

Editorial	U. Döring	3
Journal		
Aus der Geschäftsstelle	K. Jost	4
Zeitzeuginnen gesucht	D. Büsch, E. Spiess	6
Sehen – Hören – Schweigen Urlaubsgemeinschaft der SeniorInnen	R. Lehsten/ L.G.	8
Nachrufe		11
Mitglieder		11
Schwerpunktthema:		
Beschwerden – Störung oder Chance zur Veränderung ?		
Beschwerliche Wege	K. Kämmer	12
Beschwerden – persönliche Einstellung und Kommunikation	G.S. Herberger	14
Die Welt mit den Augen der Anderen sehen: Kundenorientierung...	U. Höhmann	18
Beschwerdemanagement	C. Jahn	22
Mittendrin	M. Schindehütte	20
Informationen		
ICN-Ethikkodex für Pflegende	ICN	33
Mangelnde Verteilungsgerechtigkeit erzwingt Pflegeverzicht	DBfK	34
Weiterbildung „Ethik in der Altenpflege“ an der EFHD	EFHD	35
Buchbesprechungen	K. Jost, B. Wennemuth	
Veranstaltungshinweise		38

Erscheinungstermin: Mitte Februar 2001

Redaktionsanmeldung für das nächste Schwerpunktheft „Rituale in der Pflege“: Ende März 2001
Redaktionsschluss: Mitte April 2001

Impressum

PFLEGEN

Herausgeber:

Evangelischer Fachverband für
Kranken- und Sozialpflege e.V.
Vorsitzende: Ulrike Döring

Redaktion:

Ulrike Döring v.i.S.d.P.
Katharina Jost

Redaktionsbeirat:

Ulrike Döring
Gabriele Herberger
Ulrike Höhmann
Katharina Jost
Helgard Kündiger
Ulrike Lickefett
Evelyn Scherzer

Bankverbindung:

Ev. Kreditgenossenschaft Stuttgart
Konto-Nr. 416380, BLZ 600 606 06

Layout:

Katharina Jost

Herstellung:

Reha-Druck,
Daimler Ring 6
65205 Wiesbaden

Erscheinungsweise:

Vierteljährlich



Gedruckt auf **Umweltpapier**

Anschrift und Herausgeber,

Redaktion und Verlag:

Evangelischer Fachverband für
Kranken- und Sozialpflege e.V.
Rathausstr. 62 - 64
65203 Wiesbaden
Telefon: 0611/ 186 0 186
Fax: 0611/ 186 0 187

Bezugspreis:

Für Mitglieder ist der Verkaufspreis
durch den Mitgliedsbeitrag abgegolten

Dokumentation:

Artikel aus **PFLEGEN** werden in der
Online-Datenbank **Heclinet** (Health Ca-
re Literature Information Network) und
dem **Informationsdienst Kranken-
hauswesen** referiert und geindext