gegenüber potenziellen Kunden und Bewohnern die Sicherheit des Versorgungsnetzes der CAH und die Betreuung und Versorgung „aus einer Hand“ zu kommunizieren, wurde eine neue Website entwickelt und online gestellt. In der Struktur und Kommunikation wurde ein konsequenter Wechsel von der Unternehmensperspektive auf die Kundenperspektive umgesetzt und durch die Anpassung

des Layouts die Zugehörigkeit zur Caritas-Familie betont. 2014 wird hierauf aufbauend ein Konzept für eine neue Kommunikationslinie zur Anwendung in klassischen Medien entwickelt.

2013 erzielten die stationären und ambulanten Einrichtungen bei den Prüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) eine durchschnittliche Bewertung von 1,2 und entsprechen damit dem Landesdurchschnitt. 2014 wird in den stationären Einrichtungen die Umsetzung geänderter Prüfrichtlinien und Anpassung an eine geänderte Benotungssystematik erfolgen.

**Auslastung der Angebote der CAH im Geschäftsjahr (wirtschaftliche Leistungsindikatoren)**

Angebot	2013	2012
Vollstationäre Pflege	96,7 %	97,9 %
Kurzzeitpflege	84,9 %	78,2 %
Tagespflege	74,5 %	74,0 %
Seniorenwohnhäuser	97,5 %	97,2 %
CSS Kunden	3.371 Kunden	3.053 Kunden

Weitere finanzielle Leistungsindikatoren sind Umsatzerlöse, Personalaufwandsquote und Jahresergebnis.

**Prozesse und Dienstleistungen:**

*Bedarfsgerechte Kundenberatung*

Damit die/der Ratsuchende das Angebotsportfolio der CAH „aus einer Hand“ erlebt und eine passgenaue Versorgung angeboten werden kann, müssen die verschiedenen Angebote stärker vernetzt werden. Eine gute Kooperation kann nur entstehen, wenn die beratenden Mitarbeiter/innen alle Angebote kennen und Informations- und Kommunikationswege etabliert sind. Im Berichtsjahr wurden erfolgreich an zwei Standorten Strukturen für eine erfolgreiche Vernetzung umgesetzt. Diese Strukturen sollen 2014 auf weitere Standorte angewendet werden.

*Innovations- und Wissensmanagement*

Im Berichtsjahr wurde im ersten Schritt die Einführung einer Dokumenten- und Wissensmanagementsoftware erfolgreich abgeschlossen. Damit stehen Formulare und Vorgabedokumente in der jeweils aktuellen Version allen Nutzern zeitgleich zur Verfügung.

*IT-Infrastruktur*

Das gesamte Netzwerksystem hat im Jahr 2013 eine Verfügbarkeit von 73 % erzielt. In den Jahren davor lag der Wert bei nahezu 100 % und ist aufgrund der Übernahme der Berliner Sozialstationen bereits in 2012 auf 73 % gesunken. Die umfangreichen Maßnahmen zur Modernisierung der IT-Infrastruktur bei den Sozialstationen haben dazu geführt, dass ein positiver Verlauf zum Jahresende zu erkennen ist, sodass wir für das Jahr 2014 eine Systemverfügbarkeit von mind. 80 % erwarten.

Unter Berücksichtigung der Personal-Strategie wurden relevante Prozesse für die Bereiche PE-Controlling, PE-Entwicklung, PE-Verwaltung und -Abrechnung identifiziert und ein Anforderungsprofil für die Einführung eines geeigneten Personal-Management-Systems erstellt. 2014 sollen Verhandlungen mit den Softwareanbietern stattfinden und eine Entscheidung fallen. Ein Systemwechsel wird zum 01.01.2015 angestrebt. Das Geschäftsprozessmanagement hat sich zu einem relevanten Instrument der Führung und Gestaltung von mittelständischen und großen Unternehmen entwickelt. Die CAH-IT wird sich 2014 mit der Identifikation der Kernprozesse bei der CAH beschäftigen.

**Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

Das in 2012 verabschiedete Strategische Rahmenwerk der CAH wurde in den Regionen allen Führungskräften und in den Servicebereichen allen Mitarbeiter/innen durch die jeweiligen Regional- und Bereichsleiter/innen vermittelt. Die Leitungsmitarbeiter/innen wurden durch die

Schulung in die Lage versetzt, operative Maßnahmen aus übergeordneten strategischen Zielsetzungen abzuleiten. Ein wichtiger Erfolg in diesem Zusammenhang ist, dass viele Mitarbeiter/innen die Schulungen so positiv aufgenommen haben, dass sie die strategischen Ziele in ihr tägliches Arbeiten einbeziehen und die Strategie so erlebbar machen.

Eine Kooperation mit der Edith-Stein-Schule sichert die Altenpflegeausbildung in katholischer Trägerschaft im Erzbistum Berlin. Nach der notwendigen Zertifizierung des Schulträgers, die durch Vertreter der CAH aktiv begleitet wurde, startet zum 01.04.2014 ein erster gemeinsamer Ausbildungsgang.

Die Aufnahme von Gesprächen zur Rückführung eines Teiles der Dienstleistung aus der Senioren Service Gesellschaft in die CAH ist im Laufe des Jahres 2014 beabsichtigt und betrifft ca. 175 Mitarbeiter/innen in den Servicebereichen Verwaltung und soziale Dienste.

**2.3 Ertragslage**

Die Gesamtleistung erhöhte sich um TEUR 2.546. In erster Linie sind hierfür die Übernahmen zweier weiterer Sozialstationen in Mecklenburg-Vorpommern sowie Entgeltsteigerungen im stationären Bereich verantwortlich.

Die Absenkung des Materialaufwandes um TEUR 1.338 ergibt sich aus der Beendigung der Leiharbeit im Pflegebereich. Dieser Entwicklung wirken höhere Kosten für Dienstleistungen sowie allgemeine Preissteigerungen im Bereich Strom und Wärme entgegen.

Die Personalaufwendungen stiegen hauptsächlich durch die Beendigung der Leiharbeit sowie die Übernahme der Sozialstationen in Heringsdorf und Stralsund um TEUR 4.146.

Insgesamt konnte das Jahresergebnis um TEUR 227 auf TEUR 1.572 gesteigert werden. (siehe S.24, Abb. 1)

Abb. 1 Ertragslage	2013		2012		Veränderung	
	TEUR	%	TEUR	%	TEUR	%
Stationäre Pflege	39.787	54,8	39.130	55,9	657	1,7
Ambulante Pflege	25.045	34,5	23.091	33,0	1.954	8,5
Service Wohnen	7.747	10,7	7.812	11,1	-65	-0,8
<b>Gesamtleistung</b>	<b>72.579</b>	<b>100,0</b>	<b>70.033</b>	<b>100,0</b>	<b>2.546</b>	<b>3,6</b>
Materialaufwand	23.576	32,5	24.914	35,6	-1.338	-5,4
Personalaufwand	34.428	47,4	30.282	43,2	4.146	13,7
Abschreibungen	5.224	7,2	5.269	7,5	-45	-0,9
Sonstiger Betriebsaufwand						
./. übrige betriebliche Erträge	9.692	13,4	9.628	13,8	64	0,7
Veränderung Sonderposten und Verbindlichkeiten aus Förderung	-1.868	2,6	-1.879	2,7	11	-0,6
Steuern (ohne Ertragsteuern)	100	0,1	100	0,1	0	0,0
<b>Betrieblicher Aufwand</b>	<b>71.152</b>	<b>98,0</b>	<b>68.314</b>	<b>97,5</b>	<b>2.838</b>	<b>4,2</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>1.427</b>	<b>2,0</b>	<b>1.719</b>	<b>2,5</b>	<b>-292</b>	<b>-17,0</b>
Finanzergebnis	-868		-924		56	
Neutrales Ergebnis	1.017		562		455	
<b>Ergebnis vor Ertragsteuern</b>	<b>1.576</b>		<b>1.357</b>		<b>219</b>	
Ertragsteuern	-4		-12		8	
<b>Jahresergebnis</b>	<b>1.572</b>		<b>1.345</b>		<b>227</b>	

Abb. 2 Vermögens- und Finanzlage	31.12.2013		31.12.2012		Veränderung	
	TEUR	%	TEUR	%	TEUR	%
<b>Vermögen</b>						
Immaterielle Vermögensgegenstände/Sachanlagevermögen	83.676	79,7	87.068	80,9	-3.392	-3,9
Finanzanlagevermögen	3.978	3,8	1.461	1,4	2.517	>100,0
Langfristige Forderungen	176	0,2	204	0,2	-28	-13,7
<b>Langfristiges Vermögen</b>	<b>87.830</b>	<b>83,7</b>	<b>88.733</b>	<b>82,5</b>	<b>-903</b>	<b>-1,0</b>
Vorräte	104	0,1	126	0,1	-22	-17,5
Kurzfristige Forderungen	7.866	7,5	7.000	6,5	866	12,4
Flüssige Mittel	8.606	8,2	8.596	8,0	10	0,1
Übrige Aktiva	515	0,5	3.105	2,9	-2.590	-83,4
<b>Kurzfristiges Vermögen</b>	<b>17.091</b>	<b>16,3</b>	<b>18.827</b>	<b>17,5</b>	<b>-1.736</b>	<b>-9,2</b>
	<b>104.921</b>	<b>100,0</b>	<b>107.560</b>	<b>100,0</b>	<b>-2.639</b>	<b>-2,5</b>
<b>Kapital</b>						
Eigenkapital	25.863	24,6	24.291	22,6	1.572	6,5
Sonderposten 2	0.780	19,8	22.542	20,9	-1.762	-7,8
Langfristige Verbindlichkeiten	46.138	44,0	49.221	45,8	-3.083	-6,3
Kurzfristige Verbindlichkeiten	12.140	11,6	11.506	10,7	634	5,5
	<b>104.921</b>	<b>100,0</b>	<b>107.560</b>	<b>100,0</b>	<b>-2.639</b>	<b>-2,5</b>

## 2.4 Vermögens- und Finanzlage

Das langfristige Vermögen wird durch das Sachanlagevermögen dominiert. An der Struktur der betriebsnotwendigen Grundstücke und Gebäude gab es zum Vorjahr keine wesentliche Veränderung.

Die zu verzeichnende Verringerung geht in erster Linie auf Abschreibungen in Höhe von TEUR 5.201 zurück. In 2013 wurden Investitionen in Höhe von TEUR 2.105 getätigt. Neben dem tragen TEUR 1.795 Instandhaltungen zum Erhalt der bestehenden Substanz bei.

Die kurzfristigen Forderungen haben sich um TEUR 866 gegenüber dem Vorjahr erhöht. Ursächlich dafür sind in erster Linie die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen im ambulanten Bereich. Die flüssigen Mittel haben sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert.

Bei der Reduzierung der langfristigen Verbindlichkeiten ist die Rückzahlung eines Darlehens für die Einrichtung St. Johannes Berlin in Höhe von TEUR 485 zu berücksichtigen.

(siehe S.24, Abb. 2)

## 2.5 Kapitalflussrechnung

Die Liquidität war im abgelaufenen Geschäftsjahr zu jeder Zeit gegeben. (siehe S.25, Abb. 3)

## 3. Nachtragsbericht

Vorgänge oder Entwicklungen von besonderer Bedeutung haben sich seit dem 31.12.2013 nicht ergeben.

Abb. 3 Kapitalflussrechnung 2013	Mio. EUR
Periodenergebnis vor außerordentlichen Posten und Ertragsteuern	1.572
Veränderung Bilanzposten	2.829
Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit	4.401
Cashflow aus Investitionstätigkeit	-2.106
Cashflow aus Finanzierungstätigkeit	-2.268
Zahlungswirksame Veränderung des Finanzmittelfonds	27

#### 4. Prognose-, Chancen- und Risikobericht

Zur Messung, Überwachung und Steuerung von Risiken nutzt die CAH eine Vielzahl von Steuerungs- und Kontrollsystemen, die laufend weiterentwickelt werden. Dazu gehört ein einheitlicher Planungs-, Berichts- und Controllingprozess. Die Risikofaktoren werden in einer Risk-Map nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß klassifiziert und nach der Wesentlichkeit für die Gesellschaft in die Gruppen hoch, mittel und niedrig unterschieden. Eine regelmäßige Steuerung und Kontrolle der Risiken wird durch die Geschäftsführung bzw. die Bereichs- und Regionalleiter/innen gewährleistet.

Die Risikolage der Gesellschaft kann für die Jahre 2014 und 2015 als überschaubar beurteilt werden. Es gibt keine außergewöhnlichen oder unkontrollierten und sonstigen risikoreichen Vorfälle. Einen finanzintensiven Vorgang sehen wir in der umgesetzten Beendigung der Leiharbeit und den Tarifsteigerungen in der AVR. Bestandsgefährdende Risiken, insbesondere mit Auswirkungen auf die Liquidität der Gesellschaft, sind für die nächsten 24 Monate jedoch nicht zu erkennen.

Risiken für die CAH ergeben sich aus den Entwicklungen des Marktumfeldes. Der immer deutlicher werdende Fachkräftemangel und die Belegungsschwankungen infolge der nach wie vor großen Konkurrenzsituation, weitere Tarifsteigerungen sowie die Beendigung der Leiharbeit werden das Jahr 2014 beeinflussen. Neben der erreichten Schließung der Versorgungskette werden individuell für einzelne Einrichtungen festzulegende Maßnahmen und die Gestaltung effizienter Strukturen zur nachhaltigen Sicherung bzw. Verbesserung der Belegung beitragen. Die CAH wird ihre Entgeltstruktur durch Verhandlungen mit den Pflegekasernen zur Erhöhung der Pflegeentgelte für einzelne Einrichtungen weiter optimieren.

Weitere rechtliche oder markttechnische Risiken, welche die Entwicklung der Gesellschaft beeinträchtigen können, sind nicht bekannt.

Im Budget 2014 werden Entgeltsteigerungen im

stationären Bereich in Höhe von 2,32 % berücksichtigt.

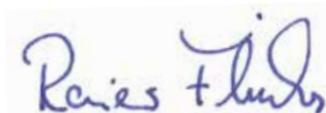
Neben den steigenden Personalkosten infolge der Beendigung der Leiharbeit werden tarifbedingte Anpassungen der Personalkosten in Höhe von 3,3 % erwartet. Im Bereich der Dienstleistungen werden Steigerungen zwischen 1,5 % und 2,3 % prognostiziert.

Investitionen werden im Budget 2014 in Höhe von TEUR 2.065 geplant.

Für das Jahr 2014 geht die Geschäftsführung davon aus, maximal ausgeglichene Ergebnisse aufgrund der Beendigung der Leiharbeit und der Tarifsteigerungen zu erreichen.

In den folgenden Jahren werden wir daran arbeiten, wieder positive Ergebnisse zu erreichen, um genügend finanzielle Mittel für Zukunftsinvestitionen zu generieren und unseren Gesellschaftszweck nachhaltig erfüllen zu können.

Berlin, 28. April 2014



Rainer Flinks  
(Geschäftsführer)

## Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2013

	2013 TEUR	2013 TEUR	2012 TEUR
<b>1. Umsatzerlöse</b>			
a) Erträge aus allgemeinen Pflegeleistungen gemäß Pflege VG	52.501		50.354
b) Erträge aus Unterkunft und Verpflegung	7.414		7.368
c) Erträge aus Zusatzleistungen und Transportleistungen nach Pflege VG	135		101
d) Erträge aus gesonderter Berechnung von Investitionsaufwendungen gegenüber Pflegebedürftigen	4.782		4.399
e) Mieterträge Seniorenwohnhäuser	7.747		7.812
		72.579	70.033
<b>2. Zuweisungen und Zuschüsse zu Betriebskosten</b>		277	326
<b>3. Sonstige betriebliche Erträge</b>		5.345	4.273
		78.201	74.633
<b>4. Materialaufwand</b>			
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	5.929		5.739
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen	17.647		19.175
		23.576	24.914
<b>5. Personalaufwand</b>			
a) Löhne und Gehälter	26.979		24.696
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung davon für Altersversorgung EUR 1.638.797, 16 (Vj. TEUR 1.109)	7.449		5.586
		34.428	30.282
		58.004	55.196
<b>6. Erträge aus öffentlicher und nicht-öffentlicher Förderung von Investitionen</b>		41	93
<b>7. Erträge aus der Auflösung von Sonderposten/Verbindlichkeiten</b>		1.872	1.890
<b>8. Aufwendungen aus der Zuführung zu Sonderposten/Verbindlichkeiten</b>		45	104
<b>9. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen</b>		5.224	5.279
<b>10. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>		14.453	13.728
<b>Zwischenergebnis</b>		<b>2.388</b>	<b>2.310</b>
<b>11. Erträge aus Finanzanlagen</b>		162	72
<b>12. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>		201	246
davon Erträge aus der Abzinsung EUR 0 (Vj. TEUR 7)			
<b>13. Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens</b>		6	0
<b>14. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>		1.069	1.170
davon Aufwendungen aus der Aufzinsung EUR 7.460,52 (Vj. TEUR 34)			
<b>15. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>		<b>1.677</b>	<b>1.457</b>
<b>16. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag</b>		5	12
<b>17. Sonstige Steuern</b>		100	100
		104	112
<b>18. Jahresüberschuss</b>		<b>1.572</b>	<b>1.345</b>

# Bilanz zum 31. Dezember 2013

Aktiva	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2012
	TEUR	TEUR	TEUR
<b>A. Anlagevermögen</b>			
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>			
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		99	94
<b>II. Sachanlagen</b>			
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	79.096		82.539
2. Technische Anlagen	1.211		1.093
3. Einrichtungen und Ausstattungen ohne Fahrzeuge	3.115		3.074
4. Fahrzeuge	6		16
5. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	149		252
		83.577	86.974
<b>III. Finanzanlagen</b>			
1. Beteiligungen	13		13
2. Wertpapiere des Anlagevermögens	3.965		1.448
3. Sonstige Finanzanlagen	1		1
		3.978	1.461
		87.654	88.529
<b>B. Umlaufvermögen</b>			
<b>I. Vorräte</b>			
Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		104	126
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>			
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	7.306		6.261
2. Forderungen gegen Gesellschafter	206		406
3. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	202		7
4. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	152		325
5. Sonstige Vermögensgegenstände	578		817
		8.444	7.817
<b>III. Wertpapiere</b>			
Sonstige Wertpapiere		0	2.352
<b>IV. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten</b>			
		8.606	8.596
		17.154	18.891
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		114	140
		<b>104.921</b>	<b>107.560</b>

Passiva	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2012
	TEUR	TEUR	TEUR
<b>A. Eigenkapital</b>			
I. Gezeichnetes Kapital		70	70
II. Kapitalrücklage		13.725	13.725
III. Gewinnrücklagen		10.496	9.151
IV. Jahresüberschuss		1.572	1.345
		25.864	24.291
<b>B. Sonderposten aus Zuschüssen und Zuweisungen zur Finanzierung des Sachanlagevermögens</b>		20.780	22.542
<b>C. Rückstellungen</b>			
Sonstige Rückstellungen		4.501	4.373
<b>D. Verbindlichkeiten</b>			
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	46.148		48.502
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1.496		1.171
3. Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	356		85
4. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	67		47
5. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	132		168
6. Verbindlichkeiten aus öffentlichen Fördermitteln für Investitionen	52		41
7. Sonstige Verbindlichkeiten	4.298		4.819
davon aus Steuern EUR 906.564,63 (Vj. TEUR 969)			
davon im Rahmen der sozialen Sicherheit EUR 677,10 (Vj. TEUR 29)			
8. Verwahrgeldkonto	199		219
		52.748	55.051
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>		1.029	1.301
		<b>104.921</b>	<b>107.560</b>



Berlin

Caritas-Seniorenzentren



**Caritas-Seniorenzentrum  
Kardinal Bengsch**  
Iburger Ufer 14  
10587 Berlin-Charlottenburg  
Tel.: 030 340010  
Email: bengsch@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Verhinderungspflege, Tagespflege, Vollstationäre Pflege:** 152 Seniorenwohnungen mit Service, 12 Tagespflegeplätze, 63 Pflegeheimplätze in 43 Einzel- und 10 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Johannes Berlin**  
Wilhelmstr. 122  
10963 Berlin-Kreuzberg  
Tel: 030 2639320  
Email: johannes.berlin@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege, Verhinderungspflege, Tagespflege Mo-Fr**  
68 Pflegeheimplätze in 22 Einzel- und 24 Doppelzimmern, 12 Tagespflegeplätze



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Konrad**  
Antoniuskirchstr. 3-5  
12459 Berlin-Oberschöneweide  
Tel: 030 53828-0  
Email: konrad@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Vollstationäre Pflege**  
64 Seniorenwohnungen mit Service, 14 Kurzzeitpflege- und 18 Tagespflegeplätze, 90 Pflegeheimplätze in 84 Einzel- und 3 Doppelzimmern

Caritas-Seniorenheime



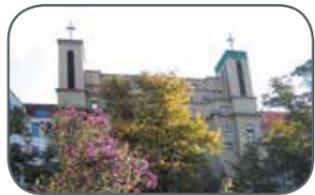
**Caritas-Seniorenheim  
Franz-Jordan-Stift**  
Dianastraße 17  
13469 Berlin-Reinickendorf  
Tel.: 030 414050  
Email: fjs@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege**  
92 Pflegeheimplätze in 74 Einzel- und 9 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenheim  
Bernhard-Lichtenberg-Haus**  
Alt-Lietzow 27/29  
10587 Berlin-Charlottenburg  
Tel.: 030 236314-0  
Email: blh@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege und Verhinderungspflege**  
62 Pflegeheimplätze in 60 Einzel- und 1 Doppelzimmer



**Caritas-Seniorenheim  
St. Kamillus**  
Klausenerplatz 12/13  
14059 Berlin-Charlottenburg  
Tel.: 030 326850  
Email: kamillus@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege**  
40 Pflegeheimplätze in Einzelzimmern



**Caritas-Seniorenheim  
St. Josef**  
Dominicusstr. 13 A  
10823 Berlin-Schöneberg  
Tel.: 030 7879180  
Email: josef.berlin@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege und Verhinderungspflege**  
97 Pflegeheimplätze in 77 Einzel- und 10 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenheim  
St. Albertus**  
Degnerstraße 22  
13053 Berlin-Alt-Hohenschönhausen  
Tel.: 030 97997-0  
Email: albertus@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege, Verhinderungspflege, Tagespflege**  
76 Pflegeheimplätze in 58 Einzel- und 9 Doppelzimmern, 12 Tagespflegeplätze



**Caritas-Seniorenheim  
St. Josefsheim**  
Pappelallee 60/61  
10437 Berlin-Prenzlauer Berg  
Tel.: 030 4471350  
Email: josefsheim@caritas-altenhilfe.de

**Vollstationäre Pflege**  
74 Pflegeheimplätze in 60 Einzel- und 7 Doppelzimmern

Caritas-Seniorenwohnhäuser



**Caritas-Seniorenwohnanlage  
St. Hildegard**  
Tegernauer Zeile 8  
13469 Berlin-Waidmannslust  
Tel.: 030 40303335  
Email: hildegard@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
148 Wohnungen in 3 Häusern



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
St. Martin**  
Wilhelmsruher Damm 148  
13439 Berlin-Wittenau  
Tel.: 030 41508393  
Email: martin@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
133 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
St. Stephanus**  
Gorgasring 11  
13599 Berlin-Haselhorst (Spandau)  
Tel.: 030 3344038  
Email: stephanus@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
92 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Marianne Hapig**  
Bundesplatz 18  
10715 Berlin-Wilmersdorf  
Tel.: 030 85784-214  
Email: hapig@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
48 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Walther Adolph**  
Grunewaldstraße 24A  
12165 Berlin-Steglitz  
030 8232262  
Email: adolph@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
31 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Kardinal von Galen**  
Goltzstraße 26  
10781 Berlin-Schöneberg  
Tel.: 030 2196479-2  
Email: galen@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
115 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Johannes Zinke**  
Malteserstraße 171 D  
12277 Berlin-Marienfelde  
Tel.: 030 7215080  
Email: zinke@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
30 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Maria im Felde**  
Malteserstraße 169  
12277 Berlin-Marienfelde  
Tel.: 030 7215080  
Email: maria@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
55 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Erna Lindner**  
Bahnhofstraße 7A  
12305 Berlin-Lichtenrade  
Tel: 030 700720-27  
Email: lindner@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
77 Wohnungen



**Caritas-Seniorenwohnhaus  
Servicewohnen im Hausburgviertel**  
Thaerstr. 30-30C  
10249 Berlin-Friedrichshain  
Tel.: 030 41934678  
Email: hausburgviertel@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen**  
66 Wohnungen

## Brandenburg



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Elisabeth**  
Elisabethstr. 20/21  
16727 Velten  
Tel.: 03304 3640  
Email: elisabeth@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tages-  
pflege, Vollstationäre Pflege**  
68 Seniorenwohnungen mit Service,  
6 Kurzzeit- und 14 Tagespflegeplätze,  
131 Pflegeheimplätze in 87 Einzel-  
und 22 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Johannes Dallgow**  
Wilhelmstr. 1-3  
14624 Dallgow-Döberitz  
Tel.: 03322 42860  
Email: johannes.dallgow@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen und  
Vollstationäre Pflege**  
20 Seniorenwohnungen mit Service  
und 44 Pflegeheimplätze in Einzel-  
zimmern



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Benedikt**  
Neustädtische Heidestr. 18  
14776 Brandenburg a. d. Havel  
Tel.: 03381 277-0  
Email: benedikt@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege,  
Tagespflege, Vollstationäre Pflege**  
37 Seniorenwohnungen mit Service,  
2 Kurzzeit- und 14 Tagespflegeplätze,  
79 Pflegeheimplätze in 33 Einzel- und  
23 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenzentrum  
Albert Hirsch**  
Prager Str. 18a  
15234 Frankfurt (Oder)  
Tel.: 0335 6829-0  
Email: hirsch@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tages-  
pflege, Vollstationäre Pflege**  
83 Seniorenwohnungen mit Service,  
5 Kurzzeit- und 18 Tagespflegeplätze,  
80 Pflegeheimplätze in 40 Einzel- und  
20 Doppelzimmern

## Vorpommern



**Caritas-Seniorenzentrum  
St. Josef**  
Jungfernstieg 2-3a  
18437 Stralsund  
Tel.: 03831 242-0  
Email: josef.stralsund@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tages-  
pflege, Vollstationäre Pflege**  
78 Seniorenwohnungen mit Service,  
8 Kurzzeitpflege- und 10 Tagespfe-  
geplätze, 95 Pflegeheimplätze in  
55 Einzel- und 24 Doppelzimmern



**Caritas-Seniorenzentrum  
Stella Maris**  
Waldbühnenweg 6  
17424 Heringsdorf  
Tel.: 038378 3360  
Email: stella-maris@caritas-altenhilfe.de

**Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Voll-  
stationäre Pflege**  
37 Seniorenwohnungen mit Service,  
2 Kurzzeitpflegeplätze, 63 Pflege-  
heimplätze in 21 Einzel- und  
22 Doppelzimmern

## Caritas-Sozialstationen

### Brandenburg

**Caritas-Sozialstation Oberhavel** Schönwalderstr. 17h  
16761 Hennigsdorf  
Tel.: 03302 224 951  
Email: cso@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Perleberg** Wittenberger Str. 58  
19348 Perleberg  
Tel.: 03876 7973 0  
Email: csp@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

### Vorpommern

**Caritas-Sozialstation Stralsund** Jungfernstieg 2  
18437 Stralsund  
Tel.: 03831 30 74 0  
Email: sozialstation.stralsund@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Heringsdorf** Waldbühnenweg 6  
17424 Heringsdorf  
Tel.: 038378 336 - 220  
Email: sozialstation.heringsdorf@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

### Berlin

**Caritas-Sozialstation Wedding** Residenzstr. 90 | 13409 Berlin  
Tel.: 030 666 33 129 -2/-4  
Email: sozialstation.wedding@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Pankow Nord** Achillesstr. 52 | 13125 Berlin  
Tel.: 030 666 34 06 -00  
Email: sozialstation.pankow@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Pankow Süd** Berliner Allee 158 | 13088 Berlin  
Tel.: 030 666 33 8 -0  
Email: sozialstation.pankow-sued@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Reinickendorf** Kurhausstr. 30 | 13467 Berlin  
Tel.: 030 666 33 5 -0  
Email: sozialstation.reinickendorf@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Tegel** Brunowstr. 36 | 13507 Berlin  
Tel.: 030 430983 -0  
Email: sozialstation.tegel@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Spandau** Westerwaldstr. 20 | 13589 Berlin  
Tel.: 030 666 33 5 -60/-70  
Email: sozialstation.spandau@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Charlottenburg-Tiergarten** Alt-Lietzow 31 | 10587 Berlin  
Tel.: 030 34001-410  
Email: sozialstation.charlottenburg-tiergarten@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Rudow** Alt-Rudow 42-44 | 12357 Berlin  
Tel.: 030 666 33 7 -50  
Email: sozialstation.rudow@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Tempelhof** Malteserstr. 170-172 | 12277 Berlin  
Tel.: 030 666 33 6 -50  
Email: sozialstation.tempelhof@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Tempelhof Nord** Felixstr. 33 | 12099 Berlin  
Tel.: 030 666 34 0 -00/-01  
Email: sozialstation.tempelhof-nord@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Steglitz-Zehlendorf** Heimat 66 | 14165 Berlin  
Tel.: 030 666 34 1 -0  
Email: sozialstation.zehlendorf@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Wilmersdorf-Schöneberg** Aachener Str. 12 | 10713 Berlin  
Tel.: 030 86 00 94 -11/-13  
Email: sozialstation.wilmersdorf@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Köpenick** Bruno-Taut-Str. 1 | 12524 Berlin  
Tel.: 030 666 33 7 -70  
Email: sozialstation.koepenick@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Kreuzberg** Prinzessinnenstr. 30 | 10969 Berlin  
Tel.: 030 666 33 3 -25  
Email: sozialstation.kreuzberg@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Marzahn** Helene-Weigel-Platz 10 | 12681 Berlin  
Tel.: 030 679 649 90  
Email: sozialstation.marzahn@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

**Caritas-Sozialstation Treptow** Mörikestr. 2 | 12437 Berlin  
Tel.: 030 666 33 30 -10/-15  
Email: sozialstation.treptow@caritas-altenhilfe.de  
**Pflege zu Hause, ambulante Verhinderungspflege, Pflegeberatung**

## Strukturdaten (Stand: 31.12.2013)

Caritas Altenhilfe GGmbH  
Tübinger Straße 5  
10715 Berlin  
Tel. 030 85784-0  
www.caritas-altenhilfe.de

**Rechtsform:** Gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung

**Zweck:** Errichtung, Förderung und Betrieb von Senioreneinrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens der Altenhilfe

**Aufsichtsrat:** Stefan Großkettler (Vorsitzender)

**Gesellschafter:** Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Berlin e. V. (82,14 %), Caritas Krankenhilfe e. V. (17,86 %)

**Handelsregister:** Amtsgericht Berlin Charlottenburg/92 HRB 54 85

**Anerkennung als gemeinnützige Gesellschaft:** Finanzamt für Körperschaften I, Steuernummer 27/601/50915, Bescheid vom 30. Oktober 2013

**Dachverband:** Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.

**Tochtergesellschaft:** Senioren Service Gesellschaft mbH - Verwaltungs- und Hauswirtschaftliche Dienste (SSG)

**Leistungsportfolio:** Servicewohnen, ambulante Pflege, Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz, Tagespflege, Kurzzeitpflege, vollstationäre Pflege, ambulantes Hospiz, Fahrbarer Mittagstisch, Pflegerufzentrale

**Anzahl der Pflegeplätze:**

Vollstationäre Pflege: 1.154, Kurzzeitpflege: 35, Tagespflege: 110

**Anzahl der Kunden Caritas-Sozialstationen:** 3.371

**Anzahl der Kunden Fahrbarer Mittagstisch:**  
(Stand: 03.2014)  
402

**Anzahl der Servicewohnungen:** 1.427

**Anzahl der Plätze in Demenz-Wohngemeinschaften:** 86

**Anzahl der Beschäftigten Caritas Altenhilfe GGmbH:** 1.523, davon 1.060 Vollzeitstellen, 51 Auszubildende, 7 Bundesfreiwillige, 12 Ordensschwestern, 17 Seelsorger/innen

**Anzahl der Beschäftigten SSG mbH:** 514, davon 354 Vollzeitstellen, 13 Auszubildende

**Anzahl der Ehrenamtlichen:** 511

**Umsatzvolumen 2013:** 73 Mio. €

**Caritas Altenhilfe GGmbH**

Tübinger Straße 5  
10715 Berlin

Telefon: 030 857840

E-Mail: [cah@caritas-altenhilfe.de](mailto:cah@caritas-altenhilfe.de)  
Web: [www.caritas-altenhilfe.de](http://www.caritas-altenhilfe.de)

Caritas Altenhilfe  
Gemeinnützige GmbH

