

# 7 Tipps für bessere Videokonferenzen

## Fernbehandlung mit Fernsicht

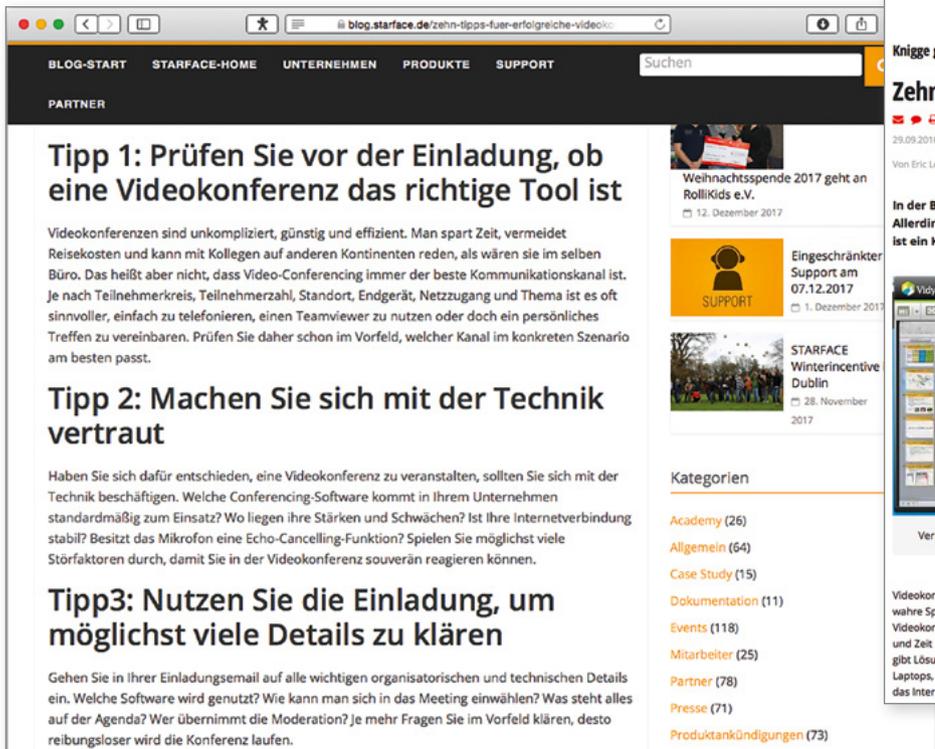


Abbildung 1: Zehn Tipps für Videokonferenzen – <https://blog.starface.de/zehn-tipps-fuer-erfolgreiche-videokonferenzen/>



Abbildung 2: Zehn Tipps für erfolgreiche Videokonferenzen der Computerwoche – [www.computerwoche.de/a/zehn-tipps-fuer-erfolgreiche-videokonferenzen,2354435](http://www.computerwoche.de/a/zehn-tipps-fuer-erfolgreiche-videokonferenzen,2354435)

„If I have seen further, it is by standing on the shoulders of giants.“

Sir Issac Newton (1642 bis 1727)

Fernbehandlung, Beratung und Kontakt mit Patienten nimmt zu. Die Gründe dafür sind offensichtlich: gesteigerte Mobilität von Patienten, Arbeitsaufenthalte im Ausland, eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit und die flächendeckende Verbreitung von Smartphones und Videokonferenzsoftware. Wie lässt sich die Qualität der Kommunikation mit dem Patienten optimieren? Was ist zu beachten? Welche Fallstricke sind zu vermeiden? Das sind die Themen, die ich im Folgenden kurz beleuchte.

Auch bei technischer Kommunikation steht der behandelnde Arzt in der vollen Verantwortung, weshalb sich ein Blick auf Optimierungsmöglichkeiten lohnt.

Belegt ist, dass Videokonferenzen besonders effizient sind, wenn die Beteiligten sich vorher mindestens einmal persönlich begegnet sind. Auch wenn das nicht immer möglich ist, gibt es weitere Faktoren, die zu einer gelungenen Videokonferenz/Fernkonsultation wesentlich beitragen.

Die Qualität der Kommunikation hängt wesentlich von technischen Faktoren ab. Die Tonqualität spielt hier eine besondere Rolle. Die menschliche Wahrnehmung für Ton ist genauer als für Licht. Leichteste Schwankungen und Veränderungen werden sofort wahrgenommen.

1. Die Tonqualität bestimmt die wahrgenommene Qualität der Kommunikation. Daher ist es wichtig hier systematisch vorzubereiten. Je größer der Abstand zwischen Mikrophon und Sprecher ist, desto schlechter ist die Tonqualität (und Nebengeräusche nehmen zu). Raumhall sollte reduziert werden durch einen kleinen Raum und eine Mikrophon-Kopfhörer-Kombination oder Dämmmaterial (Kissen,

Schaumstoff) hinter einem Standmikrophon. Bei Standmikrophonen und eingebauten Laptopmikrophonen muss auf das Bewegen von Gegenständen auf dem Tisch sowie das Tippen mit der Tastatur verzichtet werden, da hierbei entstehende Geräusche verstärkt übertragen werden. Die einfachste Lösung ist eine Kopfhörer-Mikrophon-Kombination (Abbildung 4).

2. Das übertragene Bild bestimmt den Eindruck. Eine gute und ansprechende Beleuchtung des Sprechenden ist nötig, da Sie durch die Kamera Ihres Laptops gesehen werden. Dabei ist besonders auch der Hintergrund von Bedeutung. Neutraler, einfarbiger Hintergrund ohne ablenkende Details eignet sich am besten. Auch Ihre Kleidung spielt eine Rolle. Kleinteilige Muster, wie zum Beispiel Karo, sind zu vermeiden ebenso wie grelle Farben, weil diese im Video flimmern können und dadurch ablenken. Besonders bei günstigen Windows Laptops bieten separate Kameras (Abbildung 5) oft die bessere Alternative zur eingebauten

Abbildung 4: Hilfreicher Vergleichstest für Headsets – www.headset.net/pc/

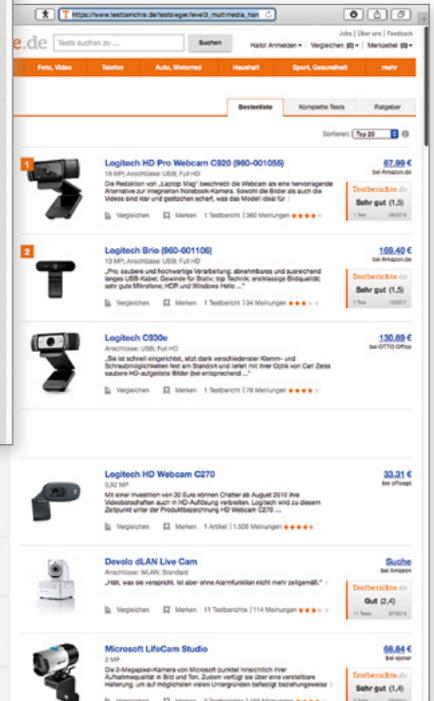


Abbildung 5: Test von Web-Cams für Videokonferenzen – www.testberichte.de/testsieger/level3\_multimedia\_hardware\_web\_cams\_543.html



Abbildung 3: Videokonferenzsoftware – www.pcwelt.de/ratgeber/10-Videokonferenz-Tools-fuer-kleine-Gruppen-Video-Konferenzen-8843848.html

- Minikamera. Apple MacBooks haben bereits gute Kameras an Board, die für Konferenzen ausreichen.
- Blickkontakt kann nur über einen Blick in die eigene Kamera hergestellt werden. Er beeinflusst die Wahrnehmung des Gegenübers wesentlich. Es ist daher sinnvoll, die Kamera nah am Videofenster des Gegenübers zu platzieren bzw. das Videokonferenzfenster nah an die (eingebaute) Kamera zu verschieben.
- Verzögerung durch Übertragung beachten: Nach dem Sprechen benötigt das Signal möglicherweise ein bis zwei Sekunden, um beim Gegenüber anzukommen (und am Rückweg ebenfalls). Daher sind deutliche Pausen nach dem Sprechen angebracht.
- Störungen sind zu vermeiden genau wie bei persönlicher Untersuchung, weil Sie die Kommunikation behindern (zum Beispiel Handy und Telefon stumm schalten).

- Probieren geht über Studieren. Testen Sie die Ton- und Videoqualität evtl. mit einer Testverbindung zum Nebenraum oder Ähnliches und versichern Sie sich, dass Sie gut zu verstehen und zu sehen sind.
- Der Dokumentation kommt eine besondere Rolle zu. Naheliegender ist die Aufnahme des Gesprächs, entweder im Rechner oder via Videokonferenzdienst. Dazu ist die Zustimmung des Patienten einzuholen. Kritisch ist auch die Speicherung und Lagerung dieser Gesprächsdaten, die genauso gut wie die Behandlungsdaten gesichert und vor unerlaubtem Zugriff geschützt werden müssen.

Vor der optimalen Nutzung von Videokonferenzen mit Patienten oder Kollegen gibt es einiges zu tun und zu beachten. Die Investition von Geld und Mühe lohnt sich allerdings mehrfach und eröffnet neue Möglichkeiten und extreme Flexibilität bei der Kommunikation.

Wie immer gibt es auch diesen Artikel als PDF mit Links zum Anklicken: [www.bayerisches-aerzteblatt.de/aktuelles-heft.html](http://www.bayerisches-aerzteblatt.de/aktuelles-heft.html)

### Autor

Dr. Marc M. Batschkus

Arzt, Medizinische Informatik, Spezialist für eHealth, eLearning & macOS, E-Mail: [mail@batschkus.de](mailto:mail@batschkus.de)