

## Telefonisk kontakt fra borger til kommune

### Formål

At sikre det er muligt for en borger at kontakte kommunen, når kommunen har ansvaret for at følge op på borgerens telemedicinske data.

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

### Aktør

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.

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.

### Handling rettet på årsagen til kontakt fra borger

**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 borger.
- Udstyr formentlig defekt. Ud fra vurdering af borgers tilstand er følgende muligheder:
  - Borger informeres om selv at kontakte TCN support på tlf. 98 45 84 84. Telefonnr. til TCN support er også påsat bagsiden af borgerens 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 borgeren 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 borgerens måletidspunkter i monitoreringsplan ændres eller der skal oprettes en pausering.