



Beschwerdemanagement

Foto: Oberheimmann

Die Pflegequalität weiterzuentwickeln und die Rechtsstellung von Bewohnern zu verbessern ist erklärtes Ziel der Entwürfe zum PQsG und Heimgesetz. Neben verstärkten externen Kontrollen ist auch die Verpflichtung zu internem Qualitätsmanagement Teil der Forderungen. Besondere Bedeutung gewinnt in diesem Zusammenhang das Beschwerdemanagement

20

Mit Urteil vom 1. Dezember 1998 hat das Bundesverwaltungsgericht die Macht der Schiedsstellen erheblich gestärkt. Wie aber gestaltet sich das Verfahren? Wird die Schiedsstelle ihrer hohen Verantwortung, rechtlichen Anforderungen und der Erwartung an eine ausgewogene Entscheidungsfindung gerecht? Zweifel scheinen berechtigt

Schiedsstelle

45



Supplement

Diesen Monat: Regeneriersysteme im Trend

20

Qualitätsmanagement
Kritik ausdrücklich erwünscht
 Beschwerdemanagement: Instrument kontinuierlicher Qualitätsentwicklung
 Elisabeth Goos

Kommentar
Betreutes Wohnen und die Zukunft des Heimrechts
 Kritische Anmerkungen zur derzeitigen Reformdiskussion zum Heimgesetz
 Klaus Füber

Öffentlichkeitsarbeit
Sind Sie schon drin?
 Das Internet: ideale Plattform für Senioreneinrichtungen
 Jörg Christian Christmann

Versicherungen
Kein Risiko eingehen
 Versicherungsschutz für Pflegeeinrichtungen
 Bettina Schoene

Schiedsstelle
Erhebliche Zweifel
 Das Regelungskonzept der Schiedsstelle nach § 94 BSHG
 Anja Mowisch

Strukturentwicklung
Planwirtschaftliche Fehlsteuerung?
 Das System „Pflege“ im Spannungsfeld von Überregulierung und Marktgeschehen
 Ralph Skuban

Konfliktmanagement
Keine faulen Kompromisse
 Mediation als Strategie zur Lösung von Konflikten
 Doris Früh

Kundenbefragung
Baustein für das Qualitätsmanagement
 Ein Verband der Wohlfahrtspflege hat die Bewohner seiner 67 Einrichtungen befragt
 Annerose Knäpplé und Gabriele Hiniger-Riesterer

Organisationsentwicklung
Damit guter Rat nicht teuer wird
 Hilfestellung zur Auswahl einer Unternehmensberatung
 Heike Bohnes

Facility Management
Mit allen Sinnen genießen
 Im St. Martinus-Stift in Elten entstand ein vorbildliches Parkgelände
 Günter Puhe

THEMEN