

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.



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
Auslieferung im Herbst 2001 **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

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

Expertenforum **304**
305

Neues Heimgesetz: beschlossen und verkündet **306**

Wie wird die Umsetzung im Heimaltag aussehen?
Herbert Mauel

Mitwirken und Bauen **308**

Die Entwürfe der Rechtsverordnungen zur Heimmitwirkungsverordnung und Heimmindestbauverordnung
Herbert Mauel

MONATSTHEMA STERBEBEGLEITUNG

Zwischen Hoffen und Bangen **310**

Wie hehre Ziele in Richtung hospizliches Denken und Handeln umgesetzt werden können
Doro Kammerer

Sterbehilfe in den Niederlanden **312**

Unter bestimmten Voraussetzungen ist geleistete Sterbehilfe straffrei
Michiel J.E. Kok

Markt-Info **315**

DAS FACHGESPRÄCH

„Man braucht ein feines Gespür“ **316**

Pflegekräften wird mehr und mehr seelsorgerische Betreuung und Fähigkeit abverlangt
Interview mit Dr. Friedrich Haarhaus

BERUFSKLEIDUNG

Berufskleidung – Kaufen oder leasen? **318**

Erst nach einer ausführlichen Beratung sollte die Entscheidung fallen
Doro Kammerer

Markt-Info **320**

PFLEGESATZVERHANDLUNGEN

Die richtige Strategie – das A und O **321**

Richtungsweisendes Urteil des Bundessozialgerichtes
Stefan Hölscher

LITERATUR

329

MARKT-INFO/FORTBILDUNGEN

330

IMPRESSUM

332

Titelfoto: bilderbox