


Vorhofflimmern und Videosprechstunde – Tipps und Tricks für den richtigen Umgang mit dem Patienten

Zusammenfassung des Webinars mit Dr. med Christoph Specht (Moderator und Medizinerklärer, Düsseldorf); Dr. med Thomas Schramm (niedergelassener Kardiologe, Köln) und Ute Emmerich (Mediencoach, Köln). Aufgezeichnet am 25.02.2021 in Köln.

In dieser CME-Fortbildung werden die technischen Voraussetzungen zur praktischen Durchführung einer qualitativ hochwertigen Videosprechstunde besprochen und anhand von kurzen Spielfilmen veranschaulicht. Zur Erreichung einer besseren Arzt-Patienten-Kommunikation werden zahlreiche Empfehlungen von einer Expertin aus dem Bereich Mediencoaching und auch von einem Facharzt, der bereits Erfahrungen im Bereich der Videosprechstunde gesammelt hat, angeführt. Hilfestellungen bei der Auswahl geeigneter Patienten für eine Videosprechstunde werden aufgezeigt. Sehr anschauliche Möglichkeiten, Patienten im Rahmen der Videosprechstunde mit Bildmaterial oder Kurzfilmen zum besseren Verständnis der eigenen Krankheit- im Beispiel hier Diagnostik und Therapie sowie der Routinekontrollen bei Vorhofflimmern- zu informieren, werden demonstriert.

Teil 1 Grundlagen Technik und Arbeitsplatz - Tipps und Tricks

Im ersten Teil werden technische Empfehlungen für eine gute Übertragung von Bild und Ton gezeigt sowie eine mit einfachen Mitteln umsetzbare Einrichtung des Arbeitsplatzes für die Videosprechstunde gezeigt und diskutiert.

Videosprechstunde	
Tipps & Tricks	
Kameraposition: Augenhöhe	
Blickrichtung: in die Kamera	
Webcam und Mikrofon	
Ausleuchtung	
Hintergrund	
Sitzhaltung und -abstand	
Störungen ausschließen	
Medien einsetzen	
aktiv zuhören , einfache Sprache	
persönliche Atmosphäre	

Im Einzelnen werden besprochen:

- Ausleuchtung des Arbeitsplatzes u.a. durch die Vermeidung von Gegenlicht sowie Auswahl einer geeigneten Leuchte und deren Positionierung.
- Die Bedeutung guter Übertragungsqualität im Hinblick auf die verfügbare Bandbreite bei Arzt und Patient
- Umsetzung einer guten Bildqualität durch die Auswahl der richtigen Kamera und deren Einstellung für den Anfänger bis zum Profi. Gezeigt wird der Einsatz einer Laptop-Kamera vs. externer Webcam sowie einer professionellen Kamera.
- Wichtigkeit von guter Tonqualität und wie diese mit einfachen technischen Mitteln erreicht werden kann.
- Bedeutung eines guten und passenden Hintergrunds.
- Die „gute“ Sitzhöhe/-haltung und Kameraeinstellung, um eine Sprechstunde auf „Augenhöhe“ zu gewährleisten
- Die Organisation der Videosprechstunde und Integration in die Praxisabläufe u.a. zur Vermeidung von Störungen.

Im Rahmen der rechtlichen Anforderungen werden kurz aber nicht vertiefend folgende Themen besprochen:

- Die Bedeutung des Einsatzes von zertifizierter Praxissoftware
- die Prüfung der Haftpflichtversicherung im Hinblick auf den Punkt Videosprechstunde
- das Verbot der elektronischen Aufzeichnung der Videosprechstunde aufgrund der Vorgaben des Datenschutzes vs. der Möglichkeit von Notizen für die Patientenakte
- (das Einholen einer schriftlichen Einverständniserklärung vom Patienten für die Videosprechstunde)

Teil 2 Die Versorgung von Vorhofflimmer-Patienten in der Videosprechstunde

Anhand von nachgestellten typischen Arzt-Patienten-Gesprächen wie Übermittlung **Diagnose, Erklärung der Krankheit Vorhofflimmern** inkl. der **Risiken** wie **Schlaganfall**, der richtigen **Behandlung** sowie **Routinekontrollen** bei gut eingestellten Patienten werden verschiedene Vorteile, Möglichkeiten aber auch Limitierungen der Videosprechstunde besprochen.

Videosprechstunde

in der Praxis

Überbringung der **Diagnose**

Aufklärung nach **Diagnose**

Beratung zu **Therapie & Risiken**

Sehr gute Eignung für
Routinekontrollen

Sichtkontrolle möglich



Übermittlung Diagnose:

Gezeigt wird ein möglicher Ablauf für einen Erstkontakt und die Übermittlung der Diagnose Vorhofflimmern. Im Anschluss werden die grundlegenden Voraussetzungen besprochen, die Patienten für die Durchführung der Videosprechstunde mitbringen sollten. Wichtig sind dabei neben der Bereitschaft sich mit den Systemen auseinanderzusetzen und umgehen zu können auch kognitiv in der Lage sein dem Gespräch in diesem Setting zu folgen. Hier gibt es große Unterschiede bei alten Patienten. Positiv ist dabei zu vermerken, dass die Berührungsängste mit solchen Videocalls während der Pandemie allgemein gesunken sind, da auch im privaten Bereich diese Kontaktart stark an Beliebtheit gewonnen hat. Folgende Generationen werden wahrscheinlich uneingeschränkt fähig sein im Setting Videosprechstunde behandelt zu werden.

Positiv herausgestellt werden die Möglichkeiten Informationen auf dem Bildschirm des Arztes mit dem Patienten zu teilen. Dies trifft neben Bildern und Befunden auch auf bewegte Bilder zu. Zur Herstellung einer guten Gesprächsatmosphäre gehört dabei der Blick in die Kamera. Dies kann gerade für ungeübte Nutzer eine Herausforderung darstellen, da man automatisch den Patienten auf den Bildschirm anschaut statt in die Kamera zu blicken.

Risiken der Erkrankung

Vertieft werden, am Beispiel der Zweitmeinung, die kommunikativen Grundlagen für eine gute Videosprechstunde. Anhand eines nachempfundenen Gesprächs wird gezeigt und diskutiert, wie die zahlreichen Informationen zu Krankheit und der Therapie-

möglichkeiten beim Vorhofflimmern professionell und laienverständlich, auch mit Unterstützung digitaler Medien, vermittelt werden können. Herausgestellt werden die Wichtigkeit von Pausen und des Aufbaus eines Dialogs bzw. Vermeidung des Monologs und einer guten Gesprächsatmosphäre in der Videosprechstunde.

Routinekontrollen beim gut eingestellten Patienten

Gezeigt und diskutiert wird am Beispiel einer gut eingestellten Patientin, wie man Routinekontrollen für chronisch kranke Patienten professionell und für beide Seiten angenehm gestalten kann. Wie auch über die Videosprechstunde eine persönliche Ebene mit dem Patienten aufgebaut werden kann. Demonstriert wird auch, dass einfache Sichtkontrollen über ein gutes Videosystem möglich sind.

Fazit

Sind die technischen Voraussetzungen und Fähigkeiten beim Patienten (und Arzt) gegeben stellt die Videosprechstunde (im Falle des Vorhofflimmer-Patienten) für viele Arzt-Patienten-Kontakte eine gute Alternative zum persönlichen Gespräch in der Praxis dar.

Zusammenfassende Vorteile einer Videosprechstunde in Bezug auf die optimierte Patientenversorgung:

- Gute geeignet für die Patientenbindung durch den Vorteil des Sichtkontakts (vs. Telefonsprechstunde) und des möglichen Einsatzes von Befunden oder unterstützendem Info-Medien. Abhängig von den Rahmenbedingungen auch (eingeschränkt) für Erstkontakt zu empfehlen
- Sichtkontakt unterstützt bei der Einschätzung der allgemeinen Verfassung des Patienten (Gesichtsausdruck und generell gesamte Erscheinung des Patienten) und bietet u.U. auch Einblick in das häusliche Umfeld des Patienten.
- Im Rahmen der Pandemie (oder Grippewelle), gut geeignet zum Schutz vulnerabler Patienten vor unnötigen Kontakten.
- Ideal für reine Routinekontrollen bei bereits bekannten Patienten
- Möglichkeit klinische Auffälligkeiten (z.B. Ödeme, blaue Flecken) zu beurteilen

Empfehlungen zur guten Arzt-Patienten-Kommunikation (Gesprächsführung):

- Richtiges / empathisches Verhalten vor der Kamera (Begrüßung und Verabschiedung), Einsatz Blickkontakt, persönliche Atmosphäre schaffen und Störungen vermeiden.

- Pausen machen und Rückfragen zulassen, richtige Dialogführung mit aktivem Zuhören, um zeitgleiches Sprechen zu vermeiden.
- Laiengerechte Sprache und Vermeidung von Fachbegriffen und Anglizismen (bzw. diese erläutern).
- Richtige Dosierung von Informationen (nicht zu viele Informationen in kurzer Zeit) und anschauliches Bild- und Kurzfilmmaterial einfügen im geteilten Bildschirm
- Richtige Einrichtung des Arbeitsplatzes und Bedeutung einer gepflegten Erscheinung.

Diese Fortbildung wird Ihnen auf cme.medlearning.de mit freundlicher Unterstützung von Pfizer Pharma GmbH im Namen der Allianz (EUR 8.000) angeboten.