

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1. Einleitung	11
2. Theoretischer Hintergrund	15
2.1 Patienten- und Patientinnenzufriedenheit	15
2.2 Shared Decision Making	21
3. Methodisches Vorgehen	33
3.1 Forschungsdesign und Samplebildung	34
3.2 Methodisches Vorgehen beim Auswerten der Konsultationsgespräche	42
3.2.1 Gesprächsstrukturen	43
3.2.2 Gesprächsanalytische Elemente	45
3.3 Methoden der Erhebung und Auswertung der Interviews	48
4. Zeitmessungen – ein erster Blick auf die Konsultationen	53
4.1 Länge der Konsultationen	54
4.2 Verteilung der Sprechzeiten	57
4.3 Unterbrechungen	63
5. Ergebnisse der konversations- und inhaltsanalytischen Interpretationen	69
5.1 Konversationsanalysen	70

5.1.1	Gestaltung der Themenfindung	70
5.1.1.1	Vorab verabredete Themen ohne Aktualisierung	70
5.1.1.2	Nichtbeachtung geäußerter patientenseitiger Themen	80
5.1.1.3	Konsultationen ohne erkennbares Thema	83
5.1.2	Gesprächsverläufe	85
5.1.2.1	Unstrukturierte Gesprächsverläufe	86
5.1.2.2	Strukturierte Gesprächsverläufe	100
5.1.3	Zusammenfassung zu Themenfindung und Gesprächsverläufen im Kontext der Konsultationsanalysen	134
5.1.4	Gestaltung von Entscheidungsprozessen und damit verbundenes Rollenverständnis	138
5.1.4.1	Direktive ärztliche Vorgaben	139
5.1.4.2	In der Konsultation offen belassene Entscheidungen	142
5.2	Interviews mit Patienten und Patientinnen	150
5.2.1	Patientenseitige Ziele/Themen der Konsultation	150
5.2.2	Patientenseitige Zufriedenheit im Rahmen von Versorgungsprozessen	162
5.2.3	Wünsche und Bedürfnisse aus patientenseitiger Perspektive	177
5.3	Interviews mit Ärzten und Ärztinnen	191
5.3.1	Arztseitig beschriebene Themen der Konsultation	192
5.3.2	Ärztliche Gesamtreflexion zur Konsultation	202
5.3.3	Partizipation – Überlegungen zum Konzept «Shared Decision Making»	226
5.3.4	Resümee	240
6.	Schlussbetrachtungen	243
6.1	Überlegungen zur Arzt-Patienten-Beziehung im Kontext der Konsultationen	243
6.2	Anregungen zur ärztlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung	254
6.3	Der weite Weg zur Partizipation	261

Literaturverzeichnis	271
Anhang	281
Anlage 1 – Leitfaden	
Anlage 2 – Transkriptionsnotationen	
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	287
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	289
Sachwortverzeichnis	291