

Manglende målinger fra borger. Årsager og løsningsforslag. Tjekliste

Formål

At den sundhedsfaglige, der kender den konkrete borger, forsøger at løse problemet, før der laves en fejlmelding af et TeleKit til TCN Support.



Obs

- Du er som sundhedsfaglig den første, borger skal kontakte (First Level Support).
- Hvis fejlen ikke kan løses, kontakter du TCN Support (Second Level Support).
- Borger må ikke selv henvende sig til TCN Support.
- TCN Support forsøger fejl retning ved at kontakte borger telefonisk og evt. fjernovertage borgers tablet. Hvis fejlen ikke kan løses, bestiller TCN Support et nyt TeleKit til borger.

Både fejl på udstyr og borgers håndtering heraf kan medføre, at målinger ikke overføres til OpenTele. Når du skal forsøge at finde ud af, hvorfor borger ikke sender sine målinger, skal du kontakte borger telefonisk og spørge ind til, hvad der kan være årsag til dette. Tjeklisten er tænkt som en hjælp hertil.

Mulige årsager og løsningsforslag til manglende målinger fra borger:

TABLET	
PROBLEM	LØSNINGSFORSLAG
Borger kan ikke logge på?	Nulstil borgers adgangskode under Stamdata i OpenTele og hjælp borger med at lave en ny adgangskode.
Borger har forsøgt at logge på med forkert brugernavn eller kode?	Oplys borger om det korrekte brugernavn, som du finder under Stamdata i OpenTele. Hvis borger er blevet låst, så "Fjern Lås". Hvis borger ikke kan huske sin kode så "Nulstil kode".
Tablet tænder ikke?	Bed borger om at sætte tablet til opladning, slukke helt og tænde igen.
Borger mangler programikon?	Bed borger om at genstarte tablet.
Borger har alt for mange programikoner?	Kontakt TCN Support, da det i langt de fleste tilfælde skyldes, at tablet ikke er låst ned til begrænset adgang.
Tastatur mangler?	Bed borger om at klikke i et skrivefelt, så tastaturet dukker op.
Manglende forbindelse til netværk?	Bed borger om at holde "Tænd-sluk" knappen inde, indtil en menu dukker op. I menuen er det vigtigt at "Flytilstand" er deaktiveret og "Datanetværkstilstand" er aktiveret.
Spørgeskema er ikke på tablet?	Tjek borgers monitoreringsplan i OpenTele. Tildel spørgeskema hvis det mangler.
Problemer med forsinket skift mellem billeder på tablet?	Bed borger om at slukke tablet helt og tænde igen - evt. flytte udstyr til et andet sted i boligen, hvor der er bedre forbindelse.
Skærbilledet er fastfrosset?	Bed borger om at genstarte tablet.

MÅLINGER	
PROBLEM	LØSNINGSFORSLAG
Målingerne overføres ikke?	Få borger til at forklare, hvordan udstyr anvendes. Det er vigtigt, at måleudstyret først tændes, når borger via spørgeskemaet får besked herpå. Hvis måleudstyr tændes før, registreres og overføres målingen ikke.



	Hvis ingen af målingerne overføres til tablet, er Bluetooth formentlig slukket. Bed borger holde "Tænd-sluk knappen" på tablet inde og trykke på "Deaktivér", hvis "Flytilstand" er "Aktiveret".
Målingerne ses ikke i "Mine målinger" på tablet?	Her er det igen vigtigt, at borger udfører målingerne via instruktion fra et spørgeskema på tablet. Tjek om de rette spørgeskemaer er i borgers monitoreringsplan i OpenTele. Tildel spørgeskema - fx vægtmåling, hvis det mangler.
Spørgeskemaet bliver ikke afsluttet korrekt?	Spørg om borger har sagt "Ja" til at sende data. Data fra et spørgeskema gemmes kun, når der ved afslutning af skemaet ses, at "Indsendt måling/svar er modtaget", dvs. server har modtaget data. Hvis borger svarer nej til at sende data, kommer borger tilbage til "Hovedmenu".

UDSTYR	
PROBLEM	LØSNINGSFORSLAG
Vægten	<p>Spørg borger om der er friske batterier i vægten, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre en måling.</p> <p>Kontroller at indstillingen i bunden af vægten er B/Kg. Hvis ikke skal indstillingen ændres til B/Kg og tablet genstartes.</p> <p>Hvis vægt fortsat ikke overfører data til tablet, skal borger overgå til manuel indtastning af vægt. Du skal derfor gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Start med at ændre monitoreringsplanen i OpenTele, ved at tildele borger spørgeskemaet "Vægtmåling (manuel)" i stedet for "Vægtmåling". 2. Forklar efterfølgende borger, at han/hun fremover bliver bedt om at veje sig på vægten og derefter selv indtaste målingen på tablet. 3. Vægten kommer nu ind i OpenTele, som data fra øvrige spørgeskemaer og kan også ses i tabel og graf.
Blodtryksapparat	<p>Spørg borger om der er friske batterier i blodtryksapparatet, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling.</p> <p>Kontroller at borger har sat manchetten korrekt på og at luftslangen er klemmt ordentligt fast på både apparat og manchet.</p>
Saturationsmåler	<p>Spørg borger om der er friske batterier i saturationsmåleren, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling.</p> <p>Kontroller at saturationsmåleren er samlet korrekt. Måleren kan virke samlet, men hvis der er en afstand på 1-2 mm mellem de to dele, er den ikke rigtig sat sammen. Måleren fungerer tilsyneladende, men den kan ikke overføre en måling til tablet.</p>

Yderligere vejledning til TeleKit finder du her: [TeleKit Brugervejledning](#)

TCN Support hjælper dig også meget gerne. TCN Support kan kontaktes på tlf. nr. 9845 8484 eller send en fejlmedling til tcnsupport@frederikshavn.dk