

Springer

Berlin

Heidelberg

New York

Barcelona

Hongkong

London

Mailand

Paris

Singapur

Tokio

Andrea Kerres · Bernd Seeberger (Hrsg.)

Lehrbuch Pflegemanagement II

Andrea Kerres · Bernd Seeberger (Hrsg.)

Lehrbuch Pflegemanagement II

Mit 40 Abbildungen



Springer

Professor Dr. phil. Andrea Kerres
Buchenweg 2
86511 Schmiechen
Deutschland

Professor Dr. phil. Bernd Seeberger
Bayernring 119
91567 Herrieden
Deutschland

ISBN 3-540-41311-1 Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Lehrbuch Pflegemanagement / Kerres ... (Hrsg.). – Berlin ; Heidelberg ; New York ; Barcelona ; Hongkong ; London ; Mailand ; Paris ; Singapur ; Tokio : Springer

2. – (2001)

ISBN 3-540-41311-1

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York

ein Unternehmen der Bertelsmann Springer Science + Business Media GmbH

<http://www.springer.de>

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2001

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewährung übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Lektoratsplanung: Ulrike Hartmann

Herstellung: PRO EDIT GmbH, 69126 Heidelberg

Zeichnungen: Peter Lübcke, Grafik für Wissenschaft + Technik, Wachenheim

Umschlaggestaltung: de'blik Berlin

Satzherstellung: Hagedorn Kommunikation, 68519 Viernheim

Gedruckt auf säurefreiem Papier SPIN 10765181 22/3130ML 5 4 3 2 1 0

Vorwort

Das Lehrbuch Pflegemanagement II stellt ein Fortführen der Schnittstellenqualifikation Pflegemanagement dar. Bedingt durch erneute Veränderungen im Pflege- und Gesundheitswesen ist es notwendig, den Lernenden, Lehrenden und Interessierten mit konzeptionellen und theoriegeleiteten Hintergrundinformationen Modelle und Ansätze eines zukunftsweisenden und integrierenden Pflegemanagement aufzuzeigen.

Ausgelöst durch zusätzliche gesetzliche Regelungen und straffere ökonomische Konzepte sowie das Nutzen von interner Wissensbasis wird das Leitwort Veränderungsmanagement, d.h. Organisationen und Mitarbeiter zu neuen Ausgangsmöglichkeiten zu verhelfen, zum Qualitätsmerkmal eines erfolgreichen Pflegemanagers oder einer Diplompflegewirtin.

Im Pflege- und Gesundheitswesen zeigt sich die Professionalisierung und die fortschreitende Akademisierung in immer neueren Diplomabschlussmöglichkeiten und Master-Zertifikaten. Deshalb wird eine Spezialisierung und ein differenziertes Qualifikationsprofil des Pflegemanagements erforderlich. Die Diskussion um Kostenreduzierung, mitarbeiterorientierte Ansprüche und gestiegene Lebensqualität im Pflege- und Gesundheitswesen wird auf verschiedene Ebenen geführt. Des Weiteren waren berechnete Anspruchs- und Vergleichshaltungen der Kunden, Klienten oder Patienten Anlässe für ein zweites Lehrbuch. Zugleich wollen die Herausgeber mit dem Lehrbuch zur Etablierung der noch jungen Handlungswissenschaft Pflegemanagement beitragen.

Die einzelnen Artikel zeigen die Aufgabengebieten, Handlungsalternativen und möglichen Denkansätzen eines problemlösenden Pflegemanagements auf. Die Aufgaben und Verantwortungsfelder eines Pflegemanagers bilden einen Spannungsbogen, beginnend von ethischen Grundsätzen, organisations- und systemorientierten Ansätzen über betriebswirtschaftliche Konzepte, rechtliche Vorgaben sowie didaktischen Handlungsmustern bis zu ökologischen Verpflichtungen.

Die Beiträge geben die Sichtweisen der einzelnen Autoren wieder, wobei die Reihenfolge ohne inhaltliche Gewichtung ist. Zur vereinfachten Lesbarkeit wurde die männliche Schreibweise verwendet. Die beiden Herausgeber danken den

Autoren für ihre Texte. Am Ende jeden Artikels wurden von den Autoren Transferfragen entwickelt. Diese sollen zum Überprüfen des vorhandenen Wissensstandes und zur Diskussion über Praxiserfahrung und Umsetzungsmöglichkeiten anregen.

Dem Springer-Verlag danken wir für die Realisierung des Werkes.

Im März 2001

Bernd Seeberger
Andrea Kerres

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autorenverzeichnis	XIII
1 Ethik	1
B. Städtler-Mach	
1.1 Definition	2
1.2 Ethische Kompetenz der Führungskraft	5
1.3 Zur Bedeutung des Menschenbildes	8
1.4 Bedeutung der Ethik für das Pflegemanagement	12
? Wissens- und Transferfragen	17
Literatur	18
2 Unternehmenskultur im Krankenhaus zwischen Ethik und Ökonomie	19
B.H. Mühlbauer	
2.1 Einführung	20
2.2 Kultur und Unternehmenskultur	22
2.3 Strategie und Unternehmenskultur	37
2.4 Unternehmensethik und Unternehmenskultur	42
2.5 Zusammenfassung und Ausblick	50
? Wissens- und Transferfragen	51
Literatur	52

3	Einführung in die Systemtheorie	53
	W. Krompholz-Schink	
3.1	Problematisierung	54
3.2	System	58
3.3	Komplexe Systeme	62
3.4	Konstruktivismus	67
3.5	Systemgrenzen	72
3.6	Organisation als Sinnsystem	74
3.7	Systemtheoretische Erwägungen für Pflegemanager	78
3.8	Systemtheorie?	94
	? Wissens- und Transferfragen	96
	Literatur	98
4	Supervision und Coaching	99
	M. M. Märtens	
4.1	Ursprünge und Definition	100
4.2	Zur Notwendigkeit einer begrifflichen Abgrenzung	104
4.3	Methoden von Supervision und Coaching	109
4.4	Perspektiven von Supervision und Coaching im Pflegemanagement	115
4.5	Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten	118
	? Wissens- und Transferfragen	120
	Literatur	121
5	Ansätze erfolgreicher Personalführung	125
	M. Glock	
5.1	Erfolgsfaktor: Führungsperson	126
5.2	Erfolgsfaktor: Mitarbeiter	136
5.3	Erfolgsfaktor: Personal effizient führen	136
5.4	Zusammenfassung	144
	? Wissens- und Transferfragen	146
	Literatur	147
6	Konfliktmanagement als Chance	149
	M. Glock, B. Seeberger	
6.1	Ansätze für ein Konfliktmanagement	150
6.2	Konflikte wahrnehmen und analysieren	153

6.3	Konfliktformen und mögliche Lösungen	157
6.4	Lösen von Konflikten	164
6.5	Zusammenfassung	172
	? Wissens- und Transferfragen	174
	Literatur	175
7	Die Gestaltung von Lernprozessen – eine Führungsaufgabe?! .	177
	A. Kerres	
7.1	Problemaufriss	178
7.2	Die Gestaltung von Lernprozessen	180
7.3	Pädagogische Aspekte im Führungsverhalten	188
7.4	Die Gestaltung von Lernprozessen – eine Führungsaufgabe der Zukunft ..	192
	? Wissens- und Transferfragen	194
	Auswertung der Gedächtnisübungen	195
	Literatur	196
8	Pflegewissenschaftliche Erkenntnisse versus Pflegemanagement?	197
	Ch. Uzarewicz, O. Dibelius	
8.1	Was ist pflegerisches Handeln?	198
8.2	Wissenschaftstheoretische Grundlagen: Erklären versus Verstehen	200
8.3	Handlungstypologien	203
8.4	Handlungstheoretische Analyse der Pflege-theorien von Orem und Parse ..	214
8.5	Strategien pflegerischen Handelns	218
8.6	Schlussgedanken	226
	? Wissens- und Transferfragen	229
	Literatur	231
9	Pflegeinformatik – Daten, Methoden, Anwendungen	235
	U. Hübner	
9.1	Einleitung	236
9.2	Daten und Wissen in der Pflegeinformatik	239
9.3	Methoden in der Pflegeinformatik	245
9.4	Anwendungen in der Pflegeinformatik	251
	? Wissens- und Transferfragen	256
	Literatur	257

10	Pflege in Europa	259
	M. Landenberger	
10.1	Nutzen des Blicks über die Grenzen für die deutsche Pflege	260
10.2	Gesundheitssysteme im europäischen Vergleich	260
10.3	Arbeitsmarkt und Beschäftigungsstruktur im Frauenberuf Pflege	262
10.4	Berufliche Bildung in der Pflege	265
10.5	Professionalisierung und Berufspolitik	267
10.6	Fazit: Stärkung der Kernkompetenz der Pflege durch Pflegewissenschaft und -forschung	270
	? Wissens- und Transferfragen	274
	Literatur	275
11	Controlling im Pflegemanagement	277
	S. Fließ, M. Reckenfelderbäumer	
11.1	Controlling – Begriffsbestimmung und inhaltliche Charakterisierung	278
11.2	Pflegemanagement als Dienstleistungsmanagement – Konsequenzen für das Controlling	287
11.3	Effektivitäts- und effizienzbezogene Instrumente des Controllings – das Blueprinting als Grundlage	293
11.4	Effektivitätsbezogene Instrumente des Controllings im Pflegemanagement	298
11.5	Effizienzbezogene Instrumente des Controllings im Pflegemanagement	314
11.6	Zusammenfassung	326
	? Wissens- und Transferfragen	328
	Literatur	329
12	Das Krankenhaus als GmbH	333
	V. Großkopf, K. Ritgen	
12.1	Die deutsche Krankenhauslandschaft im Umbruch	334
12.2	Die Privatisierung von Krankenhäusern	335
12.3	Grundzüge des GmbH-Rechts	343
12.4	Zusammenfassung	348
	? Wissens- und Transferfragen	349
	Literatur	350

13	TQM-Ansätze	351
	C. Guddat	
13.1	Einleitung	352
13.2	Qualität	353
13.3	Qualitätsmanagement	355
13.4	Qualitätssicherungssysteme	356
13.5	Total Quality Management (TQM)	356
13.6	Projekt KTQ	363
13.7	Anforderungen an das Studium	365
	? Wissens- und Transferfragen	367
	Literatur	368
14	Umweltmanagement	369
	Th. Steffens	
14.1	Grundzüge des Umweltschutzes	370
14.2	Rechtsvorschriften	371
14.3	Umweltschutz in Pflegeeinrichtungen	373
14.4	Zusammenfassung	388
	? Wissens- und Transferfragen	390
	Literatur	391
15	Arbeits- und Gesundheitsschutz	393
	D. Waschinski	
15.1	Europäische Regelungen	394
15.2	Medizinproduktegesetz	397
15.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz im Unternehmen	400
15.4	Belastung und Beanspruchung bei der Arbeit	406
	? Wissens- und Transferfragen	413
	Literatur	414
	Stichwortverzeichnis	415

Autorenverzeichnis

Prof. Dr. Olivia Dibelius
Evangelische Fachhochschule Berlin
Teltower Damm 118-122
14167 Berlin

Prof. Dr. Sabine Fließ
Fern-Universität Hagen
Douglas-Stiftungs-Lehrstuhl
für Dienstleistungsmanagement
Profilstraße 8
58084 Hagen

Dipl.-Pfleger Martin Glock
Helmshofen 6
74589 Satteldorf

Prof. Dr. Volker Großkopf
Mühlenstraße 41
53721 Siegburg

Dipl.-Pfleger Carsten Guddat
Holzstraße 51
80469 München

Prof. Dr. Ursula Hübner
Fachhochschule Osnabrück
Fachbereich Wirtschaft
Caprivistraße 30a
49076 Osnabrück

Dipl.-Pfleger
Wilhelm Krompholz-Schink
Frankenstraße 4
91580 Wicklesgreuth

Prof. Dr. Margarete Landenberger
Med. Fak. der Martin-Luther-
Universität Halle-Wittenberg
Inst. für Gesundheits- und
Pflegerwissenschaft
Magdeburger Straße 27
06097 Halle (Saale)

Prof. Dr. Michael Märrens
Röttgenerstraße 214
53127 Bonn

Prof. Dr. Bernd H. Mühlbauer
Fachhochschule Gelsenkirchen
Fachbereich Wirtschaft
Schwerpunkt Management
im Gesundheitswesen
Neidenburger Straße 43
45877 Gelsenkirchen

Prof. Dr. Martin Reckenfelderbäumer
Wissenschaftliche Hochschule Lahr
Lehrstuhl für Allgemeine BWL
mit dem Schwerpunkt Marketing
Hohbergweg 15-17
77933 Lahr/Schwarzwald

Dr. Klaus Ritgen
Universität Bonn
Inst. für Staatsrecht
Adenauerallee 43
53113 Bonn

Prof. Dr. Barbara Städtler-Mach
Evangelische Fachhochschule
Nürnberg
Fachbereich Pflegemanagement
Bärenschanzstraße 4
90429 Nürnberg

Dipl.-Ing. Thomas Steffens
IBOT – Ingenieurbüro für Organisation
und Technik
Dreiangelstraße 20
42855 Remscheid

Prof. Dr. Charlotte Uzarewicz
Katholische Stiftungsfachhochschule
Preysingstraße 83
81667 München

Dr. Dagmar Waschinski
Dreiangelstraße 20
42855 Remscheid