

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