

Titelbild: Susanne El-Nawab

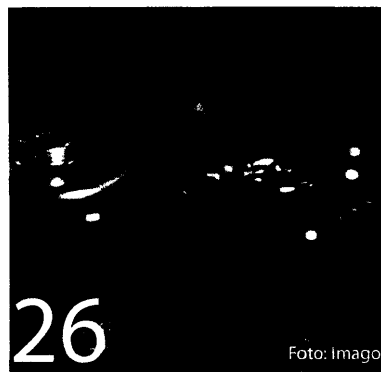
- 20 Titelthema: 24-Stunden-Pflege**
In Kooperation mit der Stiftung „Innovation & Pflege“ bieten Dienste zeitintensive Betreuung an
- 26 Management**
Produktentwicklung: Mit den richtigen Techniken Innovationen gezielt steuern
- 30 Recht & Gesetz**
Urteil: Pflegehilfsmittel in der Häuslichen Pflege
Arbeitsrecht: Altersgrenzen im Arbeitsvertrag regeln
- 34 Software für Pflegedienste**
Gute Software-Lösungen erleichtern den Pflegealltag
- 38 HKP-Richtlinien**
Die aktuellen Änderungen zur Verordnung Häuslicher Krankenpflege
- 42 Kundenzufriedenheit**
Kundenprofile: Eine Alternative zum klassischen Beschwerdemanagement



Zeitintensive Betreuung

Die „Stiftung Innovation & Pflege“ in Sindelfingen bietet Sozialstationen in ganz Baden-Württemberg die Möglichkeit, ihren Kunden Halb- und Ganztagesversorgungen anzubieten. Die Pflegedienste profitieren dabei vom Imagegewinn – die Stiftung agiert als Kooperationspartner im Hintergrund.

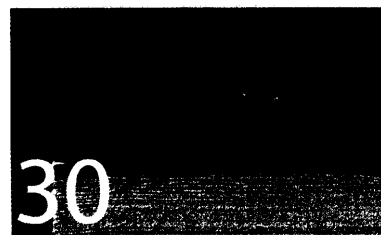
Von Darren Klingbeil



Leistungsstärken im Blick

Pflegedienste sollten sich kontinuierlich mit der Frage auseinandersetzen, wie sie neue Dienstleistungen entwickeln und vermarkten können. Dabei kommt es u. a. darauf an, realistisch einzuschätzen, in welchen Bereichen der Dienst „volle“ Leistung bringen kann.

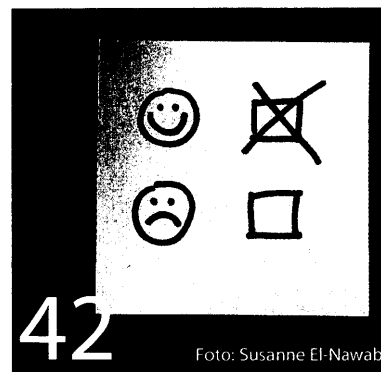
Von Thomas Kaczmarek



Anspruch auf Hausnotrufgerät

Mit Verweis auf das Hilfsmittelverzeichnis lehnte eine Kasse die Kosten für ein Hausnotrufgerät ab. Das SG Aachen aber stellte fest: Das Verzeichnis ist nicht heranzuziehen, um Ansprüche einzuschränken.

Von Jürgen Fahnenstich



Orientiert am Kundenwunsch

Klassisches Beschwerdemanagement ist in Pflegediensten wenig praktikabel. Eine Alternative kann das Erstellen von Kundenprofilen sein, mit denen der Pflegedienst näher dran ist an den Wünschen der Kunden.

Von Elisabeth Wetzel

- 4 Besseres Management
- 5 Nachrichten
- 6 Tagungsbericht
- 14 HP-Innovationspreis 2008
- 16 FachForum
- 17 Köpfe
- 46 Medien
- 47 Markt & Mittel
- 49 Fortbildung
- 50 Termine
- 52 Stellenangebote, -gesuche und Ausbildungsangebote
- 55 Häusliche Pflege Einkaufsführer
- 56 Angeklickt



Zielvereinbarungsgespräche:
So setzen Sie die Ziele des Pflegedienstes messbar um

17 Jg.