



Studium Humanmedizin

Kurs Gesprächsführung

Referat „Ärztliche Gesprächsführung am Telefon“

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. Was sind die Besonderheiten bei ärztlichen Gesprächen am Telefon? Welche Unterschiede gibt es zu ärztlichen Gesprächen in Präsenz?
2. Was sollte man bei ärztlichen Telefonaten beachten?
3. Welche Tipps gibt es für den Ablauf eines ärztlichen Gesprächs am Telefon? Inwieweit macht es einen Unterschied, ob der/die Ärzt:in anruft oder angerufen wird?

Quellen:

1. Jünger J (2018). Ärztliche Kommunikation. Stuttgart: Schattauer. Kapitel 22.4 „Tücken des Telefonats – Ärztliche Gesprächsführung am Telefon S. 518-521
2. Schweickhardt A & Fritzsche K (2016). Kursbuch ärztliche Kommunikation. Köln: Deutscher Ärzteverlag. Kapitel 35 „Gespräch am Telefon“ S. 323-325
3. Holtel M (2019). Kommunikation: Telefonieren ist nicht nur reden. Dtsch Arztebl 116(13): A-650 / B-530 / C-522; Link zur Quelle: <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=206337>
4. Banerjee SC et al. (2021). Communicating Effectively via Tele-oncology (Comskil TeleOnc): a Guide for Best Practices for Communication Skills in Virtual Cancer Care. Journal of Cancer Education (2022) 37:1343–1348. Link: <https://link.springer.com/article/10.1007/s13187-021-01959-7>
5. **Zusatz:** Holtel M et al. (2018). Arbeitshilfe bessere Kommunikation 07, Kommunikation am Telefon. Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung. Link Quelle: https://www.gqmg.de/media/redaktion/Publikationen/Arbeitshilfen/GQMG_ABK_07_Kommunikation_am_Telefon_30.10.18.pdf
6. **Zusatz:** Mazur HG (2009). Praxisführung: Das Telefon ist die akustische Visitenkarte. Dtsch Arztebl 106(19): A-947 / B-811 / C-787. Link zur Quelle: <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=64575>
7. **Zusatz:** <https://medflex.de/blog/praxisorganisation/professionelles-telefonieren-in-der-arztpraxis/>