

Adressen, Impressum	4
Mitgliederinformation, Editorial	5
18. ÖGKV-Kongress – Nachlese	6
Krisensituationen, aktive Konflikt- und Problemlösung im Zusammenhang mit Patienten	8
Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung und das Kapital der Kommunikation	12
Interkulturelles Konfliktmanagement im Pflegebereich	14
Aggression von PatientInnen und BesucherInnen in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen	18
Die Kathedrale von Montecatini	22
Innerbetriebliche Konfliktlotsen im Gesundheits- und Krankenpflegebereich	23
Jubilarinnen feiern 60 Jahre Diplom in der Krankenpflege	24
Schul-Informationssystem von easySoft kommt bestens an	24
Rückblick auf das Studium Gesundheits- und Pflegewissenschaft	25
Problem-based Learning (PBL) – Anwendungsbeispiele	26
News	28
Literatur	29
Bildung	30
Anmeldung/Beitritt	31
Stellenmarkt	32