

Kommunikativ kvalitet i videokonsultationer

Baggrund: Mulighed for videokonsultation er efterspurgt blandt patienter og pårørende, og teknologien er til rådighed. Implementering af videokonsultationer er kompleks, og det kræver en særlig opmærksomhed og indsats.

Formål: At undersøge hvordan sundhedsprofessionel kvalitet i kommunikationen udvikler sig efter en særlig tilrettelagt undervisning i videokonsultation og i in-situ træning.

Metode. Et longitudinelt kvalitativt studie med otte læger og sygeplejersker med minimum fem års erfaring i gynækologi, og erfaring med konsultationer. Rækkefølge af score og undervisning:

Baseline score en uge før undervisning

Undervisning baseret på Calgary Cambridge Guiden og teknik

Score i in-situ træningen dagen efter undervisningen

Personer kendt med Calgary Cambridge Guiden observerede og scorede de sundhedsprofessionelle. Efter hver konsultation var scoringspersonalet reflektions- og diskussionspartner.

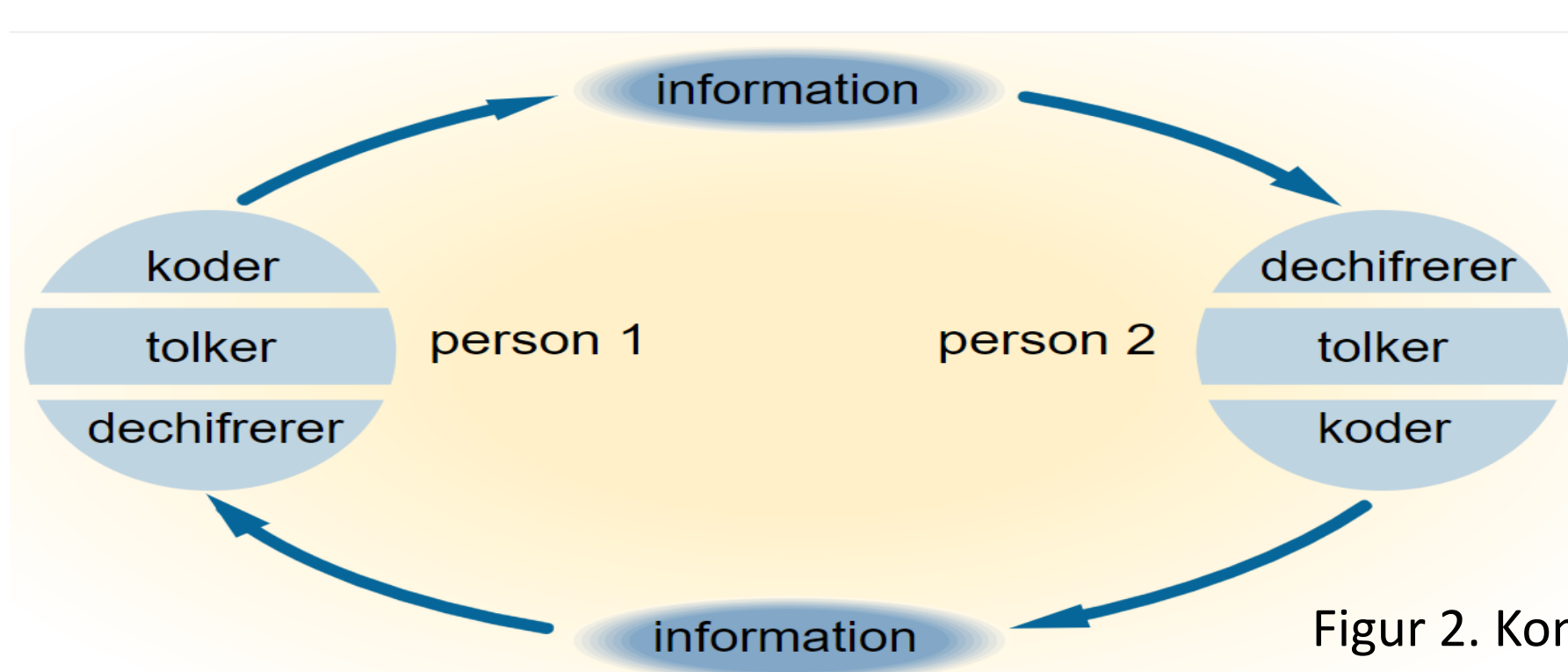
Resultater. Syv ud af otte sundhedsprofessionel forbedrede deres kommunikation, de fleste frem til 2/3 hende på dagen. Herefter dalede kvaliteten lidt, og steg eventuelt igen (Figur 1).

Vi fandt **positiv udvikling** i kontakt og præcisering af plan.

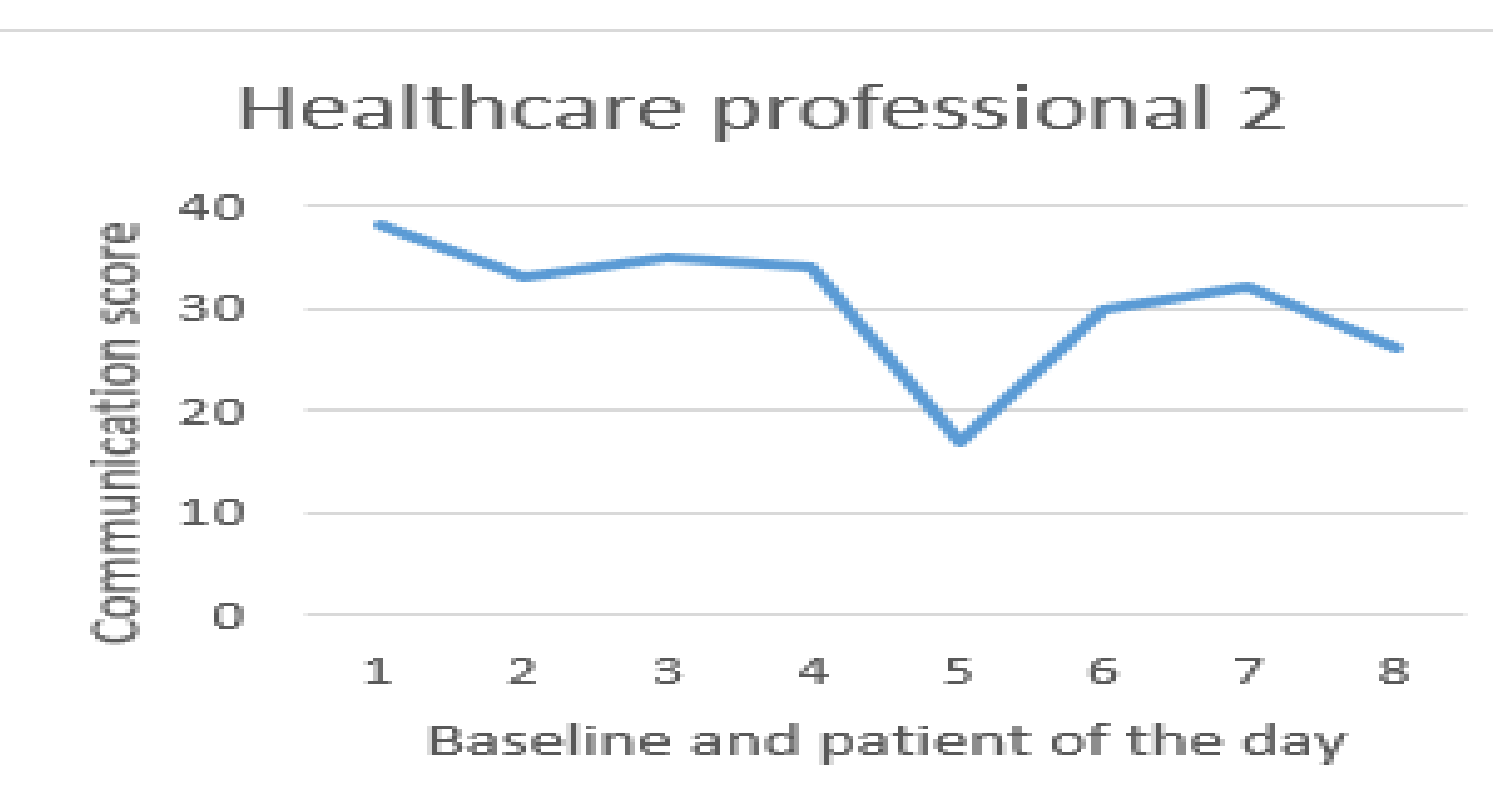
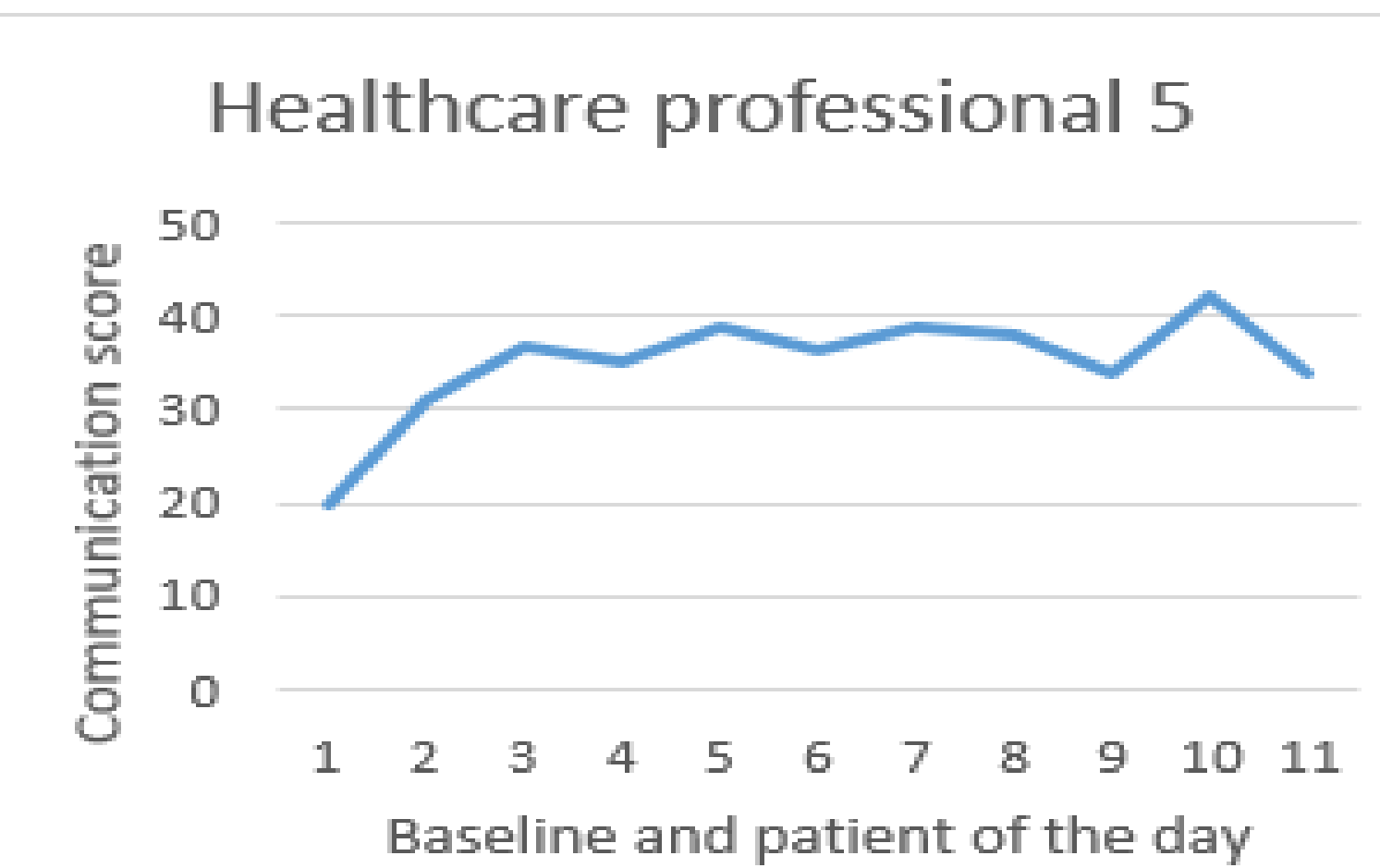
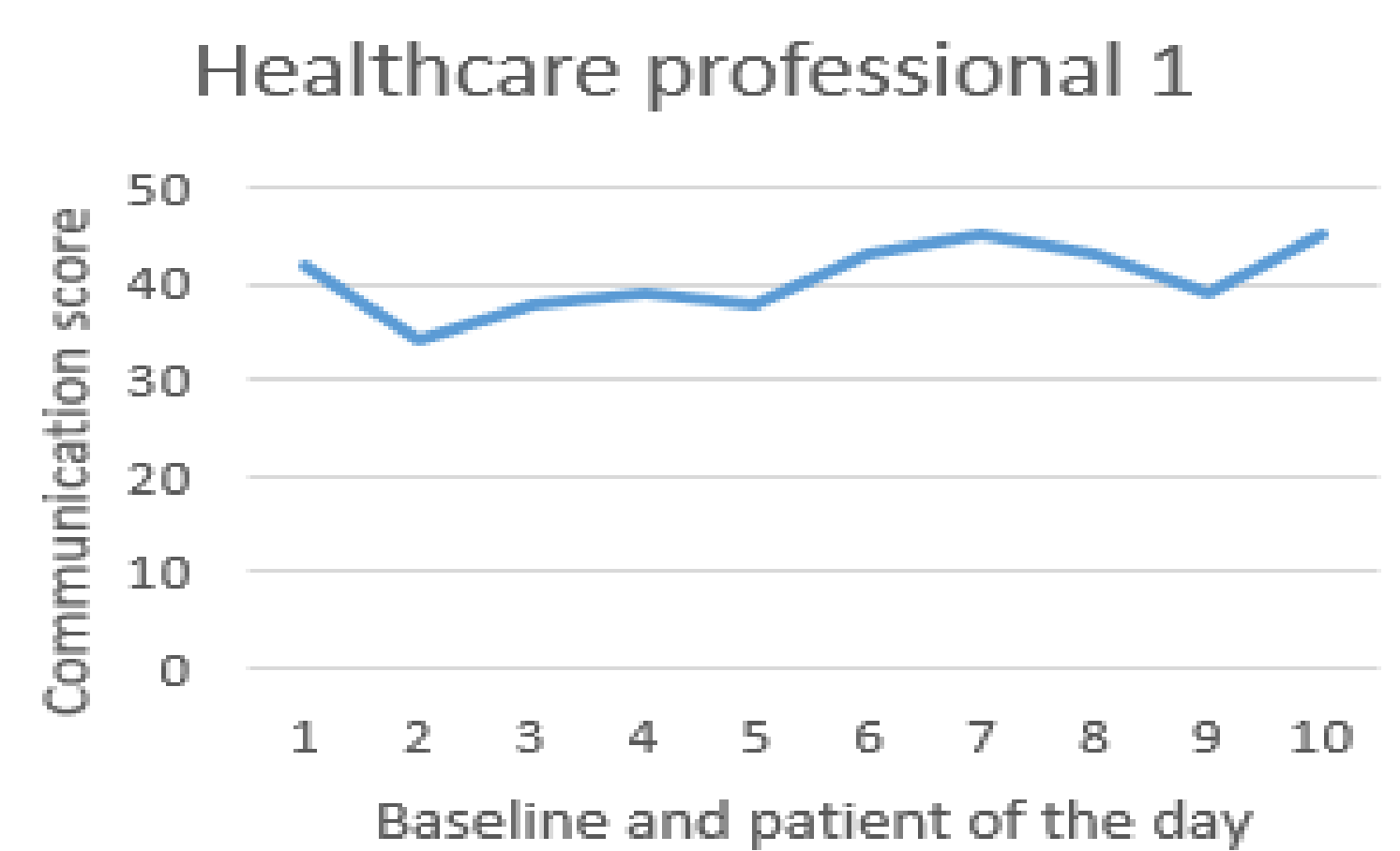
Udfordringerne var primært at få tjekket egen forståelse af patienternes udtalelser, og få tjekket patienternes forståelse af det, de sundhedsprofessionelle fortalte, jf. kommunikationscirklen (Figur 3)

Flere personaler påpegede noget gavnligt i at få sat fokus i klinikken før kurset.

Konsekvenser for praksis/ konklusion. Undervisning og træning i videokonsultation kan forbedre kvalitet i kommunikation med patienterne. Kurset og den efterfølgende opmærksomhed kan forbedres med et stort fokus på respekt for hver persons unikke tolkefelt (Figur 2).



Diskussion: Vi påvirkede nok resultaterne positivt ved at baseline-score personalet. En før score bør overvejes indført i kurset.



Figur 1. Uddrag af score-profiler for kvaliteten af sundhedsprofessionelles kommunikation med gynækologiske patienter (alder 25 – 72?)

- Marianne Kirstine Thygesen
- Maria Monberg Feenstra
- Christina Louise Lindhardt