

## 2 Top-Neuerscheinungen für Sie:

**JETZT BESTELLEN!**

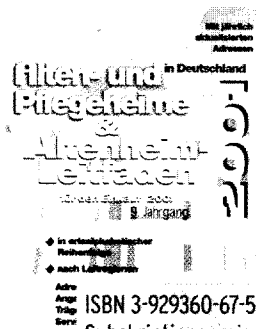
### Kunden-Orientierung & Beschwerde-Management in der ambulanten und stationären Altenpflege

Autorenteam mit Prof. Dr. Wilfried Schlüter und Prof. Dr. Maerle Poser.

Die Neuerscheinung enthält eine Fülle von Anregungen, welche inhaltlichen und methodischen Vorgehensweisen für die Ermittlung der Bewohnerzufriedenheit empfehlenswert sind und in welcher Weise die Ergebnisse einer systematischen Auswertung im Sinne eines sich entwickelnden Beschwerdemanagements unterzogen werden können. Die Autoren machen deutlich, dass zwar in der Phase der Einführung eine systematisch durchgeführte Beschwerdeanalyse eine Mehrbelastung für die Pflegekräfte darstellt, dass aber mit ihrer Regelanwendung eine deutliche Entlastung verbunden ist. Dieses Buch zeigt, dass Beschwerdemanagement als eine wichtige Maßnahme der Qualitätssicherung zur prozesshaften Verbesserung begriffen werden kann, die Bewohnerzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und Marktstabilität garantiert.



Ca. 200 Seiten,  
ISBN 3-929360-58-6  
**DM 49,50**



Jetzt 2 Bücher - kompakt - in einem:  
Das „Heim+Pflege“-Adressbuch 2001:  
„Alten- und Pflegeheime in Deutschland“ & „Altenheim-Leitfaden“ 2001

Dieses einzigartige Branchenbuch enthält alle Adressen der deutschen Alten- und Pflegeheime mit wichtigen Angaben zu Führungspersonal, Hauswirtschaft, Trägere, Zimmerstruktur, Serviceleistungen u.v.m. Komplettiert wird das Branchenbuch mit einem umfassenden Lieferantenverzeichnis mit ca. 3.000 Unternehmen - das für Einkäufer in Alten- und Pflegeheimen höchste Priorität genießt. Alle Daten sind auf dem neuesten Stand und topaktuell recherchiert. Eine CD-ROM ist in Vorbereitung.

ISBN 3-929360-67-5

Subskriptionspreis bis

30. April 2001 nur **DM 49,-**,

danach **DM 69,-**

Coupon noch heute ausfüllen, ausschneiden (ggfls. kopieren) und einsenden an:

**SVK GmbH, Abt. VA/VNM, Postfach 106016, D-70049 Stuttgart.**  
Noch schneller geht es per Fax: **0711/6672-1974**

Ex. "Kunden-Orientierung & Beschwerde-Management in der ambulanten und stationären Altenpflege", (ISBN 3-929360-58-6) zum Preis von **DM 49,50** pro Exemplar.

Ex. Heim+Pflege-Adressbuch 2001 "Alten- und Pflegeheime in Deutschland" & "Altenheim-Leitfaden 2001" (ISBN 3-929360-67-5), Subskriptionspreis bis 30. April 2001 nur **DM 49,-** pro Exemplar, danach **DM 69,-**.

Einrichtung

Name/Vorname

Telefon

Telefax

E-Mail

Straße

Land/PLZ/Ort

Datum/Unterschrift



## HEIM+PFLEGE

AKTUELL

### Expertenforum

80

82

SYMPOSIUM

### Wegweiser zum Erfolg

84

Gelungene Premiere: das erste Heim+Pflege-Symposium  
*Christine Rebhan*

MESSE

### Branchentreff Altenpflege 2001

86

Messerundgang und Programminformationen

MONATSTHEMA QUALITÄT

### Wiederholung alter Fehler?

90

Leistungs- und Qualitätsvereinbarungen im PQsG  
*Herbert Mauel*

### Qualitätsmanagement mit System

92

Die Balanced-Scorecard-Methode  
*Antonia Schwarz*

### „Was alle angeht, können nur alle lösen“ 96

Systematisches Qualitätsmanagement - Erfahrungen aus dem Modellprojekt DiCV-QuM  
*Helmar Fexer*

KÜCHE

### Check-up in der Küche

100

Was beim Kauf von Spülmaschinen zu beachten ist  
*Claudia Dirschauer*

### Markt-Info

108

DAS FACHGESPRÄCH

### Die Profis im Haus

109

Modellprojekt „Vertrauenspersonen für rechtliche Betreuungsfragen“  
*Interview mit Christian Kautz; Christine Rebhan*

MANAGEMENT

### Abschied von zu Hause - willkommen daheim

111

Checklisten zum Einzug eines Bewohners  
*Teilnehmer am 5. Kurs der berufsbegleitenden Weiterbildung zur Heimleitung bei andragogik konkret e.V.*

FORTBILDUNGEN

115

STELLENMARKT

115

IMPRESSUM

116

**Titelfoto:** Qualität hat viele Gesichter. Und: Qualität kann man in Gesichtern lesen. Artikel zum Schwerpunktthema „Qualität“ finden Sie ab Seite 90.  
Fotos: Mihatsch, König