

|          |  |    |
|----------|--|----|
| <b>1</b> | <b>Einleitung: Mittendrin statt nur dabei</b>                                      | 1  |
| 1.1      | Erkenntnisinteresse und Forschungsfrage  | 4  |
| 1.2      | Erziehungswissenschaftliche Relevanz   | 6  |
| 1.3      | Aufbau der Arbeit  | 7  |
| <b>2</b> | <b>Theoretische Rahmung: Fehlerkultur</b>  | 9  |
| 2.1      | Hinführung   | 9  |
| 2.2      | Fehlerforschung  | 10 |
| 2.3      | Schwierigkeit der Definition   | 11 |
| 2.4      | Fehlerebenenmodell   | 13 |
| 2.5      | Fehlerbegriff für diese Arbeit   | 18 |
| 2.6      | Fehlerkultur   | 18 |
| 2.7      | Zusammenfassung  | 22 |
| <b>3</b> | <b>Forschungsdesign: Organisationsethnografie</b>                                  | 23 |
| 3.1      | Begründung der Wahl eines explorativen-ethnografischen Zugangs                     | 24 |
| 3.2      | Praxistheorie und Pragmatismus als Wurzel  | 24 |
| 3.2.1    | Grounded Theory als Forschungsstil   | 25 |
| 3.3      | Praxistheorien   | 28 |
| 3.3.1    | Organisation und organisationales Lernen als Gegenstände pädagogischer Ethnografie | 30 |
| 3.4      | Praktiken-Arrangements-Geflechte als Ort des Sozialen                              | 33 |
| <b>4</b> | <b>Forschungsprozess: Organisationsethnografische Praxis</b>                       | 37 |
| 4.1      | Feldzugang   | 37 |
| 4.2      | Meine Rolle im Feld  | 39 |

---

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 4.3      | Datenerhebung .....  | 41        |
| 4.4      | Interviews .....   | 45        |
| 4.5      | Endpunkt der Erhebung: Theoretische Sättigung? .....                                 | 46        |
| 4.6      | Meine Haltung als Forscherin .....   | 47        |
| 4.7      | Analyse und Auswertung .....   | 48        |
| 4.8      | Zusammenfassung .....  | 50        |
| <b>5</b> | <b>Alten- und Pflegeheim Haus Rosenthal .....</b>                                    | <b>53</b> |
| 5.1      | Allgemeine Daten und Fakten .....  | 54        |
| 5.2      | Organisationsstruktur .....  | 54        |
| 5.2.1    | Entscheidungs- und Verantwortungsstruktur .....                                      | 55        |
| 5.2.2    | Kommunikationsstruktur .....   | 59        |
| 5.2.3    | Arbeitsablauf Pflege .....   | 59        |
| 5.3      | Selbstbild .....   | 64        |
| <b>6</b> | <b>Normative Fehlerebene: Weswegen wird etwas als Fehler bezeichnet? .....</b>       | <b>67</b> |
| 6.1      | Gesetzliche und rechtliche Rahmung .....   | 67        |
| 6.1.1    | Pflegeberufegesetz .....   | 68        |
| 6.1.2    | Sozialgesetzbücher und Pflegestärkungsgesetz .....                                   | 69        |
| 6.1.3    | Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen .....                        | 69        |
| 6.1.4    | Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz .....   | 70        |
| 6.1.5    | Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe .....                                      | 70        |
| 6.1.6    | Maßstäbe und Grundsätze zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität ..... | 73        |
| 6.1.7    | Qualitätsprüfungen .....   | 77        |
| 6.1.8    | Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI .....  | 78        |
| 6.1.9    | Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI .....   | 79        |
| 6.1.10   | Dienstvertrag .....  | 80        |
| 6.1.11   | Expertenstandards .....  | 80        |
| 6.1.12   | Zusammenfassung .....  | 82        |
| 6.2      | Das Pflegeethos .....  | 83        |
| 6.2.1    | Der ICN-Ethikkodex für Pflegende .....   | 83        |
| 6.2.2    | Persönliche Haltung .....  | 84        |
| 6.3      | Organisationale Normen .....   | 87        |
| 6.3.1    | Pflege- und Unternehmensleitbild .....   | 87        |
| 6.3.2    | Pflegekonzept .....  | 88        |
| 6.3.3    | Mitarbeiterhandbuch .....  | 88        |
| 6.3.4    | Einarbeitungskonzepte .....  | 90        |

---

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 6.3.5    | Protokolle der Monatsgespräche .....  | 92         |
| 6.3.6    | Protokolle der Teamgespräche .....  | 92         |
| 6.3.7    | „Bitte lächeln“ .....   | 93         |
| 6.4      | Zusammenfassung .....   | 93         |
| <b>7</b> | <b>Personale und inhaltliche Fehlerebene: Wer bezeichnet was als Fehler? .....</b>          | <b>99</b>  |
| 7.1      | Geltungsbereiche und Sanktionsmacht von außen .....   | 99         |
| 7.1.1    | Pflegevisite .....  | 103        |
| 7.1.2    | Dokumentation .....   | 108        |
| 7.2      | Geltungsbereiche und Sanktionsmacht von innen .....   | 116        |
| 7.2.1    | Externe Normen .....  | 117        |
| 7.2.2    | Interne Normen .....  | 119        |
| 7.3      | Zusammenfassung .....   | 124        |
| <b>8</b> | <b>Aktionale Fehlerebene: Wie entstehen Fehler und welche Konsequenzen haben sie? .....</b> | <b>125</b> |
| 8.1      | Haltung zu Fehlern .....  | 125        |
| 8.2      | Zuspätkommen – oder: „Welcher Arbeitgeber beschwert sich dann?“ .....                       | 129        |
| 8.3      | Rauchen – oder: „Das ist unverantwortlich!“ .....   | 133        |
| 8.4      | Einführung von Neuerungen – oder: „Wo man nachguckt, dass das dann auch läuft“ .....        | 135        |
| 8.5      | Protokolleinträge – oder: „Sie möchten bitte“ .....   | 139        |
| 8.6      | Stürze – oder: „Ich war dabei“ oder „Ich war nicht dabei“ .....                             | 140        |
| 8.7      | (Verschwiegene) Dokumentation – oder: „Was nicht geschrieben ist, ist nicht passiert“ ..... | 144        |
| 8.8      | Offene Kommunikation – oder: „Warum sollte man Vorwürfe gemacht bekommen?“ .....            | 149        |
| 8.9      | Unhinterfragte Übernahme – oder: „Ich fühle mich schlecht, sage aber nichts“ .....          | 152        |
| <b>9</b> | <b>Schlussbetrachtung: Resümee und Ausblick .....</b>                                       | <b>155</b> |
|          | <b>Verzeichnis Datenmaterial .....</b>  | <b>167</b> |
|          | <b>Literaturverzeichnis .....</b>   | <b>173</b> |