

# Anhang

- I       Abbildungsverzeichnis
- II       Tabellenverzeichnis
- III      Transkriptionsregeln
- IV      Interviewleitfaden Ärzte
- V        Interviewleitfaden Patienten
- VI      Anschreiben an die Ärzte
- VII     Anschreiben an die Patienten
- VIII    Einwilligungserklärung Ärzte
- IX      Einwilligungserklärung Patienten
- X       Lebenslauf
- XI      Erklärung

## **I Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Rahmenbedingungen der Arzt-Patient-Zusammenarbeit .....	9
Abbildung 2: Die aktuelle Zusammenarbeit mit einem Arzt als Teil einer Verlaufskurve.....	32
Abbildung 3: Modelle der Entscheidungsfindung im medizinischen Kontext.....	37
Abbildung 4: Etappen im Prozess der Entscheidungsfindung.....	40
Abbildung 5: Die Dimensionen der Patientenzentriertheit nach Bensing .....	49
Abbildung 6: Erwartungen der Ärzte an die Forscherin.....	96
Abbildung 7: Bedingungen und Komponenten der gelungenen Arzt-Patient- Zusammenarbeit.....	116
Abbildung 7a: Bedingungen der Zusammenarbeit .....	117
Abbildung 8: Graphische Darstellung des phasenhaften Verlaufs von Psychosen .	120
Abbildung 9: Verlust sozialer Eingebundenheit.....	123
Abbildung 10: Gruppierung der Patienten nach dem Ausmaß erlebten sozialen Verlustes .....	125
Abbildung 11. Behandlungsziele der Patienten.....	142
Abbildung 12: Anforderungen der Patienten an eine gelungene Behandlung.....	154
Abbildung 13: Einrichtung und Abläufe .....	233
Abbildung 14: Reguläre Tätigkeiten der Sprechstundehilfen und Störungen .....	249
Abbildung 15: Tätigkeiten und Haltung einer „patientenorientierten“ Sprechstundenhilfe.....	251
Abbildung 7b: Komponenten gelungener Zusammenarbeit.....	286
Abbildung 16: Gruppierung der Patienten nach Ausmaß der Situationskontrolle und Inanspruchnahme ärztlicher Hilfe.....	292
Abbildung 17: Gelungene Zusammenarbeit in Krisenzeiten und in gesunden Phasen .....	331
Abbildung 18: Gelungene Zusammenarbeit – Zusammenführung der Ergebnisse zu einer gegenstands begründeten Theorie.....	336
Abbildung 19: Drei-Phasen-Modell des Vertrauensaufbaus nach Petermann.....	356

## **II Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Prototypen der Arzt-Patient-Beziehung nach Roter .....	39
Tabelle 2: Überblick über Art und Umfang des Datenmaterials .....	81
Tabelle 3: Darstellung der befragten Patienten und Zuordnung zu den Ärzten .....	90
Tabelle 4: Übersicht über ärztliche Handlungen und Verhaltensweisen .....	300

### III Transkriptionsregeln

Die Interviewpassagen, die ich im Text zitiert habe, habe ich zugunsten besserer Lesbarkeit sprachlich „geglättet“, so dass nur einige der für die ursprüngliche Transkription verwandten Regeln in der vorliegenden Textversion von Bedeutung sind. Folgende Markierungen wurden verwendet (vgl. Legewie & Petzold-Teske, 1996, TU Berlin, FB 07, Institut für Psychologie):

Absatz Leerzeile	Themaende und Sprecherwechsel
Wie spät iss'n?	Auslassungen durch Apostroph ersetzt
UNbedingt	Betonung durch den Interviewpartner; Großschreibung der betonten Silbe
viiiel	Dehnung durch den Interviewpartner
Groß- und Kleinschreibung Interpunktion , . ; : ! ?	konventionelle Benutzung
(SEUFZT) (TRINKT) (RÄUSPERT SICH)	Kommentar der Transkriptorin
*	Pausen (längere Pause: evtl. Dauer in Sekunden)
**	
*3*	
#und ging nach Hause# #Wann sind Sie# denn	Simultansprechen; Passagen in Doppelkreuzen markiert
(xxx)	Unverständliche Textpassagen
Da ham=se geklopft	Verschleifung; zusammengezogene Worte mit = verbunden
Fotopapp// Fotoapparat	Wortabbruch; an ein abgebrochenes Wort // angehängt
I:	Interviewerin
A:	Arzt / Ärztin als Interviewpartner(in)
P:	Patient / Patientin als Interviewpartner(in)
<hr/>	
(...)	Auslassungen in der Darstellung der Interviews
[Text]	hinzugefügter Text in der Darstellung der Interviews, um das Gesagte für den Leser inhaltlich verständlich zu machen

## **IV Interviewleitfaden Ärzte**

Zunächst einmal vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, mit mir dieses Gespräch zu führen! Es wird mir sehr helfen, meine Eindrücke, die ich im Laufe meiner Forschungstätigkeit in Ihrer Praxis gewonnen habe, abzurunden und Fragen, die sich dabei für mich ergeben haben, zu beantworten.

Ich habe für das Gespräch ungefähr anderthalb Stunden eingeplant. Je nachdem, wie viel Sie erzählen und wie viel Zeit Sie haben, können wir die Dauer ausweiten oder auch früher Schluss machen! Selbstverständlich werde ich die Aussagen, die Sie hier machen, vertraulich behandeln und Namen oder Orte, die Sie nennen, so anonymisieren, dass später keine Rückschlüsse von Dritten auf Sie oder die genannten Personen /Orte möglich sind.

Ich habe mir einen Zettel vorbereitet, auf dem einige Fragen stehen. Ich werde diese Fragen nicht strikt abarbeiten, sondern würde Sie einladen, einfach zu erzählen.

Dabei interessieren mich auch Episoden, die Sie z.B. in der Zusammenarbeit mit Patienten erlebt haben, denn sie veranschaulichen besonders gut das von Ihnen Gemeinte.

Ich frage ggf. nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe oder ich ein Thema vertiefen möchte.

Mich interessieren besonders folgende Themen:

- Ihre „inneren Leitlinien“ für die Arbeit,
- Ihre Ziele in der Behandlung,
- wie Sie Ihre Zusammenarbeit mit Patienten erleben und
- wo Sie Belastungen und Grenzen wahrnehmen.

Vielleicht haben Sie ja Vorstellungen von einer idealen Zusammenarbeit, von einem idealen Patienten, von einer idealen Praxis...

Ich würde Sie bitten, besonderen Bezug auf Patienten mit Psychosen zu nehmen, weil das ja diejenige Patientengruppe war, die im Fokus meiner Untersuchung stand.

Haben Sie nun noch Fragen an mich? Wenn nicht, können Sie dann anfangen, wenn Sie mögen...

### **Berufliche Biographie**

- Wie sind Sie eigentlich Psychiater geworden? Was waren Ihre Motive?
- Wie sind Sie zu der Art, wie Sie Ihre Praxis jetzt führen, gekommen?

### **Innere Leitlinien**

- Was sind die „inneren Leitlinien“ Ihrer Arbeit?
- Geraten diese manchmal in Konflikt mit äußerlich vorgegebenen? Wo?

## **Zusammenarbeit mit Patienten**

- Haben Sie eine Idee, warum die Patienten zu Ihnen kommen?
- Wenn Sie sich von außen beobachten würden, wie würden Sie mir Ihre Zusammenarbeit mit Patienten beschreiben?
- Können Sie mir ein Motto oder ein Bild nennen, das Ihre Tätigkeit am treffendsten beschreibt?
- Was ist das Ziel Ihrer Behandlung?
- Was haben Sie für einen Anspruch an Ihre Arbeit? Wann bezeichnen Sie Ihre Arbeit als gut?
- Unter welchen Bedingungen funktioniert diese Form der Zusammenarbeit? (akut Psychosen? Bildung? Etc.)
- Was verstehen Sie unter Partizipation?
- Wie und in welchem Ausmaß kann Partizipation der Patienten realisiert werden?
- Wann erscheint Ihnen ein Patient als nicht mehr entscheidungsfähig – und wie gehen Sie damit um?
- Was fällt Ihnen zum Thema Verantwortung ein? Wer trägt die Verantwortung wofür in der Behandlung?
- Was ist für Sie eine gelungene Zusammenarbeit mit einem Patienten? Fällt Ihnen eine Situation/Episode ein?
  - Woran lag das?
  - Wie ist Ihr Anteil dabei?
- Erinnern Sie sich an eine Episode, in der die Zusammenarbeit mit einem Patienten besonders schwierig war?
  - Woran lag das?
  - Welchen Anteil hatten Sie daran?
  - Wie sind Patienten, mit denen es „nicht klappt“? Was tun Sie dann?
  - Welche Patienten sind „anstrengend“ und „mühsam“?
- Wenn ein Patient z.B. keine Medikamente einnehmen oder nicht in die Klinik gehen möchte – (wie) versuchen Sie, ihn davon zu überzeugen? Wovon hängen Ihre Überzeugungsversuche ab?
- Fallen Ihnen Situationen ein, wo ein Patient Sie von etwas überzeugt hat?
- Wenn Patienten etwas von Ihnen erwarten, was Sie nicht tun möchten, was tun Sie dann?
- Wie wird die Einwilligungsfähigkeit sicher gestellt? Wo hört sie auf? Und was passiert dann? Gibt es da Unterschiede zwischen rechtlichen Richtlinien und persönlichem Vorgehen?
- Wie sieht für Sie der ideale Patient aus?

- Welche Rolle spielt der Faktor Zeit bei Ihrer Arbeit?
  - Wie viel Zeit stellen Sie einem Patienten durchschnittlich zur Verfügung?
- Welche Rolle spielt der Faktor Geld bei Ihrer Arbeit? (u.a. Atypische Neuroleptika)

### **Belastungen, Grenzen**

- Wie erleben Sie die Belastungen Ihrer Arbeit?
- In wieweit fühlen Sie sich persönlich verantwortlich für den Krankheitsverlauf einzelner Patienten?
- Haben Sie auch Situationen erlebt, in denen Sie an Ihre Grenzen gestoßen sind?
- Wie erleben Sie den Umgang mit psychoseerfahrenen Patienten? Gibt es da Besonderheiten in der Zusammenarbeit?

### **Patienten**

- Sind in dieser Praxis bestimmte Patienten vertreten?
- Wie viele Patienten behandeln Sie pro Quartal?
- Fragen zu einzelnen Patienten, kurze Einschätzungen der Zusammenarbeit

Gibt es irgend etwas, über das wir noch nicht gesprochen haben, was sie aber für wichtig für meine Fragestellung halten?

## **V Interviewleitfaden Patienten**

Zunächst einmal vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, mit mir dieses Gespräch zu führen (und extra hier her gekommen sind)! Es wird mir sehr helfen, meine Eindrücke, die ich im Laufe meiner Forschungstätigkeit in der Praxis von Herrn / Frau Dr. X gewonnen habe, abzurunden und Fragen, die sich dabei für mich ergeben haben, zu beantworten.

Ich habe für das Gespräch ungefähr anderthalb Stunden eingeplant. Je nachdem, wie viel Sie erzählen und wie viel Zeit Sie haben, können wir die Dauer ausweiten oder auch früher Schluss machen! Selbstverständlich werde ich die Aussagen, die Sie hier machen, vertraulich behandeln und Namen oder Orte, die Sie nennen, so anonymisieren, dass später keine Rückschlüsse von Dritten auf Sie oder die genannten Personen /Orte möglich sind. Das heißt auch, dass ich Ihrem Arzt dieses Interview nicht zeigen werde bzw. ihm / ihr keine Informationen über unser Gespräch heute gebe. Auch er/sie wird nur die Abschlussversion dieser Forschungsarbeit zu sehen bekommen.

Ich habe mir einen Zettel vorbereitet, auf dem einige Fragen stehen. Ich werde diese Fragen nicht strikt abarbeiten, sondern würde Sie einladen, einfach zu erzählen.

Dabei interessieren mich auch Episoden / Geschichten, die Sie z.B. in der Zusammenarbeit mit Ärzten erlebt haben, denn sie veranschaulichen besonders gut das von Ihnen Gemeinte.

Ich frage ggf. nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe oder ich ein Thema vertiefen möchte.

Ich führe eine Studie durch, in der ich untersuchen möchte, wie Patienten mit ihren ambulant behandelnden, niedergelassenen Psychiatern zusammenarbeiten. Dabei interessiert mich besonders, wie die Wünsche der Patienten in der Behandlung berücksichtigt werden. (wie Patienten in die Behandlung einbezogen werden, an Entscheidungen beteiligt werden...). Mich interessiert auch, was sich Patienten unter einer guten Zusammenarbeit/Kooperation mit einem Psychiater vorstellen. Wie müsste eine Behandlung idealerweise laufen?

Um Sie ein bisschen besser kennen zu lernen, würde ich Sie bitten, mir zunächst etwas über die Geschichte Ihrer Erkrankung zu erzählen – also von dem Zeitpunkt, wo sie zum ersten Mal bemerkt wurde bis heute.

(Hier einschieben: würden Sie überhaupt von einer Erkrankung sprechen? Wie nennen Sie das, weswegen Sie zum Arzt gehen?)

Mich würde auch interessieren, wie Sie zur Zeit leben, also Arbeit, Familie usw.

Im Anschluss daran möchte ich mit Ihnen über Ihre Erfahrungen reden, die Sie im Zusammenhang mit Ihrer Erkrankung mit Ärzten gemacht haben.

Wenn Sie nun keine Fragen an mich haben, können wir, wenn Sie mögen, loslegen...

### **Krankheitsverlauf**

- Warum sind Sie im Moment in Behandlung?
- Wurde Ihnen eine Diagnose mitgeteilt? Wie war die? Was denken Sie darüber?
- Haben Sie eine Erklärung für die Psychose? (Ursachen)



- Wann ist die Psychose zum ersten Mal aufgetreten? Und was passierte dann?
- Was hatte das für Auswirkungen auf Ihren Alltag / Ihr Leben?
- Wie leben Sie im Moment? (Partner, Wohnung, Arbeit)
- Wie haben Sie die Geschichte Ihrer Behandlung bisher erlebt?
- Können Sie mir eine Episode erzählen, in der die Zusammenarbeit mit einem Arzt besonders positiv / besonders negativ war?

### **Zusammenarbeit mit jetzigem Arzt**

- Wie sind Sie zu Ihrem jetzigen Arzt gekommen?
- Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit ihm?
- Wenn Sie ein Motto oder Bild nennen würden für Ihre derzeitige Zusammenarbeit mit Ihrem Arzt, was wäre das?
- War der Termin, an dem ich teilgenommen habe, typisch? Wenn nicht, was war anders? Was macht einen typischen Termin aus?

### **Medikamente:**

- Nehmen Sie Medikamente? Was nehmen Sie für Medikamente?
- Wie stehen Sie zur Einnahme von Medikamenten?
- Wie sind Sie darüber von Ihrem Arzt informiert worden? Reicht das aus?
- Was passiert, wenn Sie irgendwas an der Einnahme verändern wollen?

### **Vorstellungen von einer optimalen Zusammenarbeit**

- Was erwarten Sie von einem guten Arzt? Wie sollte er sein?
- Wie sollte eine optimale Behandlung sein?
- Wie ist – im Vergleich dazu – die Zusammenarbeit mit dem aktuell behandelnden Arzt?
- Wenn Entscheidungen in der Behandlung getroffen werden müssen, wie sollte das ablaufen?
- Gibt es einen Punkt / eine Situation, wo der Arzt gegen Ihren Willen etwas entscheiden dürfte?
- Was tun Sie, wenn ein Arzt Ihre Erwartungen nicht erfüllt?
- Welche Rolle sollte ein Arzt in der Behandlung haben? Welche Rolle hat Ihr Arzt?

### **Setting**

- Wie erleben Sie die Atmosphäre in der Praxis? Was gefällt Ihnen, was nicht?
- Wie erleben Sie die Sprechstundenhilfe(n)?

Gibt es irgend etwas, über das wir noch nicht gesprochen haben, was sie aber für wichtig für meine Fragestellung halten?

## X Lebenslauf

Peri Yasemin Terzioglu

geboren am 22.08.1970 in Berlin

1976-1982

Evangelische Grundschule in Berlin

1982-1989

Evangelisches Gymnasium in Berlin

1989 - 1997

Psychologiestudium an der Freien Universität Berlin  
Diplomarbeit: *AIDS-Prävention bei Jugendlichen*

1997 - 1999

Durchführung des Forschungsprojektes *Biographische Konzepte und Lebensqualität von Jugendlichen nach Herz – bzw. Lebertransplantation* an der Charité Berlin

1999 - 2001

Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Fachbereich *Klinische Psychologie, Psychologische Diagnostik, Gemeindepsychologie* an der Freien Universität Berlin

seit 2002

Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Charité Berlin, Leitung des Bereiches „Interaktion“ im Reformstudiengang Medizin

1999 - 2002

Berufsbegleitende Weiterbildung: *Systemische Kurzzeittherapie, Familientherapie und Beratung* am Norddeutschen Institut für Kurzzeittherapie (NIK) in Berlin

## **XI Erklärung**

Hiermit versichere ich, dass ich die vorgelegte Arbeit selbständig verfasst habe.

Andere als die angegebenen Hilfsmittel habe ich nicht verwendet.

Die Arbeit ist in keinem früheren Promotionsverfahren angenommen oder abgelehnt worden.

Datum:

Unterschrift: