

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 (ggf. 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 _____



HEIM+PFLEGE

AKTUELL

Expertenforum **337**

PQSG: Garant für eine bessere Pflege **338**

Anforderungen und Umsetzungsmöglichkeiten des Pflege-Qualitätssicherungsgesetzes (PQSG)
Herbert Mauel

MONATSTHEMA:
KOOPERATION UND VERNETZUNG

„Allein machen sie dich ein!“ **340**

Welche möglichen Kooperationspartner für Heime gibt es und wo liegen die Vorteile in der Zusammenarbeit?
Dr. Joachim von Hein

Markt-Info **343**

FFA: Gemeinsam sind wir stark **344**

Networking und Kooperation aller Heimleitungen der Altenpflegeheime in Frankfurt/Main
Beate Glinski-Krause

TEXTILPFLEGE

Formel 1 der Wäschepflege **347**

Textilpflege sollte heutzutage umweltfreundlich und ökonomisch sein
Doro Kammerer

DAS FACHGESPRÄCH

„Da wird noch viel zu kurzfristig gedacht“ **349**

Kundenorientierung und Beschwerdemanagement sind Themenbereiche, die Einzug halten in die Altenpflege
Interview mit Prof. Wilfried Schlüter

STANDPUNKT

Die Chancen des RAI nutzen **351**

Ein Plädoyer für eine Alternative zum PLAISIR-Verfahren
Dr. Bernd Ristok

DEMENTZ

Verstehen kommt von Beobachten **353**

Ein Bericht aus der Praxis vom Dementia Care Mapping (DCM)
Ingrid Müller

Markt-Info **361**

LITERATUR/FORTBILDUNGEN **362**

IMPRESSUM **364**

Titelfoto: EyeWire