



## Telefonisk kontakt fra borger til kommune

### Formål

Kommunen har ansvaret for at følge op på borgerens data (se sidst i dokumentet). Borgeren har behov for at kunne kontakte kommunen ved spørgsmål relateret til målingerne, udstyret eller afvigelser fra sædvanlig praksis.

### Aktør - ansvarlig

Kommunen.

### Kompetencer

Sundhedsfaglig eller administrativ person.

### Handling

Den enkelte borger får ét telefonnummer til eksempelvis hjemmepleje eller sundhedscenter, hvortil borgeren kan henvende sig på hverdage inden for almindelig arbejdstid. Den enkelte kommune beslutter det tidsrum, hvori kontakten fra borger kan foregå.

Det er vigtigt for borgerens følelse af tryghed, motivation og evne til at mestre egen sygdom, at der er mulighed for at kontakte kommunen telefonisk og få hjælp, hvis der opstår tvivl relateret til sygdommen KOL og det telemedicinske udstyr.

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 borgeren samme dag. Hvis kontakten er uden for den enkelte kommunes telefon-/træffetid, informeres borgeren om, at vedkommende først bliver kontaktet efterfølgende hverdag.

Telefonisk kontakt fra borger til kommunen omhandlende:

- Tekniske problemer, hvis tablet eller måleudstyr ikke fungerer efter hensigten. Karakteren af problemet afklares:
  - Bruger relateret: sundhedsfagligt personale vejleder borger.
  - 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. Den sundhedsfaglige person ændrer i monitoreringsprogrammet, så borgeren eksempelvis registreres som "pauseret" og indtaster dato for, hvornår borgeren igen påbegynder målinger og besvarelse af spørgsmål.

### Data

Målinger og svar på sygdomsspecifikke spørgsmål via det telemedicinske udstyr.