

# 10 Tipps für die virtuelle Kommunikation (1/2)



## 1. Vermitteln Sie mit Ihrer Begrüßung Wertschätzung und Respekt

- Warum?** Wenn Patient\*innen das Gefühl haben, dass Sie sie als Person sehen, schaffen Sie einen sicheren Raum, der Vertrauen und einen offeneren Austausch von Informationen ermöglicht.
- Wie?** Nutzen Sie einfache, ansprechende Verhaltensweisen (z. B. lächeln, in die Kamera und nicht auf den Bildschirm schauen, um Blickkontakt zu simulieren, Namen von allen Teilnehmenden erfragen und nutzen) und erkennen Sie den virtuellen Charakter der Interaktion an.

## 2. Einführung in die Technologie

- Warum?** Informieren Sie die Patient\*innen über die Vorteile eines virtuellen Besuchs und über den Unterschied zu einem persönlichen Besuch. Eine solche Orientierung hilft dabei realistische Erwartungen zu wecken und so mögliche Unannehmlichkeiten, die mit dem Einsatz der Technologie verbunden sein könnten, zu verringern.
- Wie?** Nehmen Sie sich Zeit in die Technologie einzuführen und auf Fragen einzugehen.

## 3. Gemeinsame Festlegung des Ablaufs

- Warum?** Wenn Sie und der Patient/die Patientin den Ablauf gemeinsam festgelegt haben, arbeiten Sie beide an einem erfolgreichen Ergebnis. Die Zeiteffizienz wird verbessert, wenn eine Vereinbarung über die zu behandelnden Themen getroffen wurde.
- Wie?** Fragen Sie die Patient\*innen, was er oder sie besprechen möchte, nennen Sie zudem Ihre Ablaufpunkte und legen Sie dann eine einvernehmliche Ordnung für den Besuch fest.

## 4. Einfühlungsvermögen verbal ausdrücken

- Warum?** Empathische Aussagen zeigen Patient\*innen, dass wir uns um sie kümmern. Einfühlsame Aussagen sind therapeutisch hochwertig und verbessern die Ergebnisse. Da wir uns nicht am selben Ort befinden wie die Patient\*innen, unterstreichen diese virtuellen Ausdrücke unsere Mitmenschlichkeit.
- Wie?** Eine empathische Aussage ist eine Aussage, die auf die Emotionen eingeht, die Patient\*innen zum Ausdruck gebracht haben oder möglicherweise empfinden.

## 5. Erfragen Sie die Krankengeschichte der Patient\*innen

- Warum?** Die Patient\*innen sollen sich angehört fühlen und gleichzeitig wertvolle Erkenntnisse für eine bessere Diagnose liefern.
- Wie?** Geben Sie den Patient\*innen die Möglichkeit, ihre Geschichte in ihren eigenen Worten zu erzählen.

# 10 Tipps für die virtuelle Kommunikation (2/2)



## 6. Hören Sie reflektiert zu

- Warum?** Die Patient\*innen wissen nicht, was wir hören und verstehen, wenn wir ihnen nicht mitteilen, was verstanden wurde. Die Wiederholung der Geschichte hilft sowohl Ärzt\*innen als auch Patient\*innen, in der Behandlung weiterzukommen.
- Wie?** Reflektierendes Zuhören ist eine Zusammenfassung der wichtigsten Punkte, die Patient\*innen gerade geäußert haben.

## 7. Austausch von Diagnosen und Informationen im Kontext der Patientenperspektive

- Warum?** Patient\*innen lernen am besten, wenn sich neue Informationen auf etwas beziehen, das ihnen persönlich wichtig ist. Patient\*innen sind auch stärker für eine Verhaltensänderung motiviert, wenn sie wissen, wie sie etwas für sie Wichtiges verbessern können.
- Was?** Ermitteln Sie, was für den Patienten/die Patientin am wichtigsten ist, z. B. die größten Sorgen oder Ziele. Ermitteln Sie dann, wie sich eine Diagnose oder Informationen sowie die Behandlungsplanung auf das auswirken könnte, was dem Patienten/der Patientin am wichtigsten ist.

## 8. Gemeinsame Ausarbeitung des Behandlungsplans

- Warum?** Die Patient\*innen sind so motivierter und haben mehr Vertrauen in ihre Fähigkeit, mit ihrer Gesundheit umzugehen, was zu besseren klinischen Gesundheitsergebnissen führt.
- Wie?** Stellen Sie den Patient\*innen ausreichende Informationen zur Verfügung, fordern Sie sie auf, ihre Ideen und Präferenzen mitzuteilen, und beziehen Sie diese dann in den Plan ein.

## 9. Lassen Sie Patient\*innen wiederholen, was sie verstanden haben

- Warum?** Indem man die Patient\*innen bittet, zu wiederholen, was sie verstanden haben, hat man die Möglichkeit, Missverständnisse zu korrigieren oder Lücken zu schließen, bevor der Besuch endet. Außerdem hilft es den Patient\*innen, sich nach dem Besuch an die Informationen zu erinnern, und erleichtert ihnen so das eigene Gesundheitsmanagement.
- Wie?** Der Prozess, bei dem die Patient\*innen aufgefordert werden, noch einmal zu erklären, was sie verstanden haben und was sie als Nächstes tun werden, wird auch als „teach back“ bezeichnet.

## 10. Einen runden Abschluss gewährleisten

- Warum?** Die Patient\*innen erwarten von Ihnen ein Zeichen, dass die Videosprechstunde abgeschlossen ist. Da es im persönlichen Kontakt üblich ist, einen runden Abschluss zu bieten kann dies auch die persönliche Verbindung mit Ihnen stärken.
- Wie?** Geben Sie den Patient\*innen ein klares Signal, dass sich die Videosprechstunde dem Ende zuneigt.