



Spezialist

38



Feedback

42



Phytotherapie

46

FORUM Standpunkt

3 Guter Rat gut versteckt

FORUM-Bericht

12 Wundertüte Pflegeberatung
Viele bunte Angebote, aber manche Dienstleistung hält nicht, was Name und Verpackung versprechen

Pflegeberatung

17 Orientierung das Ziel – Desorientierung das Ergebnis?

Pflegepolitik

Verbände und Pflegekassen zur Pflegereform

21 Zentrale Rolle für Case Manager und Kommunen

Reform der Pflegeversicherung

23 Ambulante Pflege deutlich aufwerten

Forschung

MuG III: Pflegearrangements unter der Lupe
32 Helfen und sich helfen lassen

Pflegemarkt

Neue Kundenkreise erschließen • Teil IV
35 Gute Kunden, schlechte Kunden

38 Spezialist statt Allrounder
Mehr Nutzen schafft mehr Umsatz

Neue Serien

Team-Coaching
42 Der Beginn der Feedback-Kultur
Wie sich misslingende Dialoge vermeiden und Konflikte entschärfen lassen

Phytotherapie
46 Im Alter – bitte bitter!
Heilpflanzen als Lebenselixier

ERSCHENUNGSSTERMINE
Sechsmal pro Jahr im Februar, April, Juni, August, Oktober und Dezember

VERTRIEB
Jahresabonnent: Inland 52 EUR, Ausland 55,50 EUR inkl. MwSt. und Versandkosten (Vorsatzblatt). Einzelheft: 10,60 EUR (+ Versandkosten). Rabatt bei Bestellung mehrerer Abonnements an eine Liefer- und Rechnungsadresse auf Anfrage. Rabatt für Schüler und Studenten bei Vorlage einer Ausbildungsbescheinigung 25 Prozent. Das Abonnement verlängert sich um ein Jahr, wenn es nicht spätestens sechs Wochen vor Ende des Kalenderjahrs schriftlich gekündigt wurde.

BESTELLUNGEN
Telefon 0228/264628 • Fax 0228/264629
eMail abo@forumsozialstation.de

BANKVERBINDUNG
Volksbank Bonn Rhein-Sieg e.G., Bonn
Konto Nr. 1700044013 (BLZ 380 501 88)

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem Papier

Nachdruck und Vervielfältigung von Informationen aus FORUM SOZIALSTATION ohne die Erlaubnis der Herausgeberung und Nutzung in elektronischen Systemen, sind ausdrücklich und rechtlich geahndet.

Der Verlag zur Förderung des Informationsstandes FORUM SOZIALSTATION e.V. ist vom Deutschen Netzwerk als gemeinnützige und anerkannte Ordnungswürdig anerkannt (AZ 32.0417).

www.forumsozialstation.de

Diese Ausgabe enthält folgende Beilage:

◆ **Pflegemesse Leipzig**
www.pflegemesse.de

Redaktion
FORUM SOZIALSTATION
Telefon 0228 / 264628+29
Fax 0228 / 264629
eMail redaktion@forumsozialstation.de
Luisenstraße 56 • 53129 Bonn