

AGAPLESION
360°
Geschäftsbericht 2023/24





Zum Titelbild

„AGAPLESION 360° ist für mich wie ein schützender Kreis. Insofern hat die Röhre unseres hochmodernen Magnetresonanztomographen (MRT) einen gewissen Symbolcharakter: Wir bieten unseren Patientinnen und Patienten eine umfassende Diagnostik, einen sehr hohen Untersuchungskomfort und eine exzellente Bildqualität. Eine leistungsstarke Medizintechnik in unterschiedlichen Fachbereichen und die multiprofessionelle Zusammenarbeit im Haus sind die Basis für ganzheitliche Medizin, Pflege und Therapie.“

Dr. med. Cornel Haupt, Chefarzt der Klinik für Radiologie und Neuroradiologie, AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS WUPPERTAL

AGAPLESION 360° Geschäftsbericht 2023/24

Impressum

Redaktion und Layout
Carina Dahlem, Birgit Nöpper und Sebastian Wenz,
Unternehmenskommunikation, AGAPLESION gAG

Redaktionsschluss
17. Juni 2024

Auflage
1.300 Stück

Herausgeberin
AGAPLESION gemeinnützige Aktiengesellschaft
Ginnheimer Landstraße 94, 60487 Frankfurt am Main
www.agaplesion.de
[#agaplesion](#)

Durch den Druck dieses Geschäftsberichts entstehen Treibhausgasemissionen in Höhe von 1.663 kg. AGAPLESION unterstützt deren Kompensation durch den Kauf von CO₂-Äquivalenten zur Förderung von Klimaschutzprojekten über den Anbieter ClimatePartner. Mit folgender URL erhalten Sie weitere Informationen über die Kompensation und das unterstützte Klimaschutzprojekt im Oberallgäu: climatepartner.com/11429-2406-1001



Inhalt

- 5 Definition AGAPLESION 360°
- 7 Vorwort Dr. Markus Horneber
- 9 Vorwort Stephan Ringeis



Team

- 13 Grün denken, mutig sein
- 15 Sustainable Development Goals (SDG)
- 17 Los geht's! Viele Wege führen zum Ziel
- 19 Das sind wir
- 21 **Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet**
Personalvorständin Constance von Struensee
- 23 Eine Frage der Einstellung
- 25 Zeit für die Seele



Medizin

- 29 Krankenhaus: Regional bedeutsam
- 31 Ein Leben lang gut und gern arbeiten
- 33 Alle für einen
- 35 Gute Reise
- 37 **Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet**
Vorstandsvorsitzender Dr. Markus Horneber
- 39 Gut versorgt
- 40 „Das Team kennt mich“
- 41 Wer wird die regionale Versorgung organisieren?



Wohnen & Pflegen

- 45 Alles vor Ort
- 47 Dem Tag mehr Leben geben
- 49 **Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet**
Vorstand Jörg Marx
- 51 Versorgung der Zukunft



Service

- 55 König Kunde
- 59 **Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet**
Vorstand Sebastian Polag



Zahlen

- 63 Unsere Zahlen und Standorte
- 64 Investitionen und deren Finanzierung
- 65 Finanzieller Überblick
- 66 Gewinn- und Verlustrechnung
- 68 Strukturdaten
- 70 Konsolidierungskreis
- 71 Organe
- 73 Hinweise



Bei AGAPLESION dreht sich alles um unsere **Kunden**. Das sind insbesondere Patienten, Bewohner und Hospizgäste, ebenso Besucher und Dienstleistungskunden. Ihnen allen bieten unsere **Teams** eine ganzheitliche Rundumversorgung in den vier Geschäftsbereichen: **Krankenhaus, Ambulante Medizin (MVZ), Wohnen & Pflegen und Service**.

AGAPLESION
360°
Gemeinsam
für ein gutes Leben

Sehr geehrte
Leser:innen,

Ich denke gern frei. Das im Management beliebte Bild einer grünen Wiese trifft es ganz gut. Nichts ist verbaut, nur der Horizont liegt vor mir. Mitten in der Natur fällt der Alltagsballast mit all seinen Zwängen und Einschränkungen von mir ab. Was bleibt, ist ein euphorisches Gefühl: Es ist mehr möglich, als man meint.

„Die grüne Wiese“ steht für einen Denkansatz, der ein imaginäres, idealtypisches Bild von einer Organisation, einem Prozess oder Produkt entwirft. Es gibt keine Begrenzungen, alles ist erlaubt. Das deutsche Gesundheitswesen ist das krasse Gegenteil. Anbieter unterliegen einer umfassenden Bürokratie, die Flut an Regularien ebbt nicht ab. Dieses Korsett nimmt einem zuweilen die Luft zum Atmen und Denken.

AGAPLESION 360°, der Titel dieses Geschäftsberichts, löst in mir ein Gefühl von Freiheit aus. Trotz all der Zwänge auf dem Gesundheitsmarkt schafft es unser Verbund immer wieder, neu zu denken und zu handeln. Ohne die engagierte Mitarbeit unserer Teams würde sich der Kreis nicht schließen. 360° ist Teamwork! Wie die nachfolgenden Seiten zeigen, haben unsere Mitarbeiter:innen ihren ganz persönlichen Zugang zu dem Begriff.

Die sogenannte Gesundheitsreform hat mir über Monate hinweg größte Sorgen bereitet. Mittlerweile habe ich meine Perspektive und meinen Standpunkt geändert. AGAPLESION 360° ist der weite Horizont, auf den ich auf einer grünen Wiese stehend blicke. Das Beste daran ist: Wir haben nicht nur viele Ideen, wir setzen sie auch um. Wenn ich auf die letzten Jahre zurückblicke, habe ich den Eindruck: Je mehr die Welt um uns herum durcheinandergerät, umso stringenter verfolgen wir bei AGAPLESION unsere Unternehmenswerte und -ziele. Für unsere Patientinnen und Patienten, unsere Bewohnerinnen und Bewohner, unsere Hospizgastinnen und -gäste wollen wir bestmögliche Medizin, Pflege und Therapie auf christlicher Basis erbringen. Das ist unser innerer Kompass. Dieser Kompass ist uns derart wichtig, dass wir in der Besetzung unserer Seelsorgestellen neue Wege gehen.

Der Fachkräftemangel hat auch vor den Kirchen nicht Halt gemacht, doch wir wollen Menschen weiterhin ganzheitlich helfen: Dazu gehören Körper und Seele. Auch unsere Customer Journey, zu deutsch: Kundenreise, ist ein Zeichen für unsere Fokussierung. Wir versetzen uns in die Perspektive unserer Kunden und schauen dann, was wir besser machen können. Alle Einrichtungen unterziehen sich diesem selbstkritischen Prozess. Dabei geht es um nichts anderes als eine zugewandte Haltung, die wir seit unserer Unternehmensgründung im Jahr 2002 leben.

Damals ist die AGAPLESION gAG klein gestartet, binnen 22 Jahren haben wir uns bundesweit zum größten christlichen Gesundheitskonzern und leistungsstarken Anbieter entwickelt. Diese Erfolgsgeschichte hat uns wohl niemand zugetraut! Auf dem Status Quo ruhen wir uns aber nicht aus. In allen Geschäftsbereichen setzen wir neue Impulse. Diese Entwicklung hat zwar nicht erst in diesem Jahr begonnen, aber wir sind sehr stolz auf unsere Etappenziele. Unser überarbeitetes Leitbild hat viel dazu beigetragen. Es bezieht sich sehr stark auf gute Beziehungen und ein respektvolles Miteinander. Nur gemeinsam können wir den Widrigkeiten auf dem Gesundheitsmarkt trotzen und unseren Verbund erfolgreich in die Zukunft führen.

Mitten im unsteten und dynamischen Gesundheitsmarkt setzen wir bewusst auf Morgen. Unser neuer Zentraler Dienst Strategie & Portfoliomanagement hat die strategische Unternehmensentwicklung und das Portfoliomanagement unserer Geschäftsbereiche im Blick. Einen Schwerpunkt bildet der Bereich Mergers & Acquisitions: Wir haben großes Interesse daran, mit gleichgesinnten Einrichtungen partnerschaftlich zusammenzuarbeiten. Aktuelles Beispiel ist unser Bestreben, mit dem kommunalen

Klinikum Darmstadt eine gemeinsame Holding zu gründen. Allein für dieses Vorhaben überschlagen sich die Medien mit Lobeshymnen: Unterschiedliche Träger tun sich zusammen, um sich im gesundheitspolitischen Wirrwarr für die Interessen der Patientinnen und Patienten einzusetzen.

Ob wir die gesetzlichen Hürden für eine Holding nehmen können, wird sich zeigen. Doch gerade in herausfordernden Zeiten müssen Gesundheitsanbieter weiterdenken und handeln – auf der grünen Wiese, im Team, mit gleichgesinnten Partnern. Sonst werden wir überrollt, verharren bewegungslos im Staub und verlieren unseren inneren Kompass. Es ist mehr möglich, als man meint!

Ihnen allen wünsche ich eine angenehme Lektüre und möglichst viele Inspirationen.

Herzliche Grüße,
Ihr

Dr. Markus Horneber
Vorstandsvorsitzender



„Gesegnet ist, der sich auf den HERRN verlässt und dessen Zuversicht der HERR ist. Der ist wie ein Baum, am Wasser gepflanzt, der seine Wurzeln zum Bach hin streckt. Denn obgleich die Hitze kommt, fürchtet er sich doch nicht, sondern seine Blätter bleiben grün; und er sorgt sich nicht, wenn ein dürres Jahr kommt, sondern bringt ohne Aufhören Früchte.“

Jeremia 17,7-8



Sehr geehrte Leser:innen,

dieses biblische Wort soll kein frommer Spruch sein, der uns angesichts einer außerordentlich herausfordernden Situation blindes Vertrauen abfordert. Einem christlichen Gesundheitsunternehmen darf es unbedingt erlaubt sein, den eigenen Weg im Licht Gottes zu sehen und zu verstehen. Das Vertrauen zu Gott ist dabei die Quelle, die die Resilienz unserer Mitarbeiter:innen und warum nicht auch eines Unternehmens wie nichts anderes zu stärken vermag. Sich selbst wie einen lebendigen Organismus zu verstehen, der seine Wurzeln in die richtige Richtung ausstreckt – obgleich die Hitze kommt bzw. schon längst da ist –, wird zum Segen. Dieser Organismus fürchtet sich nicht, auch wenn ein dürres Jahr kommt. Und er bringt ohne Aufhören Früchte.

Bei meinen Besuchen seit September 2023 in den verschiedenen Einrichtungen unseres Unternehmens, in Krankenhäusern und Wohn- und Pflegeeinrichtungen, konnte ich diese Früchte ohne Aufhören immer wieder sehen. Selbst in herausfordernden Zeiten tun wir als Gesundheitskonzern vor Ort genau das, wozu wir da sind: 22.000 Mitarbeiter:innen leisten ihren Beitrag, dass Menschen geholfen wird, dass sie Heilung, seelischen Beistand und Begleitung auf ihrem aktuellen Lebensweg erfahren. Bei allen Unsicherheiten, die uns auf den verschiedenen Führungsebenen beschäftigen und nicht selten auch den Schlaf rauben, geschieht das unentwegt, tausendfach.

Die Furcht bleibt nicht aus, auch wenn die Hitze ins Unermessliche steigt. Die Krankenhausreform, die internationalen politischen Ereignisse nicht nur mit einer hohen Inflation als Folge, die demografische Entwicklung und der einhergehende

Personalengpass können mehr als unruhig machen. In diesen unruhigen Zeiten zeichnet uns eine große Beständigkeit aus. Als AGAPLESION gAG gehören wir zu den freigemeinnützigen Trägern. Wir gehen Tag für Tag sehr verantwortungsbewusst mit den knappen Finanzmitteln um. Trotz widriger Umstände halten wir Kurs und sind auch investitionsstark aus eigener Kraft. Dabei leben wir von der langen Tradition der jeweiligen Mitgesellschafter vor Ort. Was wir als Unternehmen sind, sind wir aus guten Traditionen geworden.

Die Entwicklung der Rahmenbedingungen scheinen dafür den Raum immer enger zu machen. Umso wichtiger ist es, dass wir als Unternehmen trotz aller Unwägbarkeiten bei unserem Wesenskern bleiben, angefangen von der Führungsetage des Vorstands bis zur Pflege am Bett. Mit dem Wesenskern, der mit unserer Trias „Vertraue Gott. Liebe deinen Nächsten. Achte auf dich selbst.“ beschrieben ist, verfügt unser Dienst über eine starke Quelle. Die Trias ist unserem Leitbild vorangestellt, auf dem all unser Tun gründet.

Als Aufsichtsrat in neuer Zusammensetzung starteten wir mit unserer Arbeit im Juli 2023. In aller Ruhe eingewöhnen konnten wir uns nicht, zu drängend waren die aktuellen Herausforderungen. Dennoch haben wir uns Zeit für ein umfassendes On-Boarding-Programm genommen. Dazu gehörte auch ein Leitbild-Workshop, wie ihn alle Führungskräfte im Unternehmen erleben. Die Auseinandersetzung mit Leitbild, Trias und Unternehmenswerten hat großen Spaß gemacht, weil wir uns als Team mit unserer gemeinsamen Quelle beschäftigt haben.

Angesichts der aktuellen Herausforderungen erleben wir einen Vorstand, der mit Herz, großem Engagement und Umsicht agiert, um unser Unternehmen nicht nur durch die vielschichtigen Krisen zu bringen, sondern auch weiterzuentwickeln.

AGAPLESION 360° lautet das Thema dieses Geschäftsberichts. In der Mathematik sprechen wir von einem Vollkreis, im Volksmund von einer „runden Sache“. 360° könnten aber auch an eine Aussichtsplattform erinnern, die mir rundum Weitblick ermöglicht – weit über mich hinaus. Die Trias spannt für mich einen Bogen von Gott, zu mir, zu meinem Nächsten bzw. zu unserer Gesellschaft. Um Menschen langfristig helfen zu können, darf ich mich selbst nicht vergessen, und ich bin eingeladen, aus meinem Glauben Kraft zu schöpfen.

Diese Kraft erinnert an die grünen Blätter, von denen der Prophet Jeremia erzählt. Und sollte es auch einmal ein dürres Jahr geben, die Früchte gibt es dennoch ohne Aufhören.

Ihr

Pastor Stephan Ringeis
Aufsichtsratsvorsitzender



AGAPLESION
360°
Team

Grün denken, mutig sein.

Nachhaltigkeit ist Teamwork. AGAPLESION setzt auf die Kraft der Gemeinschaft nicht nur konzernweit, sondern auch mit anderen Gesundheitsanbietern.

Wie haben Sie sich kennengelernt?

Christine Tegtmeier: Schon seit ein paar Jahren beschäftigt sich AGAPLESION intensiv mit dem Thema Nachhaltigkeit. Mittlerweile haben wir ein konzernweites Nachhaltigkeitsmanagement etabliert. Engagierte Botschafter:innen unterstützen uns an unseren Standorten. Bei der Recherche sind wir auf ZUKE gestoßen. Die Community liefert uns gute Impulse.

„Bei AGAPLESION denken wir Nachhaltigkeit möglichst 360°. Es gibt noch viel Luft nach oben.“

Nicole Krojer: Bundesweit gibt es 1.800 Kliniken, bei uns machen 70 Nachhaltigkeitsmanager:innen mit. Das Tätigkeitsfeld ist neu: Wir vernetzen Vertreter:innen aus ganz unterschiedlichen Kliniken. Viele von ihnen kümmern sich neben ihrem eigentlichen Aufgabengebiet um Nachhaltigkeit. Unsere Community ist ein geschützter Raum, in dem sie sich über Best Practice und Herausforderungen austauschen können.

Was müssen Nachhaltigkeitsmanager:innen können?

Krojer: Gut netzwerken! Wenn in einer Klinik ein Produkt oder ein Prozess nachhaltig umgestaltet wird, sind daran viele Personen und Fachbereiche beteiligt. Nicht zu unterschätzen ist die Akzeptanz der Mitarbeiter:innen, deren Arbeitsroutine sich womöglich ändert. Nur gemeinsam lassen sich gute nachhaltige Lösungen finden.

Warum setzen Sie gerade auf Kliniken?

Krojer: Sie verursachen fünf Prozent der weltweiten Emissionen. Das ist paradox, denn sie sind für die Gesundheitsversorgung zuständig. Nachhaltigkeit umfasst nicht nur den Umweltschutz. Auch soziale und wirtschaftliche Interessen sind relevant. Das zeigt z. B. das Lieferketten-gesetz: Es geht nicht nur darum, ob ein Produkt vor Ort einsetzbar ist. Wichtig ist auch, ob die gesamte Lieferkette sozialen und ethischen Ansprüchen genügt.

Die neue EU-Richtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung erhöht die Anforderungen an Unternehmen. Was halten Sie von der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)?

Krojer: Ich begrüße es sehr, dass Unternehmen künftig umfassender und nach einheitlicheren Maßstäben berichten müssen. Ebenso wie die Finanzberichte muss auch die CSRD extern geprüft werden. Das schafft Transparenz! Bislang hatte „Nachhaltigkeit“ keinen Wert. Das ändert sich jetzt. Wir befinden uns mitten im Transformationsprozess. Natürlich ist es erst einmal mühsam, die Inhalte für die CSRD aufzubereiten. In ein paar Jahren wird das ein Standard sein.

Die Kliniken sind stark in Lauterbachs Reformpläne eingebunden. Haben Mitarbeiter:innen Lust auf Nachhaltigkeit?

Krojer: In einem Unternehmen gibt es viele Menschen mit großem Interesse an nachhaltigen Themen. Sie sind intrinsisch motiviert und halten es kaum aus, wenn das Privat- und Arbeitsleben bei

diesem Thema auseinanderklaffen. Das gilt insbesondere für junge Arbeitnehmer:innen. Sie schauen immer genauer hin, sodass eine gelebte Nachhaltigkeitsstrategie zum Auswahlkriterium für einen Arbeitgeber werden kann.

„Nachhaltigkeit ist teuer“ – dieser Satz fällt oft im Zusammenhang mit dem Thema. Aber stimmt er auch?

Tegtmeier: Das ist mir zu pauschal. Konzernweit haben wir einen Energieguide konzipiert und das Bewusstsein für den sorgsamen Umgang mit Energie erhöht. Das Licht am Feierabend ausschalten, nicht jede Mail ausdrucken, richtig Heizen und Lüften: Das sind kleine Maßnahmen, die in der Summe viel bewirken. Und sie kosten nichts! Ich muss nur mein Verhalten ändern. Denn darum geht es ja: Dass wir alle aktiv werden.

Krojer: Das Label „teuer“ erstickt jede Diskussion im Keim. Was heißt teuer? Worauf beziehe ich mich? Was ist meine Bezugsgröße? Wir müssen Nachhaltigkeit aus einer anderen Perspektive betrachten und neu denken. Nachhaltigkeit umfasst bestenfalls kein singuläres Produkt, sondern ein ganzes Geschäftsmodell, mit dem sich Geld verdienen lässt. Wir müssen weg von der Wegwerfwirtschaft, hin zur Kreislaufwirtschaft!

Tegtmeier: Ja, das gesamte Gesundheitswesen muss umdenken: Anbieter, Produzenten, Kunden. Bei AGAPLESION denken wir Nachhaltigkeit möglichst 360°, wohl wissend, dass noch viel Luft

nach oben ist. Ein Beispiel ist unser neuer Rahmenvertrag mit einer Firma beim Narkosegasrecycling. Volatile Anästhetika sind hochpotente Treibhausgase mit einem hohen globalen Erderwärmungspotenzial. Bislang wurden sie von den Krankenhäusern einfach über das Anästhesiegas-Fortleitungssystem (AGFS) in die Atmosphäre abgegeben. Spezielle Filter fangen die Narkosegase auf, im Anschluss werden sie für eine erneute Anwendung aufbereitet. Eine Piloteinrichtung in unserem Verbund – das Diakonissenkrankenhaus Leipzig – hat das innovative System getestet.

„Wir müssen weg von der Wegwerfwirtschaft, hin zur Kreislaufwirtschaft!“

AGAPLESION bietet nicht nur Medizin und Pflege. Auch der Service wächst beständig. Ist das ein Vorteil?

Tegtmeier: Auf jeden Fall. Im Einkauf legen wir z. B. Wert auf umweltverträgliche Produkte und verpflichten Lieferanten zur Einhaltung ökologischer und sozialer Standards. Die Großküche setzt auf regionale Produkte, der Fuhrpark auf Elektro-Lkw und geräumige FlexLiner, deren Tourenplanung per App optimiert wird. Auf ihren Touren nimmt das Team das Altpapier wieder mit ins Logistikzentrum, wo eine Presse das Volumen minimiert. Aus diesem Grund müssen Tonnen seltener abgeholt werden.

Beim ZUKE GREEN HEALTH KONGRESS bringen Sie Firmen und Kunden an

einen Tisch, damit sie kreislauffähige Produkte und neue Geschäftsfelder entwickeln. Hat das Erfolg?

Krojer: Der Austausch an sich ist ein Erfolg, denn er schafft gegenseitiges Verständnis. Die Kunden sagen, was sie brauchen, und die Hersteller schauen nach Umsetzungspotenzial. Oder umgekehrt: Die Hersteller haben Ideen für neue Geschäftsfelder und testen, unter welchen Voraussetzungen sie Kunden gewinnen können. Tatsächlich läuft gerade eine Machbarkeitsstudie für ein innovatives Abfallsystem. Dazu kann ich zum jetzigen Zeitpunkt keine Details nennen. Wir müssen mutig sein, Ideen vorantreiben.

Tegtmeier: Mut ist ein gutes Stichwort! Es darf nicht der Eindruck entstehen, dass „nachhaltig“ mit einem Qualitätsverlust einhergeht. Ich erinnere mich an ein Gespräch mit einer AGAPLESION Nachhaltigkeitsbotschafterin, Hauswirtschaftsleitung im Bereich Wohnen & Pflegen. Sie berichtete, dass auf nachhaltige Servietten umgestellt wurde. Diese verhältnismäßig kleine Änderung wurde seitens der Bewohner:innen negativ als Kosteneinsparung wahrgenommen. Für Neues braucht man Mut.



Ein Gespräch mit Nicole Krojer, Leiterin ZUKE Green Community, und Christine Tegtmeier, die bei AGAPLESION das konzernweite Nachhaltigkeitsmanagement leitet.

Die Vereinten Nationen (UN) haben 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung auf ökonomischer, sozialer und ökologischer Ebene erstellt. Die sogenannten Sustainable Development Goals (SDG) sollen weltweit Frieden und Wohlstand sichern und gleichzeitig unseren Planeten schützen.

Auf 7 Nachhaltigkeitsziele hat sich AGAPLESION fokussiert.

3

Gesundheit und Wohlergehen
AGAPLESION ist der größte christliche Gesundheitskonzern in Deutschland. Zum Versorgungsangebot gehören u.a. Krankenhäuser, Medizinische Versorgungszentren, Hospize, Wohn- und Pflegeangebote.

16

Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen
In der Unternehmens- und Führungskultur sind Achtsamkeit und Sicherheit fest verankert. Die Initiative „AGA gegen Gewalt“ sensibilisiert für die Problematik, der Zentrale Dienst Compliance sorgt für die Einhaltung rechtlicher Standards.

10

Weniger Ungleichheiten
Mit der Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“ unterstreicht AGAPLESION sein Engagement für ein vorurteilsfreies Arbeitsumfeld, in dem alle Mitarbeiter:innen Wertschätzung erfahren.



13

Maßnahmen zum Klimaschutz
Die konzernweite Bilanzierung von Treibhausgasen sowie z.B. Projekte zur Energieeffizienz und E-Mobilität sind konkrete Schritte auf dem Weg zum Klimaschutz.

8

Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum
Unsere Verpflichtung zum Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz im Einkauf ist ein Beispiel für unsere Bemühungen, faire Arbeitsbedingungen zu fördern sowie Kinder- und Zwangsarbeit zu bekämpfen.

12

Nachhaltiger Konsum und Produktion
Unsere Einrichtungen reduzieren Abfälle und setzen Maßnahmen gegen Lebensmittelverschwendung um. Das Recup-Mehrwegsystem bei der Essenausgabe in Kantinen und Tencel-Bekleidung aus holzbasierten Textilfasern stehen für nachhaltige Bemühungen im Catering und in der Hauswirtschaft.

4

Hochwertige Bildung
Wir haben je 15 Krankenpflegeschulen und Akademische Lehrkrankenhäuser. Auch eigene Akademien ermöglichen Fort- und Weiterbildungen. Dank digitaler Angebote wird selbst das Büro zum Lernort.

Los geht's! Viele Wege führen zum Ziel

Bei AGAPLESION arbeiten Menschen wie du und ich, unterschiedlicher kultureller Herkunft, Religionen und Weltanschauungen. Unsere Vielfalt umfasst alle Altersgruppen und Lebensentwürfe, sexuelle Identitäten und Orientierungen. Manche Mitarbeiter:innen haben ihr Handwerk von der Pike auf gelernt, manche sind Quereinsteiger:innen, Alleinerziehende wollen ihre Karriere vorantreiben oder pflegende Angehörige beruflich kürzertreten. Die Beispiele könnten endlos fortgeführt werden.

Die Personalteams in der Zentrale und in den Einrichtungen haben einen 360°-Blick. Arbeitsstart und Ruhestand, Krankheit und Wiedereingliederung, Elternzeit und Stundenreduktion, Vollzeit und Altersteilzeit – gute Personalkonzepte bieten Lösungen für alle Lebensphasen. Aus diesem Grund hat die „Perso“ bei AGAPLESION verschiedene Schwerpunkte: Personalmanagement und -entwicklung, Personalmarketing und Recruiting, Bildung & Akademie.

„Neu bei AGAPLESION ist das Frauenfrühstück: In netter Runde sprechen Kolleginnen über Beruf, Familie, Karriereziele und Herausforderungen. Das bringt uns Frauen noch näher zusammen.“

*Clara Thyroff, Teamleitung HR Servicegesellschaften,
AGAPLESION Logistikzentrum, Obertshausen*

Das sind wir

International.

Bei AGAPLESION arbeiten Menschen aus über 120 Nationen. Patienten, Bewohner und Gäste haben individuelle Lebensbiografien. Kulturelle Kompetenz trägt dazu bei, dass sie sich bei uns angenommen und verstanden fühlen. Auch im Ausland rekrutieren wir Personal, das wir beim Start unterstützen.

„Für mich ist es immer wieder ein emotionaler Moment, wenn ich neue Mitarbeiter:innen am Flughafen abholen darf. 23 kg Gepäck begleiten sie in ein neues Leben. Oft ist es nur ein Foto oder eine Erinnerung, die ihnen über eine lange Zeit hinweghelfen müssen, weil sie ihre Lieben zuhause nicht sehen können. Umso wichtiger ist es, dass wir sie mit Rat und Tat unterstützen und ihnen beim Ankommen helfen: in Frankfurt, in ihrer Einrichtung, in ihrem Team. Für ihre Entscheidung und ihren Mut, bei uns ein neues Leben zu starten, bewundere ich die neuen Mitarbeiter:innen sehr, und kann viel von ihnen lernen. Jede Person, die zu uns kommt, bringt großes Potenzial mit. Diese Vielfalt ist eine enorme Bereicherung für unsere multikulturellen Teams. Alle tragen zum Erfolg bei.“

*Daniela Tembo, Integrationsbeauftragte,
AGAPLESION FRANKFURTER DIAKONIE KLINIKEN*

Weiblich.

Bei AGAPLESION arbeiten 22.500 Menschen. 17.000 Frauen, 5.500 Männer. Die rund 1.100 Führungsstellen verteilen sich ungefähr hälftig auf die Geschlechter. Mit dem Programm AGA&EVA werden Frauen auf vielfältige Weise gefördert, damit sie ihr Potenzial und ihre Talente voll entfalten können.

„Wir leiten als Oberärztinnen der Klinik für Notfall- und Intensivmedizin die Sektion Intensivmedizin im Job-Sharing-Modell. Dieses Arbeitsmodell haben wir selbst entwickelt, um auch in einer Führungsposition Beruf und Familie vereinbaren zu können. Wir kennen uns schon lange, aber das ist keine Voraussetzung für Jobsharing. Voraussetzung ist, dass wir uns als Team verstehen und Erfolge und Misserfolge teilen. Auch die beruflichen Vorteile liegen auf der Hand: Unser Team hat zwei Ansprechpartner, und unsere Patienten profitieren von der doppelten fachärztlichen Expertise. Insbesondere Kolleginnen, aber auch Kollegen geben uns das Feedback, dass unser Modell für sie eine Inspiration sei.“

*Jana Glaubitz und Klaudia Adler, Sektionsleitung Intensivmedizin,
AGAPLESION MARKUS KRANKENHAUS, Frankfurt*



Aufgeschlossen.

Das christlich geprägte AGAPLESION Leitbild ist so offen gestaltet, dass sich alle damit identifizieren können. Jede Person soll sich willkommen fühlen, ganz gleich, wo man herkommt, woran man glaubt, wen man liebt, welche Identität man hat, was uns von anderen Menschen unterscheidet. Auf eine gute Mischung kommt es an.

„Meine Ausbildung als Krankenpfleger habe ich in einem konfessionellen Krankenhaus gemacht. Das war damals fast ein Novum, denn ich bin nicht getauft. Vierzig Prozent der Auszubildenden mussten katholisch sein, mindestens dreißig Prozent wenigstens evangelisch. Ich bin konfessionslos und würde mich nie taufen lassen. Glaube ist für mich etwas, was sich im Inneren abspielt, etwas ganz Persönliches. Die Lebenswege meiner Kolleginnen und Kollegen sind mitunter extrem ungewöhnlich und alles andere als geradlinig. Doch wir nehmen neue Mitarbeiter:innen grundsätzlich vorurteilsfrei auf und sprechen offen über etwaige Probleme. Gute Zusammenarbeit liegt immer an Personen, deren Wertvorstellungen und Ziele zueinanderpassen.“

*Lars Nolte, Wohnbereichsleiter,
AGAPLESION AM DIAKONISSENHAUS LEIPZIG*



Respektvoll.

Gewalt hat bei AGAPLESION keinen Platz. Jede Person soll sich sicher und geschützt fühlen. Dennoch kann es zu menschlichem Fehlverhalten kommen. Die Initiative AGA GEGEN GEWALT – HINSCHAUEN UND HANDELN sensibilisiert für das Thema und eröffnet Handlungsmöglichkeiten.

„Gewalt hat bei AGAPLESION keinen Platz. Dennoch kommt es im Berufsalltag immer wieder zu menschlichem Fehlverhalten. Die Initiative AGA GEGEN GEWALT – HINSCHAUEN UND HANDELN sensibilisiert für das Thema und eröffnet Handlungsmöglichkeiten. Gegen Gewalt in all ihren Facetten will sich AGAPLESION mit Präventionsmaßnahmen und Interventionen einsetzen. Alle sollen wissen, dass Gewalt nicht übersehen und geduldet wird. Wir wollen Betroffene und Beobachter:innen dazu ermutigen, Verdachtsfälle und Gewaltereignisse zu benennen und zu melden. Unser großes Ziel ist die Sicherheit, der Schutz und das Wohlbefinden aller Menschen, die bei uns behandelt werden, wohnen, arbeiten oder zu Besuch sind.“

*Dr. Franziska Bechtel, Referentin für diakonische Bildung,
AGAPLESION Institut für Theologie-Diakonie-Ethik*

Constance von Struensee, Personalvorständin



Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet

Miteinander! Und zwar überall: Auf einer Station oder einem Wohnbereich, in der gesamten Einrichtung, im gesamten Geschäftsfeld und – das ist die Kür! – im gesamten Unternehmensverbund. Ein echtes Team mit einem echten Wir-Gefühl entsteht immer dann, wenn jedes Mitglied motiviert und zufrieden ist. Während eines Arbeitslebens durchlaufen Mitarbeiter:innen viele Lebensphasen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Wünschen. So kann eine Schwangerschaft, die Versorgung von kleinen Kindern oder kranken Angehörigen das Arbeitsleben stark beeinflussen. Auch eine Krankheit oder ein Ortswechsel können alles auf den Kopf stellen. Dann ist echte Unterstützung seitens der Führungskraft oder des Teams gefragt. Unternehmen und Mitarbeiter:innen profitieren gleichermaßen davon, wenn Talente individuell gefördert und Karrieren vorangetrieben werden. Grundlage für ein gutes Miteinander sind eine vertrauensvolle Unternehmens- und Führungskultur. Bei uns sind alle füreinander da, nehmen Rücksicht und unterstützen sich gegenseitig. Gemeinsam stark zu sein und noch mehr zu erreichen, heißt bei AGAPLESION: beste Medizin, Pflege und Therapie und bester Service.

Eine Frage der Einstellung

Der Fachkräftemangel macht auch vor den Kirchen nicht Halt, mit denen AGAPLESION bei der Besetzung der Seelsorgestellen häufig kooperiert. Ein echtes Problem! Die Beschäftigungsmodelle wurden daher angepasst, um neues Personal gewinnen zu können.

Was bedeutet der Fachkräftemangel in der Kirche für AGAPLESION?

Prof. Dr. Holger Böckel: Die Kirchen waren lange Zeit bemüht, uns Pfarrerinnen und Pfarrer, Pastorinnen und Pastoren in jede Einrichtung zu entsenden. Dies kann schon heute vor allem aus Gründen des Personalmangels sowie der Einsparungsnotwendigkeiten kirchlicher Haushalte nicht mehr überall funktionieren – und die Lage wird sich weiter verschärfen. Daher stellt die AGAPLESION gAG seit geraumer Zeit auch selbst Seelsorgerinnen und Seelsorger nach einem privatrechtlichen Arbeitsvertrag ein.

Warum ist AGAPLESION das Seelsorgeangebot so wichtig?

Böckel: Für mich wäre es ein Problem, wenn wir immer öfter keine Seelsorge mehr anbieten könnten, da dann unser christliches Profil an Bedeutung verlöre. Seelsorge wird nach wie vor sehr geschätzt und vielfach in Anspruch genommen! Unsere Patienten, Bewohner und Gäste wünschen sich dabei vor allem empathische Gesprächspartner, die sie in existenziellen Fragen begleiten. Die Frage nach dem Anstellungsverhältnis ist für sie dagegen zweitrangig

Was sind ihre Erfahrungen bisher?

Böckel: Auch Seelsorgerinnen und Seelsorger, die nicht den recht langen Weg zum kirchlichen Pfarramt durchlaufen haben, machen eine tolle Arbeit! Wir legen darüber hinaus schon bei der Einstellung darauf Wert, dass sie zu uns passen, sich mit unserem Leitbild und seinen Grundlagen identifizieren. Das hat den Vorteil, dass wir ihre Arbeit stärker in die diakonische Kulturentwicklung einbinden können. Dabei sind wir für verschiedene berufsbiografische Zugänge offen, achten aber auch auf eine gute Qualifikation. Und das gelingt uns bisher gut.

Welche Qualifikation haben diese Mitarbeiter?

Böckel: Mitarbeiter, die wir nach diesem Modell einstellen, sind auf demselben Niveau qualifiziert wie Diakone oder Gemeindepädagogen mit seelsorgerlicher Zusatzausbildung im Bereich der Evangelischen Kirche in Deutschland (EKD). Wir achten also sowohl auf akademisch-theologische wie auf seelsorgerlich-methodische Fähigkeiten. Konzernweit haben wir Richtlinien und Qualitätsstandards für eine gute Seelsorge erarbeitet. Fehlende Kompetenzen müssen nachqualifiziert werden. Hier kooperieren wir mit verschiedenen Partnern der Aus- und Fortbildung.

Sie waren selbst als Pfarrer tätig?

Böckel: Ich habe noch den klassischen Weg der langen Ausbildung zum beamtenähnlichen Pfarramt durchlaufen. Zunächst war ich in zwei Dorfgemeinden tätig, danach in der Studierendenseelsorge. Das war eine wirklich tolle Zeit, die ich nicht missen möchte. Bei AGAPLESION kann ich an viele Erfahrungen von dort anknüpfen.

Sie sind auch außerplanmäßiger Professor an der Uni Heidelberg. Wenn Sie an die weniger gewordenen Theologie-Studierenden von heute denken: Was hat sich verändert?

Böckel: Für uns war es noch wichtig, einen sicheren Arbeitsplatz zu bekommen. Von unseren Jahrgängen gab es damals noch zu viele, daher hat die Kirche nicht jeden in den Dienst übernommen! Heute ist das völlig anders. Die jungen Fachkräfte werden händierend gesucht, auch in der Kirche. Daher legen sie sich nicht mehr so gern für so lange Zeit fest, wie das bei uns noch selbstverständlich war. Auch hat der gesellschaftliche Status eines Pfarrers heute an Bedeutung verloren. Ich kann also gut verstehen, wenn junge Menschen gern seelsorgerlich tätig sein wollen, dabei allerdings in ihrer Berufsbiografie so flexibel bleiben möchten, wie dies für sie stimmig ist.

Ein Gespräch mit Prof. Dr. Holger Böckel, der das AGAPLESION Institut für Theologie – Diakonie – Ethik in Frankfurt leitet.



Drei Modelle, ein Ziel

	1	2	3
Beschäftigungsmodell			
Trägerschaft Dienst- und Fachaufsicht Finanzierung	... liegen bei der Kirche nach dem bisherigen Gestellungsmodell	Die Kirche stellt nach dem erweiterten Gestellungsmodell ein; AGAPLESION hat Mitspracherecht und refinanziert teils die Stelle	... liegen bei AGAPLESION
Anzahl Seelsorgekräfte	18	9	22



Zeit für die Seele

Examen, Vikariat, Pfarrstelle. Das ist der klassische Weg nach einem Theologiestudium. Betina Burkhart und Benedikt Kranjc haben sich anders entschieden. Sie arbeiten bei AGAPLESION in der Seelsorge.

Betina Burkhart (29) ist Seelsorgerin in den beiden Einrichtungen AGAPLESION MARIA VON GRAIMBERG und AGAPLESION BETHANIEN LINDENHOF in Heidelberg. Vor ihrem Dienstantritt im Oktober 2023 arbeitete die studierte Theologin als Lektorin in einem Verlag. Doch diesen Beruf wollte sie nicht bis zur Rente ausüben. Der Jobwechsel sei eine Umstellung gewesen, berichtet sie: „Ich habe ihn nie bereut.“

Benedikt Kranjc (31) kommt aus einer slowenisch-deutschen Familie. Er ist freikirchlich aufgewachsen, seine Eltern haben eine Gemeinde in Slowenien gegründet. Vor seiner Ausbildung zum Gärtner hatte er überlegt, Artist zu werden, denn sein Vater war Jongleur und Feuerspucker. Doch er entschied sich bewusst für ein Theologiestudium an einer internationalen Schule mit hohem Praxisbezug. Seine ungewöhnliche Lebensgeschichte hat dazu beigetragen, dass er offen und interessiert an anderen Menschen und ihren Geschichten ist.

„Die Seelsorge macht uns zu einem 360°-Gesundheitskonzern. Wir kümmern uns nicht nur um den Körper, sondern auch um die Seele.“

Im Vergleich zu Bewohnern verweilen Patienten relativ kurz im Krankenhaus und haben viele Untersuchungs- und Behandlungstermine. Mitarbeiter:innen und Grüne Damen sind für Benedikt Kranjc wichtige Ansprechpersonen, „ein stabiles Gerüst“. Sie geben ihm Bescheid, wenn sie meinen, dass ein Mensch Beistand braucht. So entstehen die meisten Kontakte. Der vierfache Vater ist täglich in den Einrichtungen unterwegs.

Auch Betina Burkhart pflegt enge Kontakte zu allen Teams und ist bei vielen Leitungsrunden dabei. Wenn neue Bewohner:innen einziehen, stellt sie sich bei ihnen vor. Auf den Fluren grüßt sie alle, fragt nach dem Befinden, verteilt Terminezettel mit seelsorgerlichen Angeboten wie z.B. Gesprächskreise. Sowohl sie als auch ihr Kollege halten Andachten und Gottesdienste zu unterschiedlichen Anlässen ab.

Ganz gleich, mit wem er spricht, seine Tätigkeit macht Benedikt Kranjc „ehrfürchtig vor Verantwortung“. Er möchte für die Menschen da sein, ihnen dienen. Seine Kollegin Betina Burkhart empfindet das Miteinander mit den Bewohnern als energetischen Kreislauf. „Es erfüllt mich sehr, wenn ich ihnen beistehen kann, wenn sie wissen, dass sie Schweres nicht alleine tragen müssen. Ich möchte ein Fels für sie sein.“

„Ich habe ein Anliegen, aber keine Agenda.“ Dieses Motto stellt Benedikt Kranjc seiner Arbeit voran. Sein Anliegen ist es, Menschen mit Gott in Kontakt zu bringen. Nach welcher Agenda das passiert, entscheidet sein Gegenüber. Manchmal geht es um Fußball, bis eine „geistliche Note“ das Gespräch durchdringt, manchmal um die Angst vor einer Operation, die alles lähmt. „Vertrauen muss wachsen“, sagt er.

Während seiner Tätigkeit bei AGAPLESION hat er eine Klinische Seelsorgeausbildung (KSA) absolviert. Zwar sei sein Studium schon sehr praktisch ausgerichtet gewesen, „aber Klinikseelsorge ist sehr speziell“. Der Kurs habe ihm „Freiheit“ geschenkt, sagt er. Es gehe nicht unbedingt darum, hochgeistige Themen zu besprechen, für die er so brennt. „Gott begegnet Menschen auch in scheinbar banalen Dingen“, sagt er.

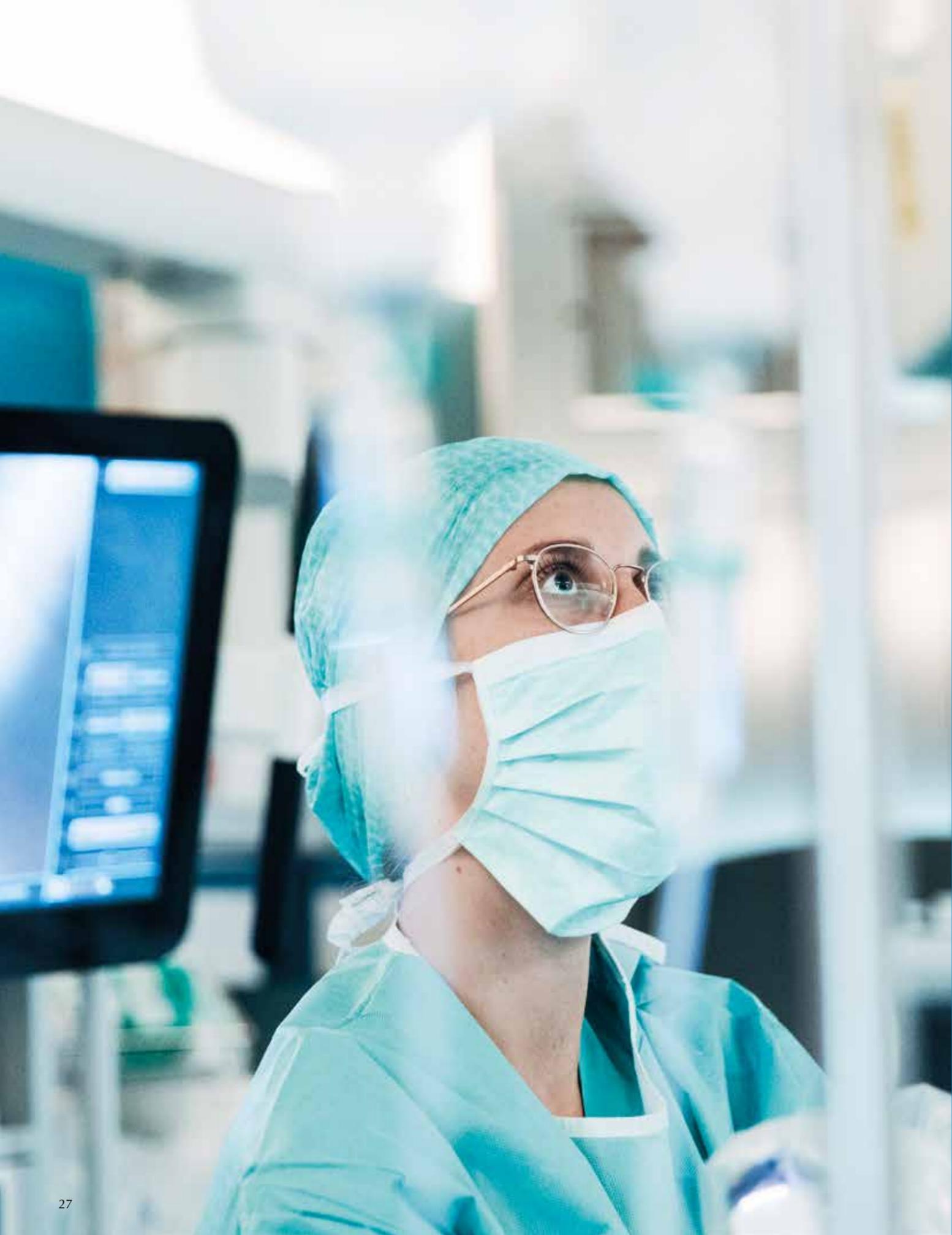
Was Betina Burkhart unterschätzt hat, ist der Altersunterschied: „Ich bin keine gestandene Pfarrerin. Anfangs wollten mich manche Bewohner:innen nicht mit ihren Anliegen belasten, ich sei ja noch so jung.“ Doch sie versichert ihnen, dass sie die Gespräche als Bereicherung empfindet. Mittlerweile haben die Bedenken abgenommen, sie ist eine geschätzte Ansprechpartnerin.

„Ich habe mein Studium nicht mit dem Vorsatz begonnen, danach direkt Pfarrerin zu werden.“

Unter ihren ehemaligen Kommilitonen ist sie eine Exotin. „Die meisten sind kirchlich verbeamtet“, berichtet sie. „Aber ich habe mein Studium nicht mit dem Vorsatz begonnen, im Anschluss direkt Pfarrerin zu werden.“ Sie wollte noch etwas anderes sehen. Leitbild-Workshops, der Austausch mit anderen AGAPLESION Seelsorgeteams, Supervisionen und Tagungen – die Landauerin findet, dass die christliche Tradition glaubhaft gelebt wird: „Das kommt bei den Menschen an. Bewohner:innen sagen mir, dass sie sich geborgen fühlen.“

Auch Benedikt Kranjc schätzt die umfängliche Betrachtung des Menschen bei AGAPLESION: „Die Seelsorge macht uns zu einem 360°-Gesundheitskonzern. Wir kümmern uns um Körper und Seele.“

Ein Gespräch mit Betina Burkhart aus Heidelberg und Benedikt Kranjc aus Bad Pyrmont. Sie ist zuständig für die Seelsorge im Bereich Wohnen & Pflegen, er im Hospiz und im Krankenhaus.



AGAPLESION
360°
Medizin

Krankenhaus: Regional bedeutsam

Ein Krankenhaus ist weit mehr als „nur“ ein Gesundheitsversorger, sondern hat in einer Stadt und in einer Region unterschiedliche Funktionen und Aufgaben. Oftmals reicht die Geschichte viele Generationen zurück, was das Krankenhaus zu einer festen Stütze der Stadtgesellschaft macht. 360° bedeutet: Ein Leben lang ist das Krankenhaus für die Menschen vor Ort da.



Arbeitgeber

Krankenhäuser zählen oftmals zu den größten Arbeitgebern. Die Mitarbeiter:innen haben einen krisenfesten Beruf und können sich ihr Leben vor Ort langfristig aufbauen.

Auftraggeber

Ein Krankenhaus verbraucht viel Energie und kauft unterschiedlichste Produkte des täglichen Bedarfs ein. Mit größeren Reparaturen, der Pflege von Grünanlagen etc. werden oftmals Handwerksbetriebe aus der Region beauftragt. Insofern fördert ein Krankenhaus die Wirtschaftskraft vor Ort.

Daseinsvorsorge

Krankenhäuser sind Teil der staatlichen Daseinsvorsorge. In Deutschland obliegt die Verantwortung für die bürgernahe flächendeckende stationäre Versorgung den Bundesländern und Gemeinden. Auch kreisfreie Städte und Landkreise müssen eine bedarfsnotwendige Versorgung mit Krankenhausleistungen sicherstellen.

Identität

Die Historie von Stadt und Krankenhaus ist oft eng miteinander verwoben. Im Leben der Menschen hat das Krankenhaus einen emotionalen Stellenwert, wenn hier z.B. schon mehrere Generationen aus einer Familie auf die Welt gekommen sind.

Lebenspartner

Je nach Größe und Leistungsspektrum eines Krankenhauses ist es eine unverzichtbare Anlaufstelle in allen Lebensphasen. Von der Geburt bis ans Lebensende finden Menschen hier Hilfe und Unterstützung.

Netzwerkpartner

Ein Krankenhaus ist kein isolierter Kosmos, denn es hat viele Schnittstellen mit niedergelassenen Praxen, Krankenkassen und anderen Gesundheitseinrichtungen. Auch mit Vereinen besteht häufig eine enge Zusammenarbeit. Innerhalb der Stadt ist ein Krankenhaus ein unverzichtbarer Netzwerkpartner.

Symbolfoto AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM ROTENBURG

Ein Leben lang gut und gern arbeiten

Ein attraktives Unternehmen hat einen 360°-Blick auf seine Mitarbeiter:innen. Das bedeutet: Arbeits- und Privatleben sind im Einklang und in unterschiedlichen Lebenssituationen findet man gemeinsam eine Lösung. Dieses Miteinander motiviert und trägt zum Unternehmenserfolg bei.

„Meine jetzige Traineeestelle habe ich gegoo-gelt – AGAPLESION ist der größte christliche Gesundheitsanbieter, und ich wollte von den Besten lernen. Im Konzern erhalte ich viele Einblicke und arbeite in unterschiedlichen Abteilungen und Einrichtungen mit. Von Anfang an wurde ich gut aufgenommen und gefördert, meine Teams sind sehr offen, herzlich und professionell. Das gilt auch für den regelmäßigen Austausch mit den Führungskräften bzw. Geschäftsführungen vor Ort. Näher dran sein kann man kaum, und ich lerne unglaublich viel. Eine Senior-Trainee steht mir mit Rat und Tat zur Seite. So hilft mir der Konzern z.B. bei der Wohnungssuche.“

*Ingmar Lange, Trainee,
AGAPLESION gAG, Berlin*

Bewerben



„In meiner jetzigen Abteilung bin ich als Elternzeitvertretung gestartet. Vorher war ich Werkstudentin bei einem anderen Arbeitgeber, bei AGAPLESION wurde ich recht schnell Führungskraft. Damit hatte ich nicht gerechnet. Aber die Geschäftsführung hat mich sehr unterstützt. Dann sollte ich bei einem Führungskräfte-training mitmachen und war ehrlich gesagt skeptisch, ob mir das Angebot weiterhilft. Aber es hat mich komplett überzeugt! Ich habe gute Methoden gelernt, statt nur nach dem Bauchgefühl zu handeln. Unterschiedliche Berufsgruppen haben sich ausgetauscht, vom Arzt bis hin zur Reinigungskraft. Wir haben offen geredet, unsere Rolle reflektiert und persönliche Ziele formuliert. Jetzt habe ich einen viel wacheren Blick für mich selbst, meine Rolle und unsere Unternehmenswerte.“

*Jasmina Walz, Leitung Qualitätsmanagement,
AGAPLESION DIAKONIE KLINIKEN KASSEL*

Starten

„AGAPLESION habe ich über mein FSJ kennengelernt. Das war der perfekte Start ins Berufsleben, weil ich wusste, was mich nach der Ausbildung erwartet. Aufgrund vieler positiver Erfahrungen habe ich die Ausbildung zum Physiotherapeuten begonnen. Der Kontakt zu meiner damaligen Abteilung ist nie abgebrochen. Über die Ausbildungszeit bin ich regelmäßig für meine Praxis-einsätze zurückgekehrt. Als ich nach der Ausbildung erfahren habe, dass eine Stelle frei würde, habe ich mich sofort beworben. Mittlerweile darf ich als stellv. Leitung die Abteilung und ihre Abläufe mitgestalten.“

*Nico Klöpfer, stv. Leitung Physiotherapie,
AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS WUPPERTAL*



Weiterkommen

Mitgestalten

„Bei unserer Jubiläumsfeier herrscht eine Atmosphäre wie bei einem netten Klassentreffen. Es ist ein großes Hallo, wenn sich Ehemalige aller Berufsgruppen wiedersehen. Der Dienstbeginn liegt bis zu 40 Jahre zurück! Meine Arbeit hatte immer einen großen Stellenwert in meinem Leben. Vielleicht geht es vielen wie mir: Ich möchte wissen, wie meine Arbeit in die Zukunft geführt wird. Als Führungskraft habe ich früher Jubilarinnen und Jubilare begrüßt, seit Kurzem bin ich selbst Jubilar. An den Rollentausch muss ich mich noch gewöhnen, aber ich finde die Feier sehr schön und wertschätzend. Dem Standort fühle ich mich nach wie vor verbunden.“

*Dr. Lutz Dammenhayn, ehemaliger Ärztlicher Direktor und Chefarzt der Kardiologie,
AGAPLESION EV. KLINIKUM SCHAUMBURG*

Ruhestand

„Ich bin ausgebildeter Mitarbeiter im Sicherheitsdienst. Objekt- und Personenschutz haben mich langfristig nicht glücklich gemacht, denn die Arbeit war recht eintönig, und der direkte Kontakt zu Menschen hat mir gefehlt. Ein Freund schwärmte von seiner Arbeit im Transportdienst im AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS BERGEDORF. Also habe ich mich dort als Betriebshelfer beworben. Mittlerweile bin ich die stv. Leitung. Meine Kolleginnen und Kollegen sind für mich wie eine Familie! Schon bei meinem Start in Bergedorf habe ich die Pflegekräfte bei einfachen Tätigkeiten unterstützt. Der direkte Kontakt zu unseren Patientinnen und Patienten erfüllt mich sehr. Deshalb mache ich jetzt eine berufsbegleitende Ausbildung zum Gesundheits- und Pflegeassistenten.“

*Jasko Mulahmetovic, Stv. Leitung Transportdienst,
AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS
BERGEDORF*

„Mit 65 Jahren wollte ich in den Ruhestand gehen. Als meine Chefin mich fragte, ob ich nicht verlängern will, dachte ich: Warum nicht? Das ist jetzt fünf Jahre her. Eine führende Position habe ich nie angestrebt, wollte immer möglichst viel Zeit für unsere Patientinnen und Patienten haben. In meiner Berufslaufbahn habe ich mir viel Fachwissen angeeignet und Lebenserfahrung gewonnen. Ich habe ein gutes Gespür dafür entwickelt, was unseren geriatrischen Patienten wirklich fehlt. Uns trennen nicht allzu viele Jahre, das trägt zum gegenseitigen Verständnis bei. Mein Wissen gebe ich gern an unsere Schüler:innen weiter. Nach 45 Jahren bei AGAPLESION bzw. beim vorherigen Träger sage ich bald endgültig Tschüss. Jetzt ist Zeit für die Familie, Hunde und unser Wohnmobil.“

*Tanja Zuckaroli, Physiotherapeutin,
AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG*



Weitermachen

Alle für einen

Mona Sleiman arbeitet in einem multiprofessionellen Team. Für die Neurologin ist dieser umfassende Blick der beste Weg, um der hohen Verantwortung gegenüber ihren Patienten gerecht zu werden.

Der arabische Vorname „Mona“ bedeutet übersetzt „innigster Wunsch“. Er passt sehr gut zu Mona Sleiman, der Leitenden Oberärztin für Neurologie am AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS WUPPERTAL. Ihre Eltern stammen aus dem Libanon und sind vor Jahren nach Deutschland geflüchtet. In der Schulzeit weckte eine Lehrerin für Biologie und Chemie ihr Interesse am menschlichen Körper. Später verfolgte sie ihren Berufswunsch mit großem Ehrgeiz und Fleiß: Sie wollte Ärztin werden. Heute arbeitet sie genau da, wo sie schon ihr Praktisches Jahr absolviert hat – im „Bethesda“.

Als Mona Sleiman dort im Oktober 2018 als Oberärztin anfang, befand sich die Neurologie noch im Aufbau. „Seitdem hat unser Team viel erreicht“, erinnert sie sich. „Dass wir so viel mitgestalten konnten, erfüllt uns alle mit großem Stolz und trägt zu einer hohen Identifikation mit unserer Arbeit bei.“ In der Klinik für Neurologie werden Patientinnen und Patienten mit sämtlichen akuten oder chronischen Erkrankungen des zentralen und peripheren Nervensystems behandelt. Dazu zählen Störungen des Gehirns, des Rückenmarks und der Nerven. Auch für die Ursachenabklärung und Therapie von Muskelkrankheiten, Parkinson, akuten oder chronischen Schmerzzuständen, einschließlich Kopfschmerzen und Schwindelsyndromen, ist der Fachbereich da.

Zum neurologischen Team gehören Kolleginnen und Kollegen aus Pflege, Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie und Sozialdienst. Darüber hinaus profitieren Patienten mit komplexen Erkrankungen vom fachlichen Austausch mit der Neurochirurgie, interventionellen Neuroradiologie, Angiologie, Gefäßchirurgie und Kardiologie. „Multiprofessionalität ermöglicht eine ganzheitliche Diagnostik und Behandlung“, sagt Mona Sleiman. „Wir sitzen an einem Tisch und finden gemeinsam die beste Behandlung und Therapie.“ Alle für einen.



„Für uns mag eine Untersuchung Routine sein“, sagt die Ärztin. „Aber für unsere Patienten hat die Diagnose eine immense Bedeutung.“ Viele Ratsuchende haben einen bestimmten Verdacht, was ihnen fehlen könnte, haben eine Odyssee bei unterschiedlichen Ärzten hinter sich und wollen endlich wissen, was mit ihnen los ist. Die Diagnose eines multiprofessionellen Teams schafft Klarheit.

Empathie und Fachkompetenz gegenüber ihren Patienten sind der Wuppertalerin gleichermaßen wichtig. Sie agiert nach der medizinischen Methode „Shared decision-making“ (partizipative Entscheidungsfindung). Mona Sleiman möchte die Menschen gut aufklären und in die Therapiemöglichkeiten einbeziehen. Auch Ärzten in der Ausbildung vermittelt sie diese zugewandte Haltung und den wertorientierten Umgang mit den Patienten.

Was bedeutet AGAPLESION 360° für Mona Sleiman? „Für mich ist ganz entscheidend, dass der Patient im Mittelpunkt steht. Am wichtigsten ist es immer noch, ihm gut zuzuhören“, sagt sie. „Die Art und Weise, wie wir mit ihm sprechen und wie wir ihm begegnen, beeinflusst sein weiteres Leben. Der 360°-Anspruch erinnert mich daran, dass ich in Mitverantwortung für die Lebensqualität eines Anderen stehe.“



Mona Sleiman am Infobus Schlaganfall bei der Aufklärungstour „Herzessache Lebenszeit“ in Wuppertal. Sie sagt: „Der 360°-Anspruch erinnert mich daran, dass ich in Mitverantwortung für die Lebensqualität eines anderen Menschen stehe.“

Gute Reise

Patienten sollen sich im hochkomplexen System Krankenhaus gut aufgehoben fühlen. Beste Medizin und Pflege allein reichen dafür nicht aus. Es kommt auch auf einen zugewandten Service an den Touchpoints und einen 360°-Blick auf die Wünsche und Bedürfnisse der Patienten an.

Das AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM ROTENBURG ist das zweitgrößte Krankenhaus im Unternehmensverbund. Bald starten die Mitarbeiter:innen die Customer Journey, zu deutsch „Kundenreise“. Melina Willig, Trainee der Pflegedirektion, koordiniert das Projekt im Haus. Sie ist Kauffrau im Gesundheitswesen und ausgebildete Gesundheits- und Krankenpflegerin. Die Abläufe vor Ort kennt sie gut. Alle treibt eine Frage um: Was können wir dafür tun, damit sich unsere Patientinnen und Patienten bei uns noch besser fühlen?

Pflegedirektor Thorsten Witt aus dem hundert Kilometer entfernten AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG unterstützt seine Kollegin bei der „Reiseplanung“. Seine Einrichtung arbeitet interprofessionell in kleineren Arbeitsgruppen zusammen und hat sich anfangs eng mit dem AGAPLESION KLINIKUM SCHAUMBURG ausgetauscht. Beide sind die konzernweiten Piloteinrichtungen, jetzt folgen auch andere Unternehmensbereiche wie z.B. Wohnen & Pflegen. „Vor Ort haben wir eine Lenkungsgruppe etabliert“, sagt Thorsten Witt. „Sie unterbreiten unserem Krankenhausdirektorium regelmäßig Vorschläge für Verbesserungen aus Patientensicht.“ Der direkte Kontakt sei wichtig, um Neues schnell umsetzen zu können.

Melina Willig findet den Zeitpunkt für die Customer Journey gut gewählt. Gerade nach der Coronapandemie und ihrem Mantra „Abstand halten!“ sei die bewusste Fokussierung auf die Patienten eine gute Idee. Außerdem beeinflusse der demografische Wandel immer mehr deren Altersstruktur – und damit einhergehend ihre Ansprüche und Bedürfnisse. Als Beispiele nennt die Trainee die Speiseversorgung

Customer Journey

Der englische Begriff Customer Journey bedeutet übersetzt „Kundenreise“. AGAPLESION möchte sicherstellen, dass alle Patientinnen und Patienten konzernweit entsprechend dem Leitbild versorgt werden. Dort heißt es: „Wir sind Patient:innen und Bewohner:innen mit Herz und Seele zugewandt. Jeder Prozess ist so organisiert, dass sie mit ihren Bedürfnissen und Wünschen im Mittelpunkt stehen. Im respektvollen Dialog mit ihnen nutzen wir modernste Möglichkeiten zur ausgezeichneten Behandlung und Begleitung.“

Bei der Customer Journey werden alle touchpoints geprüft.

Vorbereitung

Meine ersten Erfahrungen prägen meinen Eindruck vom Unternehmen. Erreiche ich meine Ansprechperson? Bekomme ich zügig Termine? Werde ich abgewimmelt oder fühle ich mich willkommen?

Aufenthalt

Der Krankenhausaufenthalt ist wie ein Ausflug in eine andere Welt. Ich durchlaufe unterschiedliche Untersuchungen und Diagnostiken, werde operiert, auf eine andere Station verlegt. Immer wieder muss ich mich neu orientieren.

und spezielle Serviceangebote für demenziell veränderte Menschen. Die Customer Journey umfasst alle Bereiche, nicht nur Pflege und Medizin. „Es geht um eine grundsätzliche Haltung“, sagt Melina Willig. „Schon heute sind unsere Mitarbeiter:innen sehr auf das Wohlergehen unserer Patienten bedacht. Aber es ist wichtig, dass man zuweilen innehält und das Bewusstsein neu schärft.“

In Hamburg führten Pflegestudenten Interviews mit Pflegekräften, Therapeuten und Ärzten. Sie wollten wissen, wie die Abteilungen arbeiten und sich organisieren, wie effizient die Abläufe sind, wo es aus ihrer Sicht hakt, welches Feedback Patienten geben. Außerdem wurde das Meinungsmanagement und eine Patientenstudie einbezogen. Gute Ideen wurden schnellstmöglich umgesetzt, u.a. ein Snackautomat, farbige Orientierungshilfen oder Uhren in den Zimmern. „Solche kleinen Erfolge motivieren ungemein“, sagt Thorsten Witt.

Auch Melina Willig baut auf die Kreativität im Kollegium. „Im Alltag gehen viele gute Ideen verloren“, sagt sie. „Aber es gibt sie! Bei der Customer Journey können wir sie gezielt abfragen.“ Oft ist schon viel damit geholfen, wenn die Kommunikation stimmt, gerade in einem sensiblen Bereich wie der Notaufnahme. Für die Trainee ist die Gleichung ganz einfach: Zufriedene Patienten = zufriedene Mitarbeiter.

Ein Krankenhaus hat sehr komplexe Strukturen, die sich nicht im Hauruck-Verfahren optimieren lassen. Thorsten Witt betont: „Innerhalb ihrer Abteilungen leisten die Teams eine tolle Arbeit und haben sehr gute Lösungen gefunden. Jetzt können wir Best-Practice-Beispiele zusammenzuführen, damit auch hausübergreifend alle Kernprozesse ineinandergreifen.“ Aus seiner Sicht macht eine konzernweite Blaupause jedoch keinen Sinn, zu unterschiedlich sind die Voraussetzungen und Schwerpunkte vor Ort. Jede Einrichtung muss sich daher selbst auf die Reise machen. Die Customer Journey braucht Zeit.

Entlassung - Nachsorge - Prävention

Das Entlassmanagement sichert meine Anschlussversorgung. Die Mitarbeiter:innen unterstützen mich je nach Bedarf, z.B. bei der Beantragung von Hilfsmitteln, bei der Suche nach einem Platz in der Kurzzeitpflege oder in einer Reha-Einrichtung. Je nach Befund werde ich nachbehandelt und kann selbst präventive Maßnahmen für meine Gesundheit ergreifen.

FAZIT.
Auf meiner Reise hatte ich viele Berührungspunkte mit dem Personal und den Abläufen vor Ort. Würde ich das Haus weiterempfehlen?



Dr. Markus Horneber, Vorstandsvorsitzender



Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet

Normalerweise sprechen wir bei AGAPLESION nicht von „Kundin“ oder „Kunde“. Wir sagen: Patient, Bewohner, Gast. Bei unserer konzernweiten Customer Journey – Kundenreise – verwenden wir den Begriff „Kunde“ ganz bewusst. Er kommt aus dem Marketing, wirkt im Kontext Gesundheitsvorsorge fehlplatziert. Woran liegt das? Das Verhältnis Kunde vs. Dienstleister mutet recht distanziert an. Gesundheitsanbieter legen jedoch viel Wert auf ein persönliches und zugewandtes Verhältnis. Aus meiner Sicht schwingt noch ein anderer Grund mit. Wer im Krankenhaus oder im Bereich Wohnen & Pflegen arbeitet, sieht sich nicht gern als Dienstleister. In der Selbstwahrnehmung scheint der Begriff die eigene Professionalität herabzustufen. Ich sehe das anders. Die Begriffe „Kunde“ und „Dienstleister“ entwerten weder die Menschen, die bei uns behandelt und versorgt werden, noch die Leistungen unserer Teams. Im Gegenteil! Das geflügelte Servicewort „Der Kunde ist König“ strahlt längst auf alle Branchen aus. Unsere Gesellschaft hat heutzutage eine sehr selbstbewusste Anspruchs- und Erwartungshaltung, die weit über erstklassige Pflege und Medizin hinausgeht. Im Feedback geht es daher oft um Qualitäten wie Freundlichkeit und kurze Wartezeiten. Kunden wollen u.a. eingebunden, informiert und wertgeschätzt werden. Unsere Customer Journey zeigt, wie ernst wir unsere Kunden nehmen. Von uns erhalten sie nicht nur erstklassige Medizin, Pflege und Therapie – sondern auch erstklassigen und zugewandten Service. Alle Dimensionen gehören zu unserem 360°-Anspruch.

Gut versorgt

360°-Medizin? Möglich macht das die enge Verzahnung ambulanter und stationärer Angebote im Krankenhaus und in den Medizinischen Versorgungszentren (MVZ). Auf AGAPLESION können sich Patienten ein Leben lang verlassen und aus hochdifferenzierten Angeboten wählen.

René Piewig leitet bei AGAPLESION den neuen Zentralen Dienst Ambulante Medizin. Der Schwerpunkt seiner Arbeit sind die insgesamt bundesweit 29 MVZ-Standorte. Viele sind im unmittelbaren Umfeld der insgesamt 20 AGAPLESION Krankenhausstandorte angesiedelt. Die MVZ sind seit dem Jahr 2003 gesetzlich zugelassen, seither hat sich in dem Bereich viel getan. „Anfangs haben Klinikbetreiber ihre angegliederten MVZ oftmals nur als Zulieferer für stationäre Patienten betrachtet“, sagt René Piewig. „Mittlerweile hat sich das grundlegend geändert.“ Niedergelassene Ärztinnen und Ärzte schließen sich zu Versorgungszentren zusammen, Investoren haben sich gezielt auf das Geschäftsmodell spezialisiert. Sie arbeiten hochprofessionell und wirtschaftlich. MVZ sind nicht länger nur Zuweiser, sondern eigenständige erfolgreiche Betriebe.

„AGAPLESION bietet ein umfangreiches Leistungsspektrum an“, erklärt René Piewig. „Die regionale Vernetzung von Kliniken und MVZ ist ein echter Erfolg.“ Insgesamt hat der christliche Gesundheitskonzern 89 KV-Sitze, die Hälfte nicht in Ballungszentren, sondern in ländlichen Gebieten. Die Strukturen sind gewachsen, die Abläufe gut aufeinander abgestimmt, das ärztliche Personal arbeitet größtenteils in beiden Bereichen. Patientinnen und Patienten bemerken den Bruch zwischen ambulanten und stationären Sektoren bestenfalls gar nicht und können sich voll und ganz auf ihre Genesung konzentrieren.

„Ambulant vor stationär“ ist schon lange das Mantra der Gesundheitspolitik und die Sektorengrenzen brechen weiter auf. Dafür stehen u.a. Hybrid-DRG und ambulante Operationen (AOP-Leistungen). Auch die ambulante spezialfachärztliche Versorgung (ASV) wird kontinuierlich weiterentwickelt. Hier werden Patienten sektorenübergreifend von Ärzteteams aus Praxen und Kliniken behandelt. „Gerade hier zeigt sich, wie wertvoll unsere hohe Interdisziplinarität ist“, sagt René Piewig. „Über die Jahre ist die Vernetzung der ambulanten und stationären Strukturen situativ gewachsen.“ Im Hinblick auf die gesundheitspolitischen Veränderungen komme es nun darauf an, die Prozesse agil, wirtschaftlich und patientenorientiert weiterzuentwickeln.

„Das Team kennt mich“

Was nun? Heidi Lürig (63) wusste nicht weiter. Ein schwerer Bandscheibenvorfall machte ihr im Jahr 2000 zu schaffen. Damals war sie erst 39 Jahre alt: „Eine Freundin gab mir den entscheidenden Tipp. Sie sagte, dass ich ins Bathildis gehen soll.“ Damals gehörte die Einrichtung noch zum proDiako-Verbund, vier Jahre später wechselten die Einrichtungen zu AGAPLESION. Heidi Lürig leidet an undifferenzierter Spondyloarthritis, eine chronische rheumatische Erkrankung. Gelenke und Sehnen in verschiedenen Teilen des Körpers sind davon betroffen, insbesondere in Armen und Beinen. Sie vertritt den Standpunkt: „Medizinisch und menschlich bin ich in den besten Händen und habe einen sehr guten familiären Rückhalt. Das ist ein großes Glück.“

Sie arbeitet in der Arzneimittelbranche, das deutsche Gesundheitswesen kennt sie daher gut. Deshalb weiß sie, dass das enge Miteinander von Krankenhaus und Medizinischem Versorgungszentrum im AGAPLESION EV. BATHILDISKRANKENHAUS BAD PYRMONT eine Besonderheit ist. 2009 bekam sie eine künstliche Hüftprothese eingesetzt, bis zu diesem Zeitpunkt war sie Dauergast im Bathildis. „Das Personal kannte mich mit Namen, die Stationschwester hat mich umarmt, wenn wir uns wiedersahen.“

Vierzehn Jahre lang hatte Heidi Lürig dann weitgehend Ruhe. In dieser Zeit wurde das Krankenhaus umfassend modernisiert und neue Mitarbeiter:innen waren dazu gekommen. 2023 folgte bei der Patientin ein weiterer Eingriff. Diesmal wurden bei ihr Hüftkopf und -schaft ausgetauscht. Bei ihrem neuen behandelnden Arzt, Prof. Dr. med. Christoph von Schulze Pellengahr, Ärztlicher Direktor und Chefarzt Orthopädie und Wirbelsäulenchirurgie, fühlte sie sich gleich gut aufgehoben: „Er ist sehr besonnen, nimmt sich Zeit und erklärt alles sehr gut“.

Gegenüber dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen setzte er sich für eine ganz bestimmte Behandlungstherapie ein. Dazu war zwar ein Gutachten nötig, aber seine Beharrlichkeit hatte Erfolg. Bei einer anderen Gelegenheit ging er mit seiner Patientin ins MVZ und machte einen Röntgentermin aus. Heidi Lürig erinnert sich daran, dass er sehr nett und respektvoll nachfragte. „Als Patientin finde ich das gute Miteinander im Team sehr angenehm“, sagt sie.

Die Pflege und Medizin aus einer Hand schätzt die Patientin sehr. Professor von Schulze Pellengahr operierte sie und behandelt sie auch weiterhin ambulant weiter. „Ich muss meine Krankengeschichte nicht immer wieder neu erzählen“, sagt Heidi Lürig. „Meine Akte ist so dick, das wäre sehr mühsam.“ Sie ist der festen Überzeugung: „Das Team kennt mich. Wenn ich mich andernorts weiterbehandeln lassen müsste, hätte ich die Sorge, dass alle das Rad neu erfinden wollen. Das verursacht nur unnötige Kosten und belastet den Körper.“



Heidi Lürig wird seit Jahren im „Bathildis“ behandelt: „Medizinisch und menschlich bin ich in den besten Händen. Und ich habe einen sehr guten familiären Rückhalt.“

Wer wird die regionale Versorgung organisieren?

Ein Gastbeitrag von Helmut Hildebrandt

Die Herausforderungen kennen wir alle. Die steigende Krankheitslast durch eine zunehmend ältere Bevölkerung in den ländlichen Regionen und der gleichzeitige Fachkräftemangel in allen Berufsgruppen im Gesundheitswesens stellen uns vor schwierige Aufgaben. Wie können wir die Versorgung der Zukunft sichern? Werden sich die Gesundheitsanbieter um die Arbeitskräfte „schlagen“? Wird sich die „gesundheitliche Ungleichheit“ zwischen Arm und Reich weiter verschärfen? Und wollen wir das?

Regionale Versorgung besser und ressourcenschonender organisieren

Die letzte Frage ist schnell zu beantworten. Das wollen wir nicht, was gleichzeitig heißt: Wir brauchen heute ein Konzept, mit dem wir regionale Versorgung besser und mit möglichst wenig Ressourceneinsatz organisieren können. Und hier stellt sich schon die nächste Frage: Wer organisiert eigentlich die Versorgung in einer Region? Stellen wir uns einen typischen Landkreis mit 100.000 Einwohnern vor: ein Krankenhaus, 15 Pflegeheime, 12 Apotheken, 20 Therapiepraxen, 120 Arzt-sitze in 70 Praxen bzw. MVZ, 12 ambulante Pflegedienste, ein Gesundheitsamt, 3 psychosoziale Dienste bzw. Beratungsstellen, ein Pflegestützpunkt, ein Krankenkassen-Servicepoint etc. Gibt es heute jemanden, der diese Vielfalt organisiert?

Die Krankenkassen sind vor Ort kaum noch vertreten, vielleicht noch die AOK, ansonsten eher auf der Bezirks- oder Landesebene, wenn nicht sogar nur bundesweit. Das Gesundheitsamt? Ja, es bekommt im Nachgang zu der Covid-Pandemie mehr Stellen und eine größere Rolle, aber eigentlich nicht in der Versorgung, sondern eher darin, künftige pandemische Gefahrensituationen zu überwachen und zu vermeiden. Die Kassenärztliche Vereinigung? Sie hat vielleicht noch Bezirksstellen, aber sieht sich, wenn überhaupt, höchstens zur Vertretung der Arztpraxen berufen. Und die häufig gehörte Aussage lautet: „Wir können uns auch keine Ärzte backen und schon gar nicht zur Niederlassung zwingen“. Auf wen läuft damit die

Versorgungsorganisation hinaus, bei wem landet das Problem? Bei dem lokalen Krankenhausträger, beim Landkreis und seiner Vertretung.

In der Notaufnahme des Krankenhauses sammeln sich diejenigen, die im ambulanten System keine Versorgung erhalten haben und/oder deren Krankheitszustand dadurch eskaliert ist. Und gleichzeitig stehen die Mitarbeiter:innen auf den Stationen und der Sozialdienst vor dem ethischen Dilemma, dass sie aufgrund mangelnder Nachbetreuung eigentlich die Patienten noch gar nicht entlassen können, es aber aufgrund der Fachkräfteknappheit eigentlich tun müssten.

Das Krankenhaus als wichtiger Partner in der regionalen Versorgung

Schauen wir auf das Krankenhaus als möglichen Organisator der regionalen Versorgung. Sehr wahrscheinlich hat das Krankenhaus ohnehin schon auf die lokalen Probleme in der Versorgung reagiert, hat aus der Vergangenheit vielleicht noch ein Pflegeheim und bereits erste Facharztsitze übernommen. Es ist also schon kein reines Krankenhaus mehr, sondern eine „Komplexeinrichtung“, die allerdings umsatzmäßig vom Krankenhausanteil bestimmt wird. Als einer der größten Arbeitgeber des Kreises ist das Krankenhaus auch von der Bedeutung her für den Landkreis ein wichtiger Partner, dem man durchaus das Vertrauen schenken könnte, Verantwortung für die Versorgung zu übernehmen. Zudem hat es sowohl die IT-technischen als auch administrativen Fähigkeiten. Allerdings haben die vielen kleineren, oben erwähnten Einheiten auch eine gewisse Sorge, dass der große übermächtige Partner Krankenhaus seine Interessen ihnen gegenüber immer wird durchsetzen können.

Hier kommt jetzt die Vergütungslogik ins Spiel. Die heutige, wie auch die künftige Vergütungsstruktur des Krankenhauses mit seiner anteiligen Vorhaltevergütung lässt viel Raum für Spekulationen über das finanzielle Interesse des Krankenhauses. Besteht der wirtschaftliche Anreiz in der Minderung der

Fallzahlen oder der Vermehrung, um nicht um eine Leistungsgruppe reduziert zu werden? Von innen ist das schon schwer zu planen, von außen ist es erst recht schwer einzuschätzen. Insofern wird der Krankenhausträger hier auch mit einem gewissen Misstrauen rechnen müssen, ein kirchlicher oder freigemeinnütziger Träger aber vielleicht mit einem geringeren als ein privater Träger.

Gesundheitskioske und Co. ergänzen die Versorgung

Am Thema Vertrauensaufbau führt also kein Weg vorbei, sowohl aus dem eigenen Interesse des Krankenhauses wie auch aus der Verpflichtung gegenüber der regionalen Bevölkerung. Und zum Glück deuten sich hier auch Optionen an, die eine Gestaltbarkeit ermöglichen. Mit dem „Gesetz zur Stärkung der Versorgung in den Kommunen – GVSG“ sollen Gesundheitsregionen und Gesundheitskioske – trotz einer taktischen Herausnahme – über das parlamentarische Verfahren wieder hereingeholt werden. Mit einem Gesundheitskiosk, eventuell mit Außenstellen in den Praxen, Apotheken und Diensten, könnten die Landkreise beispielsweise über eine Trägerschaft unter der Regie des Krankenhauses oder einem entsprechenden Konsortium, an dem das Krankenhaus beteiligt ist, eine Anlauf- und Vermittlungsstelle schaffen. Versicherte, die sich nicht auskennen oder keinen anderen Weg finden, könnten hier besser zu primären Unterstützungsangeboten gesteuert werden, statt in der Notaufnahme zu landen.

Gesundheitsregionen ermöglichen erfolgsorientierte Vergütungen

Mit einem Vertrag zu einer Gesundheitsregion kann eine Schirmherrschaft und eine Partnerschaft mit Krankenkassen für einen Entwicklungs- und Transformationsprozess für die regionale Versorgung ermöglicht werden. So können zum Beispiel Vergütungen entwickelt werden, die regionale Vernetzungen durch einen Aufschlag auf die Vorhaltevergütung wirtschaft-

lich belohnen (7. Stellungnahme der Regierungskommission). Oder es kann Globalbudgets geben, die eine erfolgreiche regionale Gesundheitsförderung auch finanziell belohnen (10. Stellungnahme der Regierungskommission).

Was heute schon jederzeit mit einzelnen Krankenkassen möglich ist – der Verfasser macht dies ja schon seit 2006 mit den populationsorientierten Verträgen zur Integrierten Versorgung nach § 140a –, würde damit dann auch verpflichtend über alle Krankenkassen hinweg arrangiert werden können. Dass eine solche Arbeit erfolgreich möglich ist – dass also lokale Vernetzungen mit einem entsprechenden Investment in Gesundheitsförderung und Prävention zu geringeren Gesamtkosten der Versorgung und zu einer Verminderung von Krankheitslasten beitragen können –, ist inzwischen hinreichend belegt.

Jetzt ist die Zeit gekommen, derartige Zusammenschlüsse aktiv voranzutreiben und ihnen die richtige Organisationsform zu geben, die auch investieren und Verträge schließen kann. Allerdings gilt es, nicht den Zeitpunkt dafür zu verschlafen. Die investorengetriebenen Arztpraxis- bzw. Laborketten machen sich ebenfalls auf den Weg der regionalen Verantwortungsübernahme, in einigen Regionen haben sich die kommunalen Wirtschaftsförderungsgesellschaften dem Thema genähert und einzelne Stiftungen bauen auch an derartigen Lösungen. Aber Krankenhäuser mit ihren Fähigkeiten, ihrem Überblick über die Versorgungslandschaft und ihren schon vorhandenen Ressourcen in Sachen digitale Vernetzung sowie ihrer Reputation haben einen deutlichen Vorteil. Diese Chance sollten sie jetzt nutzen.

OptiMedis wurde 2003 gegründet und ist ein innovatives, auf sozialen Nutzen ausgerichtetes Unternehmen für Management, Analytik und Forschung im Gesundheitswesen mit Sitz in Hamburg. Der Schwerpunkt des Vorstandsvorsitzenden Dr. h.c. Helmut Hildebrandt liegt im Aufbau und Management von Gesundheitsregionen und regionalen Versorgungsinterventionen.



AGAPLESION
360°
Wohnen & Pflegen

Alles vor Ort

Ein selbstbestimmtes Leben war Ilse Eichler (88) immer wichtig. Zusammen mit ihrem Mann (82) ist sie früher oft im Wohnmobil verreist. Sie haben da Halt gemacht, wo es schön war. Zwanzig Jahre lebte das Paar auf dem Land nahe Darmstadt. Zuletzt ging es ihrem Mann gesundheitlich schlechter. „Schrecklich, aber unausweichlich“: Mit diesen Worten beschreibt sie ihren Entschluss, das Haus zu verkaufen, und eine Alternative zu suchen.

Frank Huhn leitet den Bereich WOHNEN & PFLEGEN auf dem Gesundheitscampus am AGAPLESION ELISABETHENSTIFT. „Seniorinnen und Senioren können wir in jeder Lebensphase unterstützen“, sagt er. Die Angebote sind vielfältig: ambulanter Pflegedienst, Kurz- und Langzeitpflege, Wohnbereich Demenz. Auch ein Hospiz und ein Krankenhaus mit einem geriatrischen Fachbereich und einer geriatrischen Tagesklinik befinden sich auf dem Campus.

Ilse Eichler und ihr Mann entschieden sich für das seniorengerechte Wohnen. Dort erwirbt man ein Wohnrecht auf Lebenszeit und führt als Mieter:in ein eigenständiges Leben. Anfang 2018 bezogen sie ihr Apartment im Darmstädter SENIORENZENTRUM MATHILDENHÖHE. Die Ostberlinerin kennt die meisten Flurnachbarn, besucht einen Stammtisch, macht beim Singkreis mit. Darmstadt kennt sie aus ihrer aktiven Sportzeit gut.

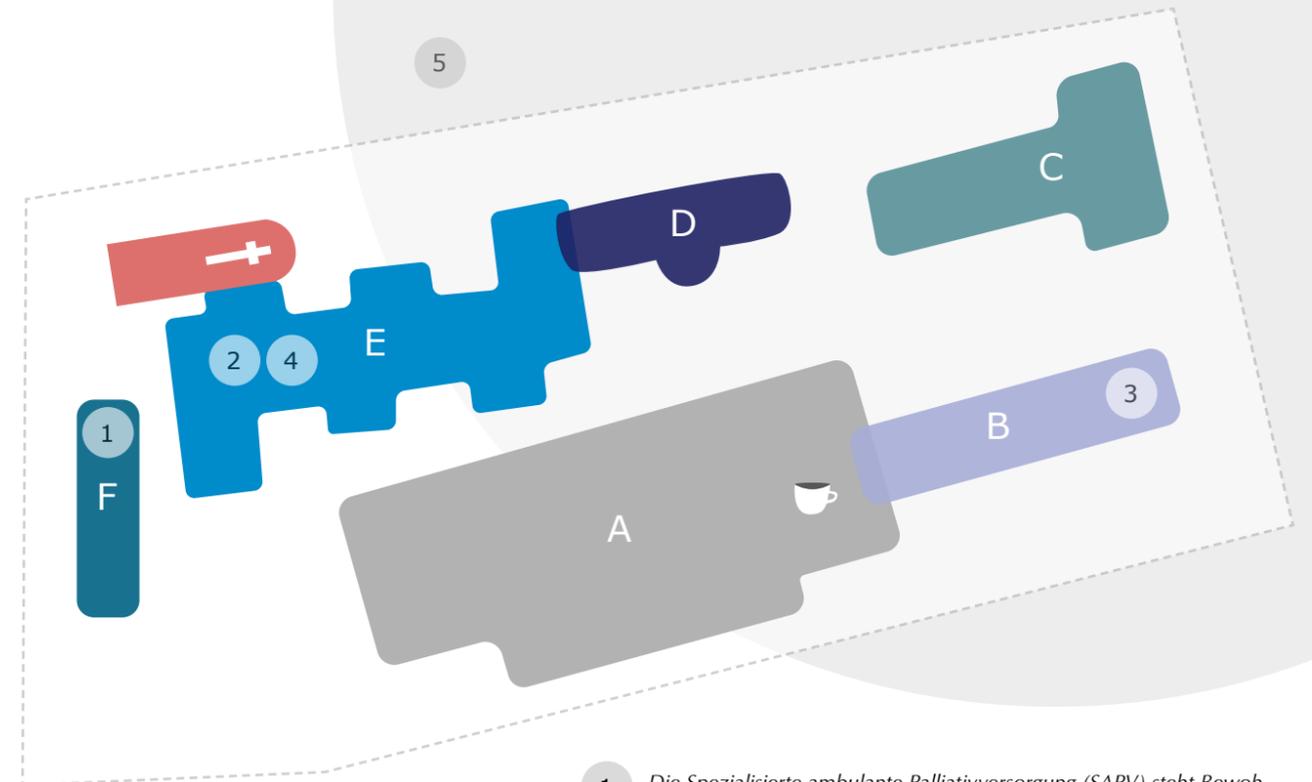
Das Ankommen in neuer Umgebung ist nicht immer leicht. „Oft kommen Menschen im fortgeschrittenen Alter zu uns, die direkt in den stationären Bereich einziehen“, sagt Frank Huhn. „Sie können nicht mehr allein zu Hause leben, die Angehörigen sind am Ende ihrer Kräfte.“ Doch er macht auch die Erfahrung, dass die Bewohner:innen merken, wie sich ihre Lebensqualität aufgrund professioneller Pflege und eines altersgerechten Wohnumfelds verbessert, und dass ihnen die sozialen Kontakte und Freizeitangebote im Haus guttun.

Mittlerweile lebt Ilse Eichler allein im Apartment, ihr Mann ist in die Langzeitpflege zwei Stockwerke tiefer gezogen. Sein Umzug schmerzt die Seniorin, obwohl ihr Mann und die Familie die Entscheidung mitgetragen haben. Dennoch ist sie froh, dass der Weg zu ihm kurz ist. Nach wie vor verbringt das Paar viel Zeit miteinander, die Mahlzeiten gibt sie ihrem Mann selbst. Das Team achtet darauf, was er mag und was ihm gut tut, wie z.B. Massagen oder das Vorspielen klassischer Musik.

Frank Huhn erreichen immer wieder verzweifelte Anrufe von Angehörigen auf der Suche nach einem Pflegeplatz für ihre Eltern. „Das Gesundheitssystem ist für Laien schwer zu durchschauen“, sagt er. „Sie sind unendlich dankbar für Hinweise, wie es weitergehen kann.“ Das interdisziplinäre Konzept auf dem Gesundheitscampus nennt er „deutschlandweit beispielhaft“. Auf kleinem Raum wird deutlich, wie komplex und höchst individuell der Lebensabend gestaltet werden kann.

Gesundheitscampus Darmstadt

- A Demenzsensibles Krankenhaus
- B Ärztehaus (MVZ)
- C Klinik für Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie
- D Feierabendhaus
- E Seniorenzentrum
- F Administration



- 1 Die Spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV) steht Bewohner:innen im letzten Lebensabschnitt rund um die Uhr zur Verfügung.
- 2 Das Casemanagement kümmert sich um die gesicherte Überleitung von Mieter:innen oder Bewohner:innen, die nach einem stationären Aufenthalt im Krankenhaus Kurzzeitpflege benötigen. Das Team beantragt ggf. auch einen höheren Pflegegrad und Hilfsmittel.
- 3 Bewohner:innen im geschützten Demenzbereich müssen vorab psychiatrisch begutachtet werden. Die gesetzlich geforderte Diagnostik übernimmt die Neurologie am MVZ. Die Ärztin begleitet die Bewohner:innen auch weiterhin psychiatrisch-neurologisch.
- 4 Hier befinden sich ein Ambulantes Therapiezentrum, ein Pflegedienst, eine Residenz, ein Seniorenzentrum mit Kurzzeit-, Langzeit- und Demenzpflege sowie ein Hospiz.
- 5 Kooperationen mit verschiedenen Haus- und Fachärzten



Dem Tag mehr Leben geben

Hospize sind besondere Orte. Hier verbringt ein Gast seine letzten Tage, Wochen, Monate. Das Gefühl der Endlichkeit prägt die Haltung und die Arbeit der Mitarbeiter:innen.

Gitta Baumgartl-Weber ist Krankenschwester und hat in der Onkologie angefangen, in der viele an Krebs erkrankte Patientinnen und Patienten behandelt wurden. „Das Gefühl der Endlichkeit hat mich sehr bewegt“, sagt sie. Schon früh wusste sie: Ich möchte irgendwann in einem Hospiz arbeiten.

Zusammen mit fünf weiteren Teammitgliedern folgte sie ihrem damaligen Stationsleiter, als dieser die Hospizleitung im neuen AGAPLESION HAUS SAMARIA HOSPIZ in Gießen übernahm. Das war vor zehn Jahren. Der Personalschlüssel ist vergleichsweise hoch, das Team kann sich voll und ganz auf die Pflege und die Bedürfnisse der Gäste konzentrieren.

Die Gäste und deren Zugehörige stehen im Mittelpunkt. Die Zeit, die den Gästen noch bleibt, sollen sie ohne Schmerzen und in der Gesellschaft ihrer Liebsten verbringen können. Die Atmosphäre ist sehr familiär, der Tagesablauf entschleunigt. Nach Möglichkeit werden letzte Wünsche erfüllt: eine Fahrt im Heißluftballon, ein Zoo- oder Konzertbesuch. Die Zugehörigen werden entlastet, denn sie wissen die Hospizgäste rund um die Uhr in den besten Händen.



Mittlerweile leitet Gitta Baumgartl-Weber das Hospiz. Den Rollenwechsel sah sie erst skeptisch, sie fürchtete, den Kontakt zu den Gästen zu verlieren. Doch eine Weiterbildung zur leitenden Pflegefachkraft beflügelte sie. Ihr wurde bewusst, dass ein gutes und zukunftsfähiges Hospiz auch ein gutes Management braucht. Gerade die Öffentlichkeitsarbeit ist sehr zeitintensiv. Die gesetzlichen Krankenkassen übernehmen unter Berücksichtigung des Finanzierungsanteils der Pflegeversicherung 95 Prozent der zuschussfähigen Kosten eines stationären Hospizes. Den restlichen Anteil tragen die Hospize durch Spenden.

Den Kontakt zu Gästen und ihren Zugehörigen hat Gitta Baumgartl-Weber nicht verloren. Sie hilft beim Ausfüllen von Anträgen und Datenblättern, übernimmt telefonische Beratungsgespräche oder nimmt Kontakt mit den Behörden auf, wenn es z. B. um Kostenübernahmen geht. Im Haus und bei den Gästen ist sie präsent und weiß um die gegenwärtige Verfassung und Bedürfnisse jedes Gastes. Auszubildende sind von der Hospizarbeit nachhaltig beeindruckt. Die Einrichtungsleiterin erinnert sich an Aussagen wie: „Hier wird so gearbeitet, wie ich mir das ganz am Anfang vorgestellt habe.“

Ein Hospiz wird in der Gesellschaft oft einseitig mit Tod und Trauer verbunden. „Das trifft natürlich auch zu, wenn ein Gast stirbt“, sagt Gitta Baumgartl-Weber. Aber es geht um viel mehr. Die Gäste fühlen sich in dem wohlwollenden Umfeld geborgen. „Hier bei Ihnen bin ich so glücklich!“ Solche Aussagen der Gäste prägen die Mitarbeiter:innen. Sie spüren, wie wertvoll ihre Arbeit ist, weil ein Mensch hier einen guten Abschluss für sein Leben finden kann.



Dieser Gast hat sich eine Fahrt im Heißluftballon gewünscht. Gitta Baumgartl-Weber sagt: „Bei uns können die Menschen inneren Frieden schließen. Ihr Lebenskreis schließt sich. Das ist für mich 360°.“

Jörg Marx, Vorstand



Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet

Das Alter ist eine ganz besondere Lebensphase. Hochbetagte Menschen und ihre Angehörigen brauchen Partner an ihrer Seite, die ihnen von Anfang an mit Rat und Tat zur Seite stehen. Wir wollen, dass Menschen möglichst lange und selbstbestimmt zu Hause leben können. Vom ambulanten Pflegedienst bis hin zur stationären Pflege haben wir bei AGAPLESION eine Vielzahl an Angeboten. Die enge Beziehung zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und dem Personal der Einrichtungen macht die Arbeit in einer stationären Pflegeeinrichtung so besonders. Menschen brauchen Menschen an ihrer Seite, auf die sie sich langfristig verlassen können. Gerade im zunehmenden Alter gibt diese Beständigkeit Halt und Sicherheit. Auch die Vernetzung ins Quartier und mit der Stadtgesellschaft ist wichtig, denn Teilhabe trägt entscheidend zu einem guten Leben bei. AGAPLESION Standorte wie Darmstadt, Ulm und Heidelberg gehen noch weiter, hier befinden sich u.a. auch geriatrische Krankenhäuser in nächster Nähe. Altersmedizin ist einer unserer Schwerpunkte. Medizin, Pflege und Therapie gehören ein Leben lang untrennbar zusammen. Der demografische Wandel zeigt, wie dringend wir gute Pflegeanbieter und 360°-Konzept im hohen Alter benötigen. Die geburtenreichen Jahrgänge der Baby-Boomer-Generation von 1955 bis 1970 stellt bis heute einer der größten Altersgruppen in Deutschland dar. Mittlerweile befindet sich die Generation im Renteneinstiegsalter. AGAPLESION tut alles dafür, um auch in Zukunft umfassende Wohn- und Pflegeangebot vorzuhalten und die medizinische Expertise einzubringen.

Versorgung der Zukunft. Vor welchen Herausforderungen wir stehen.

Ein Beitrag von Bernhard Schneider

Wo wollen Menschen leben, wenn sie alt werden? Wie wollen sie unterstützt werden – und von wem? Und wie können sie das finanzieren? Mit diesen Fragen beschäftigen sich auch große Pflegeunternehmen. Unsere Antworten sind Angebote für Wohnen, Pflege und Betreuung, die ein selbstständiges Leben und gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen und so die Lebensqualität auch im Alter erhalten können.

Insgesamt fast 15.000 Menschen in Baden-Württemberg vertrauen auf die Leistungen der Evangelischen Heimstiftung. Um diese Menschen kümmern wir uns in 172 Einrichtungen und gemeinsam mit über 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Das ist eine große Verantwortung, die wir wahrnehmen. Gleichzeitig müssen wir antizipieren, welche Bedürfnisse künftige Kundengenerationen haben. Wir entwickeln also unsere Produkte für Wohnen, Pflege und Betreuung nicht nur für die jetzt 80-Jährigen, sondern auch für die in zehn oder zwanzig Jahren. Das primäre Ziel ist und bleibt, die Lebensqualität der Menschen zu erhöhen. Dafür wird es künftig immer mehr Innovationen brauchen, davon sind wir überzeugt. Und auch ein diversifizierteres Angebot. Denn die Ansprüche und die Bedarfe werden immer unterschiedlicher, ebenso auch die Möglichkeiten, die uns zur Verfügung stehen.

Strategie: Lebensqualität im Alter erhalten

Auf einer strategischen Ebene orientieren wir uns als Unternehmen an gesellschaftliche Megatrends. Das sind naheliegende Einflüsse wie die Digitalisierung oder die Nachhaltigkeit. Es sind aber auch die Individualisierungen der Lebensentwürfe, die sich auch in den Pflegesettings widerspiegeln, die wir anbieten müssen. Oder der Wunsch nach Teilhabe und Inklusion, der auch die ältere Generation erreicht hat. Und natürlich beschäftigt uns auch die strukturelle Unterdeckung der umlagefinanzierten Sozialsysteme, denn davon hängt es ab, ob die Menschen unsere Angebote bezahlen können oder nicht. Insgesamt bedeutet das, dass wir uns nicht mehr als reines Pflegeunternehmen verstehen, sondern Dienstleister sein wollen rund um die Themen Wohnen, Pflege und Betreuung in Alter.

Wohnen: Sicherheit und Komfort zu Hause

Wir sind davon überzeugt, dass die starren Sektorengrenzen abgebaut werden müssen. Künftig werden vorrangig Wohn- und Betreuungsangebote gebraucht, die sich an der eigenen Häuslichkeit orientieren, ein selbstbestimmtes Leben ermöglichen und Teilhabe fördern. Als Heimstiftung investieren wir deshalb in Pflegewohnungen und Betreute Wohnungen, die mit ALADIEN ausgestattet sind und nach dem WohnenPLUS-Konzept ambulant organisiert sind. Wenn wir neue Pflegeheime bauen, dann ausschließlich in Form von Hausgemeinschaften oder Wohngruppen.

Pflege: Hohe Qualität und viel Personal

Unser Kerngeschäft ist gute Pflege, daran wird sich auch in Zukunft nichts ändern. Gute Pflege bedeutet hohe Qualität der Dienstleistungen, die künftig sicher noch stärker ambulant erbracht werden. Wir brauchen weiterhin gutes und gut ausgebildetes Personal. Und wir halten, wie andere diakonische Träger auch, an unserem hohen Personalschlüssel fest. Denn gute Pflege braucht Zeit, um mehr Selbstständigkeit im Alter zu ermöglichen.

Gute Pflege bedeutet aber auch zunehmend Innovation und Digitalisierung. Deshalb setzen wir als Heimstiftung auch auf ALADIEN als eigenes, skalierbares Dienstleistungssystem. Es steht für Alltagsunterstützende Assistenzsysteme und Dienstleistungen und wird gemeinsam mit escos aus Berlin kontinuierlich weiterentwickelt. In Sachen KI setzen wir auf den Erfindergeist externer Start-ups. Da wäre Myo, die Kommunikationsapp für Angehörige, bringliesel für Einkäufe, AlmaPhil und media4care, Lintera für die digitale Sturzprophylaxe. Gerade testen wir Navel, den sozialen Roboter aus München. In Modellprojekten haben wir außerdem mit nemlia, Otium und BuildTelligent gut zusammengearbeitet.

Betreuung: Gemeinschaft und Teilhabe im Quartier

Auch in Zukunft werden Menschen in Gemeinschaft sein und am Leben teilhaben wollen. Das gelingt nur, wenn wir uns auch weiterhin als aktiven Teil des Gemeinwesens und als Partner im Quartier verstehen. Wir brauchen mehr generationenübergreifende Infrastrukturen. Und wir brauchen einen Bürger-Technik-Profi-Mix, um den Bedarfen gerecht zu werden. Dazu gehören neben sinnvollen Innovationen und digitalen Unterstützern auch das Ehrenamt und das zivilgesellschaftliche Engagement. Und dazu gehören auch Netzwerke, die wir als Träger übergreifend und in den Einrichtungen auf lokaler und regionaler Ebene unterstützen.

Politik: Verantwortung für große Pflegereform

Damit das alles gelingt müssen wir alle unserer eigenen Verantwortung gerecht werden. Wir als Unternehmen tun das, was wir tun können: innovative Angebote, zukunftsfähige Konzepte und sichere, attraktive Arbeitsplätze. Von den politisch Verantwortlichen in Berlin und in den Bundesländern erwarten wir das Gleiche: eine Strukturreform, die die Sektoren abbaut und den Menschen mit seinem Bedarf in den Vordergrund stellt. Und eine Finanzreform, die die Pflege aus der Unterversorgung holt. Damit gute Pflege wieder bezahlbar wird.

Bernhard Schneider ist Hauptgeschäftsführer der Evangelischen Heimstiftung mit Sitz in Stuttgart. Die Stiftung ist das größte diakonische Pflegeunternehmen in Baden-Württemberg. Gemeinsam mit 10.100 Mitarbeitenden und 790 Auszubildenden betreut sie dort 14.190 Menschen in 171 Einrichtungen. Als Dienstleisterin betreibt die Stiftung 11 Residenzen, 91 Pflegeheime, 40 Mobile Dienste, 26 Tagespflegen, 61 betreute Wohnanlagen, eine Einrichtung der Eingliederungshilfe, ein Bildungszentrum und eine Rehaklinik.



AGAPLESION
360°
Service



König Kunde

AGAPLESION steht nicht nur für Pflege und Medizin. Der Geschäftsbereich Service & Logistik nimmt eine immer wichtigere Rolle ein – auch im Hinblick auf den 360°-Anspruch.

Dieser Geschäftsbericht hat das Thema 360°. Inwiefern betrifft das die Servicegesellschaften?

Mario Sauerteig: Unsere Servicegesellschaften tragen dazu bei, dass AGAPLESION sehr marktunabhängig ist. Ein autarkes System sind wir natürlich nicht, denn auch wir kaufen z.B. Medizinprodukte ein. Dennoch haben wir Dienstleistungen von externen Anbietern auf ein Minimum reduziert. Reinigung, Catering, Logistik und Medizintechnik machen wir selbst. Das hat sich im besonderen Maße in der Coronapandemie bewährt, als viele Anbieter mit Lieferengpässen zu kämpfen hatten. Weil unser Einkauf so gut aufgestellt und international vernetzt ist, konnten wir unsere Einrichtungen jederzeit mit Masken & Co. beliefern. Gleich zu Beginn der Pandemie haben wir den Einkauf neu strukturiert und einen guten Job gemacht. Wir tragen erheblich dazu bei, dass AGAPLESION eine Rundumpflege und -Medizin gewährleistet. Selbst im Ausnahmezustand.

Marco Arras: Unser Catering ist nicht auf Lieferanten von Fertigprodukten angewiesen. Wir kochen und portionieren unsere Gerichte selbst. Beim Einkauf unserer Zutaten achten wir z.B. auf regionale Produkte und Fisch aus artgerechter Haltung. Als zertifizierter Lebensmittelhersteller können wir selbst High-Convenience-Produkte herstellen. Das hat den entscheidenden Vorteil, das wir die Qualität größtmöglich beeinflussen können. Textur, Geruch, Optik, Sämigkeit – darauf legen wir großen Wert.

AGAPLESION macht gerade die Customer Journey. „Der Kunde ist König“ ist in der Dienstleistungsbranche ein geflügeltes Wort.

Sauerteig: Das stimmt, und der Satz hat für unsere Mitarbeiter:innen eine große Bedeutung. Arbeite ich in einem Bekleidungsgeschäft oder im Restaurant, kann ich meinen Kunden klar benennen: die Person, die eine neue Jeans einkauft, oder die meine Gemüse-Tatar mit Ricottacreme bestellt. Im Gegenzug weiß der Kunde, wer sein Dienstleister ist: der Verkäufer oder der Koch. In einem Krankenhaus sind ungleich mehr Akteure in einer langen Zeitabfolge an äußerst komplexen Prozessen beteiligt; da verliert der Patient eher den Überblick. Die AGAPLESION Servicegesellschaften haben zwei Kunden: Zum einen unsere Auftraggeber, wie z.B. unsere Einrichtungen oder externe Firmen, zum anderen deren Kunden, also z.B. Patienten, Bewohner und Gäste. Auf einen guten Service achten Kunden sehr genau. Völlig zurecht!

Annika Lang: Was ich sehr an unseren Teams schätze, ist die Hands-on-Mentalität. Alle packen mit an, sind eigeninitiativ und praxisorientiert. Besucher:innen sagen oft zu mir, wie hilfsbereit und auf Zack unsere Leute sind. Wir sind fast alle per du, pflegen einen familiären und offenen Umgang und tauschen uns abteilungsübergreifend aus. Freitags besuchen uns z.B. häufig Kolleginnen und Kollegen aus der Personalabteilung oder der Küche, um ein Match am Kicker-Tisch auszutragen.

Herr Arras, Sie leiten das Catering. Anders als im Restaurant haben Ihre Mitarbeiter:innen keinen direkten Kontakt zu den Bewohnern oder Patienten. Geht das Motto „Der Kunde ist König“ da nicht verloren?

Marco Arras: Ich kann Ihnen versichern: Wer in einer Küche gelernt hat, der hat das Motto verinnerlicht. Da entwickelt sich ein großer persönlicher Ehrgeiz und der Anspruch, dass man ein erstklassiges Essen kochen will. In der Ausbildung stehen wir ja nicht nur in der Küche, zeitweise bedienen wir auch die Restaurantgäste. Wenn sie am Tisch einmal ein Lob oder gar eine Beschwerde erhalten haben, werden Sie das nie vergessen. In meiner Ausbildung galt für uns alle die Drei-Meter-Regel. Das bedeutet: Alle Menschen in diesem Radius haben ein Anrecht auf deine uneingeschränkte Aufmerksamkeit. Das legt man nicht so schnell ab. Unsere AGAPLESION Großküche haben wir von Anfang an konzipiert und aufgebaut. Ja, sie wurde überhaupt nur deshalb gemacht, um unsere Speiseversorgung auf ein neues Niveau zu heben. Ich erinnere mich sehr gut daran, wie wir unsere Rezepte kreiert und immer wieder verfeinert haben, bis wir endlich zufrieden waren. Qualitätsverbesserung ist ein ständiges Thema bei uns.

Lang: Wohl alle Menschen haben in ihrem Leben schon gekocht und saubergemacht, selbst wenn wir das natürlich unter ganz anderen Voraussetzungen machen. Trotzdem scheinen unsere Tätigkeiten näher dran zu sein an der eigenen Lebenswirklichkeit als z.B. eine hochspezialisierte medizinisch-pflegerische Leistung. Es ist viel leichter zu sagen, „Das

Essen ist versalzen“, „Hier ist alles blitzblank sauber“ oder „Endlich läuft mein Computer wieder!“ als: „Diese Operation entsprach nicht den modernen Qualitätsstandards.“ Eher wird konstatiert, ob das Klinikpersonal freundlich und zugewandt war oder arrogant und kurz angebunden. Damit will ich sagen: Serviceleistungen scheinen für die meisten Menschen relativ nachvollziehbar zu sein, und sie legen ganz persönliche Bewertungskriterien für deren Qualität fest. Der Kunde will spüren, dass er im Mittelpunkt steht, und zwar genau in diesem Moment. Ein Medizintechniker muss schnell erreichbar sein, eine Köchin gut auf Kritik reagieren, eine Reinigungskraft sollte freundlich sein. Ein Kundenlob beflügelt und motiviert ungemein. Man will mehr davon.



Service

Arras: In unseren Einrichtungen holen wir regelmäßig das Feedback der Patienten und Bewohner ein. Das ist uns sehr wichtig! Ihre Anregungen zeigen uns, wo es hakt, und wir schauen, was wir verbessern können. Neulich erhielten wir aus dem SENIORENZENTRUM MATHILDENHÖHE eine Nachfrage zu unserem Kaiserschmarrn. Die Bewohner:innen bezweifelten, dass wir die Süßspeise selbst herstellen. Das meldete unsere Küchenleitung vor Ort direkt an unsere Kochküche in Obertshausen. Kurzerhand filmten wir die Herstellung live frühmorgens um 6 Uhr und schickten das Video an die Bewohner:innen. Damit hatten diese nicht gerechnet, wir bekamen viele interessierte Sprachnachrichten und Lob für unser Engagement.

Der Service braucht keine Kundenreise?

Sauerteig: Ich glaube schon, dass wir traditionell eine ausgeprägte Servicehaltung haben. Aber Besserwerden ist immer unser Ziel! Deshalb werden auch wir bei der Journey mitmachen. Schon vor einiger Zeit haben wir uns neu aufgestellt, um unsere Kunden bestmöglich zu unterstützen. Bislang war es so, dass einzelne Serviceleistungen separat geordert wurden. Jetzt laufen Anfragen bei einem Mitarbeiter auf und er schaut, welches Rundum-Paket dazugehört. Ich gebe Ihnen ein Beispiel: Ein Unternehmen ordert bei unserem Catering die Speiseversorgung. Jetzt muss unser Fuhrpark die Route bei der Auslieferung einplanen. Im Gespräch stellt der Kunde fest, dass er auch noch Unterstützung bei der Reinigung benötigt. Schlussendlich gehören zum Paket also mehrere Servicebereiche.

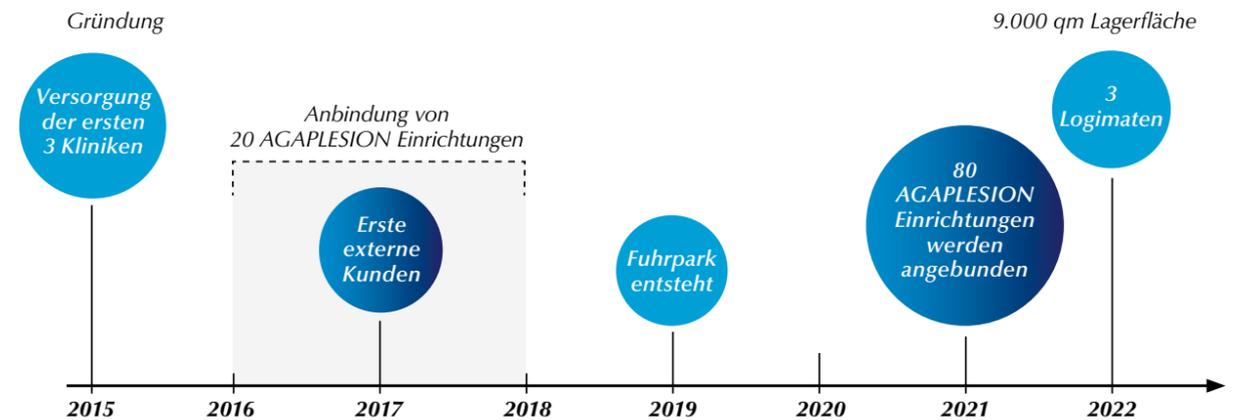
Lang: Der Service muss sich als ein Team verstehen, das ist ganz wichtig. Deshalb haben wir viele gemeinsame Abstimmungsrunden, Teams-Kanäle und Veranstaltungen etabliert. Noch vor ein paar Jahren waren unsere Servicebereiche strikt getrennt und teils an externe Firmen abgegeben. Aber wir haben festgestellt, dass wir die Qualität und einen einheitlichen Standard mit eigenen Gesellschaften viel besser sicherstellen können. Tatsächlich glaube ich auch, dass es eine persönliche Motivation sein kann, wenn man für den „eigenen“ Konzern arbeitet und immer wieder auf dieselben Menschen trifft. Persönliche Beziehungen entstehen so und das gute Gefühl, dass man alles im Griff hat. Das sehe ich z. B. beim Team unserer Fahrerflotte. Sie wissen, wohin sie die Waren bringen müssen, wer ihre Ansprechpersonen sind. Es ist kräftezehrend, wenn man sich nicht auskennt und ständig auf neues Personal trifft.

Die Firma Curaga wurde neu gegründet.

Worum geht es dabei?

Sauerteig: Um Qualitätssicherung! Curaga leitet sich ab vom lateinischen Begriff „cura“ für Pflege, Fürsorge, Sorgfalt, Bemühung, „aga“ ist die intern verwendete Abkürzung für AGAPLESION. Die Idee hatte ein Mitarbeiter, denn wir veranstalteten einen kleinen Namenswettbewerb für das neue Angebot. Mit Curaga weiten wir unseren Service auf die Nachsorge aus. Zunächst starten wir das Angebot in unseren Wohn- und Pflegeeinrichtungen im Bereich Rhein-Main und Heidelberg. Danach wollen wir das Konzept auch unseren stationären Patienten zur Verfügung stellen. In der Sprechstunde stellen Ärzte ihren Patienten Rezepte z.B. für Windeln, Wundauflagen oder enterale Ernährung aus. Diese können sie in der Apotheke, bei Sanitätshäusern oder den Herstellern einlösen. Derzeit kümmern sich externe Firmen um die Beschaffung dieser Produkte.

AGAPLESION Logistikzentrum (ALZ)



Welchen Vorteil bietet die interne Lösung?

Sauerteig: Wenn unsere Kunden Curaga zustimmen, erhalten sie einen umfassenden Service. Von der Beratung bis hin zur Anlieferung und Abrechnung regeln wir alles für sie. Bewohner:innen geben ihre Rezepte in der Einrichtung ab. Unsere Curaga-Mitarbeiterin – eine ausgebildete Krankenpflegerin – berät vor Ort, zeigt Produktvarianten, hilft bei der Handhabung, findet die optimale Lösung. Häufig bekommen Bewohner fortlaufende Rezepte. Wenn sich unsere Fachfrau z.B. eine Wunde anschaut und den bisherigen Verlauf einbezieht, kann sie einschätzen, ob das verschriebene Produkt den Bedarf noch optimal abdeckt. Bei der Bestellung und der Anlieferung profitieren unsere Bewohner:innen von unserem gut vernetzten Einkauf und unserem Logistikzentrum. Sie können sichergehen, dass sie ihr Produkt schnellstmöglich erhalten. Sobald wir unsere neue Dienstleistung ausweiten, stellen wir weitere Curaga-Teammitglieder ein.

Ihr Logistikzentrum ist enorm gewachsen. Wie geht es hier weiter?

Sauerteig: Das stimmt. Unser Umsatzvolumen hat sich seit der Gründung im Jahr 2015 von knapp 6 auf gut 140 Millionen Euro erhöht. Auch unsere Lagerfläche ist stetig angewachsen. Gerade planen wir einen zweiten, kleineren Standort in Mulmshorn (Niedersachsen). Eine Redundanz ist für Ausfallkonzepte und eine noch straffer organisierte Logistik von großem Vorteil. Wie Marco schon sagte: Bei uns ist Qualitätsverbesserung ein ständiges Thema. Und macht noch dazu große Freude.

Geschäftsführer Mario Sauerteig leitet alle AGAPLESION Servicegesellschaften. Geschäftsführer Marco Arras kümmert sich um den Bereich AGAPLESION CATERING, Annika Lang als Bereichsleitung um Projekte. Alle drei arbeiten am Standort Obertshausen.

Sebastian Polag, Vorstand

Was AGAPLESION 360° für mich bedeutet

Noch vor zehn Jahren hätte ich es nicht für möglich gehalten, wie dramatisch sich der Servicebereich entwickelt. In den Lieferketten brechen Verbindlichkeiten und Dienstleistungen weg, was gerade kleinen Unternehmen schwer zu schaffen macht. Die Kunden, die zu uns kommen, sind sehr gut in ihrem Kerngeschäft, aber den Anforderungen, die Service und Logistik an sie stellen, können sie heutzutage nicht mehr allein nachkommen. AGAPLESION bietet ihnen ein All-inclusive-Paket: Vom Einkauf bis hin zur Abrechnung halten wir unseren Kunden den Rücken frei. Unser Unternehmensverbund hat diese Bereiche schon frühzeitig in die eigene Hand genommen und über die Jahre stark ausdifferenziert. Zunächst wollten wir „nur“ Synergieeffekte für unsere eigenen Standorte schaffen, aber unsere große Unabhängigkeit vom Markt und von anderen Dienstleistern hat sich in den Folgejahren als eine große Stärke erwiesen. Ein Meilenstein war die Eröffnung unseres Logistikzentrums (2015) und unserer Großküche (2021). Wir kennen beide Seiten: Zum einen die Arbeit und die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter:innen in unseren Gesundheitseinrichtungen, zum anderen verfügen wir über ein erstklassiges und international vernetztes Service- und Logistikteam. Unsere Serviceteams wissen ganz genau, wie gesellschaftlich bedeutsam ihre Arbeit ist: Sie kochen und reinigen für unsere Patienten, Bewohner und Gäste, sie kümmern sich um hochkomplexe Medizintechnik, und sie versorgen unsere Einrichtungen mit allem, was sie brauchen. Genau diese Mischung aus Kompetenz und innerer Haltung macht uns zu einem Top-Dienstleister.





AGAPLESION
360°
Zahlen

Zahlen

Unsere Zahlen und Standorte

Zu AGAPLESION gehören bundesweit mehr als 100 Einrichtungen. 22.000 Mitarbeiter:innen sorgen für eine patientenorientierte Medizin und Pflege nach anerkannten Qualitätsstandards. Pro Jahr werden rund 1 Million Patient:innen versorgt. Die Umsatzerlöse aller Einrichtungen 2023 betragen 1,8 Milliarden Euro.

Plankrankenhäuser	18 (20 Standorte)
Betten stationär	6.033
Behandelte Patient:innen	rund 1.000.000
<i>davon stationär und teilstationär</i>	<i>253.447</i>
Medizinische Versorgungszentren (MVZ)	29
Wohn- und Pflegeeinrichtungen	40
Plätze	3.673
Hospize	7
Ambulante Pflegedienste	7
Ausbildungsstätten	14
Fortbildungsakademie	1

Stand: 31. Dezember 2023

Investitionen und deren Finanzierung

Die Einrichtungen der AGAPLESION gAG haben im Geschäftsjahr Investitionen für immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen in Höhe von € 105,4 Mio. (Vorjahr € 85,0 Mio.) getätigt.

	gesamt in T€	davon gefördert in T€	davon Eigenmittel in T€	Eigenmittel- finanzierungs- quote in %
Immaterielle Vermögensgegenstände	26.488	780	25.708	97,1
Grundstücke und Gebäude	7.385	368	7.017	95,0
Technische Anlagen	2.224	1.014	1.210	54,4
Betriebs- und Geschäftsausstattung	33.758	17.904	15.584	47,0
Anlagen im Bau	35.496	13.163	22.333	62,9
Summe	105.351	33.230	72.122	68,5

Die Investitionen (Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände) betreffen im Wesentlichen die nachfolgenden Gesellschaften:

Gesellschaft	beinhaltet im Wesentlichen	Investition in T€
AGAPLESION KLINIKUM HAGEN gGmbH, Hagen	Geschäfts- oder Firmenwert aus Übernahme Geschäftsbetrieb KKiMK inklusive Umbaumaßnahmen	32.923
AGAPLESION FRANKFURTER DIAKONIE KLINIKEN gemeinnützige GmbH, Frankfurt am Main	Da Vinci Roboter, MRT, Strahlentherapie, vereinzelt Umbaumaßnahmen	14.689
AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM ROTENBURG gemeinnützige GmbH, Rotenburg (Wümme)	Medizintechnik (Linearbeschleuniger), Umbau Eltern-Kind-Zentrum	7.847
AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS WUPPERTAL gemeinnützige GmbH, Wuppertal	Umbau Wahlleistungszimmer, Anbindung Aufwachraum / OP	7.069
AGAPLESION EVANGELISCHES KRANKENHAUS MITTELHESSEN gemeinnützige GmbH, Gießen	Parkdeckerweiterung, Sanierung Südflügel und OP, Fachärzteezentrum II	6.213
AGAPLESION ELISABETHENSTIFT gemeinnützige GmbH, Darmstadt	Modernisierung Psychiatrie, Erneuerung Kühlturm, neues CT und Betten	5.279

Aus rechentechnischen Gründen können in den Tabellen Rundungsdifferenzen in Höhe von ± einer Einheit (€, % usw.) auftreten.

Zahlen

Finanzieller Überblick

Vermögenslage

Das im Konzern gebundene Vermögen beträgt € 1.638,0 Mio. und liegt damit um € 71,7 Mio. unter dem Betrag des Vorjahres. Davon entfallen auf das Sachanlagevermögen und immaterielle Vermögensgegenstände 63,7% (Vorjahr 61,7%). Die Anlagenintensität beträgt 64,1% (Vorjahr 62,7%). Die Vorräte machen 1,7% (Vorjahr 1,7%) der Gesamtaktiva aus, die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände 26,4% (Vorjahr 25,8%) und die liquiden Mittel 7,7% (Vorjahr 9,6%).

Das Eigenkapital, inklusive der Anteile von Fremdgesellschaftern, macht 26,5% der Bilanzsumme (Vorjahr 25,0%) aus. Die Sonderposten belaufen sich auf 27,5% der Passiva (Vorjahr 27,8%).

Der Jahresüberschuss beträgt € 0,8 Mio. Nach Einbeziehung des Gewinnvortrags in Höhe von € 43,6 Mio., nach Berücksichtigung des Anteils der Minderheiten am Jahresergebnis in Höhe von € 4,9 Mio. sowie dem konsolidierungskreis bedingten Veränderungen im Gewinnvortrag von € 1,4 Mio. verbleibt ein Bilanzgewinn von € 40,9 Mio.

Finanzlage – Liquidität

Die Liquidität des Konzerns war jederzeit gesichert. Das Eigenkapital und die Sonderposten aus Zuwendungen zur Finanzierung des Anlagevermögens decken das langfristig gebundene Anlagevermögen zu 84,3% (Vorjahr 84,2%). Die Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten betragen € 187,2 Mio. (Vorjahr € 207,5 Mio.). Die Bestände an liquiden Mitteln decken die kurz- und langfristigen Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung sowie gegenüber Kreditinstituten zu 54,7% (Vorjahr 65,1%). Der Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit beträgt € 45,1 Mio. (Vorjahr € 35,3 Mio.). Unter Einbeziehung des Cashflows aus der Investitionstätigkeit von € -65,0 Mio. (Vorjahr € -50,6 Mio.) und des Cashflows aus der Finanzierungstätigkeit von € -18,0 Mio. (Vorjahr € 22,4 Mio.) hat sich der Finanzmittelbestand auf T€ 125,5 Mio. (Vorjahr € 163,4 Mio.) vermindert.

Der Finanzmittelfonds, bestehend aus den Kassenbeständen und Guthaben bei Kreditinstituten in Höhe von € 125,7 Mio. (Vorjahr € 163,9 Mio.) abzüglich jederzeit fälliger Bankverbindlichkeiten zum Bilanzstichtag in Höhe von € 0,2 Mio. (Vorjahr € 0,5 Mio.), beträgt € 125,5 Mio. (Vorjahr € 163,4 Mio.). Die gemeinnützigen Gesellschaften des Konzerns sind teilweise in das Cashpool-Verfahren eingebunden. Die Nettoverschuldung beträgt € 61,4 Mio. Die Nettoverschuldung im Verhältnis zum EBITDA beträgt das 1,2-fache.

Verkürzte Bilanz

	31.12.2023		31.12.2022	
	Mio €	%	Mio €	%
Anlagevermögen	1.049	64,1	1.073	62,7
<i>davon Geschäfts- oder Firmenwert</i>	26		5	
Umlaufvermögen	586	35,8	634	37,1
<i>davon liquide Mittel</i>	126		164	
Rechnungsabgrenzungsposten	2	0,1	3	0,2
Summe AKTIVA	1.638	100,0	1.710	100,0
Eigenkapital (inkl. ausstehender Einlagen)	434	26,5	428	25,0
Unterschiedsbetrag Kapitalkonsolidierung	9	0,6	10	0,6
Sonderposten zur Finanzierung des AV	450	27,5	475	27,8
Rückstellungen	209	12,8	230	13,5
Verbindlichkeiten	508	31,0	542	31,7
<i>davon Verbindlichkeiten ggü. Kreditinstituten</i>	187		208	
Rechnungsabgrenzungsposten	27	1,6	24	1,4
Summe PASSIVA	1.638	100,0	1.710	100,0

Gewinn- und Verlustrechnung

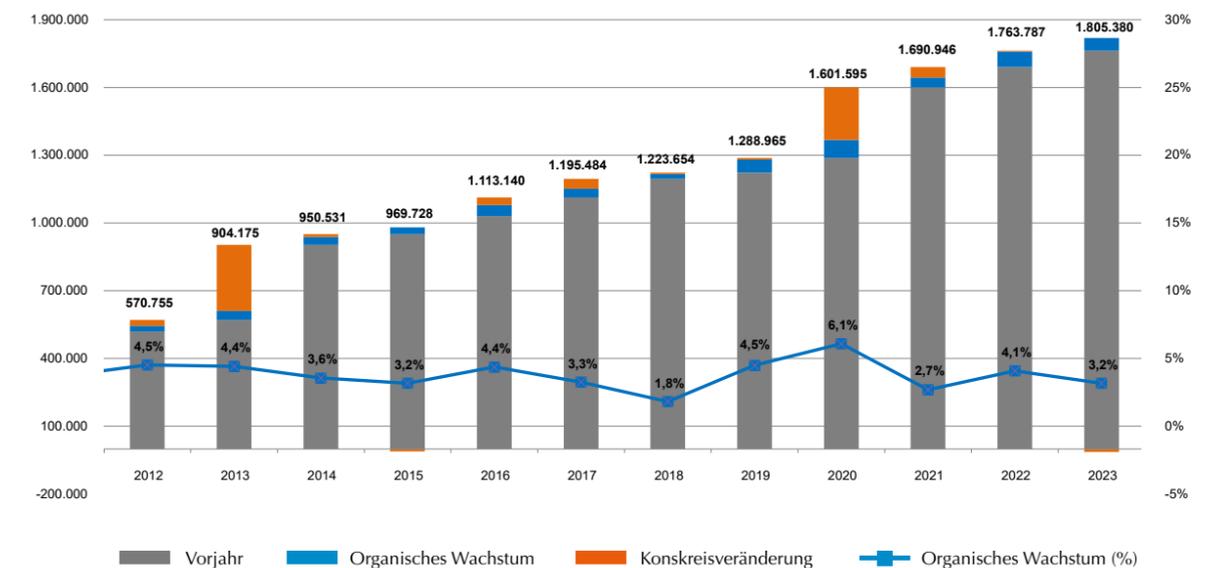
Geschäftsverlauf und Ertragslage

Im Jahr 2023 wurden im Vergleich zum Vorjahr 2.273 Fälle weniger im stationären und teilstationären Bereich behandelt. Im Bereich der ambulanten Behandlung sind die Fälle um 45.923 auf 728.164 Fälle im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen.

Die Umsatzerlöse des Jahres 2023 sind mit insgesamt € 1.805,4 Mio. um € 38,5 Mio. gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Dies entspricht einer Steigerung um 2,2%, liegt aber unter der Prognose von € 1.854,9 Mio.

Das organische Wachstum betrug 3,2% (Vorjahr 4,1%). Die Erlössteigerung ist im Wesentlichen begründet durch die Erhöhung der Landesbasisfallwerte entsprechend der Veränderungsrate sowie positiven Verhandlungsergebnissen in den Budgetverhandlungen mit den Sozialleistungsträgern.

Umsatzerlöse



Personal

Die Zahl der durchschnittlich beschäftigten Mitarbeiter:innen im Berichtsjahr 2023 belief sich auf 21.909 (Vorjahr 21.779).

Zahlen

Umsatzerlöse des Konzerns nach Bereichen

Insgesamt belaufen sich die Konzernerträge inklusive sonstiger betrieblicher Erträge, anderer aktivierter Eigenleistungen und Bestandsveränderungen auf € 2.012,7 Mio. (Vorjahr € 1.971,6 Mio.). Darin enthalten sind Fördermittel nach dem KHG von insgesamt € 51,7 Mio. (Vorjahr € 90,3 Mio.).

	2023		2022	
	Mio €	%	Mio €	%
Umsatzerlöse				
Krankenhäuser	1.388,8	76,9	1.375,4	77,8
Wohnen & Pflegen, Kurzzeitpflege und Geriatrische Rehabilitation	201,6	11,2	186,6	10,6
Medizinische Versorgungszentren	30,3	1,7	30,1	1,7
Sonstige Umsatzerlöse	184,7	10,2	174,8	9,9
Gesamt	1.805,4	100,0	1.766,9	100,0

Ertragslage

	2023		2022	
	Mio €	%	Mio €	%
Umsatzerlöse, inkl. Bestandsveränderungen und andere aktivierte Eigenleistungen	1.806,7	100,0	1.768,8	100,0
Sonstige betriebliche Erträge	206,0	11,4	202,8	11,5
<i>davon Fördermittel</i>	<i>114,0</i>	<i>6,3</i>	<i>145,4</i>	<i>8,2</i>
Summe	2.012,7	111,4	1.971,6	111,5
Personalaufwand	1.219,2	67,5	1.161,3	65,7
Materialaufwand	449,1	24,9	436,2	24,7
Sonstiger betrieblicher Aufwand inkl. AfA-Fördermittel	292,8	16,2	309,5	17,5
<i>davon AfA-Fördermittel</i>	<i>43,6</i>	<i>2,4</i>	<i>45,0</i>	<i>2,5</i>
EBITDA	51,5	2,8	64,5	3,6
AfA-Eigenmittel	44,8	2,5	41,5	2,3
EBIT	6,7	0,4	23,0	1,3
Finanzergebnis	-1,4	-0,1	-2,7	-0,2
Steuerergebnis	-4,4	-0,2	-2,1	-0,1
Jahresüberschuss	0,8	0,1	18,2	1,0

Strukturdaten

Name	AGAPLESION gemeinnützige AG
Sitz	Frankfurt am Main
Gründungsjahr	2002
Handelsregister	Amtsgericht Frankfurt am Main
Handelsregisternummer	HRB 55321
Finanzamt	Frankfurt am Main III
Steuernummer	045 250 68788
Letzter Feststellungsbescheid	21. Dezember 2022
Satzung	Aktuelle Fassung vom 13. Juli 2023, Eintrag ins Handelsregister 19. September 2023
Zweck und Gegenstand der Gesellschaft	Zweck der Gesellschaft ist die Förderung des öffentlichen Gesundheitswesens und der öffentlichen Gesundheitspflege, die Förderung der Altenhilfe, die Förderung mildtätiger Zwecke durch die Pflege und Betreuung von Kranken und alten Menschen nach christlichen Grundsätzen und in Verbindung damit die christliche Seelsorge und die Förderung der Berufsbildung, einschließlich der Studentenhilfe sowie von Wissenschaft und Forschung.

Zweck der Gesellschaft ist es auch, anderen steuerbegünstigten Körperschaften, insbesondere zur Förderung des öffentlichen Gesundheitswesens sowie zur Förderung der Altenhilfe, Mittel nach Maßgabe des § 58 Nr. 1 Abgabenordnung zu beschaffen und weiterzuleiten. Der mittelbare Zweck wird durch die Sammlung von Spenden verwirklicht. Die Zweckverwirklichung kann auch durch die Vergabe von zinsgünstigen und zinslosen Darlehen erfolgen.

Gegenstand der Gesellschaft ist die Förderung der von ihren gemeinnützigen Tochterunternehmen betriebenen diakonischen Einrichtungen, wie Krankenhäuser, Heime und Einrichtungen der Rehabilitation, Alten- und Krankenpflege, stationäre und ambulante Behandlung und Pflege von Kranken nach den Grundsätzen der christlichen Krankenpflege.

Zur Verwirklichung ihrer Zwecke übernimmt die Gesellschaft für die vorgenannten Einrichtungen u. a. Konzernleitungsaufgaben und erbringt zentrale Dienstleistungen. Die Gesellschaft wird auch in der konzernweiten Beschaffung für ihre Tochterunternehmen tätig; zu dieser Aufgabe gehört auch die Belieferung mit Energie.

Die Gesellschaft kann von ihren Tochtergesellschaften im Rahmen des planmäßigen Zusammenwirkens auch für die Gesellschaft betriebsnotwendige Dienstleistungen (insb. Catering und Reinigungsleistungen sowie allgemeine Verwaltungsleistungen) empfangen und Waren beziehen oder überlassene Gegenstände nutzen.

Ferner fördert die Gesellschaft die Aus-, Fort- und Weiterbildung in medizinischen und pflegerischen Berufen, sowie die medizinische und pflegerische Grundlagenforschung und klinisch angewandte Forschung, die der Allgemeinheit zugute kommt, insbesondere auf dem Gebiet der Geriatrie.

Im Rahmen ihrer Aufgaben beschafft die Gesellschaft Mittel zu deren Verwendung.

Die Gesellschaft ist berechtigt, alle Nebengeschäfte zu betreiben, die dem gemeinnützigen Hauptzweck der Gesellschaft dienen. Darüber hinaus darf sie sich unmittelbar oder mittelbar an anderen gemeinnützigen Unternehmen mit gleichen oder ähnlichen Zwecken beteiligen. Die Gesellschaft kann Zweigniederlassungen errichten. Sie darf sich Hilfspersonen im Sinne von § 57 Abs. 1 Satz 2 Abgabenordnung bedienen.

Zahlen

Geschäftsjahr	Kalenderjahr
Grundkapital	Das Grundkapital belief sich zum 31. Dezember 2023 auf € 19.044.050,00 und war eingeteilt in 380.881 auf den Namen lautende Nennbetragsaktien im Nennbetrag von je € 50,00. Am 22. Juli 2021 hat die Hauptversammlung zuletzt beschlossen, dass das Grundkapital der Gesellschaft bis zum 30. September 2026 um bis zu € 9,5 Mio. durch Ausgabe neuer Aktien erhöht werden kann.
Organe	Hauptversammlung Aufsichtsrat Vorstand
Hauptversammlung	Zur Teilnahme an der Hauptversammlung, zur Ausübung des Stimmrechts und zur Stellung von Anträgen sind nur diejenigen Aktionäre berechtigt, die im Aktienregister der Gesellschaft eingetragen sind. Jede Aktie gewährt in der Hauptversammlung eine Stimme. Den Vorsitz in der Hauptversammlung führt die:der Vorsitzende des Aufsichtsrats. Beschlüsse der Hauptversammlung werden mit einer Mehrheit von mindestens 80 % der abgegebenen Stimmen und, soweit eine Kapitalmehrheit erforderlich ist, mit einer Mehrheit von mindestens 80 % des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals gefasst, soweit nicht nach Gesetz zwingend eine andere Mehrheit vorgeschrieben ist.
Aufsichtsrat	Der Aufsichtsrat besteht seit dem Ende der Hauptversammlung vom 13. Juli 2023 gem. § 13 Absatz 1 der Satzung aus 15 sachkundigen Mitgliedern. Der Aufsichtsrat fungiert im Rahmen der aktienrechtlichen Vorschriften als oberstes Überwachungsorgan. Zu seinen Hauptaufgaben gehören u. a. die Prüfung des Jahresabschlusses der Gesellschaft sowie des Konzernabschlusses. Der Aufsichtsrat tagt i. d. R. viermal im Jahr. Der Vorstand berichtet ihm kontinuierlich über die laufende Geschäftstätigkeit sowie über die herausragenden Geschäfte und Investitionen des Konzerns und seiner Tochtergesellschaften.
Vorstand	Die AGAPLESION gemeinnützige AG wird durch den Vorstand geführt. Im Geschäftsjahr 2023 gehörten dem Vorstand vier Mitglieder an. Der Aufsichtsrat bestellt gemäß § 11 Abs. 2 der Satzung die Mitglieder des Vorstands und bestimmt ihre Zahl und deren Amtszeit im Rahmen des § 84 Abs. 1 Satz 1 AktG. Die Mitglieder des Vorstands haben die Geschäfte der Gesellschaft nach Maßgabe der Gesetze, der Satzung, der Geschäftsordnung für den Vorstand, des Geschäftsverteilungsplans, des jeweiligen Dienstvertrages sowie unter Berücksichtigung der den Vorstand betreffenden Regelungen der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats zu führen.
Prokura	Prokuristen der AGAPLESION gAG sind: Alexander Dettmann, Dipl.-Ing., Dallgow-Döberitz Michael Keller, Dipl.-Kaufmann, Langen Jörn Wessel, Assessor jur., Hamburg Die Gesellschaft wird durch zwei Vorstandsmitglieder gemeinschaftlich oder durch ein Vorstandsmitglied in Gemeinschaft mit einem Prokuristen gesetzlich vertreten.
Mitgliedschaften	Die AGAPLESION gAG ist Mitglied in der Diakonie Hessen – Diakonisches Werk in Hessen und Nassau und Kurhessen-Waldeck e. V., in dem VdDD e.V. sowie in dem DEKV e.V. Die Gesellschaften und örtlichen Gesellschafter sind Mitglied in den jeweiligen regionalen Diakonischen Werken sowie den regionalen Krankenhausgesellschaften.

Konsolidierungskreis

In den Konzernabschluss zum 31. Dezember 2023 sind die AGAPLESION gemeinnützige AG als Muttergesellschaft sowie folgende Tochterunternehmen einbezogen, die unter beherrschendem Einfluss der AGAPLESION gemeinnützige AG stehen und bei denen ihr unmittelbar oder mittelbar die Mehrheit der Stimmrechte zustehen. Im Folgenden sind alle direkten Tochtergesellschaften aufgelistet.

- AGAPLESION CATERING gGmbH, Frankfurt am Main (100%)
- AGAPLESION KLINIKUM HAGEN gemeinnützige GmbH, Hagen (60%)
- AGAPLESION Management- und Beratungsgesellschaft gGmbH, Frankfurt am Main (100%)
- AGAPLESION MITTELDEUTSCHLAND gemeinnützige GmbH, Leipzig (60%)
- AGAPLESION REINIGUNG MITTE gemeinnützige GmbH, Frankfurt am Main (100%)
- AGAPLESION WOHNEN & PFLEGEN SÜD gemeinnützige GmbH, Darmstadt (100%)
- AGAPLESION BETHESDA KLINIK ULM gemeinnützige GmbH, Frankfurt am Main (60%)
- AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS BERGEDORF gemeinnützige GmbH, Hamburg (60%)
- AGAPLESION EV. BATHILDISKRANKENHAUS gemeinnützige GmbH, Bad Pyrmont (60%)
- AGAPLESION BETHESDA KRANKENHAUS WUPPERTAL gemeinnützige GmbH, Wuppertal (60%)
- AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM HAMBURG gemeinnützige GmbH, Hamburg (60%)
- AGAPLESION DIAKONIE KLINIKEN KASSEL gemeinnützige GmbH, Kassel (60%)
- AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM ROTENBURG gemeinnützige GmbH, Rotenburg (Wümme) (60%)
- AGAPLESION DIAKONIEKRANKENHAUS SEEHAUSEN gemeinnützige GmbH, Seehausen (Altmark) (60%)
- AGAPLESION ELISABETHENSTIFT gemeinnützige GmbH, Darmstadt (60%)
- AGAPLESION EVANGELISCHES KRANKENHAUS MITTELHESSEN gemeinnützige GmbH, Gießen (90%)
- AGAPLESION FRANKFURTER DIAKONIE KLINIKEN gemeinnützige GmbH, Frankfurt am Main (60%)
- AGAPLESION BETHANIEN KRANKENHAUS HEIDELBERG gemeinnützige GmbH, Heidelberg (60%)
- AGAPLESION EV. KLINIKUM SCHAUMBURG gemeinnützige GmbH, Bückeburg (60%)
- AGAPLESION KRANKENHAUS NEU BETHLEHEM gemeinnützige GmbH, Göttingen (60%)
- Ökumenisches Verbundkrankenhaus Trier gemeinnützige GmbH i.L., Trier (75,1%)
- AGAPLESION WOHNEN & PFLEGEN NORD gemeinnützige GmbH, Frankfurt am Main (100%)

Zahlen

Organe

Hauptversammlung

Zum 31. Dezember 2023 setzten sich die Aktionäre wie folgt zusammen:

- Bethanien Diakonissen-Stiftung, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Frankfurt am Main
157.413 Aktien bzw. 41,33 %
- Evangelisch-luth. Diakonissen-Mutterhaus Rotenburg (Wümme) e. V., Eingetragener Verein, Rotenburg (Wümme)
34.710 Aktien bzw. 9,11 %
- Evangelische Kirche in Hessen und Nassau, Körperschaft des Öffentlichen Rechts, Darmstadt
34.432 Aktien bzw. 9,04 %
- Frankfurter Diakonissenhaus, Verein alten Rechts, Frankfurt am Main
27.640 Aktien bzw. 7,26 %
- Ev. Stift Alt- und Neu-Bethlehem, Kirchl. Stiftung des bürgerlichen Rechts, Göttingen
19.632 Aktien bzw. 5,15 %
- Stiftung Allgemeines Krankenhaus Hagen, Stiftung des bürgerlichen Rechts, Hagen
15.637 Aktien bzw. 4,11 %
- Förderstiftung Hessischer Diakonieverein, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Darmstadt
13.298 Aktien bzw. 3,49 %
- Evangelischer Regionalverband Frankfurt und Offenbach, Körperschaft des Öffentlichen Rechts, Frankfurt am Main
13.093 Aktien bzw. 3,44 %
- Evangelische Stiftung Bethesda, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Hamburg
11.801 Aktien bzw. 3,10 %
- Stiftung Kurhessisches Diakonissenhaus Kassel, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Kassel
10.698 Aktien bzw. 2,81 %
- Stiftung Bethesda Bad Pyrmont, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Bad Pyrmont
9.464 Aktien bzw. 2,48 %
- Evangelisch-methodistische Kirche in Deutschland, Körperschaft des öffentlichen Rechts, Frankfurt am Main
8.311 Aktien bzw. 2,18 %
- Stiftung Krankenhaus Bethel Bückeberg, Stiftung des kirchlichen Rechts, Bückeberg
7.109 Aktien bzw. 1,87 %
- Markus-Stiftung, Kirchliche Stiftung bürgerlichen Rechts, Frankfurt am Main
6.911 Aktien bzw. 1,81 %
- Stiftung Evangelisches Krankenhaus Holzminden, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Holzminden
4.722 Aktien bzw. 1,24 %
- Ev.-Luth. Diakonissenhaus Leipzig e.V., Eingetragener Verein, Leipzig
3.291 Aktien bzw. 0,86 %
- Ev.-Lutherische Diakonissenanstalt Alten Eichen, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Hamburg
2.000 Aktien bzw. 0,53 %
- Diakonisches Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e. V., Eingetragener Verein, Hannover
690 Aktien bzw. 0,18 %
- Anhaltische Diakonissenanstalt Dessau, Kirchliche Stiftung des bürgerlichen Rechts, Dessau-Roßlau
29 Aktien bzw. 0,01 %

Aufsichtsrat

Zum 31. Dezember 2023 bestand der Aufsichtsrat aus 15 Mitgliedern:

- Stephan Ringeis, Pastor, Senderbeauftragter der Evangelischen Freikirchen beim MDR, (Vorsitzender des Aufsichtsrates);
- Dr. jur. Jörg Antoine, Oberkirchenrat, Kaufmännischer Vorstand Lafim-Diakonie, (stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates);
- Dipl.-Oec. Uwe M. Junga, Kfm. Vorstand Bethanien Diakonissen-Stiftung, (stellvertretender Vorsitzender des Aufsichtsrates);
- Anna Ginkel, Head of Loan Markets & Syndication/Managing Director Aareal Bank AG;
- Prof. Dr. Thorsten Kingreen, Universitätsprofessor Lehrstuhl für Öffentliches Recht, Sozialrecht und Gesundheitsrecht, Universität Regensburg;
- Dr. med. Saskia Kleier, Partnerin der Gemeinschaftspraxis für Humangenetik und Genetische Labore;
- Dr. theol. Christoph Künkel, Pastor, Oberlandeskirchenrat i. R.;
- Ruthardt Prager, Pastor i. R., Geschäftsführer Begegnungs- und Bildungsstätten der Evangelisch-methodistischen Kirche gemeinnützige GmbH;
- Torsten Rathje, Stellv. Leiter Anästhesiepflege AGAPLESION DIAKONIEKLINIKUM ROTENBURG gGmbH, Vorsitzender der Konzernmitarbeitervertretung AGAPLESION gemeinnützige AG;
- Ulrike Scherf, Pfarrerin, Stellvertretende Kirchenpräsidentin in der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau (EKHN);
- Sabine Schmittroth, Geschäftsführende Gesellschafterin sajós GmbH;
- Markus Schmolz, Aufsichtsrat der AGAPLESION gemeinnützige AG;
- Ulrike Schölmerich-von Aschwege, Kfm. Geschäftsführerin und Mitglied des Vorstands des Frankfurter Diakonissenhauses;
- Karsten Stille, Altenpfleger AGAPLESION BETHANIEN DIAKONIE gGmbH, Berlin; 1. stellv. Vorsitzender der Konzernmitarbeitervertretung in der AGAPLESION gemeinnützige AG;
- Univ.-Prof. Dr. med. Christiane Woopen, Universitätsprofessorin, Direktorin Center for Life Ethics Universität Bonn.

Vorstand

Dem Vorstand gehörten im Jahr 2023 an:

- Dr. rer. pol. Markus Horneber, Dipl.-Kfm., München, Vorstandsvorsitzender
- Jörg Marx, Dipl.-Ökonom, Lich, Vorstand, Stv. Vorstandsvorsitzender
- Sebastian Polag, Int. Dipl. Betriebswirt, Oberursel, Vorstand
- Constance von Struensee, Juristin, Aschaffenburg, Vorständin

Zahlen

Hinweise

Qualität

Das Qualitätsmanagement-System (QM-System) der AGAPLESION gAG basiert auf den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 und berücksichtigt das spezifische Wertesystem eines professionellen Unternehmens. Jede:r Mitarbeiter:in arbeitet mit an der Erreichung der Qualitätsziele und fühlt sich für die Prozess- und Ergebnisqualität verantwortlich. Jährlich veröffentlichen die Einrichtungen Qualitätsberichte. Begehungen durch interne und externe Expert:innen sowie Zertifizierungen nutzen wir dazu, die Wirksamkeit unseres QM-Systems zu überprüfen und weiteres Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Eine Übersicht zu unseren zertifizierten Zentren finden Sie auf unserer Webseite.

Grundsätzlich sorgen u. a. folgende Maßnahmen für die Qualität und Sicherheit in den Einrichtungen:

- Qualifizierte und sachkundige Mitarbeiter:innen
- Hohe Sicherheitsstandards in allen Bereichen
- Einsatz neuer und innovativer Technik
- Umfassendes Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001
- Hohe Servicequalität
- Umfassende Maßnahmen zur Patient:innen- und Bewohner:innensicherheit
- Kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen und kundenorientierten Angebote
- Analyse von Prozessen auf Optimierungspotenziale
- Dauernde Verbesserung und Professionalisierung unseres Handelns
- Konzernweites Frühwarnsystem zur systematischen Risikoprävention und -bewältigung (Critical Incident Reporting System [CIRS])
- Stetige Prüfung unserer Behandlungs- und Betreuungsergebnisse
- Regelmäßige externe und interne Audits (Prüfungen)
- Management- und Risikobewertung durch die Geschäftsleitungen

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

Die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat den nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellten Konzernabschluss und Konzernlagebericht der AGAPLESION gemeinnützigen AG für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 geprüft und am 17. Mai 2024 mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Entsprechenserklärung Transparenzstandard

Aufsichtsrat und Vorstand erklären: Die AGAPLESION gAG handelt im Sinne einer verantwortungsvollen Diakonischen Corporate Governance und hält die in der Konferenz Diakonie und Entwicklung am 18. Oktober 2018 verabschiedeten Standards zur guten Unternehmensführung ein. Der vorliegende Bericht orientiert sich an den Transparenzstandards für Caritas und Diakonie vom 10. Januar 2019.

Bildnachweise

Das Kraftbild Schweiger & Gajanin GbR: Seite 3, 4, 11, 27, 43, 53, 55, 56; Samira Schulz: Seite 4 (Zahlen), 7, 14, 21, 37, 61; Alexander Sell: Seite 49; Birgit Nöpper: 14, 59; Bilder ohne weitere Hinweise sind von AGAPLESION bzw. den dazugehörigen Einrichtungen.



#agaplesion
www.agaplesion.de