

**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 \_\_\_\_\_



# INHALT

## HEIM+PFLEGE

**AKTUELL**

	<b>400</b>
<b>Expertenforum</b>	<b>402</b>
<b>Kongress</b>	<b>403</b>

**MONATSTHEMA: CONTROLLING**

<b>Ein strategischer Kompass</b>	<b>404</b>
----------------------------------	------------

Controlling in Pflegeheimen – Operative und strategische Verbesserungspotenziale  
*Dr. Volker Wendel*

<b>Markt-Info</b>	<b>407</b>
-------------------	------------

**ABFALLENTSORGUNG**

<b>Alles Müll</b>	<b>408</b>
-------------------	------------

Nur die individuelle Beratung führt zu einem maßgeschneiderten Entsorgungskonzept  
*Doro Kammerer*

<b>Markt-Info</b>	<b>411</b>
-------------------	------------

**SCHNITTSTELLENMANAGEMENT**

<b>Gemeinsame Verantwortlichkeit</b>	<b>412</b>
--------------------------------------	------------

Mit welcher Schnittstellenkonzeption kann die Zufriedenheit der Bewohner optimiert werden?  
*Annerose Knäpple*

**PERSONALFÜHRUNG**

<b>Lob ist wie Lohn</b>	<b>414</b>
-------------------------	------------

Motivation von Mitarbeitern unter erschwerten Bedingungen  
*Marille Lehn*

<b>Sand im Getriebe?</b>	<b>416</b>
--------------------------	------------

Moderationstechnik als wirkungsvolle Methode zur Teamführung  
*Frank Paratsch*

**FACHGESPRÄCH**

<b>„Es war anfangs nicht so einfach“</b>	<b>420</b>
--	------------

Bei der Integration ehrenamtlicher Mitarbeiter ist nicht immer alles eitel Sonnenschein  
*Interview mit Ursula Müller*

**LITERATUR**

	<b>422</b>
--	------------

**FORTBILDUNGEN**

	<b>427</b>
--	------------

**IMPRESSUM**

	<b>428</b>
--	------------

Titelfoto: Cockpit einer Lufthansa Boeing 747-400  
Foto: Lufthansa-Bildarchiv