

Qualität als Führungsaufgabe in Heimen

DISSERTATION
der Universität St. Gallen,
Hochschule für Wirtschafts-,
Rechts- und Sozial Wissenschaften (HSG)
zur Erlangung der Würde einer
Doktorin der Wirtschaftswissenschaften

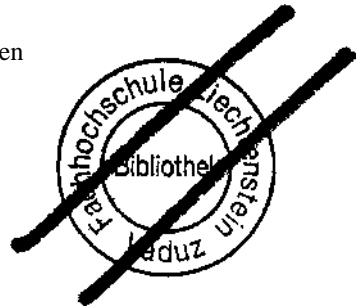
vorgelegt von

Susanne Landolf Wild

von
Buren zum Hof (Bern) und Bern

Genehmigt auf Antrag der Herren

Prof. Dr. Ernst Buschor
und
Dr. Willy Bürkle



Dissertation Nr. 2197

Difo-Druck OHG, Bamberg 1999

INHALTSUEBERSICHT

Inhaltsübersicht	I
Inhaltsverzeichnis	II
Abkürzungsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	X
Literaturverzeichnis	XII
Gesetze	XXVI
Teil A: Das Schweizerische Heimwesen	1
I. Einleitung	1
II. Erfassung des Begriffes <i>Heim</i>	2
III. Quantifizierung des Bereiches Heimwesen	44
Teil B: Der Zusammenhang von Führung und Zielen in sozialen Systemen	63
I. Der Zusammenhang von Führung und Zielen	64
Teil C: Identifikation der Ansprüche an das Heim und Herleitung von Zielen	76
I. Zusammenfassung und Ausgangslage	76
II. Identifikation von Anspruchsgruppen	77
III. Identifikation von Erwartungen und Ansprüchen	86
IV. Herleitung des Zielsystems aus den Ansprüchen der verschiedenen Gruppen	97
V. Der Zielbereich Qualität	100
VI. Herleitung von Merkmalen der Heimqualität	116
Teil D: Messung der der Heimqualität	123
I. Messung der Qualitätsmerkmale mit Hilfe von Indikatoren	124
II. Bewertung von Qualität	157
III. Ablauf der Qualitätsmessung	163
Teil E. Qualität als Führungsaufgabe in Heimen	170
I. Empirische Erkenntnisse aus dem Einsatz von Q-Plan im Kanton Solothurn	171
II. Empfehlungen für den Einsatz des Qualitätsmessinstrumentes	185
III. Zusammenfassung	192
ANHANG	193

INHALTSVERZEICHNIS

A. Das Schweizerische Heimwesen.....	
I. Einleitung.....	
II. Erfassung des Begriffes <i>Heim</i>	
1. Definitionen	
2. Typologie als Methode zur Erfassung des Begriffes Heim.....	
2.1. Der Forschungszusammenhang.....	
(1) Das Heim als Untersuchungsobjekt.....	
(2) Was bedeutet Führung für die Betriebs- wirtschaftslehre.....	
2.2. Merkmale abgeleitet aus dem Forschungszusammenhang der Führung von Heimen.....	
2.3. Aus Gesetzen, Verordnungen, Verwaltungspraxis und empirischen Erhebungen zu Heimen abgeleitete Merkmale.....	
(1) Gesetze, Verordnungen und Verwaltungspraxis des Bundes	
(2) Empirische Untersuchungen und Befragungen.....	
2.4. Entwurf einer Heimtypologie.....	
(1) Typenbildende Leitmerkmale.....	
(2) Auswahl von Leitmerkmalen zur Bildung von Heimtypen.....	
3. Abgrenzung von Heimen.....	
III. Quantifizierung des Bereiches Heimwesen.....	
1. Näherung der Betten- respektive Platzzahlen.....	
I.1. Institutionen der Altershilfe.....	
1.2. Institutionen der Invalidenhilfe.....	
1.3. Institutionen der Jugendhilfe.....	
1.4. Zusammenfassung der Betten- und Platzzahlen.....	
2. Wirtschaftliche Bedeutung.....	
2.1. Personalbedarf.....	
2.2. Finanzbedarf.....	
2.3. Prognosen der zukünftigen Entwicklung.....	
2.4. Qualitative Einflüsse	

3. Der Zusammenhang von Führung und Zielen in sozialen Systemen.....	63
I. Der Zusammenhang von Führung und Zielen.....	64
1. Eigenschaften und Funktionen von Zielen.....	65
2. Zielarten.....	66
2.1. Leistungsziele oder Sachziele und Effizienzziele oder Formalziele.....	66
2.2. Quantifizierbare und nicht quantifizierbare, operationalisierbare und nicht-operationalisierbare Ziele.....	67
2.3. Individuelle und Institutionelle Ziele.....	67
2.4. Oberste Ziele und Instrumentalziele.....	69
3. Beurteilung monistischer Zielkonzepte.....	70
4. Pluralistische Zielkonzepte.....	71
4.1. Die Anreiz-Beitragstheorie und die Koalitionstheorie.....	71
4.2. Das Anspruchsgruppenkonzept.....	73
Identifikation der Ansprüche an das Heim und Herleitung von Zielen.....	76
I. Zusammenfassung und Ausgangslage.....	76
II. Identifikation von Anspruchsgruppen.....	77
1. Methodische Argumentation für die Anwendung des Anspruchsgruppen konzeptes auf das Heim.....	77
2. Herleitung von Anspruchsgruppen.....	79
2.1. Literatur als Quelle von Anspruchsgruppen.....	79
2.2. Die Heimtypologie als Quelle von Anspruchsgruppen.....	82
3. Kategorisierung der Anspruchsgruppen.....	83
III. Identifikation der Erwartungen und Ansprüche.....	86
1. Allgemeine Ansprüche an das Heim.....	86
2. Herleitung spezifischer Ansprüche einzelner Gruppen.....	88
2.1. Ansprüche der Klienten.....	88
2.2. Ansprüche des Personals.....	89
(1) Ansprüche der Mitarbeiter.....	89
(2) Ansprüche des leitenden Personals.....	90
2.3. Ansprüche der Trägerschaft.....	91
2.4. Ansprüche der Heimkommissionsvertreter.....	92
2.5. Ansprüche der Gruppe Aufsichtsbehörden.....	92
2.6. Ansprüche der Angehörigen.....	93

2.7. Ansprüche weiterer Gruppen.....	
(1) Ehrenamtliche und Freiwillige Mitarbeiter.....	
(2) Ärzteschaft.....	
(3) Fachpersonal.....	
(4) Berufsverbände.....	
(5) Ambulante Dienste und Vertreter anderer stationärer Einrichtungen.....	
(6) Nachbarn.....	
(7) Wirtschaftspartner.....	
(8) Vertreter von Versicherungen / Krankenkassen.....	
(9) Öffentlichkeit.....	
IV. Herleitung des Zielsystems aus den Ansprüchen und Erwartungen der verschiedenen Gruppen.....	
1. Begründung des Zielsystems.....	
V. Zielbereich Qualität.....	
1. Definition von Qualität.....	
1.1. Dienstleistungen und Dienstleistungsqualität.....	
1.2. Strukturierung der Qualität.....	
2. Erläuterungen zum Begriff Lebensqualität.....	
3. Das Konzept der Normalisierung als Massstab zur Bestimmung von Qualität in Heimen.....	
4. Methodische Fragen zur Messung von Qualität im Heim.....	
4.1. Wissenschaftstheoretische und forschungsmethodische Grundlagen.....	
4.2. Instrumente der qualitativen Sozialforschung.....	
4.3. Konzeption eines Qualitätsmessinstrumentes.....	
VI. Herleitung von Merkmalen der Heimqualität.....	
1. Merkmale von Strukturqualität.....	
1.1. Aus der Sicht der Klienten.....	
1.2. Aus der Sicht der Mitarbeiter.....	
1.3. Aus der Sicht weiterer Gruppen.....	
2. Merkmale der Prozessqualität.....	
2.1. Aus der Sicht der Klienten.....	
2.2. Aus der Sicht der Mitarbeiter.....	
2.3. Aus der Sicht weiterer Gruppen.....	
3. Merkmale der Resultatsqualität.....	
4. Zusammenfassung der Elemente von Heimqualität.....	

D. Messung der Heimqualität.....	123
I. Messung der Qualitätsmerkmale mit Hilfe von Indikatoren.....	124
1. Indikatoren als beobachtbare Sachverhalte der Qualitätsmerkmale.....	124
2. Auswahl der Indikatoren.....	125
3. Program Analysis of Service Systems (PASS) - ein validiertes Instrument zur Messung von Qualität.....	126
3.1. Beschreibung des Instrumentes PASS.....	126
3.2. PASS-Indikatoren.....	128
3.3. Kritik an PASS.....	138
(1) Normalisierung als Massstab und die Folgen für die Institution.....	138
(2) Kritik an der Auswahl der PASS-ratings.....	139
3.4. Bestimmung des Heimtyps zur Begründung der Adaption der Indikatoren.....	140
4. Indikatoren zur Erfassung der Qualität in Heimen für Betagte.....	142
4.1. Aus der Sicht der Klienten formulierte Indikatoren.....	143
4.2. Aus der Sicht der Mitarbeiter formulierte Indikatoren.....	149
4.3. Aus der Sicht weiterer Gruppen formulierte Indikatoren.....	152
4.4. Indikatoren, die von PASS übernommen und nur leicht adaptiert werden	153
II. Bewertung von Qualität.....	157
1. Bewertungsverfahren von PASS.....	158
2. Kritik.....	160
3. Bewertungsverfahren im Qualitätsmessinstrument für Heime für Betagte.....	162
III. Ablauf der Qualitätsmessung.....	163
1. Eigenschaften und Kenntnisse der Bewerter.....	163
2. Durchführung der Qualitätsmessung.....	164
3. Berichterstattung und Vermittlung des Resultates.....	168

E. Qualität als Führungsaufgabe in Heimen.....	
I. Empirische Erkenntnisse aus dem Einsatz von Q-Plan im Kanton Solothurn	
1. Untersuchungsanordnung.....	
1.1 .Zweck der Untersuchung.....	
1.2. Untersuchungsablauf.....	
2. Erkenntnisse aus der Untersuchung.....	
2.1.Auswirkungen auf die Führung und das Verhalten der Beteiligten.....	
2.2. Akzeptanz des Instrumentes, des Vorgehens und des Berichts.....	
2.3. Offene Fragen und Anregungen der Auskunftspersonen...	
3. Folgerungen aus der empirischen Untersuchung.....	
3.1.Vorbereitung der Institution auf die Qualitätserhebung.....	
3.2. Begleitung der Institution in der Berichtsphase.....	
4. Zusätzliche Daten und Informationen.....	
4.1.Informationen zu den Leistungsvoraussetzungen	
4.2. Informationen zum Leistungsergebnis.....	
4.3. Informationen zur Leistungsqualität.....	
II. Empfehlungen für den Einsatz des Qualitätsmessinstrumentes	
III. Zusammenfassung.....	