

1. Beschwerdemanagement

2. Implementierung eines Beschwerdemanagements

3. Lobmanagement

4. Pflegerisches Risikomanagement als Präventionskonzept im Kontext mit SIS

Schlussbetrachtung

Weiterführende Literatur

Literaturverzeichnis

Quellenverzeichnis

Arbeitshilfenverzeichnis

Stichwortverzeichnis