

2 Top-Neuerscheinungen 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 (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 _____

INHALT HEIM+PFLEGE

AKTUELL **240**

Expertenforum **242**

KONGRESS
Qualität durch Gesetze? **243**

Deutscher Pflegekongress beleuchtet Pläne der Politik
Markus Schreck

MONATSTHEMA DEMENZ
Die Brücke zwischen gestern und heute **244**

Demenzspezifische Normalität als Leitkonzept
Dr. Sven Lind

Chancen und Risiken neuer Wohnformen **248**

Projekte im Rahmen des Modellprogramms zur Verbesserung der Situation Pflegebedürftiger
Petra Essig

Markt-Info **252**

ERNÄHRUNG
Der Schein trügt **253**

Viele Heimbewohner sind mangelernährt – aber oft wird es nicht bemerkt
Claudia Dirschauer

Markt-Info **256**

DAS FACHGESPRÄCH
Gegen die Uhr **257**

Forschungsprojekt zur Sterbebegleitung in sächsischen Altenpflegeheimen
Interview mit Jens Kaluza, Dr. Gabriele Töpferwein

KOMMUNIKATION
Die Zeichen stehen auf Wachstum **260**

Altenhilfezentrum in Glauchau erweitert – neues Kommunikationssystem installiert
Danuta Kottusch

FORTBILDUNGEN **267**

IMPRESSUM **268**

Titelfoto: Gemeinsam mit der Pflegekraft wird das Essen vorbereitet. Modellprojekte zur Verbesserung der Situation demenzkranker Pflegebedürftiger bergen Chancen, aber auch Risiken in sich. Die Artikel zum Schwerpunktthema Demenz finden Sie ab Seite 244.

Foto: oberheitmann