



# Leitfaden Video- und Tele-Konsultation

Dieser Leitfaden Video- und Tele-Konsultation auf Basis der Calgary-Cambridge-Guides<sup>1</sup> ist eine Übersetzung des englischsprachigen Leitfadens TELEPHONE CONSULTATIONS. CALGARY-CAMBRIDGE GUIDE, der als Teil des „National Healthcare Communication Programme“ in Kooperation von Irish Health Service (HSE), Royal College of Surgeons of Ireland und EACH: International Association for Communication in Healthcare entwickelt wurde.

**Leitfaden Video- und Tele-Konsultation** (Stand: 2020)

[https://oepgk.at/wp-content/uploads/2020/12/leitfaden-video-konsultation\\_occ88pgk\\_barrfrei.pdf](https://oepgk.at/wp-content/uploads/2020/12/leitfaden-video-konsultation_occ88pgk_barrfrei.pdf)

**Übersetzung:** Marlene Sator (Gesundheit Österreich GmbH, ÖPGK)

**Adaption des Leitfadens für Videokonsultationen:** Birgit Hladschik-Kermer (Medizinische Universität Wien, Abt. Med. Psych.)



## Das erwartet den Leser des Guide:

### Beginn des Gesprächs



Vorbereitung

Herstellen einer Beziehung zum Patienten

Identifizieren der Gründe für das Gespräch

### Sammeln von Informationen



Exploration der Beschwerden des Patienten

Verstehen der Patientenperspektive

### Informationsvermittlung, Erklären und Planen



Übermitteln der korrekten Menge und Art von Information

Erleichtern von erinnern und Verständnis

Herstellen eines gemeinsamen Verständnisses:

Einbeziehung der Patientenperspektive

Gemeinsame Entscheidungsfindung und Planung

### Beendigung des Gesprächs



Planung der weiteren Vorgehensweise

Sicherstellen eines angemessenen Gesprächsendes

### Überbringen schlechter Nachrichten am Telefon



*Aus dem Guide:*

## Körpersprache

Ihre Körpersprache spielt eine wichtige Rolle dafür, wie das Gespräch verlaufen wird. Nehmen Sie eine bequeme Position an Ihrem Schreibtisch ein. Dies kann hilfreich sein, damit Sie bequem atmen können, und wird Ihre Tele-/Video-Konsultationen verbessern. Auch wenn Ihre Patienten und Sie nicht physisch im selben Raum sind, versuchen Sie, sich so zu verhalten, als ob Sie von Angesicht zu Angesicht mit ihnen sprechen würden.

**TIPP** Der Patient kann vermutlich nur Ihren Kopf und einen Teil des Oberkörpers sehen. Achten Sie deswegen besonders auf Ihre **Mimik**, versuchen Sie offen und freundlich in die Kamera zu schauen.

**TIPP** Verwenden Sie einen entspannten und ruhigen Tonfall, seien Sie höflich, und **sprechen Sie langsam** – so bauen Sie eine Beziehung auf.

**TIPP** Es kann vorkommen, dass während des Gesprächs die Internetverbindung abbricht oder es Störungen gibt. Bitte sprechen Sie das aktiv an, und vereinbaren Sie mit der Patientin/dem Patienten eine Vorgehensweise im Falle einer Internetstörung.

**TIPP** Gute Fertigkeiten im **aktiven Zuhören** sind für Videokonsultationen entscheidend. Sie sollten dem Gesprächspartner Ihre volle Aufmerksamkeit widmen und eine Beziehung aufbauen. Das ist bei Videokonsultationen besonders wichtig, da Sie die Mimik und Körpersprache Ihres Gesprächspartners nicht so gut lesen können. Völlige Stille macht den Gesprächspartner unsicher, ob Sie noch zuhören, also geben Sie kurze, ermutigende Signale: „Mmm.“, „Ja.“

**TIPP** Schaffen Sie während der gesamten Konsultation eine **Struktur** für die Patientin/den Patienten. Fassen Sie immer wieder zusammen, und wiederholen Sie, um das Verständnis zu überprüfen.

**TIPP** Der Mitarbeiter, der z. B. an einer emotional belastenden Reanimation beteiligt war, muss nicht unbedingt die Person sein, welche die Nachricht überbringt. Ein vorgesetzter Kollege, der nicht beteiligt war, ist möglicherweise besser in der Lage, den Anruf zu tätigen.

**TIPP** Verwenden Sie **Ankündigungen und Überleitungen**, um von einem Teil der Konsultation zum nächsten überzugehen, z. B.: „So, und jetzt lassen Sie uns über die Behandlung sprechen.“

**TIPP** Die erste Regel bei der Übermittlung schlechter Nachrichten ist, diese nicht mittels Videokonsultation oder über das Telefon zu überbringen. In manchen Situationen (Familie lebt im Ausland usw.) ist dies jedoch unvermeidlich.

(1) Silverman J, Kurtz SM, Draper J (2013): Skills for communicating with patients. 3<sup>rd</sup> ed. Radcliffe, London