



Videokonsultation

FOR SUNDHEDSPERSONER

En
videokonsultation
kræver en god
mødekultur.

Anbe-
falingen til
en vellykket
videokonsul-
tation.

REGION SJÆLLAND
E-HOSPITAL



- vi er til for dig

Forberedelse til videokonsultationen

Overvejelser før afholdelse af videokonsultation

Overvej om mødet egner sig til at foregå via video. Fx har borgeren/patienten kognitive kompetencer til at deltage, er det fagligt forsvarligt osv.? Har borgeren/patienten ikke tidligere deltaget i en videokonsultation, kan der være behov for testopkald.



Forudsætninger for at borgeren/patienten kan deltage i en videokonsultation:

- Borgeren/patienten har smartphone, tablet eller computer med kamera og lyd
- Borgeren/patienten har installeret internetbrowseren fx **Chrome, Firefox eller Safari**
- Borgeren/patienten giver samtykke til at konsultationen gennemføres som videokonsultation

Send mødeindkaldelse til alle mødedeltagere:

Mødeindkaldelsen indeholder information med anbefalinger til et godt og vellykket videomøde samt hvordan borgeren/patienten teknisk skal være forberedt til at deltage i videomødet. Informationen til patienten indeholder et telefonnummer til Patientsupporten, hvis der er brug for hjælp.

Før videokonsultationen

Orienter dig i journalen og **start udstyret op** et par minutter før mødestart.

- Hvis teknikken fejler, **ringer DU** op til borgeren/patienten og laver en ny aftale eller afholder mødet via telefonen



Fem hurtige til mødet foran skærmen

Lyd. Tal langsomt og tydeligt. Hovedtelefoner med mikrofon giver væsentligt bedre lyd kvalitet.

Lys. Skærm og kamera skal pege væk fra vinduet. Træk gardiner for ved sollys og brug kunstigt lys.

Ro i rummet. Det er vigtigt, at du ikke bliver forstyrret under videomødet. Sæt "optaget" skilt på døren til rummet, så samtalen kan foregå i fortrolighed.

Vær forberedt. Log på mødet et par minutter før mødestart. Hav papir og blyant klar.

Sid i centrum af billedet. Hav en neutral baggrund og uden personlige effekter.

Hvis teknikken driller se bagsiden

Afhold mødet

Sikkerhed

Som sundhedsperson skal du altid sikre dig, at det kun er de inviterede deltagere, som er i møderummet.

Byd velkommen og tjek borgerens/patientens navn og cpr.nr., som ved et fysisk møde. Fortæl hvem der deltager på mødet.

LÅS MØDET.

Sæt rammen for mødet

Start til tiden. Gennemgå formålet med videokonsultationen og fortæl hvor lang tid, der er afsat.

Spørg om borger/patient sidder et sted, hvor han/hun kan tale uforstyrret, og om lyd og billedkvalitet er i orden.

Hvis der er flere mødedeltagere, så aftal, hvordan I får taletid fx ved at række hånden op. Så undgår I, at I taler i munden på hinanden.

Mødeetik

Hold styr på tiden: Fortæl borgeren/patienten, når der er 5 minutter tilbage af videomødet. Det giver dem mulighed for at stille spørgsmål, som endnu ikke er nået.

Øjenkontakt og observation af borgeren/patienten: Fortæl borgeren/patienten, at I har øjenkontakt, når I kigger direkte ind i kameraet. Når I kigger ned, så kigger I på hinanden på skærmen.

Kropssprog. Det kan være svært at læse borgerens/patientens signaler over video. Aflæs kropsholdningen, stemmeføringen, er blikket afvigende, hudkulør osv.

Noter undervejs: Hvis du fx har brug for at tage noter, så fortæl det til borgeren/patienten. Ellers kan det virke, som om du er uinteresseret og er i gang med noget andet.



Afslut samtalen godt

Lad eventuelt borgeren/patienten opsummere jeres aftaler. Spørg, hvordan denne har oplevet at deltage på et møde via video.

Fortæl borgeren/patienten, hvor og til hvem de kan henvende sig, hvis der dukker spørgsmål op efter videokonsultationen.

Har du, som sundhedsperson, deltaget i en videokonsultation hos borgeren/patienten, bør I sammen runde mødet af, når kameraet er slukket.



Efter mødet

Dokumentér behandlingsplan og aftaler i journal/omsorgssystem.

Hvis teknikken driller...

Top 5 problemer

- 1.** Hovedregel nummer et: **“Gå ikke i panik”**. Tjek nedenstående.
- 2. Hakkende billede** – Tjek, om du har adgang til internettet.
- 3. Kan ikke ringe op** – Tjek om du har tastet den rette adresse ind
- 4. Ingen lyd** – Tjek at der er skruet op for din lyd og bed eventuelt borgeren/patienten om at tjekke, at deres mikrofon er slået til.
- 5. Billede fryser** Luk for videomødet og start forfra.

Hvis intet virker, så ring **DU**, som sundhedsperson, til borgeren/patienten.

KONTAKTOPLYSNINGER: