

Inhaltsverzeichnis

A Theoretischer Teil

1 EINLEITUNG	5
1.1 Problemstellung.....	5
1.2 Forschungsfragen	7
1.3 Forschungsprozess	10
2 SYSTEMTHEORIE ALS GRUNDLAGE.....	12
2.1 Komplexitätsreduktion durch Soziale Systeme.....	16
2.1.1 <i>Komplexität</i>	16
2.1.2 <i>Autopoiesis</i>	19
2.1.3 <i>Kommunikation</i>	20
2.1.4 <i>Sinn</i>	23
2.2 Funktionssystem Altenhilfe	26
2.3 Organisationen der stationären Altenhilfe	30
2.3.1 <i>Organisation Alten- und Pflegeheim</i>	31
2.3.2 <i>Professionalisierung und Klientifizierung</i>	38
3 BEDÜRFNISMANAGEMENT	44
3.1 Bedürfnisse.....	44
3.2 Management als Steuerung	49
3.3 Bedürfnismanagement als Steuerung von Bedürfnissen?	50
4 ALTERSBILDER.....	52
4.1 Selbstbilder.....	53
4.2 Fremdbilder	55
4.3 Lebensqualität und Lebenszufriedenheit	60
5 LEITBILDER IN DER STATIONÄREN ALTENHILFE	62
5.1 Pflege.....	64
5.1.1 <i>Klassische Pflegekonzepte</i>	64
5.1.2 <i>Lebensweltliche Pflegekultur</i>	66
5.1.3 <i>Neumann Systems Modell</i>	68
5.2 Medizin.....	71
5.3 Wirtschaftswissenschaften	73
5.3.1 <i>Prozessorganisation</i>	73
5.3.2 <i>Qualitätsmanagement</i>	75
5.3.3 <i>Kundinnenorientierung</i>	76

6 BEOBACHTUNGSPROGRAMME.....	78
6.1 Geriatrisches Assessment.....	78
6.2 Sozialraumanalyse.....	82
6.3 Patientinnenbefragungen.....	84
B Empirischer Teil	
7 INTERPRETATIONSSCHEMA.....	94
7.1 Sinn Grenzen.....	99
7.2 Innenweltgrenzen.....	103
7.2.1 <i>Interpenetration</i>	103
7.2.2 <i>Strukturen und Programme</i>	104
7.2.3 <i>Intraorganisationale Grenzen</i>	106
7.2.3.1 Professionen.....	106
7.2.3.2 Stationen.....	107
7.2.3.3 Emergente Interaktionssysteme.....	108
7.2.3.4 Interpretationsschema nach Services.....	108
7.3 Außenweltgrenzen.....	108
7.3.1 <i>Horizontale Relationen</i>	109
7.3.2 <i>Vertikale Relationen</i>	109
7.3.3 <i>Laterale Relationen</i>	109
8 UNTERSUCHUNGSDESIGN.....	110
8.1 Methodologie.....	111
8.1.1 <i>Verhältnis zwischen Theorie und Empirie</i>	111
8.1.2 <i>Qualitative Forschung</i>	113
8.2 Erhebungsverfahren.....	115
8.2.1 <i>Dokumentenanalyse</i>	115
8.2.2 <i>Interview</i>	116
8.3 Empirisches Feld.....	117
8.3.1 <i>Wien</i>	117
8.3.2 <i>Edmonton</i>	120
8.4 Durchführung der Untersuchungen.....	122
8.5 Auswertung der Ergebnisse.....	123
9 BEFUNDE ZUM BEDÜRFNISMANAGEMENT.....	124
9.1 Phasenspezifische Befunde.....	125
9.1.1 <i>Einzug: Einzugsentscheidung,</i> <i>Anmeldung und Integration</i>	125
9.1.1.1 <i>Tabellarische Darstellung der Befunde</i>	126

9.1.1.2	Bedürfnisse und Erwartungen.....	126
9.1.1.3	Angebote	127
9.1.1.4	Beobachtungsprogramme.....	128
9.1.1.5	Interpretation und Angelpunkte für Veränderungen..	129
9.1.2	<i>Aufenthalt im Haus</i>	132
9.1.2.1	Tabellarische Darstellung der Befunde.....	133
9.1.2.2	Bedürfnisse und Erwartungen.....	134
9.1.2.3	Angebote	136
9.1.2.4	Beobachtungsprogramme.....	139
9.1.2.5	Interpretation und Angelpunkte zur Veränderung	143
9.1.3	<i>Verlassen und Sterben</i>	146
9.1.3.1	Tabellarische Darstellung der Befunde.....	146
9.1.3.2	Bedürfnisse und Erwartungen.....	147
9.1.3.3	Angebote	148
9.1.3.4	Beobachtungsprogramme.....	149
9.1.3.5	Interpretation und Angelpunkte zur Veränderung	150
9.2	Phasenübergreifende Befunde.....	153
9.2.1	<i>Dominante Funktionslogik als Typologie</i>	153
9.2.1.1	Typus 1: Unbeschwertes Leben für Junge Alte	154
9.2.1.2	Typus 2: Beziehungsorientierte Pflege für alle Bedürftigen	156
9.2.1.3	Typus 3: Medizinorientierte geriatrische Betreuung für multimorbide Hochbetagte	158
9.2.2	<i>Die Alten als Kundinnen?</i>	159
9.2.3	<i>Spezialisierung oder Aging in Place?</i>	161
9.2.4	<i>Zielgruppenorientierung Angehörige</i>	164
9.2.5	<i>Edmonton: „Lessons Learned“ für die Wiener Situation.</i> 169	
9.2.5.1	Capital Care Group.....	169
9.2.5.2	Good Samaritan Society.....	171
9.2.5.3	Caritas Health Group Edmonton.....	173
10	FAZIT UND AUSBLICK	176
11	QUELLEN	180
12	ANHANG	196
12.1	Fragebogen Leiterinnen und Professionelle.....	196
12.2	Fragebogen Bewohnerinnen und Angehörige.....	198

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Bezugsrahmen der Forschungsarbeit	8
Abbildung 2: Forschungsprozess	10
Abbildung 3: Umwelten des sozialen Systems Altenhilfe.....	18
Abbildung 4: Bedürfniskategorien.....	46
Abbildung 5: Entscheidungsprämissen in Organisationen	50
Abbildung 6: Korrelate der Langlebigkeit	59
Abbildung 7: Bedürfnisklassen nach Orem	65
Abbildung 8: Kundenorientierung als Kreuzpunkt von Form & Inhalt und gesellschaftlichen Erwartungen & einzelwirtschaftlichen Zielen.....	77
Abbildung 9: Zusammenhänge zwischen Biographie, Zufriedenheit, Pflegequalität und Lebensqualität	85
Abbildung 10: Conceptual model of nursing home quality.....	91
Abbildung 11: Consumer multidimensional model of nursing home care quality	92
Abbildung 12: Zweidimensionale Grenzgestaltung in stationären Altenhilfeeinrichtungen.....	96
Abbildung 13: Sinn- und Zeitgrenzen in der stationären Altenhilfe.....	110

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Dimensionen von Patientinnenzufriedenheit	87
Tabelle 2: Dimensionen von Lebensqualität in der stationären Altenhilfe	89
Tabelle 3: Four modes of boundary redefinition in health care systems ..	95
Tabelle 4: Forschungsperspektiven qualitative Forschung.....	114
Tabelle 5: Anteile der älteren Bevölkerung 1996 bis 2021	118
Tabelle 6: Bevölkerungsvergleich Österreich – Wien 2000	118
Tabelle 7: Bevölkerungsvergleich Wien im Jahr 2011 und 2021	119
Tabelle 8: Tabellarische Darstellung der Befunde; Einzug	126
Tabelle 9: Tabellarische Darstellung der Befunde; Aufenthalt im Haus	134
Tabelle 10: Tabellarische Darstellung der Befunde; Verlassen und Sterben.....	147