

Der Kunde ist König

2 editorial:

3 Auf Bedürfnisse reagieren

Qualität in der Pflege aus Sicht des Kunden

6 Auf Angenehmes reduzieren

Qualitätssicherung bei der Ernährung von Demenzzkranken

8/9 update

: Doppelt hält besser: erste Einrichtung in Schleswig-Holstein mit zwei Zertifikaten

: Zwei auf einen Streich: BGW-Zertifikate für QM mit integriertem Arbeitsschutz

: Kosten für Qualität: Neues Forschungsprojekt der Fachhochschule Osnabrück

: Praxisforum Pflegequalität: Neue Ergebnisse zu Qualitätsindikatoren

10 Auf Wesentliches konzentrieren

Risikomanagement in der Pflege

12 Auf Beratung fokussieren

Verpflichtung zum Qualitätsmanagement erfolgreich nutzen

14 Service

Neue Dienstleistungen für das Qualitätsmanagement

15 impressum



S.3: Zufriedenheit der Bewohner als Maßstab für Qualität



doppel:punkt-Themen in 2006:
u. a. Lebensräume, Inkontinenz, Bildung

: Deutschland hat gewählt. Mit allerlei Versprechungen haben es die Parteien wieder einmal geschafft, an des Wählers kostbarstes Gut zu gelangen: seine Stimme. Fraglich ist, ob die neue Regierung ihre Versprechungen einhalten wird. Unter Kohl (blühende Landschaften) und unter Schröder (weniger Arbeitslose) geschah dies ja auch nicht. In der Politik ist der Kunde halt immer nur vor einer Wahl König.

Auch in der Pflege sollten die Kunden eigentlich König sein und die Wünsche und Bedürfnisse von Heimbewohnern sowie deren Angehörigen im Mittelpunkt aller Bemühungen um ein gutes Qualitätsmanagement (QM) stehen – tun sie aber nicht. Vielleicht kann ja der Beitrag von Olav Sehlbach (Seite 3) in dieser Ausgabe des doppel:punkt dazu beitragen, dass sich daran in Zukunft etwas ändert.

Etwas ändern wird sich sicherlich in einigen Einrichtungen bei der Verpflegung der demenzzkranken Bewohner, wenn der Beitrag von Ralf Oberle und Doris Becker (Seite 6) zahlreiche Leser findet. Die wünschen wir natürlich auch dem Artikel von Manfred Borutta und Joachim Lennefer (Seite 10), die sich in der QM-Diskussion für ein „Weniger-ist-mehr“ aussprechen, sowie dem Artikel von Michael Schmidt (Seite 12), der in Sachen QM aus der Not eine Tugend machen will.

Sie sehen, der doppel:punkt bringt das Wichtigste zum Thema auf den Punkt. Bei uns ist der Kunde halt König!

Klaus-Dieter Nolte

Klaus-Dieter Nolte, Redakteur