

VIDEOKONSULTATION

Anbefalinger til afholdelse af videokonsultationer i almen praksis



Præsenter videokonsultation som et tilbud

- ▶ Mange patienter er positive over for tilbud om videokonsultationer som alternativ til fremmødekonsultationer. De ser det som en fleksibel løsning, hvor man kan spare transport, tid og penge. Men ikke alle patienter foretrækker videokonsultation, og ikke alle emner er egnede.
- ▶ Det er derfor vigtigt at præsentere videokonsultationen som et tilbud, med mindre der er et særligt ønske eller krav om det for eksempel på grund af risiko for smittespredning.



Sørg for, at teknikken fungerer

- ▶ En del patienter er bekymrede for teknikken ved en videokonsultation.
- ▶ Det er derfor vigtigt, at udstyret er enkelt at bruge, og at det fungerer. Indstil skærmen, så I kan kommunikere i "øjnehøjde" og sørg for, at der hverken er for meget eller for lidt lys, og at billede og lyd går klart igennem begge veje.
- ▶ Det er vigtigt i en videokonsultation at tale én ad gangen. Afstem derfor, hvordan I skal kommunikere uden at afbryde hinanden.



Skab et trygt og fortroligt samtalerum

- ▶ Oplevelsen af tryghed er afgørende for, hvordan patienterne oplever mødet med sundhedsvæsenet. Noget af det, der kan medvirke til, at patienterne føler tryghed er, at de oplever tid, nærvær, empati, omsorg, og at de føler sig hørt og taget alvorligt.
- ▶ Det er derfor vigtigt at skabe et trygt samtalerum, signalere god tid og vise samme nærvær og engagement som ved en fremmødekonsultation.



Afstem, hvad I skal tale om

- ▶ Patientens forventninger til videokonsultationen er ikke altid åbenlyse og kan være forskellige fra dine.
- ▶ Det er derfor vigtigt, at man fra starten sætter rammerne for, hvad der er vigtigt at få talt om, fordi det øger muligheden for at få talt om det som er væsentligt for patienten.
- ▶ Lav en fælles dagsorden: Start med at spørge patienten, hvad der er vigtigt for ham/hende at få talt om i dag, og afstem om den problematik, han/hun henvender sig med, er ok at tale om via videokonsultation. Det er ikke alle emner, som patienterne ønsker at tale om over video, for eksempel det at få overbragt en alvorlig besked.
- ▶ Hvis der også deltager en pårørende, kan det være en god ide også at afstemme den pårørendes rolle under samtalen.