

Vanessa Haselhoff

# **Patientenvertrauen in Krankenhäuser**

Eine qualitative Analyse  
zur Bedeutung, Bildung  
und unterschiedlichen  
Vertrauensebenen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Hartmut H. Holzmüller



**RESEARCH**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Gelcitwort</b> .....	<b>VII</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>XIII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XIX</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemstellung.....	2
1.2 Zielsetzung der Arbeit und Überblick über das Vorgehen.....	4
1.3 Aufbau der Arbeit.....	6
<b>2 Das Krankenhaus im deutschen Gesundheitssystem</b> .....	<b>8</b>
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
<b>3 Theoretische Grundlagen</b> .....	<b>23</b>
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
<b>4</b>	<b>Konzeption der empirischen Untersuchung</b> .....	<b>85</b>
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
<b>5</b>	<b>Empirische Ergebnisse der Hauptstudie</b> .....	<b>115</b>
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
<b>6</b>	<b>Schlussbetrachtung</b> .....	<b>206</b>
6.1	Zusammenfassung der Arbeit.....	206
6.2	Implikationen für Wissenschaft und Praxis .....	209

---

6.2.1	<sup>3</sup> <i>Beitrag zur wissenschaftlichen Entwicklung</i> .....	209
6.2.2	<i>Empfehlungen für die Praxis</i> .....	213
6.3	Kritische Reflexion und Ausblick.....	223
<b>Literaturverzeichnis</b> .....		<b>229</b>