



Studium Humanmedizin

Kurs Gesprächsführung

Referat „Fehlerkommunikation / Entschuldigung“

Aufgabe:

Setzen Sie sich in der Kleingruppe mit dem Thema und den Leitfragen auseinander. Nutzen Sie dazu als Grundlage die vorgegebenen Quellen. Diese können Sie natürlich durch weitere, geeignete Quellen ergänzen. **Visualisieren Sie die wichtigsten Punkte Ihres Themas anhand der Leitfragen**, z.B. durch ein Poster (keine Power-Point-Präsentation). Überlegen Sie sich außerdem eine **interaktive Form der Auseinandersetzung mit dem Thema** (z.B. Rollenspiel, Quiz, Video, Diskussion).

Beide Teile werden Sie als Kleingruppe im Sommersemester 2024 präsentieren (10 Minuten Präsentation der Visualisierung, z.B. Poster auf Flipchartpapier + 10 Minuten interaktiver Teil).

Leitfragen:

1. Welche Vorbehalte gibt es gegen die Kommunikation von Fehlern/ Entschuldigungen im medizinischen Kontext?
2. Welche positiven Effekte kann eine Entschuldigung bzw. die Kommunikation nach einem unerwünschten Ereignis haben?
3. Wie sollte über ein unerwünschtes Ereignis / ein Zwischenfall kommuniziert werden (mit Patient:innen, Angehörigen und Kolleg:innen)?

Quellen:

1. von Campenhausen J (2020). Ärztliche Kommunikation für Medizinstudierende. Berlin: Springer. Kapitel 11 „Entschuldigung“ S. 107-116
2. Jünger J (2018). Ärztliche Kommunikation. Stuttgart: Schattauer. Kapitel 13 „Umgang mit Fehlern“ S. 349-354
3. Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V. (APS). Reden ist Gold: Kommunikation nach einem Zwischenfall. Bonn: Aktionsbündnis Patientensicherheit e. V. (APS); 2012. Link zur Quelle: [APS_Reden_ist_Gold_2017.pdf \(aps-ev.de\)](#)