

# Sachverzeichnis

## A

Ablauf, patientenbezogener, Verschriftlichung 85  
Aggression 185  
Alltagsangebote bei Demenz 131  
Anforderungsprofil 144–145  
Angehörige  
– Palliativstation 126  
– Pflege, Teilhabe 92  
Arbeit  
– gemeinschaftliche 156  
– selbstbestimmte 33  
Arbeitsablauf, Auseinandersetzung 19  
Arbeitsanforderungen, widersprüchliche 74  
Arbeitsaufgaben  
– risikobehaftete, Sicherheit 79  
– Verrichtung, gemeinsame 156  
Arbeitsbedingtes Training 147  
Arbeitsbedingungen, Unterschiede 16  
Arbeitsbekleidung 183  
Arbeitsgestaltung 18  
– erfolgreiche, Grundprinzipien 20  
– erfolgreiche, Praxisbeispiel 20–21  
– Maßnahmen, Umsetzung 157  
Arbeitsplatzmethode, Mindestbesetzung, Berechnung 31  
Arbeitsplatzzufriedenheit 124  
Arbeitsprobe 146  
Arbeitsschuhe, Mindestanforderung 183  
Arbeitsschutz 180  
Arbeitsstoffe, biologische 182  
Arbeitsunfähigkeit, Strategien, Arbeitsschritte 37  
Arbeitsunfall 185  
Arbeitsvertrag 30  
Arbeitswelt, Veränderungen, Makrotrends 31  
Arbeitszeit  
– flexible 39  
– Gestaltung, flexible 26  
– kapazitätsorientierte variable 33  
Arbeitszeitgesetz (ArbZG) 29  
– Pausenregelung 35  
Arbeitszeitgestaltung, betriebliche 31  
Arbeitszeitkonto 33, 39  
Arbeitszeitmodell  
– auf die Station zugeschnittenes 123

– individuelles 32  
– kollektives 32  
– neues, Erfordernisse 40  
Arbeitszeitrichtlinie 29  
Arbeitsziele 140  
Arbeitszufriedenheit 27  
Aufgabenanalyse, Stellenbeschreibung 144  
Aufgabenorientierung 141  
Aufgabenstruktur 84  
Aufnahmeassessment, pflegerisches 53  
Aufnahmeprozess, bei Demenz 128  
Ausbildung  
– generalistische 169  
– Krankenpflegegesetz 75  
– Praxisanleitung, intensive 61  
– Regelung, gesetzliche und Vorgaben 170  
Ausfallzeitenmanagement 34  
Austausch, kontinuierlicher fachlicher 90  
Auswahlgespräch 145  
Auswahlverfahren, Teammitglieder, neue 144

## B

Bachelorstudiengänge 78  
Basale Stimulation, Schulung 174  
Behandlungspfade, Erarbeitung, Qualitätsgruppen 163  
Behandlungspflege 45  
Belastungsmanagement 132  
Belastungsreduzierung 27  
Belegungssituation, veränderte 122  
Beratung, Möglichkeiten, hausübergreifende 95  
Bereichspflege 46  
Berufserkrankungen 181  
Berufsordnung 170  
Berufsverständnis 23  
Beschäftigung, geringfügige 32  
Beschwerden, direkte 132  
BESD 130  
Betreuungsaufwand, Demenz 59  
Betriebsarzt (BA) 180  
Betriebsrat 180  
Betriebswirtschaft, Schulung 175  
Bettenplanung 106  
Bettenreinigung 79  
Bewerbsunterlagen, Kriterienkatalog 144

Bewohnertransfer, Anweisungen 182  
Beziehungsgestaltung, Menschen mit Demenz 129  
Bildschirmarbeit 184  
Bildungsangebot 168  
Brainstorming, Kollegiale Beratung 153  
Brandschutzmaßnahmen 185  
Budgetverantwortung 22  
Bundesurlaubsgesetz (BUrlG) 29  
Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) 29  
Burnout 90

## C

Care-Management 53  
Case-Management (CM), Bettenplanung 106  
Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen 75  
CIRS-System 132  
Coaching 94  
Compliance 157

## D

Datenabfragen, Doppelungen 111  
Delegation 77  
– ärztlicher Aufgaben 79, 81  
Delegationsverfahren 53  
Delirmanagement 130  
Delirprävention 130  
Demenz 127  
– Biografie 131  
– schwere, Schmerzbeurteilung 130  
– Tagesstruktur 131  
– Versorgungssetting, spezielles 59  
Depressionen 90  
Desinfektionsmittel 182  
Deutsche Gesellschaft für Palliativmedizin 125  
Deutscher Pflegerat (DPR) 24  
Dezemberdienstplan 36  
Diagnostik, planen und vorbereiten 114  
Dienstanweisung 79  
Dienstleistungspsychologie 17  
Dienstplan  
– Angaben 38  
– Funktionen 28  
– Mitarbeiterwünsche 39  
Dienstplanabweichungen 38  
Dienstplangestaltung 26, 40

– Anforderungen 26  
– Checkliste 40  
– Einzelprobleme, Lösungsschritte 35  
– Gesetze 27  
– Vereinbarung, Erstellung 37  
Dienstplanung, Pflegeprozess, Anpassung 125  
Dienstvereinbarung 30  
– Entwurf 38  
– Geltungsdauer 39  
Dienstzeitenänderung, Arbeitsschritte 35  
Dienstzeitmodelle, neue 40  
Diskussion, fachliche, Beteiligung 92  
Dokumentation  
– elektronische 72  
– mangelhafte, Haftung 99  
DRG-Katalog, Vergütung 99

## E

E-Learning 176  
EDV-Dienstplangestaltung 41  
Einarbeitung, gelungene 146  
Einarbeitungsschecklisten 94  
Einarbeitungsplan 147  
Eingriff, geplanter, Demenz 128  
Einrichtung  
– Gesamtorganisation, Pflege 22  
– lernende 175  
Engpass, personeller, Visite 108  
Entlassmanagement 118, 133  
Entlassungsplan 53  
Entlassungsprozess, Planung und Vorbereitung 115  
Ernährungsmanagement 163  
Erschöpfung, emotionale 16  
Erste Hilfe, Arbeitsunfall 185  
Ersthelfer 185  
Essprotokoll 163  
Ethik-Komitee 95  
Europäisches Recht 29

## F

Face-to-Face-Kommunikation 69  
Fachkraft für Arbeitssicherheit (Sifa) 180  
Fachkraftquote 23  
Fallbesprechung  
– Leitfragen, Beispiele 92  
– Mehrwert 91  
– Supervisor 94  
Fallerzähler 152

Fehlermanagement 132  
 Finanzierungssystem,  
   Schulung 175  
 Finanzierungsvereinbarung 22  
 Flussdiagramm 111  
 Forming 141  
 Fortbildung 168  
   – Arbeitsgruppe, interdiszi-  
     plinäre 175  
   – Bedarfsermittlung 172  
   – Definition 169  
   – hausübergreifende 173  
   – Punktesystem 172  
   – Regelung, gesetzliche und  
     Vorgaben 170  
 Fortbildungsangebot, internes  
   172  
 Fortbildungsordnung 172  
 Fortbildungsverpflichtung 85  
 Fremdsprachigkeit 134  
 Führungsaufgaben 41, 107,  
   164  
   – Bedarfserkennung 95  
   – Stationszuständigkeit 85  
   – Verantwortungsstruktur 84  
 Führungskompetenz, Stärkung  
   84  
 Führungskraft  
   – Austauschkultur 165  
   – Dienstplangestaltung,  
     Herausforderungen 40  
   – Herausforderungen 17  
   – Kompetenz 141  
   – Überforderung 122  
   – Zusammenarbeit 107  
 Führungskräftefortbildung 174  
 Führungswissen 176  
 Funktionspflege 44–45

## G

Gefahrstoffe 182  
 Geräte, Bedienung, sach-  
   gerechte 184  
 Gesundheitsförderung, Schu-  
   lung 174  
 Gesundheitspfleger, Funk-  
   tionsbeschreibung 172  
 Gesundheitsschutz 180  
 Gesundheitswesen, Risiken  
   181  
 Gewalt 185  
 Gleichzeitigkeitsfaktor 31, 36  
 Gleitzeit 33  
 Grundgesetz 29  
 Grundpflege 23, 45  
 Gruppe, Definition 138  
 Gruppenklima, Konflikte 141  
 Gruppenpflege 46  
 Günstigkeitsprinzip 28  
 Gute Stationsorganisation,  
   Leitfaden 17

## H

Haltung, innere 129  
 Handlungsunsicherheit,  
   Fallbesprechung 91  
 Haut- und Händedesinfektion  
   182  
 Hautschutz 184  
 Hebetechniken, Schulung 164  
 Heilkundeübertragungs-  
   richtlinie 78  
 Herzzentrum Dresden 60  
 Hilfskraft, Aufgaben-Checkliste  
   162  
 Hospitation, Führungskräfte  
   164  
 Hygienevorschriften, Erarbei-  
   tungen 79

## I

ICN-Kodex 75  
 In-House-Schulung 173  
 Informationen  
   – Patient und Angehörige 134  
   – von Dritten 124  
 Informationsbogen, erweiterter  
   124  
 Informationsfluss 64, 67  
   – elektronischer 70  
   – Generationenanpassung 71  
   – gesteuerter 69  
   – Krankenhaus 72  
   – Schichtübergabe 65  
   – spontaner 70  
   – stationärer 66  
   – und Wertschätzung 68  
 Informationsqualität 64  
 Informationsschnittstellen,  
   interne und externe 65  
 Informationsüberflutung 67  
 Informationsweitergabe,  
   Sicherstellung 111  
 Intensivobservationsstation  
   101  
 Interviewsystem, Kompo-  
   nenten 145  
 Intranet 70

## J

Jahresarbeitszeit 33  
 Job-Rotation 32  
 Job-Sharing 32  
 Jugendarbeitsschutz 186  
 Jugendarbeitsschutzgesetz  
   (JArbSchG) 29

## K

Kernarbeitszeit 33  
 Kinästhetik-Seminar 174  
 Kodierassistent 99

Kollegiale Beratung 150–151,  
   153  
   – Phasen 152  
 Kommunikation  
   – Fortbildung 173  
   – Führung, respektvolle 174  
   – gelingende 158  
   – interprofessionelle 161  
   – SBAR-Methode 158  
   – Schnittstellen 65  
   – Soziale Medien 71  
   – Stationsleitung 134  
   – Zusammenarbeit 157  
 Kommunikationsstruktur  
   – klare 84  
   – regelhafte 139  
 Kommunikationstraining  
   – berufsgruppenüber-  
     greifendes 158  
   – berufsübergreifendes 158  
 Kompetenz, berufsüber-  
   greifende, Stärkung 163  
 Kompetenzklärung, Pflege 79  
 Konflikt, Supervision 150  
 Konfliktlösung 84  
 Kooperation  
   – synergetische, Förderung  
     163  
   – transdisziplinäre 156  
 Krankenhaus  
   – demenzsensibles 59  
   – Führungssituation 17  
   – Gesetze und Richtlinien 21  
 Krankenseinweisung,  
   Demenz 128  
 Krankenhausentgeltgesetz  
   (KrEntG) 99  
 Krankenpflegegesetz 74–75  
   – Maßnahmen, auszu-  
     führende 77  
   – Zusammenarbeit, inter-  
     disziplinäre 159  
 Krankenpfleger, Funktions-  
   beschreibung 172  
 Krankheitsvertretung 34  
 Kultur, teamorientierte,  
   Normen 139  
 Kundenzufriedenheit 174

## L

Leistungserfassung in der  
 Pflege (LEP) 85  
 Leistungsverdichtung,  
   Krankenhaus 17  
 Leitfaden, Gute Stations-  
   organisation 18  
 Leitungsstellen, Funktions-  
   beschreibungen 171  
 Lernen  
   – am Modell 148  
   – interprofessionelles 175  
   – lebenslanges 175

Lernendes Krankenhaus/  
 Altersheim 175  
 Lernentwicklung, persönliche  
   176  
 Lerntandems 93

## M

Mentoring 147–149  
 Mentoringprozess, Phasen  
   148  
 Mini-Job 32  
 Mitarbeiter  
   – neuer, Auswahl 142  
   – neuer, Einarbeitung 146  
   – Palliativstation, Selbstpflege  
     127  
 Mitarbeiter-Pool 34  
 Mitarbeiterinsatz, Patienten-  
   gruppe, geeignete 124  
 Mitarbeiterförderung 149  
 Mitarbeitergespräch  
   – strukturiertes, Gesprächs-  
     inhalte 150  
   – strukturiertes, Leitfaden  
     149–150  
   – Wahrnehmung 72  
 Mitarbeiterjahresgespräch,  
   Informationsfluss,  
   gesteuerter 69  
 Mitarbeitermotivation 135  
 Mitarbeiterrotation 21  
 Mitarbeitervertretung 180  
 Mitarbeiterzufriedenheit,  
   erhöhte 41  
 Modell der flexiblen Arbeits-  
   zeit 33  
 Monatsdienstplan 28  
 Multiplikatorenschulung  
   174  
 Mutterschutz 186  
 Mutterschutzgesetz  
   (MuSchG) 29

## N

Nacharbeit, Ausgestaltung,  
   menschengerechte, Empfeh-  
   lungen 30  
 Nahrungsaufnahme, Demenz  
   129–130  
 Nexus Curator 70  
 Norming 141  
 Notfalldokumentation 81  
 Notfallsituation, nichtmedizi-  
   nischer 185

## O

OP-Vorbereitung  
   – Ziele 115  
   – Zwischendienst 58

Organisationsentwicklung 149  
 – moderne, Team 138  
 Organisationsverschulden, Dienstplangestaltung 28

## P

Palliativversorgung 125  
 Passung, Personalauswahl 142  
 Patient  
 – Informationsmaterial 112  
 – palliativer, Versorgung 125  
 Patientenaufnahme  
 – Arten 122  
 – Verbesserung, Ziele 111  
 Patientendaten, nachvollziehbare 108  
 Patientendokumentation 59  
 – optimierte 161  
 Patientenfragen, Visite, neu strukturierte 106  
 Patientengespräch, Informationen 100  
 Patientengruppen  
 – Richtlinien/Leitlinien 124  
 – spezifische, Versorgung 123  
 Patienteninformationsmappe, Tagesablaufplan 27  
 Patientenlagerung 164  
 Patiententransfer 164, 182  
 Patientenübergabe, direkte 65  
 Patientenumgang 122  
 Patientenversorgung, Informationsüberflutung 67  
 Patientenverweildauer, kurze 54  
 Patientenvisite 101  
 Pausen 39, 61  
 – Gestaltung 26  
 Pausenregelung, Arbeitsschritte 35  
 Performing 141  
 Personalbedarf  
 – Analyse 132  
 – Berechnung 76  
 Personalbemessung, leistungsorientierte 76  
 Personalberechnung 31  
 Personalbudget, hausinternes 24  
 Personaleinsatzplanung  
 – Budget 22  
 – Handlungsrahmen, gemeinsam abgestimmter 26  
 – Pflegeprozess, Anpassung 125  
 – Unternehmensinteresse 27  
 Personalentwicklung 149  
 – Mitarbeitergespräch 149  
 – Standards, hausinterne 173  
 Personalentwicklungskonzept 172  
 Personalentwicklungsmaßnahme 147  
 Personaluntergrenzenverordnung 76  
 Personalwechsel  
 – Visitenstruktur 108  
 – Zusammenarbeit 157  
 Pflege  
 – Aufgaben 74–75  
 – Demenz 129  
 – Deprofessionalisierung 45  
 – im Team, Berufsverständnis 23  
 – Organisationsformen 44  
 – Organisationsinstrumente 78  
 – primäre 46  
 – selbstständige, Inhalte 52  
 – Zuständigkeitsfelder 81  
 Pflegealltag, Gewalt 185  
 Pflegeanamnese, Bedürfniserfassung 124  
 Pflegeassistentpersonal, Qualifikation 53  
 Pflegeberufegesetz 52–53  
 Pflegeberufereformgesetz 74  
 Pflegebetrieb, Zuständigkeit 85  
 Pflegedirektion  
 – Funktionsbeschreibung 171  
 – Gesamtverantwortung 28  
 Pflegeeinrichtung, Qualitätssicherung 168  
 Pflegeexpertensystem, Integration 174  
 Pflegefachperson, Einarbeitung 147  
 Pflegekonzept  
 – Berufsgruppen, nachgeordnete 162  
 – Prozesse, passgenaue 125  
 – zur Zusammenarbeit 159–160  
 Pflegender  
 – Registrierung 171  
 – Zuständigkeitsbereich 74  
 Pflegepersonalregelung (PPR) 74, 76  
 Pflegeprozess 50  
 – Arbeitsteilung 44  
 – Entwicklung 52  
 – Krankenpflegegesetz 52  
 Pflegeprozessphasen 50  
 Pflegeprozessplanung 53  
 Pflegequalität  
 – Primäre Pflege 47  
 – Überprüfung 131  
 Pflegerische Arbeit 44  
 Pflegeschwerpunkte, Palliativstation 127  
 Pflegestudium 170  
 – berufsbegleitendes 175  
 Pflegeteam  
 – Belastungen 133

– Beratungs- und Unterstützungsformen 93  
 – Dienste, nachgeordnete, Zusammenarbeit 162  
 – Lerntandems 93  
 – Unsicherheiten, Bedarfserkennung 95  
 Pflegeüberleitungsbogen, Verifizierung 111  
 Pflegevisite 131  
 – kollektive 94  
 Pflegeweiterentwicklungsgesetz 173  
 Pflegezeitschriften, Fortbildung 176  
 Pflichtfortbildung, gemeinsame 173  
 Plantafel 103  
 Postoperative Versorgung, Standards 115  
 Praxisanleitung 61  
 Primäre Pflege 47  
 Primary Nursing 46  
 Probearbeit 146  
 Projektgruppen, berufsgruppenübergreifende 84  
 Protokoll, Teambesprechung 68  
 Prozess, patientenorientierter, Planung 110–111  
 Prozessbeschreibung Aufnahme 111  
 Prozesslandkarte, QM-System 84

## Q

Qualifikationsverpflichtung 171  
 Qualifizierung, Herausforderungen 176  
 Qualitätsmanagement, Dienstplangestaltung 37  
 Qualitätsmanagement-System (QM), Zuständigkeit 85  
 Qualitätssicherung, Verpflichtung, gesetzliche 168

## R

Rahmendienstplan 39  
 Rechtspyramide 28  
 Registrierung beruflich Pflegender 168  
 Reservedienste 34  
 Rituale, Umgang mit dem Tod 127  
 Rooming-in 126  
 Ruhezeit 38

## S

SBAR-Schema 158  
 Schichtablauf 56  
 – Priorisierung 57  
 Schichtablaufplan 56  
 Schichtarbeit, Ausgestaltung, menschengerechte, Empfehlungen 30  
 Schichtübergabe, Informationsfluss 64  
 Schmerzmanagement, Demenz 130  
 Schnittstellengestaltung 17  
 Schnittstellenkommunikation, moderne 65  
 Schulung, Delirmanagement 130  
 Schutzkleidung 183  
 Schwangerschaft 186  
 Screening, kognitives 128  
 Selbstorganisation 138, 141–142  
 Selbststeuerung 142  
 Servicekräfte, Zusammenarbeit 163  
 Sharing, Kollegiale Beratung 153  
 Sicherheitsbeauftragter (SiB) 180  
 Sicherstellungsauftrag 47  
 Sollarbeitszeit, monatliche und jährliche 31  
 Soziale Medien 71  
 Spätdienst  
 – Reservedienste 34  
 – später 59  
 Spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV) 125  
 Stammblatt 112  
 Stand-by-Dienste 34  
 Stationsablauf 110–111  
 Stationsarbeit, Zusammenarbeit, interprofessionelle 56  
 Stationsarbeitsplätze 184  
 Stationsleitung  
 – Führungsaufgabe 164  
 – Funktionsbeschreibung 172  
 – Lerntandems 93  
 Stationsorganisation  
 – gute 17  
 – im Krankenhaus 74  
 – Schichtablauf 56  
 – Themen, gestaltbare 18  
 Stationssekretärin 60  
 Stationsübergabe 65  
 Stellenbeschreibungen 142  
 Stellenplan 31  
 Storming 141  
 Sturzprophylaxe, Flyer 114  
 Substitution, Tätigkeiten 77  
 Supervision 94, 150–151  
 Supervisor, Rolle 151

## T

Tagesablauf, Palliativstation 126  
 Tagesordnungspunkt 68  
 Tagesplanung, neue, Auswirkungen 105  
 Tarifrecht 29  
 Tätigkeiten, pflegefremde 78  
 Team  
 – multiprofessionelles 98  
 – Definition 138  
 – Eigenverantwortung, Stärkung 141  
 – Kommunikationsregeln 134  
 – Werte, gemeinsame 139  
 Team-time-out 66  
 Teamarbeit, Gestaltung 138–140  
 Teambesprechung 95  
 – Austausch 19  
 – Gestaltung 68  
 – Themensammlung 91  
 Teamentwicklung  
 – Kollegen, neue 142  
 – Phasen 141  
 – Regeln 139  
 Teamentwicklungsuhr 140–141  
 Teamidentität 139  
 Teamlernprozess 19  
 Teamsitzung, Fehlerkultur 132  
 Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG) 29  
 Teilzeitarbeit 32  
 Telearbeit 33  
 Telefondienst 60  
 Terminkalender, elektronischer 70  
 Tumorpatient, Palliativstation 126

## U

Übergabe  
 – am Patientenbett 65  
 – Palliativstation 127  
 – Unterstützung, gegenseitige 94  
 Übergabe-Algorithmus, elektronischer 65  
 Übergabe-Knigge 64–65  
 Übergabequalität, Fall-back-Mechanismen 65  
 Überlastungssituation, akute 133  
 Überstunden, gehäufte 35  
 Übertragung  
 – von Heilkunde auf Pflege 77  
 – von Tätigkeiten 77  
 Unfallarten 181  
 Unternehmen  
 – Fort- und Weiterbildung 171  
 – lernendes 175  
 Unterstützung, mangelnde soziale 90  
 Untersuchung, kardiologische, Vor- und Nachbereitung 115  
 Unterweisung 186  
 Urlaubsplanung 39  
 – Arbeitsschritte 36  
**U**  
 Veränderungen, Belastung, subjektive 132  
 Verantwortlichkeit, Transparenz 134  
 Verantwortungsstruktur, klare 84  
 Verbesserungsprozess, kontinuierlicher 110  
 Verfügungsdienste 34  
 Verhaltensauffälligkeiten, Demenz 127

Verlegungsmanagement, effektives 106  
 Versorgung  
 – palliative, Symptombehandlung 127  
 – palliative, Teamansatz 126  
 – postoperative, Ziele 115  
 – tätigkeitenorientierte 44  
 Versorgungsprozesssteuerung 53  
 Versorgungsschwerpunkte, veränderte 122  
 Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun 68, 107  
 Visite  
 – ärztliche 98  
 – ärztliche, Schichtablauf 59  
 – Ausstattung, technische 102  
 – Checkliste 100  
 – Dokumentation 99  
 – Dokumentationssystem 106  
 – gemeinsame  
 – Ablauf 100  
 – Evaluation 105  
 – Inhalte 100  
 – Team, Vermittlung 107  
 – Teilnehmer 100  
 – Voraussetzungen 99  
 – Nachhaltigkeit 108  
 – Pflege, Einbindung 107  
 – späte und lange 133  
 – Visualisierung 103  
 Visitenstruktur  
 – gute 99  
 – neue 105  
 – neue, Rückmeldung 105  
 Vorstellungsgespräch 145–146  
**W**  
 Weihnachtszeit, Dienstplan 36  
 Weiterbildung 168  
 – Bedarfsermittlung 172  
 – funktionsbezogene 170  
 – Regelung, gesetzliche und Vorgaben 170  
 – Regelung, länderspezifische 168  
 – spezialisierte 169  
 Weiterbildungsordnung 172  
 Weiterversorgung, optimale, Sicherstellung 115  
 Wertschätzung  
 – Anpassung 68  
 – Kommunikation, gelingende 158  
 Wissensaustausch, Mentoring 148  
 Wochenarbeitszeit, Palliativstation 127  
 Workshop, Belastungssituationen 133  
 Wundsituation, Betrachtung, strukturierte 106  
**Z**  
 Ziele, Kategorien 140  
 Zimmerpflege 46  
 Zusammenarbeit  
 – additive 160  
 – Dienst, ärztlicher 160  
 – Formen 156  
 – Führungsaufgabe 164  
 – interprofessionelle, Kommunikation 134  
 – Pflege, Dienste, nachgeordnete 162  
 – Qualität 156  
 – Team oder Gruppe 138  
 – Verbesserung 157  
 Zuständigkeit, Klärung 85  
 Zuständigkeitsfragen, Pflege 86  
 Zwei-Wege-Kommunikation 66  
 Zwischendienst 58