

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.



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



ISBN 3-929360-67-5
Auslieferung im Herbst 2001
DM 69,-

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.

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



Ja, bitte liefern Sie mir:

- 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), Auslieferung im Herbst 2001. **DM 69,-** pro Exemplar.

Alle Preise inklusive MwSt. und zzgl. Porto.

Einrichtung _____

Name/Vorname _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____

Straße _____

Land/PLZ/Ort _____

Datum/Unterschrift _____



INHALT

HEIM+PFLEGE

AKTUELL 272

Expertenforum 287

MONATSTHEMA
PFLEGEPLANUNG UND -DOKUMENTATION

Keine unüberwindbare Hürde 274

Gerontopsychiatrische Pflegeplanung bedeutet intensives kreatives Arbeiten
Barbara Messer

Brücke zwischen Theorie und Praxis 278

Eine Erhebung aus der Praxis zur Pflegeplanung und -dokumentation bei dementen Heimbewohnern
Annette Riedel

UMWELTMANAGEMENT

Facility-Management als Erfolgsfaktor 282

Wo liegen in Alten- und Pflegeheimen umweltrelevante Kosteneinsparpotentiale?
Franz Nowak

Markt-Info 286

DAS FACHGESPRÄCH
„Ethisch sinnvoll heißt nicht unwirtschaftlich“ 288

Ethik und Ökonomie: Ergebnisse einer Studie aus der stationären und teilstationären Altenpflege
Interview mit Prof. Dr. Olivia Dibelius

QUALITÄT
Qualitätsoptimierung mit SIESTA 290

13 Pflegeheime stellen sich dem Qualitäts-Check
Harald Nier

Markt-Info 294

FORTBILDUNGEN 299

IMPRESSUM 300

Titelfoto: Die Bedürfnisse und die Biografie von demenzkranken Menschen sind so unterschiedlich, dass für jeden Einzelnen eine spezielle Pflegeplanung erstellt werden sollte. Besonders hilfreich ist der Biografiebogen, der auch im täglichen Umgang mit den dementen Bewohnern ergänzt werden kann. Die Artikel zum Schwerpunktthema finden Sie ab Seite 274.

Foto: Volker Minkus