

# Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung.....	5
Abstract.....	6
Inhaltsverzeichnis .....	7
1    Einleitung.....	9
2    Theoretische Grundlagen: Medizin im Wandel .....	12
2.1  Entwicklungen im Gesundheitswesen.....	13
2.2  Der Wandel in der Arzt-Patient-Beziehung .....	19
2.3  Der Wandel in der Patientenrolle: Der Patient als Kunde? .....	25
2.3.1 Der Patient und seine unterschiedlichen Rollen im Gesundheits- system .....	25
2.3.2 Der Patient als Kunde? - Der Kundenbegriff.....	27
2.3.3 Kundenorientierung in der Medizin .....	29
2.4  Der Wandel in der Arztrolle: Der Arzt als Dienstleister? .....	33
2.4.1 Ethische und normative Aspekte.....	33
2.4.2 Auswirkungen der Reformen auf die Rolle des Arztes .....	34
2.4.3 Der Arzt als Dienstleister? - Der Dienstleisterbegriff.....	36
2.4.4 Kompetenzen für Medizinstudierende als zukünftige Ärzte .....	37
3    Fragestellung.....	41
3.1  Subjektives Verständnis des Kunden- und Patientenbegriffs .....	42
3.2  Umsetzung von Kundenorientierung.....	42
3.3  Arzt-Patient-Beziehungsmodelle .....	43
3.4  Kompetenzen und ihre Vermittlung während des Studiums .....	43
4    Methodik und Instrumente.....	44
4.1  Der Fragebogen: Inhalt .....	44
4.2  Die Auswertung.....	47
4.3  Stichprobe und Stichprobengewinnung .....	48
5    Ergebnisse der Befragung .....	50
5.1  Subjektives Verständnis des Kunden- und Patientenbegriffes .....	50
5.2  Umsetzung von Kundenorientierung.....	56

5.2.1	Erlebte Umsetzung von Kundenorientierung innerhalb des Gesundheitssystems .....	56
5.2.2	Berücksichtigung von Patientenbedürfnissen in der Arztpraxis - Ist-Zustand und Ursachenanalyse .....	57
5.2.3	Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit von Arztpraxen.....	58
5.2.4	Maßnahmen zur Umsetzung von Kundenorientierung in Arztpraxen .....	60
5.2.5	Auswirkungen von Kundenorientierung auf Patienten, Mitarbeiter und Arztpraxis .....	62
5.3	Arzt-Patient-Beziehungsmodelle .....	64
5.4	Bewertung von Kompetenzen und ihre Vermittlung während des Studiums .....	65
6	Diskussion und Interpretation.....	68
6.1	Generalisierbarkeit der Ergebnisse und Methodenkritik .....	68
6.2	Diskussion der Ergebnisse.....	70
6.2.1	Subjektives Verständnis des Kunden- und Patientenbegriffes .....	70
6.2.2	Umsetzung von Kundenorientierung.....	74
	Erlebte Umsetzung von Kundenorientierung innerhalb des Gesundheitssystems .....	74
6.2.3	Arzt-Patient-Beziehungsmodelle .....	79
6.2.4	Bewertung von Kompetenzen und ihre Vermittlung während des Studiums .....	81
7	Schlussfolgerung.....	85
	Literaturverzeichnis.....	89
	Anhang .....	99
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	108
	... und zu guter Letzt: Vielen Dank!!! .....	109