

Kapitel 3	Qualitätsmanagement-Handbuch Geltungsbereich: Stationäre Altenpflegeeinrichtungen	Deutsches Rotes Kreuz  Landesverband Westfalen-Lippe e.V.
--------------	---	---

## **Inhalt Kapitel 3**

### **3 Kundenspezifische Prozesse**

#### **3.1 Allgemeiner Umgang mit Kundenanfragen**

#### **3.2 Aufnahme eines neuen Bewohners**

#### **3.3 Heimvertrag**

#### **3.4 Einzug eines neuen Bewohners**

#### **3.5 Begutachtung durch den MDK**

#### **3.6 Ärztliche Betreuung**

#### **3.7 Verlegung ins Krankenhaus und Rückkehr**

#### **3.8 Einrichtung einer Betreuung**

#### **3.9 Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen**

#### **3.10 Auszug eines Bewohners**

#### **3.11 Regelungen im Todesfall**

#### **3.12 Heimbeirat**

Freigabe durch:	bearbeitet von:	Änderungsstatus	Datum	Seite	1
DRK-LV WL	QMHB-Projektteam		Januar 2002	von	2

Kapitel 3	Qualitätsmanagement-Handbuch Geltungsbereich: Stationäre Altenpflegeeinrichtungen	Deutsches Rotes Kreuz  Landesverband Westfalen-Lippe e.V.
--------------	---	---

### **3.13 Umgang mit Kundeneigentum**

### **3.14 Umgang mit Kundenbeschwerden**

### **3.15 Schadensregulierung**

Freigabe durch:	bearbeitet von:	Änderungsstatus	Datum	Seite 2
DRK-LV WL	QMHB-Projektteam		Januar 2002	von 2