

## Inhaltsverzeichnis

|  |     |
|--|-----|
| Abbildungsverzeichnis .....  | III |
| Tabellenverzeichnis .....  | IV  |
| Abkürzungsverzeichnis .....  | V   |
| Abstract .....   | VI  |
| Zusammenfassung .....  | VII |
| 1. Einleitung: Relevanz des Themas, Erkenntnisinteresse, Zielsetzung<br>und Aufbau der Arbeit.....                         | 1   |
| 2. Patientenloyalität: Gegenstand, historische Entwicklung und<br>theoretischer Rahmen .....                               | 5   |
| 2.1 Definition Patientenloyalität und Abgrenzung zu anderen Konstrukten .....  | 5   |
| 2.2 Historische Entwicklung des Loyalitätsbegriffes und theoretische<br>Ansätze zur Entstehung von loyalem Verhalten ..... | 10  |
| 2.3 Stand der Forschung .....  | 10  |
| 2.4 Zusammenfassung des Kapitels Patientenloyalität: Gegenstand,<br>historische Entwicklung und theoretischer Rahmen ..... | 17  |
| 3. Methodik .....  | 19  |
| 3.1 Systematische Literaturrecherche .....   | 19  |
| 3.3 Screening der Literatur .....  | 21  |
| 3.4 Datenextraktion .....  | 21  |
| 3.5 Angewandte Messverfahren von Patientenloyalität .....  | 22  |
| 3.6 Zusammenfassung Methodik .....   | 26  |
| 4. Ergebnisse der Literaturrecherche .....   | 27  |
| 4.1 Identifizierte Studien .....   | 27  |
| 4.2 Beschreibung der Studien und Operationalisierung der Kriterienbegriffe ....  | 28  |
| 4.3 Neue Definition von Patientenloyalität als Ergebnis der theoretischen<br>Auseinandersetzung.....                       | 40  |
| 4.4 Loyalitätskriterium: Positive Erfahrungen .....  | 41  |
| 4.5 Loyalitätskriterium: Empfehlungen.....   | 42  |
| 4.6 Loyalitätskriterium: Image des Krankenhauses .....   | 45  |
| 4.7 Loyalitätskriterium: Qualität .....  | 48  |
| 4.8 Loyalitätskriterium: Patientenbeteiligung .....  | 50  |
| 4.9 Loyalitätskriterium: Zufriedenheit und Begeisterung.....   | 52  |
| 4.10 Loyalitätskriterien: Vertrauen und Empathie.....  | 57  |
| 4.11 Loyalitätskriterium: Mitarbeiterzufriedenheit .....   | 59  |
| 4.12 Loyalitätskriterium: Management.....  | 61  |
| 4.13 Zusammenfassung des Kapitels Ergebnisse der Literaturergebnisse .....   | 62  |
| 5. Auswirkungen von Patientenloyalität.....  | 67  |

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 5.1 | Unternehmenserfolg .....   | 67  |
| 5.2 | Finanzielle Bewertung von Loyalität .....                              | 71  |
| 5.3 | Fallzahlerhöhung durch Empfehlungen .....                              | 74  |
| 5.4 | Indirektes ökonomisches Potential .....                                | 77  |
| 5.5 | Zusammenfassung des Kapitels Auswirkungen von Patientenloyalität ..... | 78  |
| 6   | Maßnahmen zur Loyalitätssteigerung .....                               | 79  |
| 6.1 | Steigerung von positiven Empfehlungen .....                            | 79  |
| 6.2 | Imageverbesserung .....  | 80  |
| 6.3 | Begeisterung .....   | 82  |
| 6.4 | Patientenbeteiligung .....   | 88  |
| 6.5 | Vertrauensaufbau .....   | 90  |
| 6.6 | Verbesserung der Servicequalität .....                                 | 92  |
| 6.7 | Mitarbeiterloyalitätssteigerung .....                                  | 94  |
| 6.8 | Management .....   | 96  |
| 6.9 | Zusammenfassung des Kapitels Maßnahmen zur Loyalitätssteigerung .....  | 101 |
| 7   | Fazit .....  | 105 |
| 8   | Ausblick .....   | 113 |
| 9   | Anhang .....   | 117 |
| 9.1 | Anhang 1 Studienübersichtstabelle .....                                | 117 |
| 10  | Literaturverzeichnis .....   | 121 |