

## 2 Top-Neuerscheinungen für Sie:



**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 Anwendung 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.

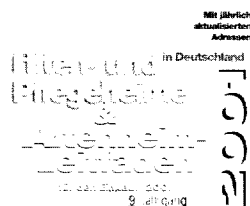


Ca. 200 Seiten,  
ISBN 3-929360-58-6  
**DM 49,50**

Jetzt 2 Bücher - kompakt - in einem:  
Das „Heim+Pfleger“-Adressbuch 2001:  
„Alten- und Pflegeheime in Deutschland“ & „Altenheim-Leitfaden“ 2001

Dieses einzigartige Branchenbuch enthält alle Adressen der deutschen Alten- und Pflegeheime mit wichtigen Angaben zur Führungstruktur, 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.



in alphabetischer Reihenfolge  
nach Leitregionen

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+Pfleger-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 .....



## HEIM+PFLEGE

AKTUELL

**Expertenforum** 120  
122

MESSE

**Lokomotive Altenhilfe** 124  
38 000 Besucher auf der Altenpflege 2001 in Nürnberg  
*Christine Rebhan*

**Messerudgang** 126

MARKETING & ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**Auf gleicher Wellenlänge** 128  
Zusammenarbeit mit Agenturen  
*Sofie Langmeier*

**Der Wurm muss dem Fisch schmecken** 132  
- nicht dem Angler! Marketing in der Altenhilfe  
*Dr. Joachim von Hein*

**Kunst und Kreuzworträtsel** 136  
Kommunikation - intern und nach außen  
*Danuta Kottusch*

PFLEGEHILFSMITTEL

**Der Weg nach oben** 138  
Einsatz von Hebeliftern in Altenpflegeeinrichtungen  
*Alice Pitsch*

**Markt-Info** 140

DAS FACHGESPRÄCH

**„Das ist normale Altersverkalkung!“** 145  
Studie „Versorgung Demenzkranker“ im Landkreis Saarlouis  
*Interview mit Sabine Kirchen-Peters; Christine Rebhan*

MANAGEMENT

**Organisationstalent und Troubleshooter? 148**  
Testen Sie, wie gut Sie als Führungskraft sind!  
*Bärbel Schermer*

IMMOBILIEN

150

STELLEN/FORTBILDUNGEN

151

IMPRESSUM

152

**Titelfoto:** Ausstellungen zu organisieren, Kunstinteressierte, Politiker, Journalisten und Kooperationspartner einzuladen, senkt Schwerpunkthema Marketing und Öffentlichkeitsarbeit finden Sie ab Seite 128.

Foto: Mihatsch