



# Unser Pflegeverständnis

**Herzenswärme • Würde • Selbstbestimmung • Begleitung  
Wohlfühlen • Geborgenheit • Vertrauen • Respekt • Offenheit**

Pflege bedeutet für uns einen von **Herzenswärme** und **Würde** geprägten Umgang mit den uns anvertrauten Menschen. Wir achten Ihre Wünsche und Bedürfnisse und unterstützen Sie in Ihrer **Selbstbestimmung**. Durch unsere kontinuierliche **Begleitung** und Pflege schaffen wir für Sie **Wohlbefinden** und **Geborgenheit**. **Vertrauen** und **Respekt** stellen das Fundament unseres Handelns dar. Wir begegnen Ihren Gewohnheiten, Ihren kulturellen Anschauungen und Ihren religiösen Überzeugungen mit **Offenheit** und Toleranz.

*Wo das Herz wohnt,  
sind wir zuhause.*

**ORPEA**



# Unser Kundenverständnis

**Professionelle Leistung • Begleitung • Zufriedenheit und Wohlergehen  
Annehmen von Kritik • Qualität • Transparenz • Wertschätzung  
Individualität • Gepflegtes Erscheinungsbild • Partnerschaft • Vertrauen**

Wir wollen der Kunden- und Dienstleistungsorientierteste Anbieter von professioneller Pflege in Deutschland sein. Ein hoher Wohn- und Betreuungskomfort sollen gleichwertig zur Pflege die eigene Lebensführung so weit wie möglich fördern.

Die Individualität sowie die Zufriedenheit und das Wohlergehen unserer Bewohner und ihrer Angehörigen stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Wir begleiten sie in einer wichtigen und herausfordernden Phase ihres Lebens.

Wir sind jederzeit aufmerksam, ansprechbar, **hilfsbereit und freundlich** und denken uns in die jeweilige Situation hinein, in der sich unsere Bewohner und ihre Angehörigen gerade

befinden. **Kritik nehmen wir ernst** und verstehen sie als willkommene Hinweise, unser professionelles und kompetentes Tun zu überprüfen, um uns und unsere Qualität ständig weiter zu verbessern.

Sollten wir einen Wunsch einmal nicht (sofort) erfüllen können, so erklären wir die Gründe und suchen nach der nächstbesten Möglichkeit. Unsere **Kommunikation und Information sind transparent**, diskret, verständlich, offen und ehrlich, und jederzeit respekt- und würdevoll. Zuverlässigkeit, Integrität und Glaubwürdigkeit sind hohe Werte für uns. Wir sagen, was wir tun, und tun dann, was wir gesagt haben. Unser **Erscheinungsbild** ist in jeder Hinsicht gepflegt und ansprechend.

*Wo das Herz wohnt,  
sind wir zuhause.*

**ORPEA**

# Unser Kultur- und Führungsverständnis

Für ein gesundes und erfolgreiches Miteinander

**Attraktiver Arbeitgeber • Weiterentwicklung • Positives Arbeitsumfeld  
Vertrauen • Wertschätzung • Professionalität • Familie & Beruf  
Entfaltung • Spaß • Team • Lächeln • Ehrlichkeit • Respekt  
Miteinander Reden • Danke sagen • Lob • Stolz**

Wir wollen ein **attraktiver**, fairer, zuverlässiger und berechenbarer **Arbeitgeber** sein.

Mitarbeiterführung bedeutet für uns gemeinsames Wachstum durch permanente **Weiterentwicklung** und Trainings, gepaart mit dem Willen aller, sich fachlich und qualitativ ständig zu verbessern.

Wir schaffen ein **positives** freundliches **Arbeitsumfeld**, in dem **Vertrauen, Wertschätzung** und Motivation herrschen, aber auch Klarheit, Transparenz und höchste **Professionalität** als Anspruch an uns selbst. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Menschen, die wir bei der Vereinbarkeit von **Familie & Beruf** unterstützen. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trotz ihrer hohen Belastung jeden Tag gerne zur Arbeit kommen,

sich inspiriert und wohl fühlen und jede/r ihre/ seine beste Leistungsfähigkeit zur **Entfaltung** bringen kann. Die Arbeit und das **Teampplay** sollen **Spaß** machen, so dass die gute Laune und das **Lächeln** an unsere Bewohner und ihre Angehörigen weiter gegeben werden. Und wenn es mal nicht so läuft wie gewünscht... Konflikte sprechen wir offen und **ehrlich** an, jedoch hinter geschlossenen Türen und stets **respektvoll**, frei von Vorwürfen und immer mit dem Ziel einer guten Lösung für alle Beteiligten. Wir denken und handeln als ein gemeinsames Team. Wir **reden** nicht übereinander, sondern **miteinander**, und dabei vergessen wir nicht, **Danke zu sagen, Lob** auszusprechen und **stolz** zu sein auf das, was wir gemeinsam jeden Tag für unsere Bewohner und Kunden leisten.

*Wo das Herz wohnt,  
sind wir zuhause.*

**ORPEA**