

Die Zeugen

In den Akten stand, **was Herzenssache nicht entschieden hat**. Was der Betrieb wirklich kann, steht dort nicht – das wissen nur die Menschen, die dort arbeiten oder betreut werden. Hören Sie alle fünf an, bevor Sie schreiben.

1 · WAS JEDE PERSON ERZÄHLT HAT

Nicht zusammenfassen. Notieren Sie den einen Moment, der hängen geblieben ist – möglichst mit den Worten der Person.

ZEUG:IN**DER MOMENT, DER HÄNGEN GEBLIEBEN IST****Margot Feldmann**

Geschäftsführerin, seit 2010

Sandra Brinkmann

Pflegefachkraft, 8 Jahre im Team

Kevin Brandt

Pflegefachkraft, hat Social Media gemacht

Yucca

Auszubildende, 2. Lehrjahr

Doris Schreiber

Angehörige, Vater wird betreut

2 · WAS ALLE FÜNF GEMEINSAM HABEN

Ohne dass es jemand so genannt hätte. Welche Sache kam bei allen fünf vor?

3 · DAS WARUM VON HERZENSSACHE

*Ein Satz. Er muss auf CareNow **nicht** zutreffen – sonst ist es kein WARUM, sondern eine Selbstverständlichkeit.*

Herzenssache ist der Pflegedienst, der _____

- und das merkt man daran, dass _____.

Prüfen Sie Ihren Satz: Setzen Sie „CareNow“ an den Anfang. Wenn der Satz dann immer noch stimmen könnte, haben Sie noch nicht das WARUM gefunden, sondern etwas, das jeder Pflegedienst behaupten würde.

Für das Panel · Berichterstattung

Datum