

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	<i>Allgemeine Vorgehensweise</i>	85
4.2	<i>Grundlagen zur Grounded Theory</i>	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	<i>Vorstudien</i>	97
4.3.1	<i>Experteninterviews</i>	97
4.3.2	<i>Fokusgruppeninterviews</i>	100
4.4	<i>Hauptstudie: Episodische Einzelinterviews</i>	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	<i>Beschreibung der Stichprobe</i>	116
5.2	<i>Darstellung von Einzelfällen</i>	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	<i>Ergebnisse der fallübergreifenden Analyse</i>	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	<i>Zusammenfassung der Arbeit</i>	206
6.2	<i>Implikationen für Wissenschaft und Praxis</i>	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