

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	VII
Vorwort	IX
Inhaltsverzeichnis	XIII
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	2
1.2 Zielsetzung der Arbeit und Überblick über das Vorgehen.....	4
1.3 Aufbau der Arbeit.....	6
2 Das Krankenhaus im deutschen Gesundheitssystem	8
2.1 Grundstruktur und Merkmale des deutschen Gesundheitssystems	8
2.2 Die Gesundheitswirtschaft in Deutschland – Akteure und Rahmendaten	10
2.3 Der Krankenhaussektor	12
2.4 Strukturwandel und Entwicklungen	14
2.4.1 Externe Entwicklungen.....	15
2.4.2 Endogene Entwicklungen	16
2.4.3 Veränderungen auf Patientenseite	19
3 Theoretische Grundlagen	23
3.1 Einordnung der Krankenhausleistungen in den Dienstleistungskontext.....	23
3.1.1 Konstitutive Merkmale von Gesundheitsdienstleistungen.....	24
3.1.2 Besonderheiten von Gesundheitsdienstleistungen	26
3.1.3 Fazit.....	31
3.2 Medizinsoziologische Überlegungen	31
3.2.1 Die Kernbeziehung Arzt-Patient und ihre Rollen	32
3.2.2 Verschiedene Patient-Gesundheitsdienstleister-Beziehungsmodelle.....	39
3.2.3 Soziologie des Krankenhauses	47
3.2.4 Asymmetrie in der Arzt-Patient-Beziehung	50
3.2.5 Fazit.....	55
3.3 Einführung in die Vertrauensforschung	56
3.3.1 Bedeutung von Vertrauen.....	57

3.3.2	<i>Definitionen von Vertrauen</i>	61
3.3.3	<i>Konzeptualisierungen von Vertrauen</i>	66
3.3.4	<i>Vertrauensbildung</i>	70
3.3.5	<i>Vertrauensebenen und –objekte</i>	79
3.3.6	<i>Fazit</i>	83
4	Konzeption der empirischen Untersuchung	85
4.1	Allgemeine Vorgehensweise.....	85
4.2	Grundlagen zur Grounded Theory	88
4.2.1	<i>Allgemeines</i>	89
4.2.2	<i>Theoretisches Sampling</i>	91
4.2.3	<i>Kodieren</i>	92
4.2.4	<i>Memos</i>	96
4.2.5	<i>Abschließendes Fazit</i>	96
4.3	Vorstudien	97
4.3.1	<i>Experteninterviews</i>	97
4.3.2	<i>Fokusgruppeninterviews</i>	100
4.4	Hauptstudie: Episodische Einzelinterviews	104
4.4.1	<i>Planung</i>	105
4.4.2	<i>Durchführung</i>	110
4.4.3	<i>Analyse und Interpretation</i>	110
5	Empirische Ergebnisse der Hauptstudie	115
5.1	Beschreibung der Stichprobe	116
5.2	Darstellung von Einzelfällen.....	123
5.2.1	<i>Beispielfall 1: Margarete</i>	123
5.2.2	<i>Beispielfall 2: Jörn</i>	126
5.2.3	<i>Fazit</i>	131
5.3	Ergebnisse der fallübergreifenden Analyse.....	134
5.3.1	<i>Das komplexe Konstrukt Vertrauen</i>	134
5.3.2	<i>Vertrauensbildung und Einflussfaktoren</i>	142
5.3.3	<i>Vertrauensebenen, -objekte und Effekte in Krankenhäusern</i>	183
5.3.4	<i>Fazit</i>	203
6	Schlussbetrachtung	206
6.1	Zusammenfassung der Arbeit.....	206
6.2	Implikationen für Wissenschaft und Praxis	209

6.2.1	<i>Beitrag zur wissenschaftlichen Entwicklung</i>	209
6.2.2	<i>Empfehlungen für die Praxis</i>	213
6.3	Kritische Reflexion und Ausblick.....	223
	Literaturverzeichnis	229