Guide

til den gode

videokonsultation

Kommunikation

Byd borgeren velkommen

Tjek, at det er den rette borger (navn og cpr. nr.), som du gør ved fysiske møder. Spørg borgeren om lyd- og billedkvalitet er ok.

Når behandler og borger er logget ind på videokonferencen, så byd velkommen ved at præsentere dig selv, og spørg ind til, hvordan det er at mødes på skærmen lige nu.

Sørg for du ikke bliver forstyrret

Tænk over, at videokonsultationen er "privat". Den skal foregå et sted, som er egnet til formålet. Undgå forstyrrelser og uvedkommende, der kan lytte med. Fortæl at du er alene i rummet, for det kan borgeren ikke se på skærmen. Spørg også, om borgeren sidder et sted, hvor han/hun kan tale uforstyrret.

Hold styr på tiden - tilbyd måske pauser

Fortæl borgeren, hvor lang tid du forventer videokonsultationen tager, så du sikrer dig, at borgeren har afsat den nødvendige tid til samtalen.

Fortæl at borgeren altid har mulighed for at få om en pause undervejs. Spørg evt. undervejs, om personen har brug for en pause, et glas vand osv.

Brug andre sanser og spørg

På video kan du ikke bruge de samme sanser som ved fysiske møder. Spørg derfor ind til situationer, som du normalt er vant til at observere dig frem til via borgerens fremtoning og observationer i borgerens hjem. Spørg fx borgere med KOL, hvor meget der skal til, før de bliver forpustede?

Se de non-verbale tegn og kropssproget

Det kan være sværere at læse borgerens signaler over video. Hold derfor øje med de non-verbale tegn og aflæs kropssproget. Hvordan er borgerens blik: Undvigende, glad, bekymret? Hvordan er kropsholdningen? Er borgeren bleg, rødmosset osv.

Videosamtaler og øjenkontakt

Vær opmærksom på, hvor du retter blikket hen. Giv borgeren oplevelsen af øjenkontakt ved at kigge direkte ind i videokameraet. Det kræver lidt øvelse både at kigge ind i kameraet og observere borgeren samtidigt.

Fortæl borgeren, at "når vi har øjenkontakt sådan her, så kigger jeg ind i kameraet. Når du ser, jeg kigger ned, så er det ikke fordi jeg er ukoncentreret, men så kigger jeg på dig på skærmen."

Aftal næste skridt

Før du slutter samtalen, er det også en god idé at aftale næste skridt i behandlingen. Aftaler fra videokonsultationer dokumenteres i journalen på samme måde som ved fremmøde.

Tal tydeligt og husk pauser i din talestrøm

Tal langsomt og tydeligt, da videoforbindelsen kan give lidt forsinkelse i din tale. Indlæg små korte pauser. Ved pauser giver du borgeren, kollegaen eller den pårørende "plads" til at stille afklarende spørgsmål. Variér gerne din tale, så du betoner væsentlige ord.

Er der flere deltagere i videosamtalen, er det vigtigt, at I ikke afbryder hinanden. Aftal spilleregler for kommunikationen – fx hvordan man får ordet.

Sid stille og hold hænderne højt ved demonstration

Undgå pludselige bevægelser, da det giver "billedstøj". Sørg også for, at du har papirer eller udstyr ved hånden, før samtalen begynder, så du ikke behøver flytte dig mens samtalen foregår. Undgå desuden tøj med smalle striber. Det giver flimmer på skærmen.

Hvis du gestikulerer med hænderne, for at understrege en pointe, så løft dem højere op, så de kommer med på skærmen.

Se hvor godt du tager dig ud på skærmen

Hvis du skal demonstrere brug af udstyr, så sørg for at holde det indenfor kameraets vinkel (tjek hvad samtalepartneren får vist via det lille billede af dig selv: Self view). Husk også at borgeren får billedet vist spejlvendt, når du fx demonstrerer udstyr. Bed borgeren om at gentage instruktionen, så du sikrer dig, at forståelsen er på plads.

Fortæl hvis du noterer undervejs

Forklar, hvad du gør undervejs. Hvis du har brug for at notere noget under samtalen, er det en god idé, at fortælle det til borgeren. Ellers kan det virke som om, du er ufokuseret eller i gang med noget helt andet.

Vær opmærksom på, at tastelyde fra dit tastatur også kan høres af din samtalepartner og kan virke forstyrrende.

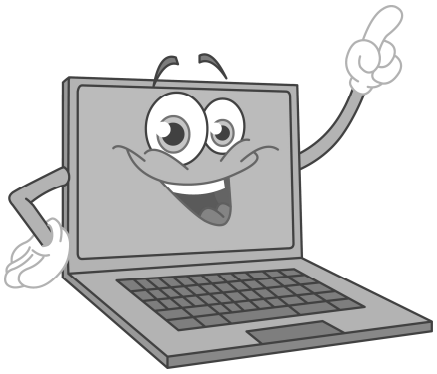
Del eventuelt dit skærmbillede med borgeren

Del gerne dit skærmbillede med din samtalepartner, og dokumentér imens borgeren følger med.
Også når I fx aftaler nye øvelser, justerer medicin osv.

Spørg om samtalen har været ok

Spørg ved afslutning af en videokonsultation, hvordan borgeren har oplevet at tale sammen over computeren, og hvordan han/hun har oplevet kontakten.

Det tekniske



Øv dig først med en kollega

Generelt er det en god idé at prøve udstyret af sammen med en kollega, før du skal bruge det i en konsultation. Det bør du i øvrigt gøre, hver gang du benytter en ny type udstyr. Tjek om lyden er ok og brug self view til at tjekke kameravisningen.

Vær obs på om kapaciteten rækker

Tjek om der er tilstrækkeligt med båndbredde på videoforbindelsen til, at du undgår hakker i samtalen, ekko eller dårlig billedkvalitet. Det virker nemlig forstyrrende på samtalen. Se mere på videokonference.rm.dk. Test evt. ved at lave et videoopkald til "Testsystem ATEA"

Du kan justere på den indgående og udgående båndbredde under indstillinger i dit videoprogram. Det kan forbedre den oplevede kvalitet. Er din udgave engelsk, skal du klikke på settings og bandwith.

Brug faste forbindelser til video

Hvis samtalen foregår over det mobile netværk eller det trådløse net, deler brugerne kapaciteten på nettet. Derfor kan båndbredden variere afhængigt af belastningen af nettet. En fastnetforbindelse er derfor at foretrække (bredbånd eller fiber) og brug trådet netværk frem for trådløst. Det vil sikre en mere stabil forbindelse.

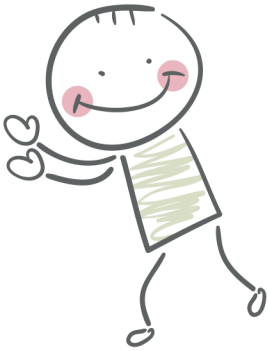
Afslut andre programmer

Afslut alle andre programmer end videoprogrammet på din pc, før du starter videokonsultationen. Det gælder også EPJ. Det vil sikre en højere kvalitet. Aftal på forhånd, hvem der skal ringe op igen, hvis videoforbindelsen ryger undervejs.

Ansatte i regionen

Opret en sag i Service Desk i regionens it-afdeling, hvis du ønsker gode råd fx om valg af udstyr. Skriv videokonference i overskriften.

Læs mere på www.videokonference.rm.dk



Brug eksternt kamera og headset

Hvis du bruger computer, er det en fordel at benytte et eksternt HD kamera beregnet til videosamtaler.
Brug altid headset med mikrofon, for at sikre god lyd. Du kan opleve ekko i dit headset, hvis borgeren ikke bruger headset, og din stemme bliver fanget i borgerens mikrofon.

Tjek vinklen på kameraet, så hele dit ansigt kommer med og er centreret på skærmen. Sørg også for, at du ikke bliver filmet for meget nedefra (tjek via self view).

Hvis flere deltager i samtalen i samme lokale, skal du bruge en ekstern højttaler med indbygget rummikrofon, som er beregnet til formålet.

Væk med mobilen

Sørg for, at der ikke ligger mobiltelefoner i nærheden af computeren, da det kan forstyrre videosignalet.

Beskyt personfølsomme oplysninger

Tjek, at du bruger en sikker forbindelse, så du beskytter personfølsomme oplysninger. Datatilsynet tillader fx ikke Skype og Facetime til kommunikation med borgere.

Overvej et set-up med adgang til teknisk support for borgere i tilfælde af problemer med opsætning eller teknik.

Fysisk indretning

Gode råd til fysisk indretning
Her er et par gode råd til den fysiske indretning af lokaler til videokonsultation.
Overvej at etablere deciderede video-rum, så samtalen kan foregå med respekt for privatlivets fred og så personfølsomme oplysninger beskyttes.

Undgå storrumskontorer
Undgå at sidde i storrums-kontorer uden afskærmning. Støj og trafik i baggrunden af kamerabilledet distraherer samtalen.

Bedre lyd i hovedtelefoner med mikrofon
Brug af hovedtelefoner med mikrofon giver væsentligt bedre lydkvalitet og kan forhindre, at uvedkommende kan lytte med. Tænk også over, at der ikke er trafik ud og ind af rummet.

Tænk over belysning og lysindfald
Sørg for, at der er god belysning i lokalet, så billedet står skarpt. Vær opmærksom på, at direkte sollys påvirker kvaliteten. Test lysindfaldet i forskelligt vejr. Drej kamera/skærm væk fra direkte sollys eller træk gardiner for.

Ryd op
Tænk over rummets fremtoning. Hvis der rod eller mange personlige effekter, som kommer med i billedet, kan det virke distraherende og uprofessionelt.

Husk optaget skilt
Sæt "optaget" skilt på døren til rummet, hvor videosamtalen foregår. Sæt et skilt på væggen i baggrunden, der viser, hvilken organisation, du tilhører (fx Region Midtjyllands logo).

Kom godt i gang og høst fordele
Det er vores håb, at guiden her kan hjælpe dig godt i gang med videokonsultationer, for det giver mange fordele for både borgere og sundhedsvæsen. Det sparer tid for borgerne og giver mulighed for hyppige korte kontakter, hvor der er behov for det fx ved borgere med kroniske lidelser. Så kan behandlingen justeres løbende, og der kan skabes større tryghed fx efter en indlæggelse, så genindlæggelser forebygges.

Ofte bliver dialogen også mere uformel, når borgeren sidder i eget hjem til gavn for begge parter.
Husk også at ikke alle budskaber egner sig til at blive leveret over video. Er der tale om følsomme samtaler som fx besked om alvorlig sygdom, bør du overveje et alternativ. Dels vil borgeren have svært ved at huske hvad I har talt om, og dels vil et fysisk møde være at foretrække ud fra et etisk perspektiv.

Hvem står bag guiden?

Rådene i guiden bygger på dialog med klinikere i telemedicinske projekter i Region Midtjylland, som bruger videokonferenceudstyr til at levere sundhedsydelser over afstand ved konsultationer og diagnostik.

En særlig tak
Tak til projektet Telemedicin til borgere med KOL på Hospitalsenheden Horsens og til projektet ACT Online ved Klinik for Funktionelle Lidelser samt til PS Teknologienheden i Region Midtjylland. Derudover har regionens specialist i videokonsultationer i it afdelingen bidraget med tekniske råd. Der er desuden inddraget gode råd fra diverse artikler om video-konsultationer i sundhedsvæsenet.

Udgivet af Center for Telemedicin
Olof Palmes Alle 15, Region Midtjylland
www.telemedicin.rm.dk