



## Innovation Research Seminar

Antje Hütten, M.Sc.

Professionell oder Persönlich? Es kommt darauf an! Eine Untersuchung der Eigenschaften der Beziehungen zwischen Patienten und Ärzten, ihren Vorläufern und ihren Konsequenzen



**Zusammenfassung:** Die vertraulichste Angelegenheit eines jeden Individuums ist ihre eigene Gesundheit. Gleichzeitig sind Krankenhäuser und andere klinische Einrichtungen, deren Ziel es ist, das gesundheitliche Wohlbefinden der Patienten zu steigern jedoch oft von Professionalität statt von einer gemütlichen, angenehmen Atmosphäre geprägt. Die vielen neuen und komplexen Wahrnehmungen, die auf die Patienten in dieser Umgebung einwirken, gepaart mit der kognitiven Überlastung, veranlassen die Patienten dazu, bereits bekannte Muster – Stereotype – zu verwenden, die die Interaktionen mit ihren Ärzten steuern. Die Vielzahl der Interaktionen im Krankenhaus führt zu Beziehungen zwischen Ärzten und Patienten, die – in Abhängigkeit des jeweiligen Stereotype – eher professioneller oder eher persönlicher Natur sind. Die vorzustellende Studie untersucht zwei patientenzentrierte Faktoren, die die Erfahrung der Patienten im Krankenhaus beeinflussen – Stereotype von ihren Ärzten und die Patienten-Arzt-Beziehung. Darüber hinaus zeigt die Studie erste Evidenz der unterschiedlichen Konsequenzen, die die Beziehungen zwischen Ärzten und Patienten haben können – die Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Aufenthalt und die Beteiligung der Patienten am Behandlungsprozess.

Wann und wo:

**29. Oktober 2015**

12.00 bis 14.00 Uhr

**TIM Social Area**

Kackertstraße 7

3. Etage



Antje Hütten  
online

**Profil:** Antje Hütten ist Doktorandin am Lehrstuhl für Innovation, Strategie und Organisation. Ihr Studium der Betriebswirtschaftslehre absolvierte sie an der RWTH Aachen University, der Ruhr-Universität Bochum und der Universität Maastricht. In ihrer Dissertation im Bereich Relationship Marketing untersucht sie allgemein die dialektischen Spannungen, durch die die Beziehung zwischen einem Unternehmen und dessen Kunden geprägt ist. Darauf aufbauend beleuchtet sie die vielfältigen Spannungen, die im Krankenhauskontext zwischen Mitarbeitern und Patienten auftreten können.

**Exploratives Format:** Seminarteilnehmer sind dazu eingeladen die präsentierten Ergebnisse zu diskutieren und konstruktive Ideen zur Weiterentwicklung des Methodik- und Datenteils beizutragen.