



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im November 2009

Standardisierte Geschäftsprozesse im Kontext mit Motivation der Mitarbeiter einer Krankenhausverwaltung

(Untersuchung am Beispiel einer Zentralkrankenanstalt in Westösterreich)

Carmen Kesselring, M.A.

carmen.kesselring@tilak.at

Zusammenfassung:

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit galt es, am Beispiel der Verwaltung des A. ö. Landeskrankenhauses – Universitätskliniken Innsbruck, Kenntnis darüber zu erlangen, ob standardisierte Geschäftsprozesse Auswirkungen auf die Motivation der Mitarbeiter einer Krankenhausverwaltung haben.

Als Ergebnis der zehn problemzentrierten Interviews lässt sich zusammenfassend feststellen, dass für die Einführung und Umsetzung standardisierter Geschäftsprozesse im Wesentlichen ein hohes Maß an Partizipation die Motivation aller Prozessbeteiligten positiv beeinflusst. Bei geringer Einbindung der Mitarbeiter und einem zu hohen Standardisierungsgrad hingegen sind negative Auswirkungen auf die Mitarbeitermotivation zu erwarten.

Abstract:

This master thesis aims at learning whether standardised business processes have an impact on the motivation of administrative hospital personnel by using A. ö. Landeskrankenhaus - Universitätskliniken Innsbruck (General Austrian University Hospital Innsbruck) as an example.

The analysis of ten problem centred interviews leads to the conclusion that a high degree of participation of all in the process involved persons is crucial for the implementation and realisation of standardised business processes in order to positively affect the motivation.

However, negative impact on the motivation of staff members is to be expected in case of low-level integration of the personnel and an excessive degree of standardisation.