

Stefan Jung/Christoph Petzenhauser/  
Harald Tuckermann

# **Im Dialog mit Patienten**

Anatomie einer Transformation  
im Gesundheitswesen

2. Auflage 2001

Über alle Rechte der deutschen Ausgabe verfügt  
der Verlag für Systemische Forschung  
im Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg

**www.carl-auer.de**

Fotomechanische Wiedergabe nur mit Genehmigung des Verlages

Umschlaggestaltung: Drißner Design und DTP, Meßstetten

Printed in Germany 2001

Zweite Auflage, 2001

ISBN: 3-89670-300-5

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei  
Der Deutschen Bibliothek erhältlich.

Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei den Autoren.

Alle Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilme oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlags reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> .....	4
<b>Kapitel I: Die Anatomie des Gesundheitswesens</b> ....	16
Ein Novemberabend in Wetzlar.....	16
Die Notfallversorgung im Lahn-Dill-Kreis .....	21
Das A.N.R.-Konzept einer integrativen Notfallversorgung .....	25
Einfach nur Arzt sein können .....	29
Das gemeinsame Praxisfeld A.N.R.....	34
Die Organisation der Notfallversorgung.....	40
Die Organisationslogik im Gesundheitswesen .....	44
Blickwechsel .....	53
<b>Kapitel II: Die Welt durch die Augen von                   Patienten sehen lernen</b> .....	64
Die Praxis beobachten.....	65
Was ist ein Patient? .....	67
Zeitrhythmen eines Arztes .....	68
Symbole der Medizin.....	70
Wahrnehmungsmuster in der medizinischen Versorgung.....	71
Theorien aus der Praxis.....	73
Der Patient-Arzt-Würfel .....	73
Das Eisbergmodell .....	80
Vier Lebensfelder.....	93
Wie nehmen Patienten das Gesundheitssystem wahr? .....	106
Dialog als Prinzip.....	110
Was ist Dialog? .....	113
Kommunikationslogiken.....	115
Die soziale Technologie des Dialogs.....	120
Reflexion.....	124

## **Kapitel III: Die Wiedergewinnung der Möglichkeit**

<b>Das Patientendialogforum</b> .....	131
Der Einstieg .....	133
An den Erfahrungen der Teilnehmer ansetzen.....	135
Die schöpferische Wende.....	141
Der Weg durch das „Nadelöhr“ .....	142
Der schöpferische Dialog.....	144
„Wenn nicht wir, wer? – Wenn nicht jetzt, wann?“ .....	147
Auf dem Weg in eine neue Kooperationsarchitektur.....	150
Die Entstehungsbedingungen.....	155
Ansetzen am individuellen Wissen der Teilnehmer .....	157
Vertrauensbildung .....	158
Die Vereinbarung der Grundprinzipien .....	159
Sichtbarkeit der Folgen von Handlungen .....	160
Räumliche und zeitliche Pluralität .....	161
Die Schaffung einer gemeinsamen Wirklichkeit .....	162
Der Übergang in einen schöpferischen Dialog .....	164
Ein neuer Gestaltungsspielraum.....	165

## **Kapitel IV: Anatomie einer Transformation im**

<b>Gesundheitswesen</b> .....	166
Implikationen .....	171

<b>Literaturverzeichnis</b> .....	184
-----------------------------------	-----