

<b>1</b>	<b>Einleitung: Mittendrin statt nur dabei</b>	<b>1</b>
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>	<b>9</b>
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>	<b>23</b>
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>	<b>37</b>
4.1	Feldzugang	37
4.2	Meine Rolle im Feld	39

V

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 Pflegenden .....	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> .....	99
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> .....	125
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> .....	155
	<b>Verzeichnis Datenmaterial</b> .....	167
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	173