



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „LEADERSHIP & SOZIALES MANAGEMENT“

Abschluss im November 2009

### Wissensmanagement – ein Beitrag zur Problemlösung im Krankenhausbereich?

Irene Handler

handler.i@aon.at

#### **Zusammenfassung:**

Mit Hilfe der nachfolgenden Arbeit soll die Frage geklärt werden, ob Wissensmanagement in einem dynamischen Arbeitsumfeld, das vielen Veränderungen unterliegt, wie zum Beispiel einem Krankenhausbetrieb, ein geeignetes Instrument ist, um die vorliegenden Probleme und Herausforderungen positiv beeinflussen zu können. Im Theorieteil der Arbeit werden nach einer allgemeinen Darstellung der Organisation Krankenhaus, die Themen Wissen und Wissensmanagement von verschiedenen Seiten beleuchtet.

Im Empirieteil der Arbeit wird versucht, mit Hilfe der qualitativen Forschungsmethode der Gruppendiskussion vertiefende Erkenntnisse über die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen des Zentrallabors des Landeskrankenhauses Wiener Neustadt zu gewinnen, um nachfolgend die Beantwortung der Forschungsfrage ableiten zu können.

Die Arbeit endet mit einer Darstellung, in welchem Ausmaß Wissensmanagement einen Beitrag zur Lösung der vorliegenden Probleme leisten bzw. mit welchen zusätzlichen Interventionen Wissensmanagement idealer Weise verknüpft werden kann.

#### **Abstract:**

This paper discusses the question as to whether knowledge management is suitable for solving existing problems and challenges in a dynamic and fast changing environment such as a hospital. The organisational aspects of a hospital, individuals' knowledge and knowledge management are described from different perspectives. The empirical part of the paper consists of a description of a group discussion among the hospital's main laboratory staff, reflecting on their professional challenges, followed by an analysis of this discussion. The paper ends with a presentation of the conclusions drawn and consideration of the constructive combination of knowledge management with other interventions.