TeleCare Nord

Telefonisk kontakt fra patient til hospital

Formål

At sikre det er muligt for en patient at kontakte hospitalet, når hospitalet har ansvaret for at følge op på patientens telemedicinske data.

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

Aktør

Hospitalet.

Kompetencer

Sundhedsfaglig eller administrativ person.

Handling

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

Telefonkontakten går til enten en 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 hospitals telefon-/træffetid, informeres patienten om, at vedkommende først bliver kontaktet efterfølgende hverdag.

Handling rettet på årsagen til kontakt fra patient

Sundhedsfagligt. Spørgsmål samt behov for råd og vejledning relateret til sygdommen, eksempelvis omhandlende forværring af tilstand og opstart af behandling.

Teknisk. Tablet eller måleudstyr fungerer ikke efter hensigten. Karakteren af problemet afklares:

- Bruger relateret udfordring: sundhedsfagligt personale vejleder patient.
- Udstyr formentlig defekt. Ud fra vurdering af patients tilstand er følgende muligheder:
  - Patient informeres om selv at kontakte TCN support på tlf. 98 45 84 84. Telefonnr. til TCN support er også påsat bagsiden af patientens tablet samt ses i Info KOL.
  - Sundhedsfagligt personale kontakter TCN support via support formular ”Fejlmelding af TeleKit”, som er ved TeleCare Nord instrukser. TCN support kontakter patienten mhp at løse problemet og hvis dette ikke er muligt, bestiller de en ombytning af telekittet.

Afvigelse. Information om at aftalte måletidspunkter kan ikke overholdes eksempelvis grundet behov for andet måletidspunkt eller ferie. Afhængigt af årsagen til afvigelsen skal patientens måletidspunkter i monitoreringsplan ændres eller der skal oprettes en pausering i OpenTeleHealth.