

Jahresbericht **2010**



Caritas Altenhilfe
Gemeinnützige GmbH



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

Konzept: Claudia Appelt | Annette Bomba
Gestaltung: Annette Bomba
Texte: Claudia Appelt

Bildnachweis:
 Annette Bomba: Seiten 5, 8, 16, 17, 20, 22, 24, 27, 32, 44, 45, 46, 47
 Claudia Appelt: Seiten 6, 7, 13, 14, 33
 Katja Wehmeyer Seite 26
 Ralf Günther: Titelseite
 Annett Melzer: Seite 6, 14
 Alexander Kohout Seite 10
 BBDO/Mathias Bothor Seite 6
 CAH Seite 6, 7, 28
 fotolia.de Seite 12, 30

Veröffentlicht: Mai 2011
Auflage: 1.000 Exemplare

03	Inhalt
05	Vorwort
06	Jahresrückblick 2010
	Strategie und Marktentwicklung
09	• Qualität, Seelsorge und finanzielle Solidität im Fokus
10	• Pflegemarkt weiterhin unter großem Konkurrenzdruck
	Geschäftsfelder
12	• Wohnen
14	• Pflege
	• Service
17	• Qualitätsmanagement
20	• Personalmanagement
22	• Finanzen
24	• Gebäudemanagement
26	• Marketing
27	• IT-Management
28	Unternehmenskultur
30	Ehrenamt
	Zahlen und Fakten
33	• Bericht des Aufsichtsrates
34	• Übersichtskarte
35	• Lagebericht für das Geschäftsjahr 2010
42	• Bilanz zum 31. Dezember 2010
43	• Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2010
44	Hausportraits
47	Strukturdaten



Liebe Leserinnen und Leser,

die im Oktober 2010 gemeinsam von Caritas und Diakonie beschlossenen Transparenzstandards waren für uns Anlass, erstmalig einen Jahresbericht in dieser Form zu veröffentlichen. Wir freuen uns, dass wir Ihnen damit einen Einblick in unsere Arbeit des Jahres 2010 geben können.

Dieser Jahresbericht bildet die entscheidenden Entwicklungen in unserem Unternehmen ab und zeigt, was wir in den verschiedenen Geschäftsfeldern bisher erreicht haben.

Das Jahr 2010 war geprägt von vielfältigen Veränderungen. Mit der Inbetrieb- bzw. Übernahme von elf weiteren Einrichtungen konnten wir einen bisher einmaligen Expansionsschub bewirken und unser Angebotssportfolio damit maßgeblich erweitern. Unsere

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter integrierten die neuen Angebote erfolgreich und setzten darüber hinaus zahlreiche spannende Projekte um.

Dass wir in unseren Häusern ein sehr hohes Qualitätsniveau erreicht haben, belegen auch die hervorragenden Pflegenoten, mit denen der MDK unsere Einrichtungen im Jahr 2010 bewertet hat.

Dieser Bericht soll jedoch nicht nur vergangene Schwerpunkte verdeutlichen. Wir wollen mit Ihnen zusammen auch nach vorne schauen. Eine besondere Aufgabe sehen wir darin, unseren Blick für fachübergreifende Verbesserungsmöglichkeiten zu schärfen. Insbesondere mit der Umsetzung des Qualitätsmodells der European Foundation for Quality Management (EFQM) werden wir neue und mutige Schritte wagen.

Berlin, 6. Mai 2011

A handwritten signature in blue ink that reads "Raimund Haje".

Dr. Raimund Haje
Geschäftsführer (Vorsitzender)

A handwritten signature in blue ink that reads "Rainer Flinks".

Rainer Flinks
Geschäftsführer

Jahresrückblick 2010

Der Jahresabschluss 2009 verweist auf ein für die CAH sehr erfolgreiches Jahr. Mit einem Jahresüberschuss von 928 T€ konnte das Vorjahresergebnis erneut gesteigert und die Erwartungen deutlich übertroffen werden. Die Eigenkapitalquote betrug 13,2 %.



BILD-Bericht „Zu Besuch beim ersten Platz – Berliner Pflegeheime im Test“. Das Bernhard Lichtenberg Haus wurde als eines der besten Pflegeheime Berlins bewertet. Die Einrichtungen der Caritas Altenhilfe GGmbH erhielten beim Pflege-TÜV Bestnoten mit durchschnittlich einer Pflegenote von 1,1.



Caritas Altenhilfe sagt 453mal Danke mit dem Ehrenamtsfest 2010. Ein Fest von hauptamtlichen Mitarbeitern für die zahlreichen Ehrenamtlichen, um zu feiern, sich auszutauschen und auch um „Danke“ zu sagen.



Caritas-Seniorenzentrum St. Konrad eröffnet Pflegeheim-Neubau und vervollständigt damit ein in Köpenick bisher einzigartiges Ensemble mit den Angeboten des Servicewohnens, der Tages- und Kurzzeitpflege sowie der stationären Pflege.

01

Januar

02

Februar

03

März

04

April

05

Mai

06

Juni

07

Juli

08

August

09

September

10

Oktober

11

November

12

Dezember



Mit der Jahreskampagne „Experten fürs Leben“ will die Caritas den Blick auf das Leben im Alter weiten. Für die Motive standen Bewohnerinnen und Bewohner aus drei Einrichtungen der Caritas Altenhilfe Modell.

Mit „Montessori im Alter“ starten 8 Einrichtungen ein neues Angebot für Bewohnerinnen und Bewohner.



Ein Stern für Ihre Küche: Fernseh- und Michelin-Sterne Koch Heinz O. Wehmann aus Hamburg zaubert mit dem Küchenteam des Caritas-Seniorenzentrums St. Josef in Stralsund ein Dreigänge-Menü.

10-jähriges Jubiläum des Seniorenzentrums Stella Maris in Heringsdorf



Doppeltes Jubiläum in Perleberg: Zehnjähriges Wirken des ambulanten Caritas-Hospizes und das 20-jährige Bestehen der Caritas-Sozialstation Perleberg. Die vielen Gäste und Redner würdigen die Arbeit der Caritas-Mitarbeiter in Perleberg, welche vielen kranken Menschen Hoffnung auf und Kraft für einen würdevollen Lebensabend geben.

Fit für Führungsaufgaben! Erfolgreicher Abschluss des Führungskräftetrainings CarMen. Durch eine vierteilige Seminarreihe wurden Mitarbeiter/innen bei der Übernahme neuer Führungsaufgaben unterstützt sowie die überregionale Vernetzung und damit gegenseitige kollegiale Beratung gefördert.



Caritas Altenhilfe startet Kooperation mit der GSW in Berlin-Waidmannslust und eröffnet Caritas-Seniorenwohnanlage St. Hildegard. Die Caritas Altenhilfe unterstützt die GSW dabei, das generationenübergreifende Wohnen in Reinickendorf auszubauen.



Gemeinschafts-Event Berliner TEAM-Staffel: Für die knapp 100 Läuferinnen und Läufer der großen „Caritas-Familie“ war der 11. Berliner TEAM-Staffellauf ein großer Erfolg.

Qualität, Seelsorge und finanzielle Solidität im Fokus

Die Caritas Altenhilfe GGmbH hat den Auftrag, sichtbares Zeichen der katholischen Kirche zu sein und in deren Sinne zu handeln. Die zudem angestrebte notwendige Wirtschaftlichkeit ist dabei kein Gegensatz, sondern sichert nachhaltig den Auftrag der Gesellschaft. Mit unserem Markenzeichen – dem Caritas-Flammenkreuz – tragen wir eine große ethische und soziale Verantwortung: Die Marke Caritas steht für berufliche Kompetenz, menschliche Zuwendung, gelebte Nächstenliebe und Sicherheit. Diese Grundsätze ausgewogen zu vereinen, ist für uns verantwortungsvolle Führungsaufgabe und in unserer strategischen Ausrichtung fest verankert. Vereinfacht dargestellt, ruht unsere Unternehmensstrategie auf drei Säulen: Qualität, Seelsorge und finanzielle Solidität. Die strategische Unternehmensplanung ist dabei rollierend auf 5 Jahre angelegt und dient unseren Führungskräften als mittelfristige Orientierung. Sie wird jährlich überprüft und den Unternehmens- wie den Markterfordernissen angepasst. Die Unternehmensstrategie und die formulierten Strategieziele werden mit dem Aufsichtsrat und den Gesellschaftern diskutiert und von diesen genehmigt.

Wir wollen, dass unsere Einrichtungen für sehr gute Qualität stehen.

Die Erzielung einer sehr guten Qualität unterliegt einem kontinuierlichen Prozess der ständigen Verbesserung, Anpassung und Optimierung. Zur Sicherung unserer hohen Qualitätsstandards haben wir für sämtliche Bereiche ein sehr umfassendes Qualitätsmanagementsystem entwickelt. Die Grundausrichtung unseres Qualitätsmanagements liegt dabei bewohnerbezogen in der Gesundheitsförderung, Sicherheit und Palliativpflege. Unsere organisationsbezogenen Grundsätze sind die Transparenz, umfassende Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Entbürokratisierung und Vereinheitlichung. Dass die Pflegequalität ein hohes Niveau erreicht

hat, zeigen die hervorragenden Pflegenoten der Einrichtungen, die durchschnittlich eine Note von 1,1 erreichen.

Wir wollen, dass Seelsorge in unseren Häusern gelebt wird.

Für die Authentizität unseres christlichen Profils sorgen zahlreiche in unseren Einrichtungen lebende berentete Pfarrer und die in unseren Häusern beschäftigten Ordensfrauen. Als Teil der katholischen Kirche stehen wir zudem in enger Wechselbeziehung zu den Kirchengemeinden. Die Weiterentwicklung gelebter Seelsorge ist uns ein besonderes Anliegen: Uns ist wichtig, dass unsere Mitarbeiter mit christlichen Themen vertraut sind und die daraus resultierenden Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner verstehen. Zur Unterstützung haben wir eine Handreichung Seelsorge entwickelt, für die wir im Jahr 2002 mit dem Innovationspreis des VDLAB ausgezeichnet wurden. Weiterhin haben wir in vielen Einrichtungen Mitarbeiter benannt und ausgebildet, die als Laienseelsorger zusätzlich dafür sorgen, Seelsorge in unseren Einrichtungen sowohl für Bewohner als auch für Mitarbeiter erfahrbar zu machen. Auch künftig werden wir seelsorgerliche Themen weiter vertiefen.

Wir wollen, dass unsere Gesellschaft finanziell langfristig gesichert ist.

Dabei stehen das Erreichen eines positiven Ergebnisbeitrages mit einer für gemeinnützige Organisationen marktüblichen Rendite, die Liquidität und die Eigenkapitalausstattung im Fokus. Als gemeinnützige GmbH sind wir verpflichtet, die uns zur Verfügung stehenden Ressourcen und erwirtschafteten Erträge effizient einzusetzen. Wir streben zur weiteren Nutzung von Synergieeffekten und zur strategischen Positionierung im Markt ein kontinuierliches Wachstum aus eigener Kraft im Bereich der Pflege und verstärkt im Bereich des Servicewohnens an.

Strategie
und Marktentwicklung

Pflegemarkt weiterhin unter großem Konkurrenzdruck

Trotz positiver Prognosen bleibt es auch 2010 im Pflegemarkt bei sinkenden Belegungsquoten. Verantwortlich dafür sind die in den vergangenen Jahren teils als inflationär zu betrachtenden Investitionen in Pflegeimmobilien. Ein zu großes Angebot ist die Folge und sorgt aktuell branchenweit für eine verschärfte Wettbewerbssituation und sinkende Auslastungsquoten. Nach der jüngsten Pflegestudie des Statistischen Bundesamtes ist die durchschnittliche Belegung stationärer Pflegeeinrichtungen in Deutschland auf 88 % gesunken. 2003 waren es noch 90 %. Im Bundesland Berlin gibt es derzeit 309 stationäre Pflegeeinrichtungen mit insgesamt rund 32.500 Plätzen. Laut Senat werden in diesen ca. 26.500 von rund 90.000 Pflegebedürftigen versorgt. Daraus ergibt sich ein derzeitiger Überhang von 6.000 Pflegeheimplätzen. Trotz dieser ausgeprägten Wettbewerbssituation können unsere Seniorenheime durch eine hervorragende Qualität sowie ein

gutes Belegungsmanagement unternehmensweit eine Auslastung von 93 % erzielen. Die Prognosen für die Pflegebranche sind nach wie vor positiv und mittelfristig können Pflegeheimbetreiber mit einer Marktbelegung rechnen. Das bestätigt die Studie des ifo-Instituts besonders für das Bundesland Berlin: Bis zum Jahr 2020 wird aufgrund des demografischen Wandels die Zahl der in stationären Pflegeeinrichtungen versorgten Menschen um 44 % und die der ambulant versorgten Pflegebedürftigen um 30 % steigen.

Neben einem starken Angebotswettbewerb findet gleichzeitig auch ein Qualitätswettbewerb durch den seit 2009 eingeführten Pflege-TÜV statt. Durch unangemeldete Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen wird die Pflegequalität ambulanter Pflegedienste und teil- sowie vollstationärer Pflegeeinrichtungen geprüft und die Ergebnisse der Qualitätsprü-

fungen mit Transparenzberichten im Internet und durch die Träger veröffentlicht. Neben der Darstellung von Qualitätstransparenz gegenüber den Verbrauchern wird diesen damit ein Angebotsvergleich hinsichtlich der Pflegequalität ermöglicht. Ende 2010 lag der Landesdurchschnitt der Prüfergebnisse in Berlin bei 1,6 und in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern bei 1,3. Von unseren 15 stationären Pflegeeinrichtungen sind bisher 12 geprüft worden und erhielten im Durchschnitt die Pflegenote 1,1. Mit unseren Pflegenoten liegen wir damit deutlich über dem jeweiligen Landesdurchschnitt und können eine ausgezeichnete Pflegequalität vorweisen. Ein Ergebnis, welches belegt, dass wir im Geschäftsfeld Pflege das unternehmensstrategische Ziel der nachhaltigen Qualitätsverbesserung an vielen Stellen umsetzen konnten.

Generell befindet sich der Pflegemarkt derzeit im Umbruch. Durch die politisch geförderte Ambulantisierung der Pflege können wir immer stärker beobachten, dass vorrangig Hochbetagte und stark Pflegebedürftige mit hohem Unterstützungsbedarf stationäre Pflegeeinrichtungen in Anspruch nehmen. Für ambulante Dienste bedeutet dieser Paradigmenwechsel gleichzeitig eine steigende Nachfrage bei sich parallel stark verändernden Bedarfssituationen der Kunden. Diese Orientierung hin zu einer vornehmlich ambulant organisierten Versorgung bedingt eine Neu- bzw. Umverteilung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Strukturen.

Im Bereich niedrigschwelliger Unterstützungsangebote entwickelt sich eine gesteigerte Nachfrage nach Servicewohnangeboten für Senioren. Unsere Strategie, dieses Geschäftsfeld auch in 2010 weiter auszubauen, haben wir erfolgreich durch die Eröffnung der Seniorenwohnanlage St. Hildegard in Berlin-Waidmannslust und des Servicewohnens im Hausburgviertel in Berlin-

Friedrichshain umgesetzt. Beide Projekte konnten als Pilotprojekte in Kooperation mit großen Wohnungsgesellschaften realisiert werden. Zielsetzung ist, dass die Mieter möglichst lange in ihrer Wohnung leben und bei Bedarf das vorhandene Versorgungsnetz der Caritas nutzen können. Zusätzlich haben wir 2010 unser Dienstleistungsportfolio im ambulanten Bereich ausgebaut, sodass Pflegeleistungen durch eine weitere Caritas-Sozialstation, zwei zusätzliche ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz sowie drei neue Tagespflegeeinrichtungen angeboten werden können.

Um der Zielgruppe der Senioren ein wahrnehmbares sicheres Netz bedarfsgerechter Versorgung zu bieten, arbeiten wir weiterhin daran, die Angebote für Seniorinnen und Senioren des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e. V. und der Caritas Altenhilfe GGmbH stark zu vernetzen. Für die potenziellen Kunden und Bewohner bedeutet dies individuelle Unterstützung, Betreuung und Pflege aus einer Hand.

Auch auf die Beschäftigten, deren Qualifikation und Beschäftigungsstrukturen wirken sich die demografischen Entwicklungen und die daraus resultierenden Bedarfsveränderungen aus. Als Konsequenz steigt die Nachfrage nach pflegenden Dienstleistungen, die Bedürfnisse und Ansprüche an diese verändert sich weiter, die Beschäftigten der ambulanten und stationären Pflegedienstleister werden zunehmend älter und junge Fachkräfte hingegen rar. Beschäftigungsformen auf dem Niveau von Einstiegsqualifizierungen und Assistenzberufen nehmen zu, mit dem Ziel, hochqualifiziertes aber rares Fachpersonal zu entlasten und die Versorgungsqualität zu verbessern.





Wohnen

Auf Synergien und Kiezorientierung kommt es an.



Die Caritas Altenhilfe GGmbH bietet neben einer Pflegeinfrastruktur auch seniorengerechte Wohnkonzepte mit unterstützenden Serviceleistungen an. Insbesondere Senioren, die im Ruhestand Gemeinschaft, Aktivität und Sicherheit suchen, finden in uns einen adäquaten Partner.

Im Jahr 2010 haben wir unser Angebot des Servicewohnens in Berlin mit zwei weiteren Standorten ausgebaut. Mit der neuen Seniorenwohnanlage St. Hildegard in Berlin-Waidmannslust und dem Servicewohnen im Hausburgviertel in Berlin-Friedrichshain betreiben wir mittlerweile 18 Seniorenwohnhäuser mit Service. Auch perspektivisch setzen wir im Geschäftsfeld Wohnen auf stetige Expansion. Dass wir damit die richtigen Weichen stellen, zeigen die Marktentwicklungen. Bisher bildet das Angebot des Servicewohnens deutschlandweit nur einen kleinen Anteil in der Versorgungsstruktur älterer Menschen ab: 3,5 % aller Senioren leben derzeit im sogenannten „Betreuten Wohnen“. Laut Prognose wird der Bedarf weiterhin steigen. Dies belegt auch das Demografie-Konzept des Landes Berlin. Bis 2030 steigt das Durchschnittsalter von 42,5 Jahren im Jahr 2007 auf 45,3 Jahre an. Dabei nimmt die Altersgruppe der 65- bis 80-Jährigen um 14 % und die der Hochbetagten über 80-Jährigen um 87 % zu. Darüber hinaus wird die Mietpreisentwicklung bei parallel weiterhin sinkendem Rentenniveau zu einem Spannungsfeld führen. Gleichzeitig steigt die Attraktivität der Hauptstadt

für Zuziehende. Dies betrifft auch die Altersgruppe der Senioren. Strategisch werden wir unser Wohnangebot hinsichtlich Ausstattung, Preissegment und Größe deshalb vielfältig aufstellen.

Seit einigen Jahren findet in der Gesellschaft eine Sensibilisierung gegenüber altersspezifischen Themen statt. Auf der Nachfrageseite steigt dadurch das Bedürfnis, sich am Lebensabend sicher und gut versorgt zu wissen. Nach wie vor wollen viele Seniorinnen und Senioren in der eigenen Wohnung alt werden. Dabei spielt der Sicherheitsaspekt in Bezug auf eine mögliche Pflegebedürftigkeit eine große Rolle. Diesem Bedarf wird die Versorgungskette der Caritas gerecht. Synergetische Projekte mit einer starken Kiezorientierung sind zukunftsweisend. So gewinnt das Modell eines Seniorenwohnhauses mit Service in Verbindung mit einem oder verschiedenen Pflegeangeboten an Attraktivität.

In den nächsten Jahren wird der Einstieg in moderne Technologien in Form von Assisted-Living-Technology zum interessanten Zukunftsthema für uns. Dabei werden wir in Kooperationen investieren, die es uns ermöglichen, ausgesuchte gering investive Bausteine als Wahlleistung im Rahmen unseres Servicepaketes anzubieten.

Eine weitere Entwicklung zeichnet sich auf dem Wohnungsmarkt ab. Für viele Wohnungsbaugesellschaften ist „Lebenslanges Wohnen“ bei der Entwicklung von Wohnquartieren ein Schwerpunktthema. Die Caritas kann dabei mit ihrem Versorgungsnetz attraktiver Partner für Wohnungsbaugesellschaften werden.

Marco Fredersdorf, Regionalleiter Servicewohnen
Christiane Tuszewski, Fachbereichsleitung Servicewohnen

Wir setzen auf Vernetzung und Qualität



In den vergangenen Jahren hat sich der Anspruch an die pflegerische Versorgung auf Kundenseite deutlich erhöht. Dabei versteht sich Pflege zunehmend als ein regional vernetztes nachfrageorientiertes Angebot. Die Caritas Altenhilfe GGmbH setzt deshalb im Geschäftsfeld Pflege darauf, ihre Pflegeinfrastruktur als durchlässiges System aufzustellen. Das heißt, Grenzen zwischen ambulanter, teilstationärer und vollstationärer Pflege werden fließend und unsere Einrichtungen arbeiten partnerschaftlich zusammen im Sinne einer bedarfsgerechten und optimalen Betreuung und Versorgung der ihnen Anvertrauten.

Mit der Übernahme von zwei Caritas-Sozialstationen im Land Brandenburg haben wir unser Angebot ausgebaut und können damit auch unsere Dienstleistung in der häuslichen Betreuung anbieten. In Berlin vernetzen wir unsere Dienstleistungen, insbesondere in unseren Seniorenwohnhäusern, zunehmend mit den nahezu in jedem Bezirk vorhandenen Caritas-Sozialstationen des Caritasverbandes.

Eine optimale Ergänzung zur Versorgung in der Häuslichkeit ist unser teilstationäres Angebot der Tagespflege. Damit bieten wir in Berlin eine Tagespflege an vier Standorten sowie in Brandenburg und Vorpommern in jedem unserer Seniorenzentren an. Dieses Angebot schafft für Pflegebedürftige eine Brücke zwischen der häuslichen Versorgung durch eine Caritas-Sozialstation und den Umzug in eines unserer Pflegeheime. Sehr

verbessert haben sich die Finanzierungsmöglichkeiten durch die Novellierung des Pflegeweiterentwicklungsgesetzes. Bei einer Kombination von Tages-, Hauskrankenpflege und Pflegegeld finanziert die Pflegekasse Pflegebedürftigen bis zu 50 % mehr Pflegeleistung. Pflege auf Zeit, z. B. nach einem Krankenhausaufenthalt durch Kurzzeitpflege, bilden wir nur noch eingeschränkt ab, da viele Krankenhäuser ihr Angebot mit einer Kurzzeitpflege erweitern.

Nach wie vor wichtig für eine ausgewogene Pflegeinfrastruktur sind Pflegeheime. Sie bieten insbesondere Pflegebedürftigen ohne sozialem Umfeld die optimale Versorgung, eine Betreuung, die wieder soziale Kontakte ermöglicht, ein aktives Wohnumfeld und geben Sicherheit. Die Institution Pflegeheim stand in den vergangenen Jahren stark auf dem Prüfstand. Vor allem nach der Veröffentlichung des 2. Prüfberichtes des Medizinischen Dienstes der Spitzenverbände der Krankenkassen 2007 erhielten Pflegeheime ein schlechtes Image. Wir reagierten, indem wir mit unsere Pflegeeinrichtungen zur allgemeinen Öffentlichkeit, Politik und Medienvertretern Transparenz hergestellt haben. So veröffentlichten wir vor Einführung des Pflege-TÜVs die behördlichen Prüfberichte unserer Einrichtungen. Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen konnten wir die Qualität in unseren Pflegeeinrichtungen stetig verbessern. Dass uns dies gelungen ist, zeigen die hervorragenden Pflegenoten. Die gesellschaftliche und politische Sensibilisierung gegenüber Pflegethemen zeigt sich auch darin, dass 2011 zum Jahr der Pflege erklärt wurde.

Jenny Powilleit, Evelyn Timm, Niels Spellbrink, Thomas Witkowski
Regionalleitungen der Caritas Altenhilfe

Pflege

Qualitätsmanagement



Mit einer durchschnittlichen Pflegenote von 1,1 im Jahr 2010 liegen unsere Senioreneinrichtungen in den Qualitätsbewertungen ganz vorne. Das Ergebnis ist ein großer Erfolg für alle Kolleginnen und Kollegen und eine Bestätigung für unser Qualitätskonzept. Auf Basis

von allen Kolleginnen und Kollegen als Entlastung der eigenen Kräfte verstanden und ist ein ungeheurer Ansporn, an der Qualitätsentwicklung mitzuwirken. Ein Beispiel hierfür ist die gemeinsam mit allen Pflegedienstleitungen entwickelte trägergeigene und mittlerweile jahrelang erprobte Pflegedokumentation, die stark verschlankt wurde und dabei aussagekräftiger ist als allgemein gebräuchliche Systeme. Die Pflegeplanung mit Gewohnheiten, Ressourcen, Zielen und Maßnahmen ist auf zwei DIN-A3 Bögen zusammengefasst, wofür sonst bis zu 20 Seiten benötigt wurden. Effektiv spart diese einer Einrichtung mit 100 Bewohnern im Jahr 1300 Dokumentationsstunden. Das ist Zeit die

„Unser Qualitätsmanagement macht Caritas erlebbar und sorgt für eine hohe Sicherheit und Professionalität in allen Bereichen.“

Roscha Schmidt, Bereichsleiterin Qualitätsmanagement

eines über Jahre gewachsenen Qualitätsverständnisses und mit Hilfe praxisorientierter Qualitätsinstrumente für die Bereiche Pflege, Hauswirtschaft, Soziale Dienste und Seelsorge erreichen wir gemeinsam unser oberstes Qualitätsziel: Zufriedene Bewohnerinnen und Bewohner, die sich professionell und vor allem liebevoll versorgt fühlen.

Dabei orientieren wir uns auf Basis der aktuellen Erkenntnisse der Pflegewissenschaft bei der Pflege und Betreuung an den jeweiligen körperlichen, psychischen und spirituellen Bedürfnissen unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Eine große Herausforderung ist es immer wieder, alle Abläufe derart effizient zu gestalten, dass so viel Zeit und Energie wie möglich für eine individuelle Fürsorge und Zuwendung zur Verfügung stehen. In fachübergreifenden Gremien und durch ein umfassendes Visitenkonzept entwickeln wir uns ständig weiter. Jede Verbesserung der Effizienz wird

den Bewohnern dadurch direkt zugute kommt. In einem stetigen Verbesserungsprozess ist eine lebendige Fehlerkultur enorm wichtig. Jede Beschwerde und jeder Fehler wird von uns als eine willkommene Chance verstanden, sich zu verbessern. Zur Kontrolle, dass unser Beschwerdemanagement auch von Bewohnern, Angehörigen und Besuchern unserer Häuser genutzt wird, haben wir eine für jedes Haus definierte Mindestbeschwerdequote implementiert. So ist sichergestellt, dass unsere Bewohner gerne Lob und Kritik äußern und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter offen damit umgehen können.

In der Hauswirtschaft wurde beispielsweise darüber nachgedacht, wie man hinsichtlich der Speisenplanung mehr auf die Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner eingehen kann. Ein guter Ansatz ist, Köche und Bewohner zusammenzubringen. So gehen die Köche regelmäßig auf die einzelnen Etagen und

Service

besprechen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern direkt deren Wünsche und Vorlieben für die Gestaltung des Speiseplanes. Hier und da wird bei diesen Gelegenheiten auch mal ein altes Familienrezept zutage gefördert, welches dann mit Freude nachgekocht wird. In unseren Einrichtungen sind eine Vielzahl von gesetzlichen Anforderungen zu beachten und reibungslose Abläufe zu organisieren. Dabei unterstützt das zentrale Qualitätsmanagement mit drei Kolleginnen, die aufgrund ihrer unterschiedlichen Qualifikationen besondere Schwerpunkte prägen: die Bereichsleiterin Roscha Schmidt als Gesundheitswissenschaftlerin, Tanja Hofmann als Ökotrophologin und Hygienebeauftragte sowie Manuela Wolff als Diplom-Volkswirtin und Auditorin (DGQ). Als zentrales Qualitätsmanagement sind wir den Fachbereichsleitungen in den Einrichtungen fachlich vorgesetzt und übernehmen die Verantwortung nicht nur für interne Qualitätsvorgaben, sondern auch bei Haftungsfragen. Die Pflegeeinrichtungen der Caritas Altenhilfe GGmbH sind in fünf Regionen aufgeteilt. In jeder Region sind zusätzlich Qualitätsbeauftragte tätig, die vor Ort Unterstützung bieten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtungen erhalten dadurch die Handlungssicherheit, die sie für ihre anspruchsvollen Tätigkeiten benötigen.

Die Stärken des Qualitätsmanagements spiegeln sich auch in den Qualitätsinstrumenten wider. In regelmäßigen zentralen Qualitätszirkeln entwickeln die Einrichtungen gemeinsam einheitliche Qualitätsstandards und -instrumente und stärken sich gegenseitig durch den Austausch von Erfahrungen und bewährten Methoden. In kollegialen Audits, welche benachbarte Pflegeeinrichtungen anhand eines Leitfadens regelmäßig wechselseitig durchführen, stehen sich die Fachkräfte gegenseitig begleitend und beratend zur Seite.

Bei den täglichen Aufgaben unterstützen Handbücher,

Richtlinien und effiziente Formulare. Während im Bereich der Pflege die Umsetzung der Expertenstandards zum Beispiel zur Vermeidung von Stürzen, Kontrakturen und Wunden im Mittelpunkt stehen, kümmert sich die Hauswirtschaft um gesunde und leckere Speisen sowie eine saubere und ansprechende Atmosphäre der Räume.

Unsere Stärke liegt darin, aktuelle Anforderungen, wie neue Gesetze oder Pflege- und Hygienestandards, umgehend in unsere Arbeitsinstrumente und damit in unsere Prozesse zu integrieren. Dadurch reduzieren wir nicht nur Unsicherheiten bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sondern vermeiden aufwändige und ineffiziente Schulungen.

Auch die soziale Betreuung und Seelsorge ist für viele Bewohnerinnen und Bewohner ein überaus wertvolles Angebot und wird von den Verantwortlichen auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt. Das Qualitätsmanagement sorgt im Bereich der Gesundheitsförderung mit einem systematischen Informationsaustausch dafür, dass das gemeinsame Ziel der einzelnen Fachbereiche einer Einrichtung, nämlich die individuelle und nachhaltige Förderung von körperlichen und geistigen Ressourcen, bestmöglich erreicht wird. Wichtig ist dabei aber auch, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennen, wann bei einem Bewohner die Gebrechlichkeit so hoch ist, dass von einer aktivierenden Pflege auf eine Palliativpflege umgestellt wird. Dieses Erkennen zu fördern ist ein Ziel, welches wir ab dem kommenden Jahr konzeptionell zusammen erarbeiten möchten.

Roscha Schmidt, Bereichsleiterin Qualitätsmanagement
Manuela Wolff, Fachbereichsleiterin Qualitätsmanagement
Tanja Hofmann, Hauswirtschaftsleiterin

„Caritas. Miteinander Excellence erleben.“

Die sehr erfolgreiche Qualitätsentwicklung der Caritas Altenhilfe in den vergangenen Jahren ist für die Geschäftsführung und das Qualitätsmanagement kein Grund, sich auszuruhen. „Die Pflege und Betreuung unserer Seniorinnen und Senioren soll nicht nur mit größtmöglicher Professionalität ausgeführt, sondern als sinnliche Begegnung von Gepflegten und Pflegenden erlebt werden. Jeden Tag wollen wir dem Ziel einen kleinen Schritt näher kommen und möglichst viele Partner gewinnen, die unser Interesse teilen“, sagt Rainer Flinks, Geschäftsführer der Caritas Altenhilfe. In Zeiten von tiefgreifenden Kosteneinsparungen im Sozialbereich ist dies ein Ziel, dass nur mit hoher Kreativität, Veränderungsfreude und Kooperationsbereitschaft erreicht werden kann. Mit einem besonderen Qualitätsmodell der European Foundation for Quality Management (EFQM) will die Geschäftsführung und das Qualitätsmanagement den Blick für fachübergreifende Verbesserungsmöglichkeiten schärfen und neue mutige Schritte wagen. Unter der Leitung von Manuela Wolff, Fachbereichsleiterin Qualitätsmanagement, sind drei Pileteinrichtungen mit der Einführung von EFQM an den Start gegangen: die beiden Seniorenzentren Kardinal Bengsch und St. Johannes Berlin sowie das Seniorenheim Franz-Jordan-Stift.

Grundkonzepte der Excellence



„EFQM ist eine Qualitätsphilosophie, die Organisationen auf dem Weg zum exzellenten Anbieter, Arbeitgeber und Kooperationspartner mit einem Fragenkatalog und einem Bewertungsschema unterstützt. Das angenehme, aber zugleich herausfordernde an dem Modell ist, dass sich eine Organisation sehr individuell und äußerst umfassend mit ihren Zielen, Strukturen und Abläufen auseinandersetzt. Das Engagement der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei den bisherigen Veranstaltungen war groß und wird zu vielen innovativen Ideen führen“, berichtet Manuela Wolff. Nach einer Schulung im November 2010 kommen im Frühjahr 2011 die Projektgruppen der Pileteinrichtungen, Bereichsleitungen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zentralen Bereiche zu regelmäßigen Workshops zusammen. Bis Juni 2011 werden Fragen zu den Themen „Strategie“, „Führung“, „Mitarbeiter“, „Partnerschaften und Ressourcen“ sowie „Prozesse, Produkte, Dienstleistungen“ intensiv diskutiert und Verbesserungsmöglichkeiten gesammelt. In einer Steuerungsgruppe mit den drei Regionalleitungen der Pileteinrichtungen und Kolleginnen und Kollegen aus den zentralen Bereichen, bespricht die Projektleiterin monatlich den Projektfortschritt. „Die Systematik von EFQM gefällt mir sehr gut“, sagt Evelyn Timm, Regionalleiterin Berlin-Nord und Mitglied der Steuerungsgruppe. „Sie ermöglicht, Prozesse konsequent zu hinterfragen, und deckt dabei wie von selbst Schwachstellen auf. Ich freue mich auf die weitere Projektarbeit und die Qualitätsimpulse für unsere Einrichtungen.“

Voraussichtlich im September 2011 beginnen die Arbeitsgruppen mit ausgewählten Projekten zur Qualitätsverbesserung. Mit jeder Qualitätsverbesserung wird das EFQM-Projekt seiner ersten Zielmarke ein Stück näherkommen: der Teilnahme an dem nationalen Qualitätswettbewerb, dem Ludwig-Erhard-Preis.

Personalmanagement



Mit der Etablierung einer Personalentwicklung seit 2008 stellten wir die richtigen Weichen, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachhaltig entsprechend den Anforderungen und Bedarfsprofilen in unseren Einrichtungen zu qualifizieren, zu fördern und auszubilden. Unser oberstes Ziel ist

„Die Qualität unserer Dienstleistungen hängt in hohem Maße von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab. Deshalb sind gut qualifizierte und motivierte Mitarbeiter unser wichtigstes Gut“.

Michael Zoch, Bereichsleiter Personalmanagement

dabei, dass unsere Mitarbeiter sich mit dem Unternehmen identifizieren und mit Spaß und Engagement ihre Funktion erfüllen. Dies erreichen wir durch individuelle Förderung der persönlichen Fähigkeiten, Wertschätzung der Leistungen und ständige Wissensvermittlung. Dafür müssen Mitarbeiterpotenziale erkannt werden. Gute Führungskräfte auf allen Ebenen sind deshalb unabdingbar. Dieses Thema hat uns vor allem im Jahr 2010 stark beschäftigt. Um Führungskräften das notwendige Handwerkszeug an die Hand zu geben und ihnen eine ganzheitliche Sicht auf die Aktivitäten unserer Gesellschaft zu vermitteln, haben wir erstmalig das Führungskräftecurriculum „CarMEN“ (Caritas Management Entwicklung) erfolgreich durchgeführt. Auch die Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnt durch die demografische Entwicklung an Bedeutung. Vor allem in den ländlichen Regionen werden

wir in sechs bis sieben Jahren einen hohen Bedarf an Mitarbeiternachwuchs haben, wenn ein großer Teil der aktuell dort Beschäftigten in den Ruhestand wechselt. Unser Ziel ist es, qualifiziert auszubilden, um einem künftigen Fachkräftemangel durch eigene Nachwuchsförderung entgegenzuwirken. Dabei stehen unseren Auszubildenden in jeder Einrichtung Praxisanleiter/innen zur Seite. Diese haben 2010 am Projekt „Praxisanleitertreffen“ der Bundesinitiative „Servicenetzwirk für Altenpflege“ teilgenommen. Dadurch konnten sie sich selbst weiterentwickeln, was sich auch positiv auf unsere Ausbildungsqualität auswirkte. Ebenfalls können wir eine gute Entwicklung bei der Weiterqualifizierung unserer Pflegehilfskräfte feststellen. Starteten

vor zwei Jahren zwei Pflegehilfskräfte erstmalig mit einer berufsbegleitenden Ausbildung zur Pflegefachkraft, sind es im Jahr 2010 bereits 17 Pflegehilfskräfte, die diese Möglichkeit wahrnehmen. Durch die Ambulantisierung der Pflege wird auch in unseren Einrichtungen der Anspruch an die Mitarbeiterqualifikation im stationären Bereich komplexer. Deshalb sehen wir künftig eine wichtige Aufgabe darin, Fachkarrieren zu fördern. Geeignete Mitarbeiter/innen werden zum Beispiel zu Wundexperten ausgebildet oder erhalten eine Weiterbildung im Bereich der Palliativpflege. Ziel ist es, in jeder Einrichtung spezialisierte Mitarbeiter als Ansprechpartner vor Ort einzusetzen.

Michael Zoch, Bereichsleiter Personalmanagement
Katja Wehmeyer, Fachbereichsleiterin Personalentwicklung
Martin Mulik, Personalcontroller

Fit für Führungsaufgaben mit dem Führungskräftecurriculum „CarMEN“

Im Jahr 2009 entstand durch die Geschäftsführung die Idee, ein Trainingsprogramm für angehende Führungskräfte der Caritas Altenhilfe zu entwickeln. Regelmäßig besteht ein Bedarf an gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Unternehmen Führungspositionen besetzen können. Um aus dem Unternehmen heraus erfolgreiche Führungskräfte zu gewinnen, bedarf es aus Sicht der Geschäftsführung einer gezielten Hilfestellung. In enger Begleitung durch den Geschäftsführer Rainer Flinks entwickelte das Personalmanagement in der Verantwortung von Katja Wehmeyer, der Fachbereichsleiterin für Personalentwicklung, einen Fahrplan für das Führungskräfte-Projekt CarMEN - Caritas Management Entwicklung.

Im September 2009 startete das Projekt mit einem ersten Modul. 2010 folgten drei Kursblöcke. In den jeweils dreitägigen Einheiten wurden mit Hilfe interner wie externer Referenten zentrale Aspekte der Führungsrolle thematisiert. Die Bandbreite der Inhalte reichte von bereichsbezogenen Themen, z.B. im Qualitätsmanagement, über Aspekte der Praxis, darunter u. a. Mitarbeiterführung oder Serviceorientierung, bis hin zu speziellen Managementfragen. Hier spielten Zeit-, Team-, oder Veränderungsorganisation eine Rolle. Mit Hilfe unterschiedlichster Methoden, darunter Gesprächsrunden, Rollenspiele oder eigens erarbeitete Projektvorträge, sollten den Teilnehmerinnen diese Themenstellungen nahegebracht werden.

So berichtet die Wohngruppenleitung Ursula Becker als eine der Teilnehmerinnen: „Die Seminarinhalte waren für meinen beruflichen Alltag sehr nützlich und konnten sofort angewendet bzw. umgesetzt werden. Mit dem erworbenen Wissen konnte ich Bewerbungsgespräche und Team-sitzungen sicherer führen und das Zeitmanagement bei der Dienstplangestaltung optimieren. In der relativ kleinen

Gruppe der Teilnehmer konnte man sich sehr leicht und gut mit den anderen Wohngruppenleitungen austauschen. Interessant war auch das Kennenlernen der Aufgaben und Problemstellungen in der Hauswirtschaft und im Service-wohnen.“

Der Wissens- und Erfahrungstransfer zwischen den Mitarbeitern fördert eine ganzheitliche Sichtweise auf die Aktivitäten des Unternehmens und dient so dem Gesamterfolg, weiß auch Bereichsleiter Christoph Schulze, der innerhalb von CarMEN als Referent aktiv war: „Wenn potentielle Führungskräfte gut auf ihre bestehenden oder künftigen Führungsaufgaben vorbereitet sind und die großen Zusammenhänge im Unternehmen verstehen, können sie erfolgreich sein. Im Rahmen der Führungskräfte-Seminarreihe CarMEN durfte ich den Bereich Finanzen vorstellen. Bei der gemeinsamen Erarbeitung der Begriffe Erträge, Kosten und Budgetplanung zeigte sich, dass viele Zusammenhänge auch für die tägliche Arbeit in den Einrichtungen von Bedeutung sind. Nach den spannenden Diskussionen mit der sehr interessierten Gruppe bin ich sicher, dass die Teilnehmerinnen in ihren Einrichtungen die Themen „Belegung“, „Kosten sparen“ und „Budgetplanung“ positiv weitergeben und mit viel Engagement zum Wohl der Einrichtungen beitragen werden.“

Im Februar 2011 fand die Abschlussveranstaltung des ersten CarMEN Führungskräftecurriculums statt. Das Feedback aller Mitwirkenden fiel sehr positiv aus, sodass vom Personalmanagement ein Folgekurs in den Blick genommen wird. Ursula Becker hofft, dass noch viele Leitungskräfte die Gelegenheit haben werden, das Programm kennen zu lernen.

CarMEN – für die Caritas Altenhilfe ein erfolgreiches Projekt mit Zukunft.

Finanzen



Ende der 1990er Jahre fand zur Refinanzierung von Pflegeeinrichtungen eine Umstellung vom Kostendeckungsprinzip hin zum Wirtschaftlichkeitsprinzip statt. Mit diesem Paradigmenwechsel gewann auch für die Caritas Altenhilfe das Streben nach finanzieller Solidität an Bedeutung. Res-

„Wir haben die Finanzen im Blick und investieren nachhaltig in Qualität und Seelsorge“.

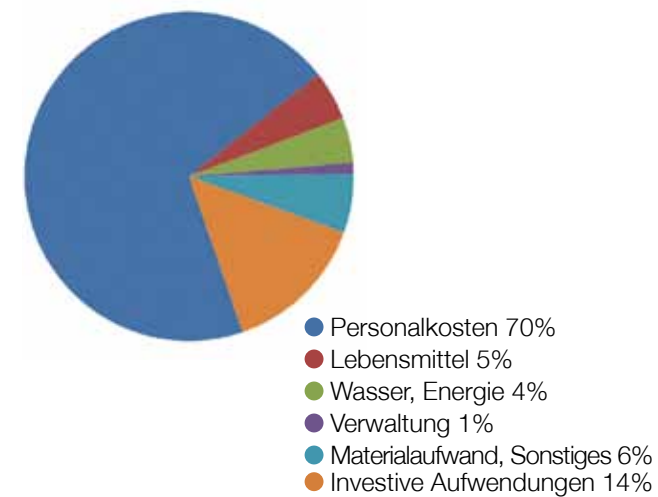
Christoph Schulze, Bereichsleiter Finanzen

triktionen, Branchenentwicklungen und die immer stärkere Privatisierung des Altenpflegemarktes führten dazu, dass wir ein professionelles und zeitgemäßes Management etabliert haben, um unsere Einrichtungen wirtschaftlich zu führen. Ohne eine solide finanzielle Basis wäre eine dauerhafte Bestandssicherung und darüber hinaus eine Weiterentwicklung in der Seelsorge und Qualität nicht möglich. Das Prinzip ist dabei denkbar einfach: Wir können auf Dauer nicht mehr ausgeben, als wir einnehmen. Das Thema Budgetverantwortung ist daher fest in unserer Unternehmensstruktur verankert. Hilfreich ist auch unser Status als gemeinnützige Gesellschaft. Erwirtschaftete Überschüsse müssen nicht, wie bei Aktiengesellschaften, ausgeschüttet werden, sondern werden vollständig in die langfristige finanzielle Absicherung und in neue Projekte investiert. Die Umsetzung in der Praxis sieht dabei sehr viel komplizierter aus: Die Einnahmenseite wird stark von den

reglementierten Pflegesätzen beeinflusst und die Ausgabenseite von hohen, tarifrechtlich fixierten Personalkosten sowie qualitätssichernden Investitionen. Dabei müssen unsere Pflegeentgelte wettbewerbsfähig bleiben, sowohl für Selbstzahler als auch für Bewohner, die über Zuschüsse eines Sozialhilfeträgers ihren Heimplatz finanzieren. Schon über mehrere Jahre können wir beobachten, dass gerade in den kleineren Kommunen die Tendenz zunimmt, dass Sozialhilfeträger verstärkt eine freie Heimplatzwahl vor dem Hintergrund der Kosteneinsparung einschränken. Ein stetig sinkendes Rentenniveau verschärft zusätzlich den Preiswettbewerb am Markt. Diesen wollen wir als Caritas Altenhilfe nur mitbestreiten, solange wir unsere

hohen Qualitätsansprüche weiterhin umsetzen können. Eine stetige Marktbeobachtung und regelmäßige Konkurrenzanalyse ist eine wichtige Aufgabe, um uns in der Branche wettbewerbsfähig zu positionieren. Unsere Expansionsstrategie – ein kontinuierliches Wachsen aus eigener Kraft hin zu einer mittlerweile großen Kapitalgesellschaft mit ausgewogenem Leistungsportfolio – hilft uns zusätzlich dabei, Risiken zu streuen. So haben wir im Jahr 2010 die Caritas-Versorgungskette mit elf weiteren Einrichtungen ergänzt: mit den Seniorenwohnhäusern St. Hildegard und dem Servicewohnen im Hausburgviertel, einer Caritas-Sozialstation, drei Tagespflegestätten, zwei Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz, dem Pflegeheimneubau zur Erweiterung des Seniorenzentrums St. Konrad sowie die Übernahme des Seniorenheimes St. Johannes Berlin und des Seniorenzentrums St. Johannes Dallgow.

Kostenstruktur Pflegeheim



Die Übernahme der beiden Johannes-Häuser ging mit der Unternehmenszusammenführung der Caritas Altenhilfe GGmbH und der Johanneshaus GGmbH einher, womit wir im letzten Jahr ein wichtiges strategisches Ziel umsetzen konnten. Seit 2004 begleiteten wir die Johanneshaus GGmbH im Rahmen einer Geschäftsbesorgung mit großem Erfolg. Die in den vergangenen Jahren erwachsene vertrauensvolle Geschäftsbeziehung zum Johannesbund als einem der Gesellschafter, führte nach dessen operativem Rückzug aus der Region Berlin-Brandenburg dazu, dass die Betreibernachfolge an uns herangetragen wurde. Wir freuen uns über die positive Entwicklung, infolgeder wir ineffiziente Doppelstrukturen in der Verwaltung und Organisation nun durch die Zusammenführung zum 01.01.2010 auflösen konnten.

Als Träger von Seniorenwohnhäusern und stationären Einrichtungen, sind wir bei der Finanzierung unserer Sozialimmobilien nach Wegfall der öffentlichen Förderung

auf Fremdfinanzierung angewiesen. Deshalb ist für uns ein gutes Rating nach Basel II ein wichtiges strategisches Ziel. Eine von den Banken positiv eingestufte Bonität ermöglicht uns, gute Darlehenskonditionen zu vereinbaren. Dabei spielen Hardfacts wie ein positiver Ergebnisbeitrag, hohe Liquidität, und eine gute Eigenkapitalquote eine große Rolle. Ebenso wichtig ist eine gute Kontaktpflege zu unseren Hausbanken, um diesen gegenüber regelmäßig eine Transparenz zum Geschäftsverlauf herzustellen. Um künftig den Führungskräften auf der operativen Ebene eine ergebnisorientierte finanzielle Unternehmenssteuerung zu ermöglichen, arbeiten wir daran, die bestehenden Instrumente wie die Liquiditätsplanung, die Budgetplanung sowie Ergebnishochrechnungen und Abweichungsanalysen, weiterzuentwickeln und zu einem empfängerorientierten, handlungsleitenden System zusammenzufassen. Auch im Jahr 2011 werden die Kosten für Personal, Energie, Lebensmittel und Instandhaltungen weiter steigen. Aus diesem Grund achten wir bei den anstehenden Entgeltverhandlungen darauf, dass sich die Kostensteigerungen auch in den Entgeltsätzen künftig widerspiegeln. Die Marktsituation und die Umsetzbarkeit höherer Entgelte werden wir dabei im Blick behalten und einen guten Ausgleich suchen. Nur wenn wir es schaffen, als gemeinnütziger Träger dauerhaft ein angemessenes Unternehmensergebnis zu erwirtschaften, steht die Caritas Altenhilfe GGmbH auf einer soliden Basis und wir können weiter in Seelsorge und Qualität investieren.

Christoph Schulze, Bereichsleiter Finanzen
Jutta Petrus, Fachbereichsleiterin Rechnungswesen
Andreas Blümel, Fachbereichsleiter Controlling
Nadine Kirsch, Mitarbeiterin Controlling - Entgelte

Gebäudemanagement



Das Gebäudemanagement betreut und verwaltet die 43 Seniorenimmobilien der Caritas Altenhilfe. Dies entspricht immerhin einer Gesamtgrundfläche von 169.000 m². Bei Neubauten und bei der Instandhaltung unserer Bestandsimmobilien setzen wir auf die pro

„Den Wohn- und Lebensraum für über 3.000 ältere Menschen zu gestalten, ist eine verantwortungsvolle Aufgabe.“

Martin Funk, Bereichsleiter Gebäudemanagement

fessionelle Projektbetreuung durch eigene Mitarbeiter. Gleiches gilt für das Flächenmanagement und das Energie- und Dienstleistermanagement. Unser Fokus liegt dabei auf Qualität und Nachhaltigkeit. Auf lange Sicht ist dies der beste Weg, um Brandschutz- und Sicherheitsaspekte sowie unseren baulichen Qualitätsstandard umzusetzen. Personell besetzt sind wir mit einem Ingenieur für Umwelttechnik, zwei Architektinnen und einer unternehmensinternen Malertruppe. Der Vorteil dieser Inhouse-Lösung ist, dass wir jederzeit die Standards, Zielsetzungen und die strategische Ausrichtung des Unternehmens kennen. Die jahrelange Erfahrung und die ständige Rückkopplung mit Kolleginnen und Kollegen aus unseren Einrichtungen und Fachbereichen haben uns zu Experten für Seniorenimmobilien werden lassen. Im Kontakt mit externen Dienstleistern schützt uns unsere branchenspezifische Fachkom-

petenz gegen fehlerhafte Planungen und überbeuerte Dienstleistungsangebote.

Durch die politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und dem daraus resultierenden engen finanziellen Rahmen spielt eine langfristige Betrachtungsweise in der Verwaltung unserer Liegenschaften eine große Rolle. Wir unterscheiden zwischen akuten Instandsetzungserfordernissen und planmäßiger Instandhaltung. Dabei haben wir auch ergebnisverbessernde Investitionen wie z. B. die Beschaffung energiesparender Großgeräte oder die Modernisierung von Heizungsanlagen im Blick. Die erforderlichen Mittel für alle Maßnahmen werden jeweils im Vorjahr

gemeinsam abgestimmt und budgetiert wobei für einen akuten Finanzbedarf eine Reserve vorgesehen ist. Zur Erzielung eines positiven Unternehmensergebnisses ist neben einer guten Belegung unserer Einrichtungen vor allem auch eine Minimierung der Sachkosten entscheidend. Deshalb unterstützt der Bereich Gebäudemanagement ein nachhaltiges Energiekosten- bzw. Energieverbrauchsmanagement. Für den Arbeitsalltag in unseren Einrichtungen bedeutet dies, dass wir die Mitarbeiter zu einem kostensparenden Verhalten anregen. Um die Sensibilität zu diesem Thema zu erhöhen, haben wir im Jahr 2010 mit allen Berliner Pflegeeinrichtungen an dem von der Senatsverwaltung geförderten Projekt „Heim:Vorteil“ teilgenommen.

Martin Funk, Bereichsleiter Gebäudemanagement
Theres Rathmann, Architektin Neubau
Sigrid Martens, Architektin Instandhaltung
Marco Höynck, Malermeister

„Heim:Vorteil“ - Caritas auf Energiesparkurs

Das Gebäudemanagement kann größere energierelevante Optimierungen, wie z. B. eine Fassadendämmung oder die Errichtung eines Blockheizkraftwerkes planen und realisieren. Wenn es jedoch um energiesparendes Nutzerverhalten geht, gerät der zentrale Servicebereich an seine Grenzen: „Appelle fanden angesichts der normalen Arbeitsbelastung bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wenig Gehör“, beschreibt Bereichsleiter Martin Funk die Situation in den Pflegeeinrichtungen. „Die engen Rahmenbedingungen erfordern ein Umdenken hinsichtlich der Erkennung von Einsparpotenzialen.“ Die Rechnung dabei ist nachvollziehbar einfach:

1 € Energiekosteneinsparung führt direkt zu 1 € Verbesserung des Unternehmensergebnisses. Andererseits erfordert 1 € Ergebnisverbesserung durch eine verbesserte Pflegeplatzauslastung mindestens 20 € mehr Umsatz. Dies macht deutlich, dass eine gute Auslastung nicht der alleinige Indikator für die Wirtschaftlichkeit einer Pflegeeinrichtung ist. Der jährliche Stromverbrauch der Caritas Altenhilfe GGmbH mit allen Einrichtungen liegt bei ca. 4.400.000 kWh und verursacht Stromkosten von 950.000 €. Die Kosten des Wärmebedarfes sind ähnlich hoch. Die These des Bereichsleiters: 10 % Einsparungen sind immer möglich. Da kam die Energiesparinitiative „Heim:Vorteil“ des Berliner Senats und der Berliner Energieagentur gerade recht. Alle Pflegeeinrichtungen der Caritas Altenhilfe in Berlin beteiligten sich 2010 an dem Projekt und wurden von einer Mitarbeiterin der Energieagentur intensiv beraten und begleitet. Das Projekt bestand aus vier Kernbausteinen: die Energieanalyse mit Ermittlung des Ist-Zustandes und Ableitung

von Optimierungspotenzialen durch gering oder nicht investive Maßnahmen, die Verbrauchsüberwachung, das Coaching der Haustechniker durch Unterstützung und Weiterbildung sowie die Information und Motivation der Mitarbeiter durch einsatzbezogene Workshops. Beispielsweise fragten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Seniorenzentrum St. Johannes Berlin nun, ob die Lüftungsanlage in der Küche eingeschaltet sein muss, obwohl die Küche nicht mehr als Zentralküche genutzt wird oder wieviel Vorwärmzeit der Wärmewagen für das Essen wirklich benötigt. Das ganze Haus wurde konsequent auf Energiesparlampen umgestellt. „Durch die Beratung der Berliner Energieagentur habe ich erfahren, durch welche Maßnahmen ich den Energieverbrauch senken und wie ich die Einstellung der technischen Anlagen optimieren kann“, erklärt Hausmeister René Kackrow. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden sensibilisiert, nicht das Licht eingeschaltet zu lassen, wenn sich der Bewohner gerade im Speisesaal aufhält oder das Fenster dauerhaft anzukippen, während die Heizung läuft. „Vor allem die Mitarbeiterschulungen haben bewirkt, dass unsere Mitarbeiter im Arbeitsalltag umdenken, sich auch auf der Arbeit kostensparend verhalten“, beschreibt Hauswirtschaftsleiterin Carmen Klaczynski den Projekterfolg. „Allerdings ist es notwendig, das Thema Energiesparen immer wieder aufzunehmen.“ Regelmäßig prüfen die Führungskräfte im monatlichen Hausgespräch den Energieverbrauch. Steigt ein Wert wieder an, wird Ursachenforschung betrieben und nach Verbesserungen gesucht. Das Ergebnis der hartnäckigen Zielverfolgung lässt sich sehen: Durchschnittlich können im St. Johannes Berlin monatlich bis zu 2.100 kWh und damit rund 5.000 € Stromkosten im Jahr eingespart werden.

Marketing



Das Zitat „Tu' Gutes und rede darüber.“ von Graf Zedtwitz-Arnim erhält in der Pflegebranche eine dringende Notwendigkeit. Weil es in der Vergangenheit viele negative Berichte über Pflegeheime gab, fühlen

litischen Arbeitskreisen teil.

Die Marktentwicklung und die verstärkte Wettbewerbssituation machen es erforderlich, auch in der Kommunikation nach außen unsere Qualität und Professionalität abzubilden. Im Jahr 2010 haben wir uns deshalb weiterhin damit beschäftigt, unsere Informationsmedien zielgruppenorientiert und gestalterisch ansprechend weiterzuentwickeln. Dabei ist uns wichtig, Interessenten und deren Angehörige gleichermaßen in der oftmals schwierigen Lebenssituation aufzufangen. Zudem haben wir im Rahmen einer interdisziplinären Zusammenarbeit mit einem unserer Häuser eine Hand-

„Gute Pflegeheime brauchen sowohl die gesellschaftliche als auch die mediale Anerkennung.“ Claudia Appelt, Pressesprecherin

sich ältere Menschen und deren Angehörige oftmals stark verunsichert und von der öffentlichen Meinung in der Auswahl eines bedarfsgerechten Angebotes eingeschränkt. Pflegeheime erbringen in unserer Gesellschaft jedoch eine wichtige Dienstleistung in der Versorgung älterer Menschen. Die vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten jeden Tag wertvolle Arbeit, die Wertschätzung verdient. Darum ist es wichtig, dass gute Pflegeheime eine gesellschaftliche und mediale Anerkennung erhalten. Dieses Ziel zu unterstützen, ist eine der Hauptaufgaben des Servicebereiches Marketing. Wir erreichen dies durch Transparenz und der stetigen Dialogsuche mit Politik, Medien und der allgemeinen Öffentlichkeit. In diesem Rahmen laden wir zu Diskussionen, Hintergrundgesprächen, Informationsveranstaltungen sowie Praxistagen ein und nehmen als Experten an Vortragsveranstaltungen und pflegepo-

reichung erstellt, die hilft, unsere Beratungsprozesse zu optimieren. Die engagierte Beratungsleistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Einrichtungen wird dadurch zusätzlich aufgewertet.

Auch im Servicebereich Marketing ist der Umgang mit finanziellen Ressourcen maßgeblich. Durch die Gestaltung und Produktion unserer Werbemittel direkt im Haus können wir diese schnell, bedarfsgerecht und kosteneffizient bereitstellen.

Für uns als gemeinnütziges Unternehmen ist eine sinnvolle Mittelverwendung besonders wichtig. Deshalb haben wir im Jahr 2010 eine intern entwickelte Datenbank implementiert, die uns ermöglicht, Marketingmaßnahmen in ihrer Wirksamkeit zu beurteilen und ergebnisorientiert einzusetzen.

Claudia Appelt, Pressesprecherin
Annette Bomba, Artdirektorin

IT-Management



Vor neun Jahren betreute der Bereich IT-Management gerade mal 100 Clients. Heute sind daraus die Postfächer von rund 330 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geworden. Der Servicebereich IT sorgt dafür, dass

ist dabei, dass wir uns in den unternehmensinternen Abläufen gut auskennen und die Zusammenhänge und Prozesse verstehen. Dadurch vermeiden wir es, Insellösungen zu entwickeln und betrachten die technischen Bedürfnisse unserer Einrichtungen und Fachbereiche immer in einem gesamtunternehmerischen Zusammenhang. Gleichzeitig handeln wir damit kostenoptimiert. Bei der Green IT-Umsetzung gestalten wir kontinuierlich die Nutzung der gesamten Informations- und Kommunikationstechnologie des Unternehmens umwelt- und ressourcenschonend. Wir bewerten dabei jeweils den kompletten Produktlebenszyklus unter den Aspekten

„Schon heute müssen wir die IT zukunftsfähig gestalten, um auch in zehn Jahren die Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner erfüllen zu können.“ José Carlos del Prado, Bereichsleiter IT-Management

Arbeitsprozesse effektiver gestaltet werden können und eine reibungslose bereichs- und einrichtungsübergreifende Kommunikation sowie ein unternehmensweiter Informationstransfer möglich sind. Dabei agieren die Daten-, Festnetz- und Mobilkommunikation immer stärker als eine Einheit.

Die informationstechnische Entwicklung der Caritas Altenhilfe GGmbH und die Verteilung der einzelnen Standorte in drei Bundesländern machte eine Standardisierung und Konsolidierung der IT-Infrastruktur unbedingt notwendig. Bei der Umsetzung müssen wir uns jeweils stark an den Prozessen orientieren und die unterstützende Informations- und Kommunikationstechnologie nach diesen ausrichten. Das heißt, dass wir zusammen mit den Verantwortlichen passgenaue Systemlösungen entwickeln. Unsere besondere Stärke

Anschaffungskosten, Energieverbrauch, Wartungs- und Supportaufwand sowie Geräte recycling.

Perspektivisch ist es eine wichtige Aufgabe des IT-Managements, heute schon die Grundlagen für künftige innovative Technik zu schaffen und damit auch für die Zukunftsfähigkeit der Einrichtungen zu sorgen. Wir stellen uns jetzt schon die Frage, welche leitungstechnische Ausstattung unsere Häuser brauchen, um in 10 Jahren den Bedürfnissen der Seniorinnen und Senioren im Hinblick auf moderne Technologien entsprechen zu können. Auch Themen wie beispielsweise die Sensortechnik im Bereich des Seniorenwohnens werden zunehmend eine Rolle in unseren Überlegungen spielen.

José Carlos del Prado, Bereichsleiter IT-Management
André Kunde, Fachbereichsleiter IT-Management

Wertschätzung, Transparenz, Gemeinschaft

„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Caritas Altenhilfe GGmbH verstehen sich als Dienstgemeinschaft zum Wohle der betreuten alten Menschen.“ formuliert unser Leitbild. Unsere Mitarbeiter sind es, die den Unterschied machen, sie sind unser wertvollstes Kapital und Unterscheidungsmerkmal. Unsere besondere Unternehmenskultur begründet die Basis, auf der unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Dienstgemeinschaft im Sinne unseres kirchlichen Auftrages heraus denken und handeln. Dazu gehört eine Umgangs- und Sprachkultur, die jeden einzelnen unabhängig von Funktion, Geschlecht oder Weltanschauung wertschätzt, respektiert und erst nimmt. Die Prägung unserer Unternehmenskultur ist im Sinne einer Vorbildfunktion für uns Führungsaufgabe. Führen heißt dabei, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Kompetenz zu fördern, sie zu eigenverantwortlichem Handeln anzuleiten und ihnen Gestaltungsräume zu schaffen, indem sie an den jeweils ihr Arbeitsfeld betreffenden Ziel- und Entscheidungsfindungen beteiligt werden. Dienstgemeinschaft bedeutet für uns auch, dass wir uns gegenseitig in unseren Aufgaben unterstützen. Eine offene Kommunikationskultur ist hierfür genauso wichtig wie die Wertschätzung der Arbeit anderer und die Identifikation mit den Zielen der Caritas Altenhilfe. Uns ist wichtig, das Gemeinschaftsgefühl und den Teamgeist in unseren Einrichtungen sowie unternehmensweit immer wieder durch gemeinsame Aktivitäten zu fördern. Dazu zählen Betriebsausflüge, Advents- und Jubiläumsfeiern. Fest etabliert sind auch sportliche Gemeinschaftsevents wie der jährliche Caritas-Fußball-Cup und die Teilnahme an der Berliner Teamstaffel zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Caritasverbandes. Auch Aktionen im kleinen Rahmen fördern das Gefühl

zusammen etwas zu schaffen. „Am 11. Juni veranstalteten wir einen Mitarbeiter-Ehrenamtstag unter dem Motto ‚Wir machen unser Haus wieder schön‘,“ berichtet Cathrin Redlin aus dem Seniorenheim St. Albertus. „Die Resonanz war groß und wir haben es zusammen geschafft, unseren Teich zu verschönern, Rundwege von Unkraut zu befreien und die Hecken zu schneiden. Beim abschließenden Grillen haben wir noch viel zusammen gelacht.“ Als Caritas ist es uns auch wichtig, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Raum für Spiritualität zu geben. Zu sich kommen, Impulse aufnehmen, Kraft tanken, all das sind Ideen, die wir mit den spirituellen Angeboten für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbinden. Die Teilnahme am Gottesdienst gehört ebenso dazu, wie die Reflektionsmöglichkeit mit einem Geistlichen oder einer unserer Ordensfrauen. Mehrmals im Jahr besteht auch die Möglichkeit, an Exerzitien oder Besinnungstagen teilzunehmen. „Gerne denke ich an die drei Tage Exerzitien mit Domkapitular Ulrich Bonin zurück.“ erinnert sich Christiane Leisering aus dem Seniorenzentrum Albert Hirsch. „Neben den gemeinsamen Treffen gab es viele Besinnungsgänge in der wunderschönen Natur. Letztendlich waren es Tage der Ruhe und Besinnung, des Kennenlernens untereinander, der Möglichkeit des Kraft tankens in Andachten und Messen.“ Die ganzheitliche Sicht auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordert auch, dass wir diese dabei unterstützen, eine Work-Life-Balance herzustellen. Perspektivisch werden wir deshalb einen Schwerpunkt auf die Entwicklung einer mitarbeiter- und familienfreundlichen Unternehmenskultur setzen.

Unternehmenskultur

Geschenkte Zeit mit ehrenamtlichem Engagement

Seit Jahren engagieren sich in einer Vielzahl von Tätigkeitsfeldern der Caritas Altenhilfe GGmbH ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Derzeit sind es 453 Freiwillige, die mit ihrem Einsatz einen wertvollen Beitrag für Bewohnerinnen und Bewohner, aber auch für die hauptamtlichen Mitarbeiter leisten. Unter ihnen finden sich Menschen im Alter zwischen 50 und 104 Jahren, die sich u. a. als Besuchspaten, Organisatoren von Betreuungsangeboten oder beim Empfangsdienst der Einrichtungen einbringen. Die Salvatorianerin Schwester Lucia Schmid, Seelsorgerin im Seniorenzentrum St. Elisabeth in Velten erklärt: „Ehrenamtliche sind wichtige Unterstützer für die Sicherung der Lebensqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern. Sie bringen ein Stück Alltagswelt in die Einrichtung und leisten so einen Beitrag zur Öffnung der Heime.“

Durchschnittlich drei Tage in der Woche sind die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen des Unternehmens aktiv. „Jeden Freitag findet eine Kaffeehausrunde statt, die von Ehrenamtlichen organisiert und durchgeführt wird. Außerdem können durch die Bereitschaft einiger engagierter Helfer verschiedene Gruppenangebote wie Gedächtnistraining, eine Tanzgruppe oder auch eine Literaturgruppe regelmäßig stattfinden“, berichtet Seniorenberaterin Christiane Tuszewski aus dem Seniorenzentrum Kardinal Bengsch in Berlin-Charlottenburg.

Der Qualitätszirkel Ehrenamt beschäftigt sich damit, wie ein aktiver Ehrenamtsdienst gestaltet werden kann. Um immer wieder Kontakte zu Interessierten knüpfen zu können, werden beispielsweise Messeauftritte und Tage der offenen Tür organisiert. Die Caritas Altenhilfe veranstaltet jährlich Ehrenamtsfeste, um den vielen freiwilligen Helferinnen und Helfern zu danken. Schwester

Lucia Schmid weiß: „Die aufmerksame Wahrnehmung der einzelnen Person, das Loben und Danken, das Angenommen-Sein, ist von großer Bedeutung für die Zufriedenheit unserer Ehrenamtlichen.“

Im Unternehmen wird versucht, diese wichtige Wertschätzung auch in Form verschiedener Sachleistungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Ehrenamt zu ergänzen. So besteht beispielsweise die Möglichkeit der Teilnahme an internen Fortbildungen und der Verpflegung bei ganztägigen Tätigkeiten.

Entsprechend der persönlichen Vorstellungen jedes Einzelnen wird ein individueller Einsatzort für die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer gefunden, wo sie Freude an ihrem Engagement erleben. „Mit dem Einzug meiner Frau ins Pflegeheim bot sich für mich die Möglichkeit, neben der Betreuung meiner Frau auch für andere Bewohner tätig zu sein. Es sind viele Kleinigkeiten, die täglich möglich sind“, schildert Klaus Gerike, der im Seniorenzentrum St. Elisabeth aktiv ist. Neben den vielen möglichen Tätigkeiten in einem Seniorenheim, sind auch in den Seniorenwohnhäusern der Caritas Altenhilfe Ehrenamtliche engagiert. Lieselotte Kaul, die mit ihrem Einsatz einen kleinen Beitrag im Wohnhaus des Seniorenzentrums Kardinal Bengsch leisten möchte, antwortet auf die Frage nach ihrem Amt: „Ich helfe sehr gerne beim Eindecken, Dekorieren oder auch beim Arrangieren von Blumengestecken. So habe ich wieder eine Aufgabe, die mir leicht fällt und außerdem Spaß macht.“

Regelmäßiger Austausch, Transparenz und Verständnis füreinander, sind zentrale Aspekte, die die Caritas Altenhilfe GGmbH pflegen möchte, um weiterhin die positive Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen zu ermöglichen und zu fördern.

*Ehrenamt*

Bericht des Aufsichtsrates

Der Aufsichtsrat hat im Jahr 2010 die ihm übertragenen Aufgaben in regelmäßigen Sitzungen wahrgenommen. Die Geschäftsführung hat ihrerseits den Aufsichtsrat über die Geschäftsentwicklung, die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie über besondere Ereignisse in den turnusmäßig dreimal im Jahr stattfindenden Sitzungen unterrichtet. Daneben fanden zusätzliche Gespräche der Geschäftsführer mit dem Vorsitzenden des Aufsichtsrates statt, über deren wesentliche Inhalte und Ergebnisse der gesamte Aufsichtsrat in Kenntnis gesetzt wurde.

Besonders beschäftigt hat den Aufsichtsrat 2010 die Zusammenführung der Caritas Altenhilfe GGmbH und der Johanneshaus GGmbH. Der begleitende Beratungsprozess wurde gegenüber dem Aufsichtsrat transparent dargestellt, Entscheidungen wurden in den Gremiensitzungen herbeigeführt und genehmigt, so dass die Unternehmenszusammenführung erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Auch die Übernahme des Seniorenheimes St. Josefsheim in Berlin-Pankow aus der Trägerschaft der Karmelitinnen konnte wie geplant vereinbart werden.

Wie seit 2002 jährlich durchgeführt, diente die Juli-sitzung 2010 schwerpunktmäßig dem Strategiecontrol-ling. Aktualisierungen und Konkretisierungen der rollie-renden Unternehmensstrategie unter Berücksichtigung der Markterfordernisse wurden in der Gremiensitzung von den Geschäftsführern vorgestellt.

Die vorgelegte Unternehmensstrategie für die Jahre 2010 – 2015 wurde nach ausführlicher Diskussion durch den Aufsichtsrat einstimmig angenommen.

Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Solidaris Re-visions-GmbH in Berlin hat den Jahresabschluss

der Caritas Altenhilfe GGmbH unter Einschluss des Lageberichtes geprüft und mit dem uneingeschränk-ten Bestätigungsvermerk versehen. Sämtliche Ab-schlussunterlagen und Prüfungsberichte wurden den Aufsichtsratsmitgliedern rechtzeitig zugeleitet und von diesen in der Gremiensitzung am 06.05.2011 in Ge-genwart der Wirtschaftsprüfer eingehend erörtert. Der Aufsichtsrat hat aufgrund eigener Prüfung dem Ergeb-nis der Abschlussprüfung zugestimmt und den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss 2010 gebilligt und festgestellt.

Den Geschäftsführern der Caritas Altenhilfe GGmbH, Herrn Dr. Raimund Haje sowie Herrn Rainer Flinks, ge-bührt der Dank des Aufsichtsrates für ihre erfolgreiche Arbeit und die stets angenehme und immer offene und konstruktive Zusammenarbeit. Der Dank gilt ebenso der Führungsmannschaft und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre Leistung und ihr persönliches Engagement, welche sich 2010 bemerkenswert vor allem in den hervorragenden Prüfergebnissen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen nieder-geschlagen haben. Eine hohe professionelle Qualität in den Einrichtungen der Caritas Altenhilfe und die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner sind demnach nachgewiesenes oberstes Ziel aller Mitarbei-terinnen und Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit.

Für den Aufsichtsrat



Stefan Großkettler
Vorsitzender



Caritas Altenhilfe GGmbH im Erzbistum Berlin

(Berlin, Brandenburg, Vorpommern)

Vorpommern

- 1, 2, 3 **Seniorenzentrum St. Josef**
(SWH, TAP, VOP mit KUP)
- 4, 5 **Seniorenzentrum Stella Maris**
(SWH, VOP mit KUP)

Brandenburg

- 6 **Caritas-Sozialstation Perleberg**
- 7 **Ambulantes Caritas Hospiz**
- 8, 9, 10 **Seniorenzentrum St. Elisabeth**
(SWH, TAP, VOP mit KUP)
- 11 **Caritas-Sozialstation Oberhavel**
- 12, 13 **Seniorenzentrum St. Johannes Dallgow**
(SWH, VOP)
- 14, 15, 16 **Seniorenzentrum St. Benedikt**
(SWH, TAP, VOP)
- 17, 18, 19 **Seniorenzentrum Albert Hirsch**
(SWH, TAP, VOP mit KUP)

Berlin

Bezirk Reinickendorf

- 20 **Seniorenheim Franz-Jordan-Stift**
- 21 **Seniorenwohnhaus St. Hildegard**
- 22 **Seniorenwohnhaus St. Martin**
- 23 **Seniorenheim Haus vom Guten Hirten**

Bezirk Mitte

- 24 **Wohngemeinschaft Wedding**

Bezirk Spandau

- 25 **Seniorenwohnhaus St. Stephanus**

Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf

- 26, 27, 28 **Seniorenzentrum Kardinal Bengsch**
(SWH, TAP, VOP)
- 29 **Seniorenheim Bernhard Lichtenberg Haus**
- 30 **Seniorenheim St. Kamillus**
- 31, 32 **Wohngemeinschaften Charlottenburg**
- 33 **Seniorenwohnhaus Marianne Hapig**

Bezirk Steglitz Zehlendorf

- 34 **Seniorenwohnhaus Walter Adolph**

Bezirk Tempelhof-Schöneberg

- 35 **Seniorenheim St. Josef**
- 36 **Seniorenwohnhaus Kardinal von Galen**
- 37 **Seniorenwohnhaus Johannes Zinke**
- 38 **Seniorenwohnhaus Maria im Felde**
- 39 **Wohngemeinschaft Lichtenrade**
- 40 **Seniorenwohnhaus Erna Lindner**

Bezirk Treptow Köpenick

- 41, 42, 43, 44 **Seniorenzentrum St. Konrad**
(SWH, TAP, KUP, VOP)

Bezirk Friedrichshain Kreuzberg

- 45, 46 **Seniorenzentrum St. Johannes Berlin**
(TAP, VOP)
- 47, 48 **Wohngemeinschaften Friedrichshain**
- 49 **Servicewohnen im Hausburgviertel**

Bezirk Pankow

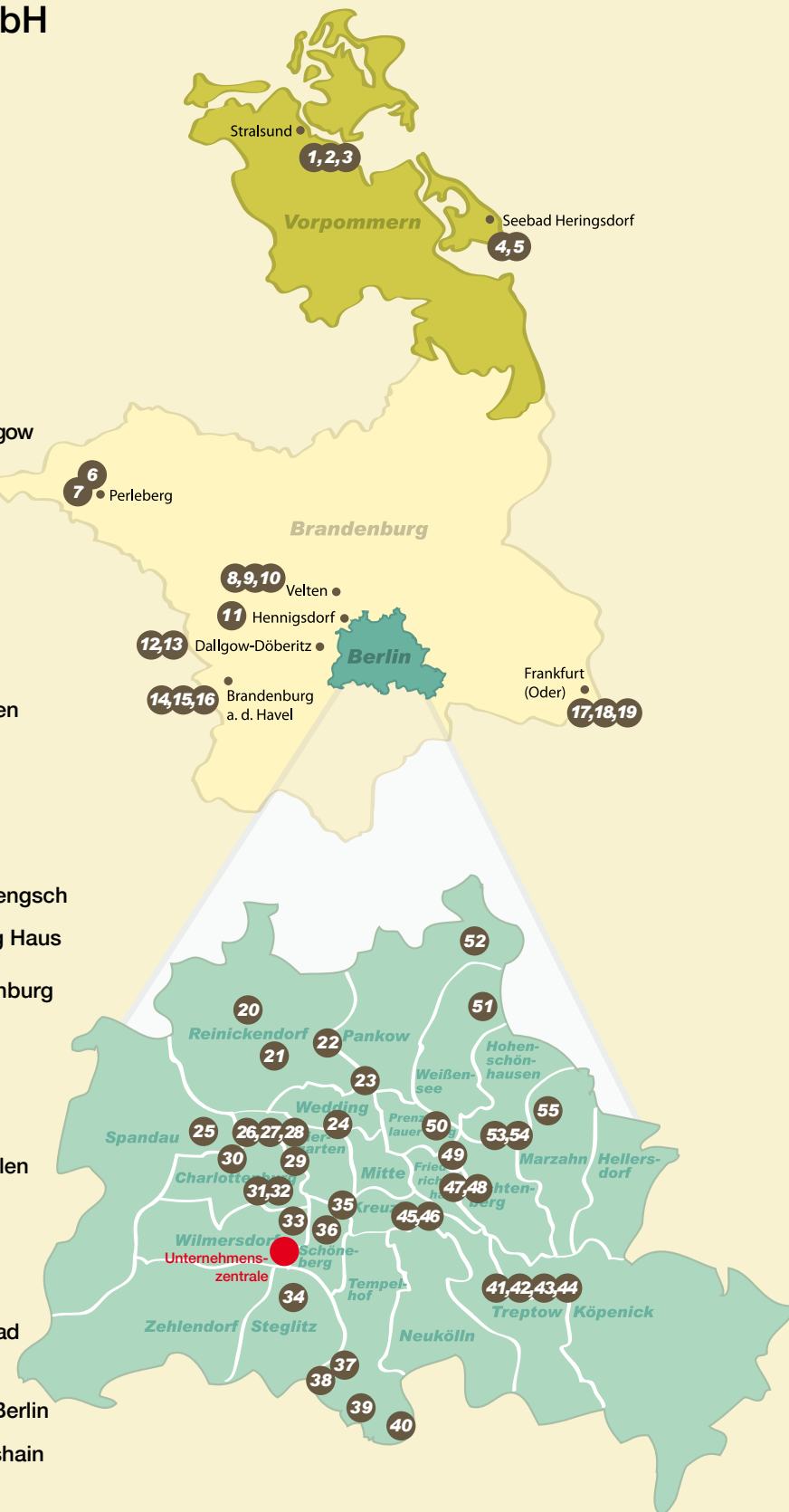
- 50 **Seniorenheim St. Josefsheim**
- 51 **Wohngemeinschaft Buch**
- 52 **Wohngemeinschaft Karow**

Bezirk Lichtenberg

- 53, 54 **Seniorenheim St. Albertus**
(TAP, VOP)

Bezirk Marzahn Hellersdorf

- 55 **Wohngemeinschaft Marzahn**



Legende:

SWH Seniorenwohnhaus (Servicewohnen)
TAP Tagespflege
KUP Kurzzeitpflege
VOP Vollstationäre Pflege

Stand: 06.05.2011

Lagebericht der Caritas Altenhilfe GGmbH für das Geschäftsjahr 2010

1. Geschäfts- und Rahmenbedingungen

1.1 Die Caritas Altenhilfe GGmbH

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. Sie betreibt zum Ende des Geschäftsjahres 15 Pflegeheime, 18 Seniorenwohnhäuser, 2 Caritas-Sozialstationen und vermietet 8 ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz. In den Einrichtungen werden insgesamt 1.280 Pflegeplätze und 1.409 Wohneinheiten angeboten. Die Caritas-Sozialstationen betreuen im Berichtsjahr durchschnittlich 222 Kunden. Damit war die CAH Vertragspartner von rund 3.000 Seniorinnen und Senioren und erwirtschaftete einen Umsatz von 42 Millionen Euro. Die CAH verfolgt ihren Gesellschaftszweck – die Errichtung, den Betrieb und die Förderung von Einrichtungen der Altenhilfe - mit einer konsequenten Ausrichtung auf die drei Säulen Qualität, Seelsorge und finanzielle Solidität.

Qualität

Im Berichtsjahr 2010 wurde im Pflegebereich die Veröffentlichung der Qualität der Leistungen von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen fortgesetzt. Alle vom MDK geprüften Pflegeeinrichtungen der CAH erreichten im Durchschnitt die Note 1,1 und lagen damit in der Bewertung deutlich über dem jeweiligen Landesdurchschnitt. Die positive Entwicklung im hauswirtschaftlichen Bereich konnte fortgesetzt und die Professionalisierung gesteigert werden.

Seelsorge

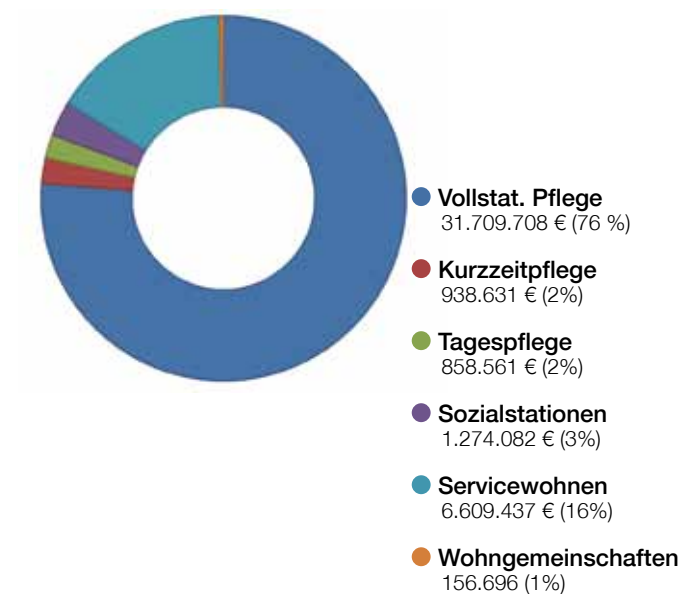
Der Umfang der seelsorgerlichen Begleitung in den Einrichtungen konnte weiter gehalten werden. Die Seelsorgerinnen und Laienseelsorgerinnen wurden durch mehrtägige Exerzitien und Fortbildungen unterstützt. Zusätzlich wurde für die Mitarbeiter/innen aller Pflegeeinrichtungen ein umfangreiches Angebot an Einkehrtagen mit dem Domkapitular entwickelt, das sehr großen Zuspruch erhielt.

Finanzielle Solidität

Die Auswirkungen der Finanzkrise haben keine negativen Folgen für die CAH nach sich gezogen. Aufgrund der sehr guten Geschäftslage und den guten Beziehungen zu den Hausbanken verlief die Auszahlung von Krediten für das Großprojekt St. Konrad problemlos und die Neuverhandlungen von Zinskonditionen bei auslaufenden Zinsbindungsfristen waren sehr erfolgreich.

Die nachhaltige Qualitätsverbesserung in allen Geschäftsbereichen der CAH führte zu sehr positiven Entwicklungen, die sich in einer Fortsetzung der seit 1998 durchweg erreichten Steigerung des wirtschaftlichen Jahresergebnisses widerspiegeln.

Umsatzerlöse 2010



1.2 Wirtschaftliches Umfeld

Der Pflegemarkt blieb weiterhin stark umkämpft. Die Wettbewerbssituation war unverändert von einem starken Konkurrenzkampf geprägt, der auch den zunehmenden Fachkräftemangel verstärkt. Zur Kompensation möglicher Ertragsausfälle im Geschäftsfeld Pflege verstärkte die CAH ihre Aktivitäten auf das prosperierende Geschäftsfeld Seniorenwohnhäuser, wo strategisch Kooperationen mit großen Wohnungsbaugesellschaften eingegangen und auch andere Zielgruppen erschlossen wurden.

Analog zur politisch gestützten Ambulantisierung der Pflege trieb die CAH die Ausweitung ihres Dienstleistungsportfolios im ambulanten Bereich mit 2 Caritas-Sozialstationen, 8 ambulant betreuten Wohngemeinschaften sowie 3 neuen Tagespflegeeinrichtungen weiterhin voran.

Zur nachhaltigen Marktpositionierung wurden die Angebote des DiCV und der CAH für die Zielgruppe der Senioren in einer Versorgungskette öffentlichkeitswirksam dargestellt, um die Kundenlenkung zu optimieren. Ein weiterer Aspekt des zunehmenden Fachkräftemangels sind die großen physischen und psychischen Belastungen in der Pflege. Für die CAH ist der Mitarbeiterschutz daher eine besonders wichtige Aufgabe. Zur Unterstützung in schwierigen Entscheidungssituationen werden Schulungen in ethischen Fallbesprechungen, sowie Supervision und Teamentwicklung durchgeführt. Des Weiteren wird das Frühwarnsystem weiter entwickelt, um psychisch gefährdete Mitarbeiter/innen rechtzeitig zu erkennen und ihnen Unterstützung zuteilwerden lassen zu können. Auch das Angebot an Seelsorge wird ein Beitrag dazu sein.

1.3 Geschäftsverlauf

Die Auslastung der Pflegeplätze betrug in der vollstati-

onären Pflege 93,0 % (Vorjahr: 94,8 %), in der Kurzzeitpflege 83,8 % (Vorjahr: 77,0 %) und in der Tagespflege 72,2 % (Vorjahr: 89,4 %). Es ist zu beachten, dass im Jahr 2010 in Berlin das Seniorenzentrum St. Konrad um eine vollstationäre Pflege mit 90 Plätzen erweitert und drei Tagespflegen mit 36 Plätzen eröffnet wurden, die zum Jahresende planmäßig noch nicht voll ausgelastet sein konnten. Die Auslastung der Seniorenwohnhäuser lag bei 92,0 % (Vorjahr: 99,7 %). Dies war bedingt durch den Belegungsaufbau im Zuge der Übernahme der neuen Häuser St. Hildegard (Kooperation mit der GSW) und Servicewohnen im Hausburgviertel (Angebot für eine jüngere Zielgruppe mit einer Positionierung im mittleren Preissegment) mit insgesamt 215 Wohneinheiten. Unter dem Gesichtspunkt des Unternehmenswachstums war 2010 für die CAH ein sehr erfolgreiches Jahr. Neben den oben genannten Erweiterungen im Pflege- und Wohnhausbereich konnte die CAH zum 01.01.2010 die zwei Einrichtungen der Johanneshaus GGmbH - die Seniorenzentren St. Johannes Berlin sowie St. Johannes Dallgow - (112 Pflegeplätze und 25 Wohneinheiten) und die Sozialstation Perleberg vom DiCV übernehmen.

Die Pflegeentgelte in Berlin und Brandenburg konnten zwischen 1,5 und 4,5 % erhöht werden.

1.4 Wichtige Entwicklungen im Geschäftsjahr

Qualitätsmanagement

Mit der Einführung von EFQM (European Foundation for Quality Management) wird eine bereichs- und einrichtungsübergreifende Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems unterstützt. Innovative Denkansätze und eine systematische Organisationsentwicklung auf Basis von Qualitätszielen und -ergebnissen sind Kernstück von EFQM.

Fachlicher Schwerpunkt im Sozialen Dienst lag auf der

Einführung des wissenschaftlich evaluierten Präventionsprogramms Kraft-Balance-Training in Kooperation mit der AOK.

Eine Kooperation zwischen Einrichtungen der CAH und katholischen Krankenhäusern im Umfeld mit dem Ziel der Optimierung der Schnittstelle bei Einweisungen und Entlassungen sowie der besseren Kundenlenkung wurde erfolgreich umgesetzt. Die Kooperation soll auf andere Pflegeeinrichtungen der CAH und weitere Krankenhäuser, sowie auf geriatrische Rehabilitationszentren erweitert werden.

Der Professionalisierungsgrad der Hauswirtschaft wurde weiter gesteigert durch Festlegung von Standards sowie Durchführung von Audits. Die Einführung eines Warenwirtschaftssystems ermöglicht erstmals eine zeitnahe Kosten- und Nährwertsteuerung bei der Herstellung der Mahlzeiten.

Nach einer intensiven Prüfung hat die CAH entschieden, das Thema Cook & Chill zunächst nicht weiter zu verfolgen. Die notwendigen Kosten standen nicht im Verhältnis zu dem möglichen Nutzen. Stattdessen soll das derzeitige Verpflegungskonzept hinsichtlich der Kapazitäten und Lieferzeiten optimiert und damit die Qualität des Essens weiter verbessert werden. Die in diesem Zusammenhang als förderungswürdig identifizierte Küche des Seniorenzentrums Kardinal Bengsch wird Anfang 2011 für 410.000 € saniert. Dabei wird die Kapazität der Küche auf ca. 350 Essen verdoppelt. Zusätzlich wird in zukunftsweisende Großküchentechnik zur nährstoffschonenden Zubereitung investiert.

Im Bereich der Sozialstationen wurde damit begonnen, das bewährte Qualitätsmanagementsystem der CAH auf den ambulanten Bereich zu übertragen. Die Umstellung auf ein tragereignetes Pflegedokumentationssystem für die ambulante Pflege in 2011 wurde vorbereitet. Das Projekt „Bewohnerorientierte Servicestellen“ wurde

ins Leben gerufen, um die Schnittstellenaufgaben zwischen den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege und Sozialem Dienst/Betreuung zu klären und Qualitätsverluste sowie unnötige Mehrarbeitsstunden zu vermeiden. Zwei Piloteinrichtungen haben bereits nach einer Schulung und Anleitung die Festlegungen umgesetzt.

Zur Sensibilisierung auf das Thema möglicher Krankentötungen haben wir erste Ansätze für ein Frühwarnsystem entwickelt. Es wurden einrichtungsbezogene Mortalitätsraten erhoben und verglichen. Im Falle abweichender Ergebnisse werden Reflexionsgespräche mit der Seelsorge und der Pflegedienstleitung geführt.

Personalmanagement

Am 31.12.2010 beschäftigte die CAH insgesamt 592 Mitarbeiter/innen (Vorjahr: 517). Es wurden weniger Zivildienstleistende eingesetzt (30, Vorjahr: 43), aber die Zahl der Auszubildenden gesteigert (74, Vorjahr: 68). Die Zahl von 453 Ehrenamtlichen ist im Vorjahresvergleich (Vorjahr: 300) stark angestiegen.

Die Übernahme der Einrichtungen der Johanneshaus GGmbH und der Sozialstation Perleberg, sowie die Erweiterung von St. Konrad und die Eröffnung von drei Tagespflegen haben zu der steigenden Mitarbeiterzahl und dadurch auch zu höheren Mehrarbeitsstunden (5.119 Stunden, Vorjahr: 4.780 Stunden) und Resturlaubstagen (728 Tage, Vorjahr: 438) geführt. Die Resturlaubstage stiegen auch aufgrund von Änderungen in der aktuellen Rechtsprechung in Bezug auf Langzeitkranke und Elternzeit

Zur Vorbereitung potentieller Führungskräfte auf bestehende und künftige Führungsaufgaben wird seit Februar 2009 eine vierteilige Seminarreihe mit dem Namen „CarME“ - Caritas Management Entwicklung durchgeführt. Bis Ende 2010 konnte die Seminarreihe erfolgreich und mit großer Zufriedenheit der Teilnehmer/innen abgeschlossen werden.

Finanzen

Im Rahmen der Finanzierung des Erweiterungsneubaus St. Konrad wurden die Revolving-Fonds-Mittel über insgesamt 3.516 T€ vollständig ausgezahlt. Mit einem hohen Eigenkapitalanteil von 32 % (2.800 T€) hat die CAH zu den Gesamtkosten in Höhe von 8.700 T€ beigetragen.

Die Finanzierung der Umbaumaßnahmen in Alt-Lietzow 31 erfolgte bis zum Jahresende 2010 ausschließlich durch Eigenmittel. Neben einigen Darlehensprolongationen fanden 2010 keine weiteren Neuaufnahmen von Darlehen statt.

Die übernommenen und neu eröffneten Einrichtungen wurden in das Finanzbuchhaltungs-, Controlling- und Entgeltsystem der CAH integriert.

Gebäudemanagement

Der Erweiterungsneubau St. Konrad wurde am 23.08.2010 eröffnet. Das neue Gebäude umfasst 90 vollstationäre Pflegeplätze. Durch eine Überarbeitung der Außenbereiche zwischen Bestandsgebäude und Neubau wurde ein einheitliches Erscheinungsbild des modernen Seniorenzentrums mit den Versorgungsformen Servicewohnen, Tages-, Kurzzeit- und vollstationäre Pflege geschaffen, das innerhalb des Kiezes eine sehr hohe Attraktivität besitzt. Die Eigentumsumschreibung im Grundbuch wird voraussichtlich im Februar 2011 erfolgen.

Auf dem Gelände Alt-Lietzow 31 sind eine zweite ambulant betreute Wohngemeinschaft, eine Physiotherapiepraxis, sowie zwei neue Außenaufzüge in Betrieb genommen worden. Die Sanierung der Außenanlage wurde abgeschlossen.

Im Jahr 2010 wurde in Zusammenarbeit mit der Berliner Energieagentur das von der Senatsverwaltung geförderte Energieeinsparprojekt „Heim:Vorteil“ umgesetzt. Dabei wurden in allen Berliner Pflegeheimen mögliche

Energieeinsparpotentiale aufgedeckt und Energieeinsparmaßnahmen eingeleitet.

In den Bundesländern Berlin und Vorpommern wurden infolge neuer Anlagenprüfverordnungen diverse Maßnahmen an sicherheitsrelevanten technischen Anlagen mit erheblichen zusätzlichen Aufwendungen durchgeführt. Bei den ab 2012 anstehenden Wiederholungsprüfungen werden entsprechend nur vergleichsweise wenige Mängel anfallen.

Die Rahmenvereinbarung zwischen CAH und dem Energieversorger MVV wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut. Die CAH hat inzwischen für alle größeren Strom- und Gasabnahmestellen einen Liefervertrag mit der MVV nach dem Lieferkonzept „Energiefonds“ geschlossen. Die Strombeschaffung über MVV umfasst per Januar 2011 3,7 Gigawattstunden p. a. was 80 % des Gesamtstrombedarfs der CAH ausmacht. Die Gasbeschaffung über MVV beträgt 6,4 Gigawattstunden. Dies entspricht 100 % des Gasbedarfs und dabei rund 42 % des Wärmeenergiebedarfs der CAH.

Informationstechnologie

Das standardisierte Netzwerksystem bleibt mit einer Verfügbarkeit von 99,7 % (Vorjahr: 99,8 %) weiter stabil. Im Rahmen der strategischen Zusammenarbeit setzen der DiCV und die CAH seit Juli 2010 eine gemeinsame strategische Leitung im Bereich IT um. In einem zweijährigen Projekt soll eine gemeinsame Strategie zur Hebung von Synergieeffekten für beide Organisationen entwickelt werden.

Im Bereich Kopier- und Druckmanagement wurde das Controllingkonzept durch Chip-Authentifizierung in vier weiteren Einrichtungen umgesetzt.

Der Rahmenvertrag mit Kabel Deutschland wurde nicht verlängert. Die CAH sucht nach alternativen Technologien bei der TV-Versorgung. Ein neuer Vertrag soll 2011 verhandelt werden.

Marketing und Public Relations

Die Medienresonanz im Jahr 2010 war sehr gut.

Mit insgesamt 46 Beiträgen (Vorjahr: 45) wurde ein PR-Wert in Höhe von 131 T€ (Vorjahr: 108 T€) erreicht. Hervorzuheben ist ein Artikel in der BILD vom 19.04.2010: „BILD zu Besuch beim ersten und letzten Platz“. In diesem Artikel wurde das Bernhard-Lichtenberg Haus als eines der besten Seniorenheime in Berlin bezeichnet.

Aufgrund des steigenden Wettbewerbs im Pflegemarkt lag der Fokus im Jahr 2010 verstärkt auf Maßnahmen, die direkt die Situation der Belegung beeinflussen, bzw. die Möglichkeit einräumen, das Informationsverhalten der Zielgruppen genauer zu bestimmen. Durchgeführte Informationsveranstaltungen und -fahrten sowie Jubiläumsveranstaltungen sorgten neben der Pressearbeit und der Etablierung eines professionell gestalteten Seniorenmagazins in hohem Maße für eine direkte Zielgruppenansprache.

Mit dem Fokus auf die Belegungssicherung wurde im Berichtsjahr zusammen mit dem Seniorenheim St. Albertus ein Akquise-Projekt durchgeführt. Ziel war es, die Akquise-Maßnahmen sinnvoll zu strukturieren und zu verstärken, sowie die Einrichtung im Außenverhältnis professionell und positiv durch visuell und qualitativ hochwertige und zielgruppengerecht aufbereitete Kommunikationsmittel (z. B. Imagebroschüre, Informations- und Willkommensmappen) zu präsentieren. Im Rahmen des Projektes entwickelte Erkenntnisse und Strukturoptimierungen wurden in einem Handbuch Akquise aufbereitet und können von den anderen Seniorenheimen der CAH adaptiert werden. Die Entwicklung des Handbuches Akquise wird in 2011 fortgeführt. Basierend auf der Datengrundlage der in 2009 entwickelten Interessenten-Datenbank konnten Interessentenfragen erstmalig im Jahresverlauf ausgewertet

werden. Für die Berliner Pflegeeinrichtungen kam es im Berichtsjahr zu 1040 Interessentenfragen.

1.5 Rechtsstreitigkeiten und Prozesse

Im Klageverfahren gegen den Schiedsstellenspruch bezüglich der Pflegeentgelte für 2005 zu Heringsdorf wurde der Schiedsspruch vom Sozialgericht Berlin aufgehoben. Hintergrund ist die fehlende Beachtung von höheren Kosten aufgrund der Tarifgebundenheit der CAH.

Im Zuge eines außergerichtlichen Vergleichs im Verfahren gegen den ehemaligen Bauträger der Einrichtung St. Elisabeth Velten, konnten im Berichtsjahr Schadenersatzzahlungen in Höhe von rund 380 T€ verbucht werden.

Beim Verfahren bezüglich der von der Berliner Heimaufsicht geforderten Kostenübernahme für Körperpflegemittel durch die CAH hat das Oberverwaltungsgericht entschieden, dass diese zu den nicht entgeltfinanzierten Verbrauchsgütern gehören und deshalb von den Heimbewohner/innen selber zu finanzieren sind. Das Urteil ist für alle Träger von Seniorenpflegeeinrichtungen von grundlegender Bedeutung.

2. Vermögens- und Finanzlage

Das Unternehmensergebnis verbessert sich von 928 TEUR um 85 TEUR auf 1.013 TEUR. Das Eigenkapital, die Sonderposten zu den erhaltenen Zuschüssen und die langfristigen Fremdmittel übersteigen zum Bilanzstichtag das langfristig gebundene Vermögen.

Die Vermögenssituation der Gesellschaft ist somit zum Bilanzstichtag geordnet. Aufgrund der besonderen Finanzierungsform der Gesellschaft wurde auf die Darstellung einer Kapitalflussrechnung verzichtet. Die Liquidität war im abgelaufenen Geschäftsjahr zu jeder Zeit gegeben.

3. Nachtragsbericht

Mit der Josefsheim GmbH wurde per Trägerwechsel- und Erbbaurechtsvertrag zum 01.01.2011 ein Betriebsübergang des Seniorenheimes St. Josefsheim in der Pappelallee 60/61 mit 74 vollstationären Pflegeplätzen vereinbart. Der Eintrag ins Grundbuch erfolgt voraussichtlich im ersten Quartal 2011.

Ergänzend zur Übernahme des St. Josefsheimes wurde mit der Josefsheim GmbH per 01.01.2011 für das Wohnhaus in der Pappelallee 62 die Übernahme der Hausverwaltung vereinbart. Ebenso werden auch sämtliche Liegenschaften im Eigentum des DiCV per 01.01.2011 durch die CAH verwaltet.

4. Risikobericht

Die Gesellschaft führt eine Risk-Map, in der potentielle Risiken nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß klassifiziert und nach der Wesentlichkeit für die Gesellschaft in die Gruppen hoch, mittel und niedrig unterschieden werden. Eine laufende Steuerung und Kontrolle der Risiken wird durch die Geschäftsführung bzw. die Bereichs- und Regionalleiter gewährleistet. Von besonderer Bedeutung sind dabei die Diversifikation des Leistungsangebotes (ambulant vor stationär) und die verschärfte Wettbewerbssituation.

5. Prognosebericht

Da das Jahr 2011 von Belegungsschwankungen und weiteren Tarifsteigerungen beeinflusst sein wird, bleibt ein strategisches Unternehmensziel die Erreichung eines positiven Ergebnisbeitrages. In der Umsetzung bedeutet dies vor allem die Sicherung bzw. Verbesserung der Belegung durch individuell für einzelne Einrichtungen festzulegende Maßnahmen, die Gestaltung effizienter Strukturen und die nachhaltige Schlie-

ßung der Versorgungskette. Daneben wird die CAH Verhandlungen mit den Pflegekassen zur Erhöhung der Pflegeentgelte für einzelne Einrichtungen führen und die Reduzierung von Personalkosten - insbesondere im Bereich Overheads/pflegeferne Stellenanteile - durch Umstrukturierungen prüfen. Die Gesellschaft wird die neu eröffneten und übernommenen Einrichtungen integrieren und zum wirtschaftlichen Erfolg führen.

Gleichzeitig muss die CAH Vorsorge treffen für mögliche langfristige Auswirkungen der Finanzkrise auf Seiten der Banken und Kostenträger. Dazu soll neben der Erzielung von guten Unternehmensergebnissen die Liquidität und die Eigenkapitalausstattung weiter verbessert werden. Die CAH fokussiert weiter die Generierung eines erstklassigen Ratings gemäß Basel II. Nachdem die CAH bei den Überprüfungen durch den MDK mit anschließender Veröffentlichung der Ergebnisse ausschließlich sehr gute Noten erhalten hat, wird auch künftig zur langfristigen Unternehmenssicherung die Erzielung von Ergebnissen, die über dem jeweiligen Landesdurchschnitt liegen, angestrebt.

Im Qualitätsmanagement wird ein Schwerpunkt die fachliche Weiterentwicklung sein, um den strengerem Bewertungen durch den MDK gewachsen zu sein. Besonders betroffen sind die Tagespflegeeinrichtungen. Sie haben zeitlich nur eine geringe Einflussosphäre bei den Tagesgästen bei gleichzeitig hoher Anforderung an ein Risikomanagement, das in die Häuslichkeit hineinragt. Im Jahr 2011 soll ein gemeinsames Dokumentations-system für die IT der CAH und des DiCV konzipiert werden. Dieses wird als Grundlage für die Festlegung einer gemeinsamen IT-Strategie dienen.

Bis Ende 2011 soll ein gemeinsamer Vertrag zwischen DiCV-CAH und einem Telekommunikationsanbieter für die Bereiche Festnetz-, Mobile- und Datenkommunikation (VPN) verhandelt werden.

Für die Einrichtungen der stationären Pflege sollen Geocon-Schulungen für Fortgeschrittene mit dem Schwerpunkt „wirtschaftliche Optimierung der Dienstplanung“ durchgeführt werden.

Im Gebäudemanagement wird das Jahr 2011 durch die Etablierung der Fremdverwaltung für den DiCV und die Josefsheim GmbH geprägt sein.

Ein wichtiges Projekt wird die weitere Durchführung von Energiesparmaßnahmen sein. Hier wurde die Berliner Energieagentur angefragt, ein Projekt analog „Heim:Vorteil“ auch für die CAH-Einrichtungen in Brandenburg und Vorpommern durchzuführen.

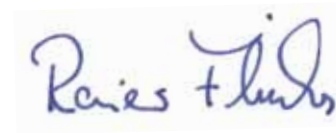
Im Rahmen des sich verschärfenden Fachkräftemangels wird es in 2011 Ziel sein, die Mitarbeiterbindung zu erhöhen. Gleichzeitig sollen die bestehenden Rekrutierungswege durch neue Ansätze und Initiativen ergänzt werden. Auch die Bindung der ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter/innen soll weiter gestärkt werden.

Das Fort- und Weiterbildungsbudget wurde für 2011 deutlich erhöht, um so den gestiegenen Anforderungen und gesetzlichen Vorgaben Rechnung zu tragen.

Berlin, 6. Mai 2011



Dr. Raimund Haje
(Geschäftsführer Vorsitzender)



Rainer Flinks
(Geschäftsführer)

Bilanz zum 31. Dezember 2010

	31.12. 2010 TEUR	31.12.2009 TEUR
AKTIVSEITE		
A. ANLAGEVERMÖGEN		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	112	208
II. Sachanlagen	89.200	80.068
III. Finanzanlagen	3.363	2.857
B. UMLAUFVERMÖGEN		
I. Vorräte	152	117
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	3.163	2.375
III. Wertpapiere	1.754	2.016
IV. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	6.001	6.285
C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		
	156	208
	103.901	94.134
PASSIVSEITE		
A. EIGENKAPITAL		
I. Gezeichnetes Kapital	70	70
II. Kapitalrücklage	11.059	7.399
III. Gewinnrücklagen	8.042	7.028
	<u>19.171</u>	<u>14.497</u>
B. SONDERPOSTEN AUS ZUWENDUNGEN UND ZUSCHÜSSEN ZUR FINANZIERUNG DES SACHANLAGEVERMÖGENS		
	22.712	21.193
C. RÜCKSTELLUNGEN		
	3.557	3.100
D. VERBINDLICHKEITEN		
langfristig	52.878	50.335
kurzfristig	4.592	4.133
	<u>57.470</u>	<u>54.468</u>
E. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN		
	991	876
	103.901	94.134

Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2010

	2010 TEUR	2009 TEUR
Umsatzerlöse	41.853	36.317
Zuweisungen und Zuschüsse zu Betriebskosten	330	415
Sonstige betriebliche Erträge	4.037	3.452
Materialaufwand	14.432	12.348
Personalaufwand	16.786	14.295
Erträge aus Förderung von Investitionen/ Auflösung von Sonderposten/Verbindlichkeiten	1.822	2.191
Aufwendungen aus der Zuführung zu Sonderposten/ Verbindlichkeiten und Abschreibungen	4.976	4.998
Sonstige betriebliche Aufwendungen	9.815	8.644
Zwischenergebnis	2.033	2.090
Erträge aus Finanzanlagen/Sonst. Zinsen/äbnl. Erträge	300	255
Abschreibungen auf Finanzanlagen und Wertpapiere des Umlaufvermögens/Zinsen und äbnl. Aufwendungen	1.344	1.334
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	988	1.011
Außerordentliche Erträge	198	0
Außerordentliche Aufwendungen	75	0
Steuern vom Einkommen und vom Ertrag und sonstige Steuern	97	83
Jahresüberschuss	1.013	928
<p>Die Bilanz und die GuV werden in ausführlicher Form auch im elektronischen Bundesanzeiger (eBAnz) aufgeführt. www.ebundesanzeiger.de Der Jahresüberschuss wurde komplett in die Rücklagen eingestellt.</p>		

Berlin

	<p>Caritas-Seniorenwohnanlage St. Hildegard Tegernauer Zeile 8 13469 Berlin - Waidmannslust Tel.: 030 40303335 Email: hildegard@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 143 Wohnungen in 3 Häusern</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus St. Martin Wilhelmsruher Damm 148 13439 Berlin-Wittenau Tel.: 030 41508393 Email: martin@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 134 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim Franz-Jordan-Stift Dianastraße 17 13469 Berlin-Reinickendorf Tel.: 030 414050 Email: fjs@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege 92 Pflegeheimplätze in 74 Einzel- und 9 Doppelzimmern</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim Haus vom Guten Hirten Residenzstr. 90/91 13409 Berlin-Wedding Tel.: 030 49000950 Email: hvgh@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege und Verhinderungspflege 55 Pflegeheimplätze in 7 Einzel- und 24 Doppelzimmern</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus St. Stephanus Gorgasring 11 13599 Berlin - Haselhorst (Spandau) Tel.: 030 3344038 Email: stephanus@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 92 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenzentrum Kardinal Bengsch Iburger Ufer 14 10587 Berlin-Charlottenburg Tel.: 030 340010 Email: bengsch@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen, Verhinderungspflege, Tagespflege, Vollstationäre Pflege: 138 Seniorenwohnungen mit Service, 12 Tagespflegeplätze, 63 Pflegeheimplätze in 43 Einzel- und 10 Doppelzimmern</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim Bernhard-Lichtenberg-Haus Alt-Lietzow 27/29 10587 Berlin-Charlottenburg Tel.: 030 236314-0 Email: blh@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege und Verhinderungspflege 62 Pflegeheimplätze in 60 Einzel- und 1 Doppelzimmer</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim St. Kamillus Klausenerplatz 12/13 14059 Berlin-Charlottenburg Tel.: 030 326850 Email: kamillus@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege 40 Pflegeheimplätze in Einzelzimmern</p>

	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Marianne Hapig Bundesplatz 18 A 10715 Berlin-Wilmersdorf Tel.: 030 85784-214 Email: hapig@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 47 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Walther Adolph Grunewaldstraße 24A 12165 Berlin-Steglitz 030 8232262 Email: adolph@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 30 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Kardinal von Galen Goltzstraße 26 / Habsburgerstr. 13 10781 Berlin-Schöneberg Tel.: 030 2196479-2 Email: galen@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 114 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim St. Josef Dominicusstr. 13 A 10823 Berlin-Schöneberg Tel.: 030 7879180 Email: josef.berlin@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege und Verhinderungspflege 97 Pflegeheimplätze in 77 Einzel- und 10 Doppelzimmern</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Johannes Zinke Malteserstrasse 171 D 12277 Berlin - Marienfelde Tel.: 030 7215080 Email: zinke@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 30 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Maria im Felde Malteserstrasse 169 12277 Berlin - Marienfelde Tel.: 030 7215080 Email: maria@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 55 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenwohnhaus Erna Lindner Bahnhofstraße 7A 12305 Berlin-Lichtenrade Tel: 030 700720-27 Email: lindner@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Servicewohnen 77 Wohnungen</p>
	<p>Caritas-Seniorenheim St. Johannes Berlin Wilhelmstr. 122 10963 Berlin-Kreuzberg Tel: 030 2639320 Email: johannes.berlin@caritas-altenhilfe.de</p>	<p>Vollstationäre Pflege, Verhinderungspflege, Tagespflege Mo-Fr 68 Pflegeheimplätze in 22 Einzel- und 24 Doppelzimmern, 12 Tagespflegeplätze</p>

Berlin



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

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



Caritas-Seniorenheim St. Albertus
 Degnerstraße 22
 13053 Berlin-Alt-Hohenschönhausen
 Tel.: 030 979970
 Email: albertus@caritas-altenhilfe.de

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



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

Servicewohnen
 66 Wohnungen



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-Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz
 Caritas Altenhilfe GGmbH
 Verwaltung Seniorenwohnhäuser
 Tübinger Str. 5
 10715 Berlin
 Tel.: 030 857840
 Email: swh@caritas-altenhilfe.de

Berlin-Karow 8 Plätze
Berlin-Buch 8 Plätze
Berlin-Charlottenburg 17 Plätze/2 WGs
Berlin-Marzahn 10 Plätze
Berlin-Wedding 9 Plätze
Berlin-Lichtenrade 10 Plätze
Berlin-Friedrichshain 24 Plätze/2 WGs

Vorpommern



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

Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tagespflege, Vollstationäre Pflege
 78 Seniorenwohnungen mit Service, 8 Kurzzeitpflege- und 10 Tagespflegeplätze, 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, Vollstationäre Pflege
 37 Seniorenwohnungen mit Service, 2 Kurzzeitpflegeplätze, 63 Pflegeheimplätze in 21 Einzel- und 22 Doppelzimmern

Brandenburg



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

Servicewohnen, Kurzzeitpflege, Tagespflege, 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
 19 Seniorenwohnungen mit Service und 44 Pflegeheimplätze in Einzelzimmern



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

Servicewohnen, Tagespflege, Vollstationäre Pflege
 36 Seniorenwohnungen mit Service, 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, Tagespflege, Vollstationäre Pflege
 83 Seniorenwohnungen mit Service, 5 Kurzzeit- und 18 Tagespflegeplätze, 80 Pflegeheimplätze in 40 Einzel- und 20 Doppelzimmern

Strukturdaten (Stand: 06.05.2011)

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 Körperschaft: Finanzamt für Körperschaften I, Steuernummer 27/601/50915, Bescheid vom 10.02.2011

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

Einrichtungen: 55 Einrichtungen in Berlin, Brandenburg und Vorpommern

Anzahl der Pflegeplätze: gesamt: 1.354
 Vollstationäre Pflege: 1.209, Kurzzeitpflege: 35, Tagespflege: 110

Anzahl der Kunden Caritas-Sozialstationen: 222

Anzahl der Servicewohnungen: 1.409

Anzahl der Plätze in Demenz-Wohngemeinschaften: 86

Anzahl der Beschäftigten Caritas Altenhilfe GGmbH (31.12.2010): 592, davon 171 in Vollzeit, 74 Auszubildende, 30 Zivildienstleistende, 9 Ordensschwwestern.

Anzahl der Beschäftigten SSG mbH (31.12.2010): 598 davon 131 in Vollzeit, 16 Auszubildende.

Anzahl der Ehrenamtlichen: 453

Umsatzvolumen 2010: 42 Mio. €

Caritas Altenhilfe GGmbH

Tübinger Straße 5
10715 Berlin

Telefon: 030 857840

E-Mail: cah@caritas-altenhilfe.de
Web: www.caritas-altenhilfe.de

Caritas Altenhilfe
Gemeinnützige GmbH

