

Tipps zur Durchführung von Videokonferenzen für den praxisübergreifenden Austausch

In Anlehnung an „Qualitätszirkel online gestalten. Leitfaden und Checkliste für Moderierende“ der KBV

Vorbereitung

Software auswählen

Es gibt viele verschiedene Firmen, die Software für Videokonferenzen anbieten, z. B. ClickMeeting, GotoMeeting, jitsi, WebEx, Zoom, Microsoft Teams. Teilweise werden kostenfreie Basisversionen angeboten, die bei Bedarf kostenpflichtig erweitert werden können. Zudem unterscheiden sie sich bei verschiedenen Aspekten des Datenschutzes. Vielleicht hat Ihre Institution bereits eine Lizenz für ein Softwareprogramm erworben, sodass Sie sich nicht die Mühe machen müssen, alle Programme zu vergleichen.

Software testen

Zu jeder Software gibt es FAQs und Tutorials, häufig auch als Videos. Haben Sie sich für eine Software entschieden, sollten Sie sie vor der eigentlichen Videokonferenz mehrfach nutzen, um sich mit ihr vertraut zu machen. Hilfreich ist dabei, selbst die Rolle der Moderation einzunehmen, so lässt sich der Umgang mit Stummschaltung, Screen-Freigabe, sogenannte Break-out-Sessions (für virtuelle Kleingruppenarbeit) oder Umfragetools am besten erlernen.

Teilnehmende einladen

Wenn Sie zu Ihrer Veranstaltung einladen, ist es für die Teilnehmenden hilfreich, vorab technische Details zu erfahren. Sofern Sie Arztpraxen ansprechen, werden noch nicht alle Personen dieser Zielgruppe Erfahrungen mit Videokonferenzen haben. Sie senken die Hürde für eine Teilnahme, wenn Sie genau angeben, welche Ausstattung benötigt wird (stabile Internetverbindung, Laptop/PC nötig oder auch Smartphone/Tablet möglich, Kamera essentiell oder nicht) und wie die Videokonferenz ablaufen wird. Informieren Sie die Teilnehmenden auch darüber, ob die Veranstaltung aufgezeichnet wird (und für welchen Zweck). Wenn möglich, geben Sie in der Einladung bereits eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse für technischen Support an. Nutzen Sie dabei nicht die Kontaktdaten der oder des Moderierenden, sondern einer dritten Person, die auch bei dem Termin dabei sein wird.

Es hat sich bewährt, eine Agenda und die Zugangsdaten mindestens eine Woche vor dem Termin zu versenden. So können die Teilnehmenden im Vorfeld prüfen, ob sie das Programm unkompliziert nutzen können oder ob sie dafür die Zustimmung oder den technischen Support ihrer Institution benötigen. Geben Sie an, ob die Zugangsdaten weitergegeben werden dürfen (das hängt beispielsweise davon ab, ob/wie Sie die Anwesenheit überprüfen möchten). Sie können die Zugangsdaten auch direkt mit der Einladung versenden – das senkt einerseits die Teilnahmehürde, andererseits können Sie dann nicht abschätzen, wie viele Personen sich für die Veranstaltung interessieren. Ebenfalls ist es sinnvoll, die Zugangsdaten sicherheitshalber einen bis einen halben Tag vor Beginn noch einmal zu versenden.

Videokonferenz durchführen

Settingregeln

Legen Sie Settingregeln fest und kommunizieren Sie diese zu Beginn der Veranstaltung den Teilnehmenden gegenüber. Diese werden variieren, je nachdem wie groß die Gruppe ist, welches Format (z.B. Vortrag, Präsentation oder Workshop) die Videokonferenz haben soll und wie sensibel die Inhalte der Videokonferenz sind. Mögliche Settingregeln sind:

- Die Videokonferenz wird von niemandem ohne Zustimmung aufgezeichnet, ohne Genehmigung werden keine Screenshots gemacht.
- Alle lassen die Videokamera eingeschaltet. So können alle Teilnehmenden sicher identifiziert werden.
- Es befindet sich jeweils nur eine Person vor dem Rechner, es sind keine weiteren Personen im Raum.
- Es werden keine Namen von Patientinnen oder Patienten oder Behandelnden genannt.
- Alle Mikrofone sind stumm geschaltet.
- Die/der Moderierende vergibt das Rederecht.
- Teilnehmende können ihre Stummschaltung selbst aufheben.
- Nonverbale Zeichen (z. B. Wortmeldung) werden verwendet.
- Die Chatfunktion wird verwendet. Dabei kann die/der Moderierende Unterstützung in Anspruch nehmen.

Weisen Sie die Teilnehmenden explizit darauf hin, dass der Datenschutz oberste Priorität besitzt. Namen oder Daten von Patientinnen oder Patienten oder nicht anwesenden Kolleginnen und Kollegen, die eine Identifizierung der Person möglich machen, dürfen nicht genannt werden.

Bildschirm teilen

Bei den meisten Videokonferenzplattformen können Sie den Bildschirm teilen. Dies bedeutet, dass alle den Bildschirm einer Person sehen können. Sie können dies beispielsweise für einen Vortrag mit Power-Point-Präsentation nutzen. Falls es in der Veranstaltung mehrere Vortragende gibt, die mit Folien arbeiten, ist es am unkompliziertesten, alle Folien in einer Gesamtpräsentation zusammenfügen. Alternativ kann jede Person – meist durch die Moderierenden – ihren Bildschirm für alle freischalten lassen. Wenn sich die Teilnehmenden zur Veranstaltung zuschalten, sollte eine Präsentation, die ihnen bestätigt, dass sie in der richtigen Veranstaltung sind (Willkommenseite mit Titel der Veranstaltung und weiteren Eckdaten), bereits für alle sichtbar sein. Auch Videos oder Webseiten können Sie mit der Bildschirm-teilen-Funktion gemeinsam mit den Teilnehmenden ansehen, beispielsweise, wenn Sie eine CIRS-Plattform vorstellen möchten. Dabei ist zu beachten, dass Pop-up-Fenster meistens nicht für alle sichtbar sind. Am besten testen Sie vorab, wie sich eine Webseite oder ein Video für die Teilnehmenden darstellt.

White Board/ Kommentarfunktion

Um Inhalte während der Videokonferenz zu erarbeiten oder zu notieren, wird in Präsenzveranstaltungen häufig eine Tafel oder ein Flipchart verwendet. In den meisten Videokonferenzprogrammen kann das virtuelle Whiteboard übernehmen, es gibt auch Browser-basierte Anwendungen wie bei www.classroomscreen.com. Verfügt Ihr Programm über eine Kommentarfunktion, können auch andere freigegebene Bildschirme (Präsentationen, Texte, Grafiken etc.) gemeinsam bearbeitet werden. Als Möglichkeit für die Nutzung eines virtuellen White-Boards bietet sich ein Brainstorming zu der Frage „Was verbinden Sie mit dem Begriff Fehler?“ an. Dabei schreiben die Teilnehmenden selbst Text auf die geteilte Fläche, was wiederum für alle sichtbar ist. In den Einstellungen ist festlegbar, ob die Beiträge anonym sind oder ein Name zugeordnet wird. Zur Dokumentation eines gemeinsam erarbeiteten Whiteboards ist ein Screenshot (beispielsweise über die Taste „Druck“) möglich.

Chatfunktion

Die Chatfunktion ist an vielen Stellen einer Videokonferenz hilfreich. Diese ist bei den meisten Programmen integriert und oft an einem Sprechblasen-Piktogramm zu erkennen. Um den Einstieg in die Veranstaltung zu erleichtern, können Sie die Teilnehmenden in den Chat schreiben lassen, in welcher Stadt sie sich gerade befinden oder was sie sehen, wenn sie aus dem Fenster schauen. Während der Konferenz können ergänzende Kommentare oder Fragen zur aktuellen Diskussion gesendet werden, ohne den eigentlichen Gesprächsverlauf zu unterbrechen.

Es ist hilfreich, wenn eine Person (unabhängig von der Moderation) den Chatverlauf beobachtet sowie Fragen und Kommentare an die Vortragenden weiterleitet.

Breakout-Rooms/ Kleingruppen

Wenn Sie mit Kleingruppen arbeiten möchten, gibt es auch diese Möglichkeit bei verschiedenen Videokonferenzanbietern (meistens „breakout rooms“ genannt). Die/der Moderierende gibt eine Frage oder Aufgabe vor und teilt die Teilnehmenden für eine gewisse Zeit (z. B. 10 oder 20 Minuten) in Gruppen ein. Bei Bedarf können die Moderierenden von den Teilnehmenden per Hilfe-Funktion in die Kleingruppe gerufen werden. Nach Ablauf der Zeit kehren alle automatisch in die große Gruppe zurück. Eine mögliche Aufgabe wäre, in der großen Gruppe einen Fehlerbericht vorzustellen und dann die Kleingruppen über präventive Maßnahmen diskutieren zu lassen. Denkbar ist auch, die Gruppe während einer Kaffeepause in Kleingruppen aufzuteilen, um den informellen, persönlichen Austausch zu fördern.

Umfragen

Viele Videokonferenzplattformen bieten die Möglichkeit an, Umfragen einzublenden. Speichern Sie dazu die Fragen und Antwortmöglichkeiten vorab in der Software und starten Sie die Umfrage dann während der Veranstaltung. Die Antworten werden anonym abgegeben und Sie können die Umfrageergebnisse anschließend den Teilnehmenden zeigen. Eine mögliche Frage zum Einstieg in das Thema Fehlermanagement wäre „Ist Ihnen schon einmal ein Fehler bei der Patientenversorgung passiert? – Ja/Nein“.

Weitere hilfreiche Tipps

Im Vergleich zu einer Präsenzsitzung können Ihnen, aber auch den Teilnehmenden, subtile Informationen wie Mimik, Gestik, Nonverbales entgehen. Dafür sind Rückfragen hilfreich („Ich hätte jetzt gerne eine kurze Rückmeldung von ... (direkte Ansprache) oder von jedem Teilnehmenden zu dieser Frage/Aussage/diesem Thema.“, „Was gibt es dazu für Fragen?“, „Habe ich Sie richtig verstanden, wenn ich das so zusammenfasse...?“).

Schauen Sie beim Moderieren immer wieder in die Kamera, die Teilnehmenden empfinden so mehr Aufmerksamkeit. Vermeiden Sie das Ablesen eines Dokumentes am Bildschirm.

Verzögerungen in der Bildübertragung können zu Irritationen führen. Deshalb ist es besonders wichtig, Durcheinanderreden zu vermeiden und die Kommunikation insgesamt zu verlangsamen.

Schließen Sie vor der Videokonferenz nicht benötigte Programme, damit es keine Benachrichtigungen gibt, die die Veranstaltung stören können.

Begrenzen Sie die Dauer der Veranstaltungen (90-120 Minuten) und planen Sie Pausen ein. Eine zeitliche Begrenzung und Pausen für ausgleichende Bewegung sind gerade bei Videokonferenzen, bei denen man recht unbeweglich im Kamerabereich verharren muss, besonders wichtig. Nach 45 bis 60 Minuten wird eine 15-minütige Unterbrechung empfohlen. Verbindliche Pausenzeiten sind auch deshalb wichtig, damit sich nicht einzelne Personen zu unterschiedlichen Zeiten aus- und einblenden, was Unruhe in die Sitzung bringen kann.

Viel Erfolg!