

REIHE B:
Wirtschafts- und
Sozialwissenschaften

86

BARBARA POKORNY

Altenpflege – die Dienstleistung der Zukunft

Arbeitszufriedenheit als Determinante
für Qualität und Attraktivität im
Altenpflegebereich anhand des
Seniorenwohnheims Schwertberg

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	1
2.	Problemstellung und Gliederung der Arbeit.....	3
3.	Altenpflege ein Beruf der Zukunft.....	5
3.1.	Die Gesamtgesellschaftliche Relevanz von Institutionen der Altenpflege	5
3.1.1.	Die Bevölkerungsentwicklung Österreichs	6
3.1.2.	Der Wandel der Familienstruktur und deren Wohnverhältnisse	6
3.1.3.	Der Pflegebedarf.....	7
3.1.3.1.	Wer pflegt?	7
3.1.3.2.	Zielgruppe der institutionalisierten Altenpflege.....	8
3.1.3.3.	Gründe für die Annahme institutioneller Pflege.....	8
3.2.	Die historische Entwicklung von Pflegeheimen insbesondere Altenpflegeheime	9
3.3.	Das Berufsbild Altenpflege im historischen Verlauf	12
3.4.	Das Alten- bzw. Seniorenheim	15
3.4.1.	Rollen der im Heim befindlichen Mitglieder	15
3.4.2.	Seniorenheime und die totalitäre Institution.....	19
3.4.3.	Heimverordnung und Heimgesetze	20
3.5.	Die Mitarbeiter/-innen.....	21
3.5.1.	Physische und Psychische Beanspruchung (Burn-Out).....	22
3.5.2.	Personalknappheit.....	25
3.5.3.	Die Angehörigen.....	25
3.5.4.	Die Arbeitszeit und die Gestaltung des Dienstplanes.....	26
3.6.	Die Qualität von Pflegeleistungen.....	27
3.6.1.	Definition der Pflege	28
3.6.2.	Der Pflegeprozess	28
3.6.3.	Dimensionen der Qualität.....	30
3.6.4.	Der Kunden/-innenbegriff in der Altenpflege	31
3.7.	Zusammenfassung	33

4. Arbeitszufriedenheit als Einflussfaktor für qualitativ hochwertiges

Arbeiten in der Altenpflege	35
4.1 Eine Begriffsbestimmung	35
4.2 Theoretische Konzepte zur Arbeitszufriedenheit	36
4.2.1. Bedürfnisorientierte Konzepte von Arbeitszufriedenheit.....	36
4.2.2. Anreiztheoretische Konzeption der Arbeitszufriedenheit	39
4.2.3. Kognitive Konzeption der Arbeitszufriedenheit	40
4.2.4. Humanistische Konzeption der Arbeitszufriedenheit.....	41
4.3. Einflussfaktoren zur Arbeitszufriedenheit	43
4.3.1. Objektbezogene Determinanten der Arbeitszufriedenheit	43
4.3.1.1. Arbeitsteilung und die Möglichkeit zum selbständigen Handeln	44
4.3.1.2. Attraktivität der Arbeitstätigkeit	45
4.3.1.3. Der Aspekt des Gehalts	47
4.3.1.4. Aufstiegschancen	47
4.3.1.5. Der Arbeitsvollzug und technologische Einflüsse.....	48
4.3.1.6. Vorgesetzte und das Management	48
4.3.1.7. Erfolg und ähnliche Erlebnisse	50
4.3.1.8. Arbeits- und Betriebsklima	51
4.3.2. Subjektbezogene Determinanten der Arbeitszufriedenheit	52
4.3.2.1. Geschlecht.....	52
4.3.2.2. Schulbildung, Mobilität und Urbanisierung	54
4.3.2.3. Alter und die Dauer der Betriebszugehörigkeit	55
4.3.2.4. Kultureller Einfluss und Wertorientierung	57
4.3.2.5. Psychologische Merkmale des/der Arbeitnehmers/-in	58
4.4. Auswirkungen von Arbeitszufriedenheit	59
4.4.1. Betriebliche Leistung, Arbeitsproduktivität und Qualität	59
4.4.1.1. (Un-) Zufriedenheit führt zu Leistung	60
4.4.1.2. Leistung führt zu Zufriedenheit	61
4.4.1.3. Arbeitszufriedenheit und Leistung beeinflussen sich gegenseitig	62
4.4.1.4. Zufriedenheit und Leistung in Abhängigkeit von dritten Größen	62
4.4.2. Fehlzeiten, Fluktuation und Absentismus	63

4.4.3. Andere Auswirkungen auf das Verhalten des Arbeitnehmers.....	64
4.4.4. Auswirkungen auf die Attraktivität des Berufes	64
4.5. Zusammenfassung.....	65
5. Empirische Untersuchung.....	67
5.1. Das Seniorenwohnheim Schwertberg	67
5.1.1. Die Organisationsstruktur.....	67
5.1.2. Die angebotene Leistung	69
5.1.3. Das Personal	69
5.1.4. Betriebsvereinbarung.....	71
5.2. Bildung der Hypothesen.....	72
5.3. Beschreibung der Methode.....	74
5.3.1. Das teilstrukturierte Interview	74
5.3.2. Die Experten/-innen	75
5.3.3. Der Leitfaden zu den teilstrukturierten Experteninterviews.....	76
5.3.4. Erläuterung der Fragestellung	77
5.3.5. Durchführung der Leitfadeninterviews.....	80
5.3.6. Die Datenaufbereitung.....	81
5.3.6.1. Die Transkription.....	82
5.3.6.2. Die Kategorisierung.....	82
5.3.7. Die Auswertung in Form der qualitativen Analyse	83
5.4. Die Ergebnisse.....	84
5.4.1. Definitionsversuche des Begriffs Arbeitszufriedenheit durch die Arbeitnehmer/-innen.....	85
5.4.2. Berufszufriedenheit und die Zufriedenheit mit der Wahl des Arbeitsplatzes	87
5.4.3. Innerbetriebliche Einflussfaktoren der Arbeits-Un-Zufriedenheit	90
5.4.3.1. Allgemeine Einflussfaktoren	90
5.4.3.2. Das Gehalt	92
5.4.3.3. Der Dienstplan	94
5.4.3.4. Vorherrschende Belastungen	96
5.4.3.4.1. Körperliche Belastung.....	96
5.4.3.4.2. Seelische Belastung.....	98
5.4.3.5. Die Arbeitsbedingungen	100
5.4.3.6. Das Arbeitsklima	101

5.4.3.6.1. Das Arbeitsklima innerhalb der Organisationshierarchie.....	103
5.4.3.6.2. Die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen.....	104
5.4.3.6.3. Die Zusammenarbeit der Geschlechter	105
5.4.3.7. Der Faktor Motivation	106
5.4.3.7.1. Intrinsische Motivation	106
5.4.3.7.2. Extrinsische Motivation durch den/die Vorgesetzten /-e.....	107
5.4.3.7.3. Extrinsische Motivation durch die Bewohner/-innen.....	108
5.4.4. Außerbetriebliche Einflussfaktoren.....	108
5.4.4.1. Überbetriebliche Regelungen.....	108
5.4.4.1. Familiäre Hintergründe.....	109
5.4.4.2. Angehörige der Bewohner/-innen	110
5.4.4.3. Krankenhaus vs. Altenheim	111
5.4.5. Sonstige Einflussfaktoren.....	111
5.4.5.1. Alter der Arbeitnehmer/-innen.....	112
5.4.5.2. Dauer der Betriebszugehörigkeit.....	113
5.4.5.3. Wiedereinsteiger/-innen	113
5.4.5.4. Moralische Vorstellungen der Mitarbeiter/-innen.....	114
5.4.6. Der Einfluss von Arbeitszufriedenheit auf die Arbeitsleistung	115
5.4.7. Der Einfluss von Arbeitszufriedenheit auf die Attraktivität des Berufes bzw. der Arbeitsstelle.....	117
5.4.8. Aufgetretene Schwierigkeiten und ihre Bewältigung.....	119
5.4.9. Ausblick in die Zukunft	120
5.4.10. Beurteilung der Ergebnisse in Zusammenhang mit den theoretischen Konzepten	121
5.4.11. Schlussfolgerungen	122
5.5. Zusammenfassung	123
6. Schlußwort und Ausblick	125
7. Literaturverzeichnis.....	127
8. Anhang.....	133
8.1. Leitfaden des teilstrukturierten Experteninterviews	133
8.2. Die Kategorisierung der Interviews.....	141