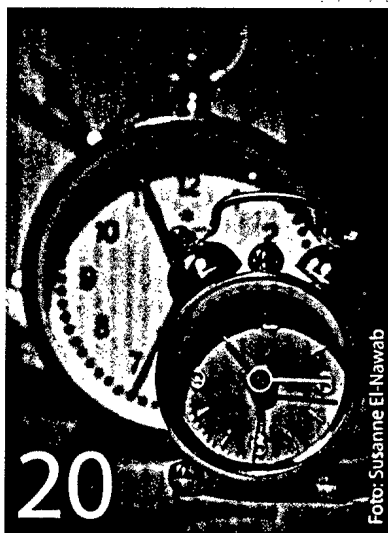


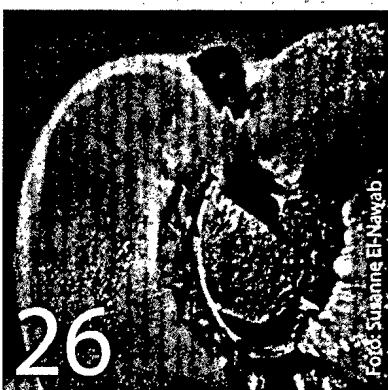
Titelbild: Susanne El-Nawab

- 20 Titelthema: Pflegestufenmanagement**  
Die richtige Pflegestufe: wichtig für den Kunden und wichtig für den Pflegedienst
- 26 Ergänzende Dienstleistungen**  
Neue Service-Ideen für Kunden stabilisieren das Kerngeschäft
- 30 Personalentwicklung**  
Porträt: Pflegedienst legt den Fokus auf Kompetenzerweiterung und Gesundheitsförderung
- 34 Recht & Gesetz**  
*BGH-Urteil:* Kasse hat Anspruch auf Herausgabe der Dokumentation  
  
*Arbeitsrecht:* Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz in der Praxis  
  
*BSG-Urteil:* Krankenkasse bei 24-Stunden-Pflege stärker in der Pflicht
- 39 Qualitätsmanagement**  
Zusätzliche Gewinne durch Kundenbefragungen



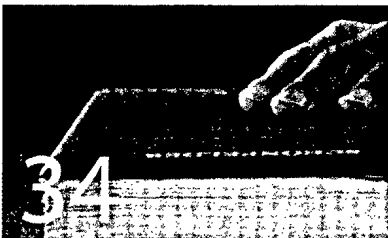
**Die richtige Pflegestufe erreichen**  
Von der korrekten SGB XI-Einstufung hängt es maßgeblich ab, ob Pflegedienste ihre Kunden umfassend versorgen können. Deshalb lohnt es, ein professionelles Pflegestufenmanagement im Dienst zu installieren. Grundlage ist eine akribisch geführte Dokumentation, die den gesamten Hilfe- und Zeitbedarf des Kunden abbildet.

*Von Stephan Dzulko und Darren Klingbeil*



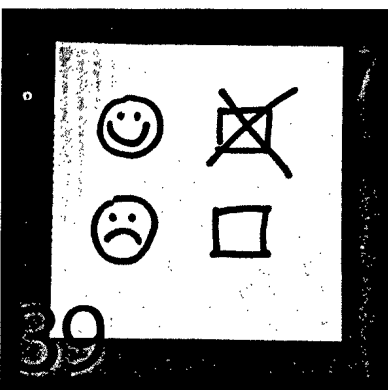
**Das Kerngeschäft stabilisieren**  
Wer dem Kernauftrag von Pflegediensten, Heimaufnahmen zu vermeiden, nachkommen will, muss an seiner Angebotsstruktur arbeiten. Neue Serviceleistungen zahlen sich nur aus, wenn ein hoher Nutzen für die Kunden erkennbar ist und die Leistungen zu Kunden und Pflegedienst passen.

*Von Thomas Kaczmarek*



**Recht auf Einsichtnahme**  
Um auf sie ggf. übergegangene Schadensersatzansprüche zu klären, darf eine Krankenkasse die Pflegedokumentation einsehen, urteilte der Bundesgerichtshof.

*Von Anja Hoffmann*



**Die Meinung des Kunden zählt**  
Pflegedienste müssen mit innovativen Ideen und hoher Kundenzufriedenheit der Konkurrenz stets einen Schritt voraus sein. Das geeignetste Instrument, die Zufriedenheit der eigenen Kunden zu ermitteln, ist die professionelle Kundenbefragung.

*Von Inka Kischkel*



**Teammanagement:** Teams entwickeln – Zukunftsfähigkeit sichern

- Forum**
- 4 Besseres Management
- 4 Impressum
- 5 Nachrichten
- 6 Marketing
- 10 Häusliche Pflege online
- 12 Jahresgespräche
- 14 Position
- 16 Tagung
- 18 Köpfe
  
- Service**
- 42 Medien
- 42 Termine
- 44 Fortbildung
- 45 Markt & Mittel
- 46 Stellenangebote, -gesuche und Ausbildungsangebote
- 46 Häusliche Pflege Einkaufsführer
- 48 Angeklickt