

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	9
I Arzt und Patient: ein brisantes Thema aus neuer Perspektive....	11
1. Einführung in die aktuelle öffentliche Diskussion	11
2. Hinführung zur Fragestellung	13
3. Vorgehen.....	14
4. Forschungsfragen	16
5. Abgrenzung.....	17
II Theoretische Grundlagen des Dienstleistungskonzepts	19
1. Metatheoretisches Modell.....	20
2. Handlungstheoretische Grundlagen	28
3. Institution	31
3.1 Einleitung und Forschungsüberblick	31
3.2 Definitorische Basis.....	34
3.3 Institutionenentstehung.....	36
3.4 Legitimierung und Stabilität von Institutionen.....	38
3.5 Institutionenanalyse: Akteurszentrierter Institutionalismus	41
III Dienstleistung als Forschungsgegenstand.....	47
1. Historische Entwicklung der Dienstleistung in Deutschland	50
2. Soziologie und Dienstleistung: relevanter Forschungsstand	60
2.1 Soziologische Klassiker: Entzauberung, Wissen und Rationalisierung	61
2.2 Wirtschaftssoziologie.....	63
2.3 Arbeits- und Industriesoziologie.....	66
2.4 Professions- und Medizinsoziologie.....	70
IV Methodenvorstellung und Darstellung der Datenauswertung	85
1. Methodische Vorüberlegungen.....	85
2. Vorstellung der Methode	86

3. Vorgehen	88
4. Datenauswertung	89
V Institutionenkonzept der Dienstleistung zwischen Hausarzt und Patient.....	93
1. Die personenbezogene Dienstleistung	93
1.1 Allgemeine Abstimmungsproblematik	96
1.2 Determinanten der Kooperationsbeziehung	98
1.3 Prinzipal-Agenten-Beziehung	99
1.4 Markt- und Sozialtauschcharakter	104
1.5 Abstimmungsprobleme zwischen Hausarzt und Patient	108
2. Institutionalisierung der Lösungsmechanismen für das Hausarzt-Patienten-Verhältnis.....	139
2.1 Formgebundene Teile der Institution: Ökonomische Abschöpfungsbedingungen	142
2.2 Formloser Teil der Institution: Die soziale Interaktion zwischen dem Hausarzt und seinem Patienten	196
2.3 Gesamtbild der Institution	238
VI Gesamtcharakter der Institution.....	253
VII Quo vadis Arzt-Patienten-Beziehung?	259
Literatur	265
Anhang	283