



## Telefonisk kontakt fra patient til sygehus/hospital

### Formål

Sygehuset/hospitalet (herefter sygehuset) har ansvaret for at følge op på patientens data.

Af hensyn til patientens tryghed, motivation samt evne til mestring af sygdom og evt. forværring, er det vigtigt, at patienten kan kontakte sygehuset telefonisk og få råd og vejledning relateret til sygdommen eller udstyret.

### Aktør - ansvarlig

Sygehus.

### Kompetencer

Sundhedsfaglig eller administrativ person.

### Handling

Sygehuset har et telefonnummer, hvortil en patient kan henvende sig på alle hverdage. Det enkelte sygehus beslutter det tidsrum, hvori kontakten fra patienten kan foregå, og om der er behov for en fast daglig telefontid.

Telefonkontakten går til enten sundhedsfaglig eller ikke-sundhedsfaglig person:

- Sundhedsfaglig person varetager opkaldet med det samme.
- Ikke-sundhedsfaglig person videregiver oplysninger, hvorefter sundhedsfaglig person efterfølgende kontakter patienten samme dag. Hvis kontakten er uden for det enkelte sygehus' telefon-/træffetid, informeres patienten om, at vedkommende først bliver kontaktet efterfølgende hverdag.

Telefonisk kontakt fra patient til sygehus omhandlende:

- Sundhedsfaglige spørgsmål samt råd og vejledning relateret til sygdommen, eksempelvis omhandlende forværring af tilstand og opstart af behandling.
- Tekniske problemer, hvis tablet eller måleudstyr ikke fungerer efter hensigten. Karakteren af problemet afklares:
  - Bruger relateret: sundhedsfagligt personale vejleder patient.
  - Defekt udstyr: Sundhedsfagligt personale kontakter supporten via support formular "Fejlmelding af TeleKit", som er ved TeleCare Nord instrukser. Supporten kan "overtage" tablet mhp at løse problemet og hvis dette ikke er muligt sørger supporten for at Telekittet ombyttes.
- Afvigelser fra aftalte måletidspunkter eksempelvis grundet ferie. De sundhedsfaglige person ændrer i monitoreringsprogrammet, så patienten eksempelvis registreres som passiv frem for aktiv samt indtaster en pop-up dato for, hvornår patienten igen påbegynder målinger og besvarelse af spørgsmål.

### Data

Målinger og svar på sygdomsspecifikke spørgsmål via det telemedicinske udstyr.