

2 Top-Neuerscheinungen für Sie:

JETZT BESTELLEN!

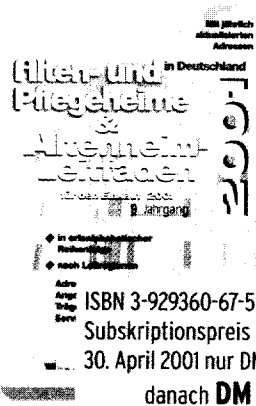
Kunden-Orientierung & Beschwerde-Management in der ambulanten und stationären Altenpflege

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, Träger, 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 **156**
158

MONATSTHEMA PERSONALMANAGEMENT

König Mitarbeiter **160**
Personalmanagement – wichtiger Baustein der Führungsarbeit
Manfred Schneeweiss

Wer plant den Plausch im Café 1930? **164**
Stellenbeschreibungen legen Aufgaben fest
Dieter Bien

Markt-Info **168**

DAS FACHGESPRÄCH

„Mehr Geld für Heime ist nicht der Königsweg“ **181**
KDA: Prävention und Rehabilitation statt neuer Pflegeplätze
Interview mit Dr. Willi Rückert; Christine Rebhan

WUNDVERSORGUNG

In der Lernschleife **183**
Qualitätsmanagement in der Wundversorgung
Norbert Matscheko

Markt-Info **187**

HEIMVERGLEICH

Äpfel mit Äpfeln vergleichen **188**
WIDO-PuLS – Grundlage der Kassen für Vergütungsverhandlungen
Bettina Gerste, Isabel Rehbein

BETREUTES WOHNEN

Zwischen Wildwest und staatlichem Dirigismus **195**
Betreutes Wohnen für Senioren – Qualitätssiegel Baden-Württemberg
Harald Nier

LITERATUR

198

STELLEN

198

FORTBILDUNGEN

199

IMPRESSUM

200

Titelfoto: Gut qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind die Grundlage für den Erfolg sozialer Einrichtungen. Das Personalmanagement muss daher garantieren, dass Mitarbeiter sich ernst genommen und in ihren Zielen unterstützt fühlen. Mehr zum Monatsthema Personalmanagement finden Sie auf Seite 160 ff.