

Inhaltsverzeichnis zur Studie „Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten“

1. Vorwort.....	4
2. Einführung.....	5
2.1 Kontext dieser Arbeit: Veränderungen der Rahmenbedingungen der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten.....	5
2.2 Überblick über die Literaturlage.....	11
2.3 Problemstellung, Ziele und Aufbau dieser Arbeit	13
3. Strukturmodell der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten	15
3.1 Vorgehensweise, Entwicklungsschritte	15
3.2 Überblick über die zu betrachtenden Kommunikationsformen und -abläufe....	15
3.3 Formale Organisationsstruktur oder soziales System?.....	17
3.3.1 Vergleich mit einer Organisation.....	17
3.3.2 Erörterung der Charakteristika der sozialen Interaktion	20
3.3.3 Vergleich mit einem sozialen System.....	23
3.4 Ziele, Erwartungen und Kontexte in der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten.....	25
3.5 Ergebnis.....	30
3.6 Frage nach der optimalen Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten	30
4. Die Bedeutung der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten und ihr Stellenwert in der Krankenhaus-Unternehmenskommunikation	33
4.1 Der Zusammenhang von Kommunikation, Vertrauen und Kooperation zwischen Krankenhausärzten und niedergelassenen Ärzten.....	33
4.1.1 Vorbemerkungen.....	33
4.1.2 Definitionsansätze von Vertrauen.....	34
4.1.3 Konkrete Wirkungen von Vertrauen	36
4.1.4 Zusammenfassung.....	39
4.2 Betriebswirtschaftliche Relevanz der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten aus Sicht der Krankenhäuser.....	39
4.2.1 Werbende Einflüsse auf das Einweiserverhalten	39
4.2.2 Steuernde Einflüsse auf das Einweiserverhalten.....	43
4.2.3 Opportunitätskosten und vermeidbare Kosten aufgrund verwirklichter Risiken für Patienten	44
4.2.4 Fazit	44
4.3 Kommunikation mit niedergelassenen Ärzten aus Sicht des Krankenhauses: Teil eines „Marketing-Mixes“ oder Teil der Unternehmenskommunikation?....	46
4.5 Niedergelassene Ärzte als vorrangige Bezugsgruppe der Krankenhaus-Unternehmenskommunikation.....	49
4.6 Besondere Anforderungen an die Qualität der Kommunikation mit niedergelassenen Ärzten	52
5. Untersuchung der Kommunikation von Krankenhausärzten mit niedergelassenen Ärzten. Eine Fallstudie	54
5.1 Methodik und Operationalisierung.....	54
5.1.1 Wahl des Forschungsdesigns	54
5.1.2 Wahl der Befragungsmethode.....	54

5.1.3	Operationalisierung der Kommunikationsdimensionen, Systematik der Auswertung.....	55
5.1.4	Operationalisierung und besondere Probleme der Vertrauensmessung.....	65
5.1.5	Aufbau des Fragebogens	72
5.2	Vorgehensweise	74
5.2.1	Expertengespräche	74
5.2.2	Pretest.....	74
5.2.3	Haupttest.....	75
5.3	Beschreibung der befragten Ärzte und des Krankenhauses, Rücklaufquote.....	76
5.4	Ergebnisse, Auswertung.....	79
5.4.1	Fragengruppe Motivationsfragen	79
5.4.2	Kommunikationsdimension Wissen.....	80
5.4.3	Kommunikationsdimension patientenbezogene Informationen.....	83
5.4.4	Kommunikationsdimension krankenhausbefragte Informationen.....	88
5.4.5	Kommunikationsdimension Vertrauen	93
5.4.5.1	Auswertung der Ergebnisse der allgemeinen (hilfsweisen) Vertrauensmessung.....	93
5.4.5.2	Deskription der Ergebnisse der spezifischen (situationsbezogenen) Vertrauensmessung.....	94
5.4.5.3	Diskussion der Ergebnisse der spezifischen (situationsbezogenen) Vertrauensmessung.....	98
5.4.6	Kommunikationsdimension Kommunikationsmedien.....	105
5.4.7	Kommunikationsdimension Kritik, Kritikfähigkeit, „Rückkanal“	107
5.4.8	Kommunikationsdimension Kommunikationsdichte	109
5.4.9	Kommunikationsdimension Kommunikationspartner.....	113
5.4.10	Kommunikationsdimension Beziehungsebene	113
5.4.11	Kommunikationsdimension Netzwerk	116
5.4.12	Fragengruppe Haltung der Krankenhausärzte zu möglichen Entwicklungen	118
5.4.13	Fragengruppe Image bzw. Ruf des Krankenhauses	118
5.4.14	Fragengruppe Schlussfragen, Kommentare.....	119
5.4.15	Auffällige Zusammenhänge	119
5.4.16	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	123
5.5	Kritische Bewertung der Fallstudie und ihrer Ergebnisse	129
6.	Zusammenfassung.....	135
7.	Ausblick.....	138
Anhang.....		142
I.	Tabellen der statistischen Auswertungen.....	142
I.1	Tabellen spiegelbildlich gestellter Fragen [G].....	142
I.2	Tabellen nur an Krankenhausärzte gestellter Fragen [K]	213
I.3	Tabellen nur an niedergelassene Ärzte gestellter Fragen [N]	215
I.4	Ausgewählte Zusammenhänge zwischen Variablen [R].....	217
I.5	Tabellen der gebildeten Indices und Skalen [S].....	223
I.6	Vergleiche von Soll- und Ist-Zuständen [S-I].....	233
II.	Anschreiben an die Ärzte	242
III.	Fragebogen für niedergelassene Ärzte.....	243
IV.	Fragebogen für Krankenhausärzte.....	252
	Abbildungsverzeichnis.....	261
	Tabellenverzeichnis	261