

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.

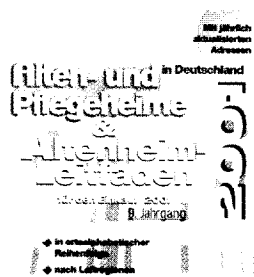


Ca. 200 Seiten,
ISBN 3-929360-58-6
DM 49,50

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 Trägern, Führungskräften, Hauswirtschaft, Angestellten, 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 (ggf. 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

120

122

MESSE

Lokomotive Altenhilfe

124

38 000 Besucher auf der Altenpflege 2001 in Nürnberg

Christine Rebhan

Messerundgang

126

MARKETING & ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Auf gleicher Wellenlänge

128

Zusammenarbeit mit Agenturen

Sofie Langmeier

Der Wurm muss dem Fisch schmecken

132

- nicht dem Angler! Marketing in der Altenhilfe

Dr. Joachim von Hein

Kunst und Kreuzworträtsel

136

Kommunikation - intern und nach außen

Danuta Kottusch

PFLEGEHILFSMITTEL

Der Weg nach oben

138

Einsatz von Hebeliftern in Altenpflegeeinrichtungen

Alice Pitsch

Markt-Info

140

DAS FACHGESPRÄCH

„Das ist normale Altersverkalkung!“

145

Studie „Versorgung Demenzkranker“ im Landkreis Saarlouis

Interview mit Sabine Kirchen-Peters; Christine Rebhan

MANAGEMENT

Organisationstalent und Troubleshooter? 148

Testen Sie, wie gut Sie als Führungskraft sind!

Bärbel Schermer

IMMOBILIEN

150

STELLEN/FORTBILDUNGEN

151

IMPRESSUM

152

Titelfoto: Ausstellungen zu organisieren, Kunstinteressierte, Politiker, Journalisten und Kooperationspartner einzuladen, senkt Schwellenängste und ist Werbung für die Einrichtung. Artikel zum Schwerpunktthema Marketing und Öffentlichkeitsarbeit finden Sie ab Seite 128.

Foto: Mihatsch