

Inhalt

Vorwort	9
1 Einleitung	12
2 Die wichtigsten Ergebnisse der Studie im Überblick	14
3 Die Organisation Krankenhaus	18
3.1 Die Arbeitswelt Krankenhaus	19
3.1.1 Das Problem der Professionalität des Pflegedienstes	20
3.2 Die Problematik der Krankenhausstruktur	21
3.3 Organisationsstruktur und Pflegestil im Krankenhaus	22
3.3.1 Das System der funktionalen Pflege	22
3.3.2 Das System der Gruppenpflege	23
3.3.3 Das System des Primary nursing: Die Beziehungspflege	23
3.3.4 Das System des Modular nursing: Die Zimmerpflege	24
3.3.5 Das System des Case management	24
3.4 Quintessenz	24
3.5 Qualitätsmanagement und Strukturveränderungen im Krankenhaus ..	25
4 Das Erleben der Organisation	31
4.1 Die Organisationskultur im Krankenhaus	31
4.2 Das Organisationsklima	33
4.2.1 Das Organisationsklima als internale Repräsentation	33
4.2.2 Das Organisationsklima als soziale Realität	34
4.2.3 Das Organisationsklima als multidimensionales Konstrukt	35
4.2.4 Quintessenz	36
5 Die Arbeitsmotivation	38
5.1 Die Arbeitsmotivation in der theoretischen Diskussion	38
5.1.1 Bedürfnistheorien: Von der inneren Spannung zur Verhaltensintention ..	39
5.1.2 Kognitive Wahl: Von der Erwartung zur geplanten Aktivität	41
5.1.3 Meta-Kognition: Von der Verhaltensintention zur Handlung	42
5.2 Die Motivierungspotenziale der Arbeit	43
5.3 Die Demotivation von Ärzten und Mitarbeitern in der Krankenpflege ..	45
5.4 Quintessenz	47
6 Die Arbeitszufriedenheit	49
6.1 Die Arbeitszufriedenheit in der theoretischen Diskussion	49
6.2 Empirische Schwächen der Theorien zur Arbeitszufriedenheit	51
6.3 Die Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeitern im Pflegedienst	52

6.4	Die Arbeitszufriedenheit bei Krankenhausärzten	55
6.5	Quintessenz	55
7	Die Unternehmensbindung	58
7.1	Die Identifikation mit einer Organisation	58
7.2	Die Verbundenheit mit einem Unternehmen	58
7.3	Die Unternehmensbindung als Involvement	59
7.4	Die drei Komponenten der Verbundenheit mit dem Unternehmen	60
7.5	Bedingungen und Korrelate der Unternehmensbindung	60
7.6	Quintessenz	62
8	Die Führung im Unternehmen	63
8.1	Aspekte der Führung	63
8.2	Die Problematik der Führung im Krankenhaus	67
8.3	Quintessenz	70
9	Die Kommunikation im Unternehmen	71
9.1	Kommunikation im Krankenhaus	71
9.2	Quintessenz	74
10	Die Kontrolle der Arbeitssituation	76
11	Die äußeren Bedingungen der Arbeit	78
12	Die Belastungen aus der Arbeitssituation	81
12.1	Die Situation der Mitarbeiter im Pflegedienst	83
12.2	Die Situation der Ärzte	87
12.3	Quintessenz	89
13	Das Burnout	90
13.1	Begriffsbestimmung	90
13.2	Bedingungen des Burnouts	92
13.3	Quintessenz	94
14	Fehlzeiten und Fluktuation	96
15	Der Patient im Krankenhaus	98
15.1	Die Zufriedenheit der Patienten	98
15.2	Schwierigkeiten bei der Befragung von Patienten	100
15.3	Quintessenz	101
16	Annahmen und Modelle	103

17	Von der Mitarbeiterbefragung zur Datenanalyse	109
17.1	Die Mitarbeiterbefragung	109
17.2	Die Faktorenanalyse	110
17.3	Die Gruppierungsanalyse	111
17.4	Die Regressionsanalyse	112
17.5	Die Pfadanalyse	112
17.6	Die statistischen Kennwerte der deskriptiven Analysen	113
17.7	Die Abbildungen	114
17.8	Die Interpretation der Skalenwerte	114
17.9	Die Interpretation der Faktorwerte	116
18	Untersuchungsaufbau und Stichprobe	117
18.1	Das Krankenhaus	117
18.2	Die Pilotphase der Mitarbeiterbefragung	117
18.3	Die Mitarbeiterbefragung	118
18.4	Die Patientenbefragung	118
18.5	Demographische Daten der Mitarbeiter	119
19	Das Organisationsklima im Krankenhaus	122
19.1	Das Image vom Krankenhaus als Institution: Das Basisimage	122
19.2	Das Bild von der Arbeitssituation im Krankenhaus: Das Arbeitsplatzimage	129
19.3	Das Vorgesetztenimage	136
19.4	Das Kollegenimage	139
19.5	Die Zusammenarbeit von Ärzten und Pflegepersonal	141
19.6	Elemente des Arbeitgeberimage	142
19.6.1	Überstunden und Bezahlung	143
19.6.2	Geplante Weiterbildungen	143
19.7	Die Wünsche an die Arbeit	143
19.8	Die Einflussfaktoren auf das Erleben der Arbeitssituation	145
19.8.1	Die Berufswahl	145
19.8.2	Die Anstellung im Krankenhaus	147
19.8.3	Die Bewältigung beruflicher Belastungen und Kündigungsgedanken	148
19.8.4	Die Arbeit im Privatleben	149
20	Die Arbeitszufriedenheit im Krankenhaus	151
21	Das Burnout im Krankenhaus	152
22	Die Bindung an das Krankenhaus	158
23	Das Bedingungsgefüge der Arbeitsmotivation im Krankenhaus	164
23.1	Modelltheoretische Überlegungen	164

23.2	Kennwerte des Modells	164
23.3	Die einzelnen Elemente des Modells	165
23.4	Die Beurteilung der Arbeitssituation	166
23.5	Die Arbeitszufriedenheit	166
23.6	Das Burnout	167
23.7	Die Bindung an das Krankenhaus	170
23.8	Die Kündigungsgedanken	171
23.9	Quintessenz	172
23.10	Die Ergebnisse der Patientenbefragung	174
23.11	Das Krankenhausimage der Patienten	175
23.12	Die Patiententypen	178
23.13	Das Bedingungsgefüge der Patientenzufriedenheit	181
24	Diskussion der Ergebnisse für das Qualitätsmanagement	183
24.1	Die Mitarbeitermeinung und Möglichkeiten zur Qualitätsverbesserung ..	185
24.2	Die Patientenmeinung und Möglichkeiten zur Qualitätsverbesserung ..	188
25	Ausblick	191
	Literaturverzeichnis	193
	Die Autorin	214