

2 Top-Neuerscheinungen für Sie **NEU!**

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 _____



INHALT HEIM+PFLEGE

AKTUELL

Expertenforum

204
206

MONATSTHEMA EDV/ONLINE

Goldgräber im Datenschatz

208

Führungskräfte können mit Data Warehousing Optimierungspotenziale erschließen
Thorsten Adameit

Mit Handy auf Pflegetour

210

Mobile Datenerfassung über WAP
Daniel Fritsch

Börsenboom im Internet

212

Stellenmärkte für die Altenhilfe
Claudia Dirschauer

Markt-Info

215

SUCHT

Die Zeichen deuten

221

Umgang mit suchtkranken und -gefährdeten Mitarbeitern
Carola Bollmeyer

DAS FACHGESPRÄCH

„Die Einigung ist ein Etappensieg“

224

Grünes Licht für das 3,4-Mark-Millionen-Soforthilfeprogramm in Frankfurt
Interview mit Beate Glinski-Krause; Christine Rebhan

KÜCHE

Die Qualität steigern, das Image verbessern

226

Zertifizierung der Heimküche nach DIN EN ISO 9001
Marcus Seidl, Ulrich Fladung

STELLENMARKT/LITERATUR

230

FORTBILDUNGEN

235

IMPRESSUM

236

Titelfoto: Die Möglichkeiten moderner EDV nutzen – ein Weg, den Einrichtungen der stationären Altenhilfe schon beschreiten, auf dem es aber noch viel zu entdecken gibt – zum Beispiel die WAP-Technologie und das Data-Warehousing, mit deren Hilfe die Qualität und Effizienz in Heimen zu steigern ist. Die Artikel zum Schwerpunktthema EDV/Online finden Sie ab Seite 208.