



Barmherzige Brüder Trier e.V.



UNSER
PFLEGE- UND BETREUUNGS-
LEITBILD

der Einrichtungen
der Altenhilfe des
Barmherzige Brüder
Trier e.V. und seiner
Kooperationspartner



Vorwort

In Ergänzung und als Handlungsorientierung zu unseren „Grundsätzen und Leitlinien“ wurde das vorliegende „Pflege- und Betreuungsleitbild“ von erfahrenen Pflegefachkräften aus den Altenhilfeeinrichtungen des Barmherzige Brüder Trier e.V. und seiner Partner entwickelt.

Bei der Pflege und Betreuung alter Menschen nehmen unsere Einrichtungen der Altenhilfe, denen wir uns auf Grund unserer Tradition verpflichtet wissen, einen wichtigen Platz ein. Im Sinne unserer Zielsetzung ist und bleibt das christliche Menschenbild Grundlage und Orientierung unseres Handelns.

Zwar wissen wir um die immer knapper werdenden Ressourcen im Sozial- und Gesundheitswesen, aber die ständig steigenden Qualitätsanforderungen, die Vorgaben durch den Gesetzgeber sowie pflegewissenschaftliche Erkenntnisse und der pflegerische Wandel machen eine Neuorientierung und somit ein in die Zukunft gerichtetes Pflege- und Betreuungsleitbild für die Altenhilfe notwendig.

Mit diesem Pflege- und Betreuungsleitbild wollen wir den Pflegenden sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller in unseren Altenhilfeeinrichtungen tätigen Berufsgruppen Anregungen und Impulse geben, den wichtigen Dienst am alten Menschen weiterzuführen, um auch künftig eine professionelle und gute Pflege und Betreuung sicherzustellen – unter Wahrung unserer christlich-ethischen Wertevorstellung.

Allen, die sich mit uns um die in unseren Altenhilfeeinrichtungen lebenden Menschen sorgen, danken wir für ihre Mitarbeit und wünschen ihnen in ihrer Tätigkeit Zufriedenheit und Erfüllung sowie Gottes Segen.

Bruder Pankrätius Herzog
Provinzoberer und
1. Vorsitzender des
Barmherzige Brüder Trier e.V.

Günter Mosen
Geschäftsführer soziale und
berufliche Rehabilitation,
Psychiatrie und Altenhilfe des
Barmherzige Brüder Trier e.V.

**Es gibt kaum ein
beglückenderes
Gefühl, als zu spüren,
dass man für andere
Menschen etwas
tun kann.**

Dietrich Bonhoeffer



Unser Pflege- und Betreuungsleitbild

der Einrichtungen der Altenhilfe
des Barmherzige Brüder Trier e.V. und seiner Kooperationspartner

Pflege auf dem Weg

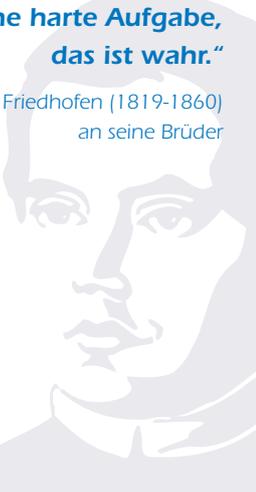
Die sozialen und gesellschaftlichen Hintergründe zu Zeiten Peter Friedhofens und anderer Ordensgründerinnen und Ordensgründer waren weitgehend geprägt durch Not und Armut großer Teile der Bevölkerung und sie sind mit heutigen Verhältnissen nicht vergleichbar. In diesem Umfeld stand Peter Friedhofen ganz in der Tradition caritativer Krankenpflege, die für ihn Liebestätigkeit im Sinne christlicher Nächstenliebe war.

Pflege als Profession hat sich ständig weiterentwickelt. Neue Aufgaben sind hinzugekommen. Unsere Pflege orientiert sich am Modell der Pflege als fördernder Beziehungs- und Problemlösungsprozess, an der Betreuung von Dementen und an der Qualitätssicherung. Die zukünftige Entwicklung der Medizin und der Pflege, die gesellschaftlichen Veränderungen und nicht zuletzt die sozial- und gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen werden weiter eine rasante Veränderung in unserem Berufsalltag mit sich bringen.

Trotz der Ressourcenverknappung, veränderten Wertevorstellungen in unserer Gesellschaft und der sich wandelnden Aufgabenfelder der heutigen Pflege, bleiben für uns Pflegende die Grundwerte des christlichen Menschenbildes unverändert und tragend. Hier kann uns die Nächstenliebe Peter Friedhofens und weiterer Ordensgründerinnen und Ordensgründer in der Verwirklichung unseres caritativen Auftrags auch heute noch Vorbild sein. Dieser Gegebenheit wollen wir uns stellen.

„Was die Krankenpflege betrifft, so kann ich es nicht unterlassen, euch etwas Weniges hierüber zu sagen. Da ihr euch diesem Beruf gewidmet habt, so pflegt die Kranken denn recht in Liebe und in der Geduld. Es ist eine harte Aufgabe, das ist wahr.“

Peter Friedhofen (1819-1860)
an seine Brüder





Präambel

In unseren Grundsätzen und Leitlinien haben wir dargelegt, wie wir uns verstehen und wie wir an unsere Aufgaben – für kranke, behinderte, alte und sterbende Menschen zu sorgen – herangehen wollen.

Vor diesem Hintergrund ist unser Pflege- und Betreuungsleitbild zu sehen. Als Werte-, Ziel- und Handlungsorientierung der Pflegenden, der betreuenden Dienste und aller Mitarbeiter, die zum Wohle der uns anvertrauten Bewohner beitragen.

Es dient als Instrument des Gestaltens, des Lenkens, des Entwickelns und der Qualitätssicherung in der Pflege.

Es soll das Bewusstsein sowohl für ein ganzheitliches, ethisch orientiertes Handeln als auch für das konstruktive Zusammenarbeiten zum Wohle unserer Bewohner und deren Angehörigen fördern.

Den Führungskräften dient es als Grundlage bei Führungs-, Personal- und Organisationsentwicklungsaufgaben. In der Aus-, Fort- und Weiterbildung dient es als grundlegende Orientierung.

Als Grundlage des Qualitätsmanagements in unseren Einrichtungen der Altenhilfe dient uns das EFQM-Modell. An diesem Modell, das sich in neun Kriterien unterteilt, richten wir unsere Maßnahmen der Qualitätssicherung aus:

1. Führung
2. Politik und Strategie
3. Mitarbeiterorientierung
4. Partnerschaften und Ressourcen
5. Prozesse
6. Kundenzufriedenheit und Kundennutzen
7. Mitarbeiterzufriedenheit
8. Gesellschaftliche Verantwortung / Image
9. Geschäftsergebnisse



Unser Pflege- und Betreuungsverständnis

Ich bin dem lieben Gott so dankbar, dass er mich so alt werden ließ. In den letzten Jahren habe ich Dinge erlebt, die ich so noch nicht kannte.

Heinz Rühmann

- Im Mittelpunkt unserer Tätigkeiten stehen unsere Bewohner.
- Wir sehen jeden Bewohner als Geschöpf Gottes, als Einheit aus Körper, Geist und Seele, als einzigartigen Menschen innerhalb seines sozialen Umfeldes.
- Verständnis, Wertschätzung und Einfühlungsvermögen unseren Bewohnern und deren Angehörigen gegenüber sind wesentliche Voraussetzungen für eine erfolgreiche, bewohner-orientierte Pflege und Betreuung. Deshalb sorgen wir dafür, dass sich unsere Bewohner in einer Atmosphäre der Sicherheit und Geborgenheit wohl fühlen.
- In der Ausübung der professionellen Pflege und Betreuung stehen wir dem Bewohner und seinen Angehörigen als Betreuer, Anleiter, Berater und Vermittler zur Seite. Als solche bringen wir uns konstruktiv und kooperativ in die Dienstgemeinschaft der Einrichtung ein.

EFQM-Kriterien:

2 – Politik und Strategie

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen



Unsere Pflege- und Betreuungspraxis

Um unsere Pflege- und Betreuungspraxis entsprechend unserem Verständnis von Pflege und Betreuung zu gestalten, bedienen wir uns

- **des Pflege- und Betreuungsprozesses**

Er ist ein Instrument zur Planung und Durchführung von Pflege- und Betreuungsmaßnahmen. Individuell und bewohnerorientiert zu pflegen heißt, sich bewusst einer entsprechenden methodisch-systematischen Arbeitsweise zu bedienen. Denn jede pflegerisch-betreuerische Intervention muss systematisch geplant, begründet, überprüft und dokumentiert sein.

Dies erreichen wir durch

- Die Verwendung eines Pflegemodells.

Dabei orientieren wir uns in der Pflege am Modell der „Pflege als fördernder Beziehungs- und Problemlösungsprozess“ nach Monika Krohwinkel.

Pflege hat dabei das Ziel, dem Bewohner zu Unabhängigkeit und Wohlbefinden zu verhelfen bzw. diesen Prozess zu fördern. Die Förderung von Fähigkeiten zur Entwicklung und zum Erhalt von Autonomie erfolgt dabei in den Bereichen der AEDLs (Aktivitäten und existentiellen Bedürfnissen des täglichen Lebens).

Dieses Modell findet sich in unserer Arbeit in einem prozessorientierten Pflegeverständnis wieder. Unterstützt wird es durch ein Pflegeplanungs- und Dokumentationssystem, das diese Anforderungen berücksichtigt.

EFQM-Kriterien:

2 – Politik und Strategie

5 – Prozesse

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

Diejenigen, die versäumen zu planen, planen zu scheitern.

NN



Wenn du nicht weißt,
wohin du gehst,
dann merkst du
nicht einmal, dass
du angekommen bist.

Herb Cohen

• **der Pflege- und Betreuungsstandards**

Sie bilden die Grundlage für die professionelle Pflege und Betreuung der uns anvertrauten Bewohner.

Dies erreichen wir durch

- Entwicklung und Aktualisierung von Pflege- und Betreuungsstandards auf der Grundlage aktueller pflegewissenschaftlicher, pflegepraktischer, gerontologischer und gerontopsychiatrischer Erkenntnisse.
- verbindlichen Einsatz von Pflege- und Betreuungsstandards als Werkzeug unserer Arbeit und deren Evaluation.
- individuelle Angleichung der Standards an die Pflege- und Betreuungsbedürfnisse des Bewohners.

• **der Bezugspflege**

Wir haben uns für die Bezugspflege entschieden, weil hierdurch alle Pflege- und Betreuungsmaßnahmen auf die Bedürfnisse und Bedarfe der zu betreuenden Bewohner abgestimmt werden können. Dies ist Grundlage einer partnerschaftlichen Beziehung zwischen Bewohner und Pflegekraft und unterstützt positiv den Pflege- und Betreuungsverlauf des Bewohners. Gleichzeitig wird das selbstständige und eigenverantwortliche Handeln der Pflegenden gefördert.

Dies erreichen wir durch

- adäquate Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation der Einrichtung und der Wohnbereiche.
- ausreichenden Einsatz qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- regelmäßige Aus-, Fort- und Weiterbildungen.



Alter, Reife, Krankheit

Für uns ist der alte Mensch gerade durch sein Alter wertvoll. Seine Erfahrungen, Erinnerungen und Erlebnisse machen seinen einzigartigen Charakter aus. Krankheit und Gebrechlichkeit nehmen im Alter zu, sie begleiten und belasten den Lebensabend, und sind doch Realität und Teil des Lebensprozesses.

Unser Ziel ist es, unsere Bewohner mit ihren Erfahrungen, Erinnerungen, Erlebnissen und Geschichten anzunehmen, sie zu begleiten und auch von ihnen zu lernen. Dabei stellen für uns Alter und Krankheit eine Herausforderung dar, der wir zusammen mit den Bewohnern und deren Angehörigen begegnen wollen.

Dies erreichen wir durch

- Verständnis und Akzeptanz von Alter und Krankheit als einen Teil des Lebens.
- Unterstützung und Begleitung unserer Bewohner.
- den biografischen Bezug in unserer Pflege und Betreuung.
- eine auf die Bewohner abgestimmte Lebensraumgestaltung.
- die Einbeziehung der Angehörigen in den Pflege- und Betreuungsprozess.

EFQM-Kriterien:

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

8 – Gesellschaftliche Verantwortung / Image

Älter werden ist wie auf einen Berg steigen. Je höher man kommt, desto mehr Kräfte sind verbraucht, aber um so weiter sieht man.

Ingmar Bergmann



Sterben

**Das Leben ist
eine Reise, die
heimwärts führt.**

Hermann Melville

Sterben ist ein Teil des Lebens.

Unser Ziel ist es, unseren Bewohnern bis zuletzt eine hohe Lebensqualität zu ermöglichen und zu sichern.

Es ist uns wichtig, die uns anvertrauten Bewohner auf ihrem letzten Lebensabschnitt würdevoll zu begleiten und ihnen ein menschenwürdiges Sterben zu ermöglichen.

Dies erreichen wir durch

- individuelle Pflege, Betreuung und seelsorgerische Begleitung des Sterbenden.
- den Anspruch, palliative Pflege und Medizin in Kooperation mit unseren zuständigen Ärzten sicherzustellen.
- eine Kultur des Sterbens bezogen auf Raum, Zeit und Abschied nehmen.
- Angehörigen- und Trauerarbeit.
- kontinuierliche Fortbildungen zum Themenbereich „Sterben als Teil des Lebens“.
- interdisziplinäre Auseinandersetzung mit dem Thema „Würdevolles Sterben“ und der Gestaltung einer menschenwürdigen Sterbekultur.

EFQM-Kriterien:

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

8 – Gesellschaftliche Verantwortung / Image



Wohn- und Lebensqualität

Unsere Einrichtungen setzen sich zum Ziel, den Bewohnern eine hohe Lebens- und Wohnqualität zu ermöglichen.

Es ist uns wichtig, mit Hilfe des biographischen Ansatzes die Interessenschwerpunkte unserer Bewohner herauszufinden und ihnen so tragfähige Beziehungen sowie sinnvolle Tätigkeiten und Aktivitäten zu ermöglichen.

Dies erreichen wir durch

- das Schaffen einer wohnlichen Atmosphäre, die Vertrauen fördert und ein Klima des sich wohl Fühlens ermöglicht.
- die alten- und behindertengerechte Gestaltung der Räumlichkeiten.
- Akzeptanz und Wertschätzung der individuellen Gewohnheiten, Bedürfnisse und Fähigkeiten unserer Bewohner.
- eine ausgewogene und auf den Bewohner abgestimmte Zusammensetzung der Mahlzeiten unter Beachtung der kulturellen und geselligen Aspekte von Essen und Trinken.
- eine gemeinsame Gestaltung von Festen und Feiern.
- Teilnahme am und Integration ins Kultur-, Vereins- und Gemeindeleben.

EFQM-Kriterien:

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

8 – Gesellschaftliche Verantwortung / Image

Nicht da ist man daheim, wo man seinen Wohnsitz hat, sondern da, wo man verstanden wird.

Christian Morgenstern

... auch leidende, kranke, alte und behinderte Menschen haben das Recht auf ein menschenwürdiges Leben und die Chance der Erfahrung von Glück.



Unsere Pflege- und Betreuungsqualität

**Wenn wir aufhören
besser zu werden,
werden wir bald
nicht mehr gut sein.**

Oliver Cromwell

Wir haben das Ziel, eine hohe Pflege- und Betreuungsqualität zu gewährleisten.

Dies erreichen wir durch

- die Anwendung des EFQM-Modells (EFQM = European Foundation for Quality Management) als Qualitätsmanagement-Modell. Dabei geht es uns einerseits um die Beteiligung aller Mitarbeiter der Dienstgemeinschaft über alle Hierarchieebenen und Berufsgruppen hinweg, andererseits um die Berücksichtigung der Erwartungen unserer Bewohner, deren Angehörigen und unserer Partner sowie um die Einbeziehung der pflegewissenschaftlichen und pflegefachlichen Entwicklungen.
- die Benennung eines Qualitätsbeauftragten für jede Einrichtung und die regelmäßige Zusammenkunft von Mitarbeitern verschiedener Berufsgruppen in Qualitätszirkeln zur Umsetzung und Unterstützung qualitätsverbessernder und qualitätssichernder Maßnahmen.
- eine kooperative Zusammenarbeit aller Berufsgruppen der Einrichtung mit Angehörigen, externen Partnern und Kunden.
- eine Regelung zum Umgang mit Beschwerden.
- eine kontinuierliche, fachliche Überprüfung der Pflege durch Pflegevisiten.

EFQM-Kriterien:

2 – Politik und Strategie

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen



Personalentwicklung

Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. Ziel ist es, sicherzustellen, dass stets der richtige Mann / die richtige Frau am richtigen Platz arbeitet. Dazu benötigen wir Mitarbeiter mit den entsprechenden Qualifikationen, aber auch einer hinreichenden Motivation.

Darüber hinaus streben wir eine Verlebendigung und Weiterentwicklung unserer Unternehmenskultur und die Verwirklichung christlicher Wertvorstellungen an.

Dies erreichen wir durch

- das Vorhalten von Ausbildungsplätzen in der Altenpflege und das Umsetzen einer zeitgemäßen praktischen Ausbildung.
- eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Altenpflegeschulen und einer projektorientierten und umfassenden praktischen Ausbildung.
- eine Erhebung des qualitativen Personalbedarfs.
- eine regelmäßige Erhebung des Personalentwicklungsbedarfes/-potentials.
- gezielten Maßnahmen der Personalentwicklung wie z.B. gezielte Einarbeitung neuer Mitarbeiter, interne und externe Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, kollegiale Beratung.
- Controlling und Qualitätssicherung der Personalentwicklung.

EFQM-Kriterien:

3 – Mitarbeiterorientierung

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

7 – Mitarbeiterzufriedenheit

**Lernen hört
niemals auf.**

Sprichwort



Führung

**Das eigene Vorbild
ist nicht eine
Möglichkeit Menschen
zu beeinflussen,
sondern die Einzige.**

Albert Schweizer

Der kooperative Führungsstil ist eine wesentliche Voraussetzung für Motivation und Engagement aller Mitarbeiter in der Pflege und den Betreuungsdiensten.

Kooperative Führung soll in unserem Praxis-Alltag erleb- und erfahrbar werden und soll dazu beitragen, die Zukunft sinnstiftend und zielführend zu gestalten.

Dies erreichen wir durch

- Führungskräfte, die ihre Leitungsaufgabe verantwortlich wahrnehmen und die sich ihrer Vorbildfunktion bewusst sind.
- Führungskräfte, die ihr Führungsverhalten auf Wirksamkeit hin reflektieren, die ihre Mitarbeiter zur aktiven selbstverantwortlichen Mitarbeit anregen, diese fordern und fördern.
- eine angemessene Wertschätzungs- und Anerkennungskultur für Einzelne und für Teams.
- hierarchie- und berufsgruppenübergreifende Information und Kommunikation.
- Einbindung aller Beteiligten in Entscheidungsprozesse.
- klare Zielvereinbarungen sowie die Überprüfung des Erreichten.
- Delegation von Aufgaben mit erforderlichen Handlungs- und Entscheidungskompetenzen.

EFQM-Kriterien:

- 1 – Führung
- 3 – Mitarbeiterorientierung
- 7 – Mitarbeiterzufriedenheit



Teamarbeit

Alle Mitarbeiter zeichnen sich durch unterschiedliche Begabungen, Fähigkeiten und Fertigkeiten aus.

Im Sinne der Wertschätzung eines jeden ist es unsere Aufgabe, die Mitarbeiter gezielt zu fördern und die Stärken des Einzelnen zu Stärken des Teams zu machen.

Dies erreichen wir durch

- das Fördern der fachlichen, sozialen und personalen Kompetenz.
- umfassenden Informationsaustausch mittels einer festgelegten Regelkommunikation – sowohl teambezogen als auch mit anderen Berufsgruppen und Partnern.
- die Unterstützung von Teamarbeit und Teamentwicklung durch Fort- und Weiterbildung.
- eine konstruktive Konfliktlösung.
- eine bedarfsorientierte Supervision.
- aufgaben- und teambezogene Nutzung und Förderung der Mitarbeiterstärken.
- Umsetzung des Ideenmanagement-Systems.
- Anwendung einer positiven Fehlerkultur.

EFQM-Kriterien:

3 – Mitarbeiterorientierung

7 – Mitarbeiterzufriedenheit

**Das „ohne mich“
zerstört die
gemeinschaftliche
Gesinnung.**

Theodor Heuss

Das Team ist erfolgreicher als der Einzelkämpfer.

Grundsätze und Leitlinien
IV.5.



Kooperation

Umgang ist das halbe Leben.

Sprichwort

Die komplexen Aufgaben und Problemstellungen in unseren Altenhilfeeinrichtungen erfordern wirksame Formen der Zusammenarbeit und der Interaktion.

Die Mitarbeiter aller Berufsgruppen der Einrichtungen arbeiten zielorientiert und gleichberechtigt zusammen. Ihr Umgang ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, Akzeptanz und Toleranz.

Auch die Kooperation mit dem Heimbeirat bzw. dem Heimfürsprecher und externen Partnern ist ausgerichtet auf das Wohlbefinden der uns anvertrauten Bewohner.

Das erreichen wir durch

- regelmäßige, zeitnahe und zielführende Informationsweitergabe aller Beteiligten.
- Förderung eines Bewusstseins für eine gemeinsame Kooperationsverantwortung.
- bewohner-orientiertes Denken und Handeln innerhalb der Dienstgemeinschaft.
- das Kennen und kooperative Nutzen von Kompetenzen und Aufgabenbereichen aller Berufsgruppen.
- das gemeinsame Gestalten von Projekten.

EFQM-Kriterien:

3 – Mitarbeiterorientierung

4 – Partnerschaften und Ressourcen



Angehörige / Betreuer / Ehrenamtliche

Angehörige, Betreuer und Ehrenamtliche stellen für uns im Bereich der Pflege und Betreuung Partner dar, welche sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten einbringen und in diesem Sinne auch Verantwortung übernehmen. Sie sind in diesem Zusammenhang fester Bestandteil unseres Pflege- und Betreuungsverständnisses und dienen als „Brücke“ zur Lebensgeschichte der Bewohner. Eine dem Bewohner angepasste, individuelle Pflege und Betreuung kann nur in Zusammenarbeit mit Angehörigen, Betreuern und Ehrenamtlichen erfolgen.

Dies erreichen wir durch

- das Einbeziehen von Angehörigen, Betreuern und Ehrenamtlichen in den Pflege- und Betreuungsprozess.
- individuelle Begleitung der Angehörigen, Betreuer und Ehrenamtlichen.
- Schulungs- und Informationsangebote für Angehörige, Betreuer und Ehrenamtliche.

Angehörige haben zuvor womöglich lange Zeit gepflegt, kennen Lebensgeschichte und individuelle Besonderheiten des Bewohners, besitzen „Fachkompetenz in Familienangelegenheiten“.

Thomas Beer

EFQM-Kriterien:

6 – Kundenzufriedenheit und Kundennutzen

8 – Gesellschaftliche Verantwortung / Image



Wirtschaftlichkeit

**Nicht durch ständiges
Sparen bringt man
es zu etwas, son-
dern eher dadurch,
dass man darauf
bedacht ist, nichts
zu vergeuden.**

Leopoldo Arosemena

Wirtschaftliche Leistungserbringung ist eine entscheidende Grundlage für die zukünftige Sicherung unserer Aufgabe, den uns anvertrauten Menschen ein höchstes Maß individuellen und menschenwürdigen Lebens zu ermöglichen.

Einerseits wissen wir um die begrenzten Ressourcen in allen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens, andererseits fordern wir die politisch Verantwortlichen dazu auf, die entsprechenden finanziellen Ressourcen für eine angemessene Pflege und Betreuung zur Verfügung zu stellen.

Wir berücksichtigen die gesundheits- und sozialpolitischen Rahmenbedingungen zur Sicherung und stetigen Verbesserung der Pflege- und Betreuungsqualität.

Zur Erfüllung unserer gesellschaftlichen Aufgabe und zur Sicherung unserer Einrichtungen stellen wir uns dem Gebot der Wirtschaftlichkeit.

Das erreichen wir durch

- regelmäßiges Prüfen und Optimieren von organisatorischen Abläufen.
- die Bereitschaft, sich gegenseitig und auch bereichsübergreifend zu unterstützen.
- flexible Personaleinsatzplanung und Dienstzeitgestaltung.
- Ressourcenmanagement in Bezug auf Personal, Prozesse und finanzielle Mittel.
- Pflegecontrolling, Kosten- und Leistungstransparenz.

EFQM-Kriterien:
4 – Partnerschaften und Ressourcen
9 – Geschäftsergebnisse

Mitglieder der Projektgruppe "Unser Pflege- und Betreuungsleitbild"

Ellen Berschel, Plaidt und Münstermaifeld
Roland Gard, Trier
Gertrud Isberner-Faust, Rilchingen
Daniel Knopp, Trier
Marion Lewe-Kreutz, Plaidt
Br. Benedikt Molitor, Rilchingen
Sabine Schwab, Münstermaifeld
Karl-Heinz Stolz, Koblenz
Edelgard Stüber, Trier

Impressum

Herausgeber:
© Barmherzige Brüder Trier e.V.
Nordallee 1 · 54292 Trier

Layout, Satz und Gestaltung:
Brigitta Disseldorf
Marco Nottar Werbeagentur · Trier | Luxemburg

1. Auflage, September 2003