



■ NÅR PATIENTEN IKKE ER FORTROLIG MED UNDERSØGELSEN

Gør vejledningen illustrativ

Vis hvordan man gør – f.eks.

- Tag blodtryksmanchet på, og vis hvordan blodtrykket tages
- Vis hvordan peak-flow måles
- Demonstrer hvordan patienten undersøger sig for ødem

Tal og gør tingene lidt langsommere end du plejer

Sikr dig at patienten kan følge og forstå dig

- Del instruktionen op i kortere sekvenser
- Vis evt. undersøgelsen igen samtidig med, at patienten gør det samme

Brug ikke fagjargon

Afslut videokonsultationen

Varsl at konsultationen nærmer sig sin afslutning

Bed patienten opsummere plan og aftaler

Tjek om alt blev nået

Hvis det er første gang der er anvendt video, så spørg til:

- Hvordan det har været for patienten
- Om han er indstillet på at gøre det igen

Gør opmærksom på at du afbryder forbindelsen, når I har sagt farvel.

Tips til din kliniske videokonsultation



Forbered dig inden dit opkald

■ FAGLIG FORBEREDELSE

Læg andre opgaver til side

Læs relevante journaloplysninger

Overvej hvad formålet er med konsultationen, og hvad din rolle og dine opgaver er

Sørg for at have det klar du forventer at skulle bruge under konsultationen – f.eks. papir, blyant, undersøgelsesresultater og andet

Overvej om der er noget, patienten skal sørge for inden I går i gang

■ GODE RAMMER

Sid et sted og på en måde, der associerer til en traditionel klinisk konsultation

Sørg for at du kan gennemføre konsultationen uforstyrret

- Sæt et skilt på døren
- Slå notifikationslyde fra

Tjek at din baggrund er neutral og rolig

Fjern alt, der har noget at gøre med dit privatliv

Sørg for god belysning og undgå modlys

TEKNISKE FORHOLD

Tjek teknikken, din placering og lysforholdenes betydning for det billede patienten ser

Placer dig i den rette afstand fra skærmen, så dine øjne er ca. 1/3 nede på skærmen

Lav om muligt et prøveopkald

Brug gerne head-set, det mindsker udenomsstøj

Find en god rytme i din præsentation og indledning

Hils og præsentér dig med navn og afdeling

Tekniksnak

- Aftal hvad I gør, hvis teknikken svigter
- Tjek lyd og billede og hjælp efter behov
- Sørg for at have patientens telefonnummer

Uddyb præsentationen af alle tilstedeværende med navn og rolle

Tjek med patienten

- Identitet
- At tid og sted passer og muliggør fortrolig samtale
- Om der er andre til stede, og inddrag dem i præsentationen

Spørg til patientens erfaring med videomøder

Guid deltagerne til at placere sig inden for skærmens ramme og samtidig udfylde den så meget som muligt

Sæt ord på de udfordringer video-mediet giver for at have øjenkontakt

Få struktur i samtalen – start med en fælles dagsorden

Afklar og identificer problemer, som deltagerne ønsker taget op i konsultationen

Spørg åbent og direkte

Lyt opmærksomt uden at afbryde eller ændre fokus

Vis du har forstået – opsummer problemerne

Screen for yderligere problemer indtil, der ikke kommer mere frem

Inddrag dine egne opgaver og punkter

Prioriter dagsorden sammen med patienten

Skab en god relation

SKAB TRANSPARENS

Fortæl, hvad du gør, når du ser væk fra skærmen

Tal om de særlige vilkår for jeres kommunikation i videokonsultationen

Inddrag patienten i dine tanker og overvejelser

Opfordr patienten til at dele sine tanker

ITALESÆT INTERESSE OG EMPATI

Læn dig frem mod skærmen



Hold øjenkontakten og brug din ansigtsmimik

Stil åbne spørgsmål

Vis at du lytter – opsummer løbende og tjek forståelsen

Opfang og reager på hentydninger

Spørg til patientens tanker, følelser og bekymringer

Udtryk din empati verbalt – sæt ord på det, du ellers ville have udtrykt non-verbalt

Formidl fokuseret information

Skab overblik over informationen: orienter om hvor mange ting, du vil informere om

Undersøg hvad patienten allerede ved og suppler

Giv korte, præcise og enkle informationer

Start med det vigtigste

Bed patienten om at opsummere

Spørg om der er brug for uddybning

Hold længere pauser end vanligt – så patienten kan nå at reagere

Opfordr verbalt og non-verbalt patienten til at dele sine tanker, følelser og bekymringer

Guidning ved somatisk undersøgelse

FÆLLES FOR ALLE

Fortæl hvad formålet er

Afklar hvad patientens erfaring med den konkrete undersøgelse er

- Kender han undersøgelsen
- Har han fået den foretaget tidligere
- Hvordan mener han den skal gennemføres
- Har han brug for hjælp fra en pårørende til at gennemføre den?

Tilpas din vejledning til patientens erfaring og kunnen