

## Manglende målinger fra borger. Årsager og løsningsforslag. Tjekliste

### Formål

At den sundhedsfaglige, der kender den konkrete borger, har mulighed for at forsøge at løse problemet.

### Obs.

- Borger kan selv henvende sig direkte til TCN Support på tlf. 9845 8484
- Du kan som sundhedsfaglig også hjælpe borger
- Hvis du forgæves forsøger at løse fejlen, kontakt da TCN Support
- TCN Support forsøger fejl retning ved at kontakte borger telefonisk og evt. fjernovertage borgers iPad. Hvis fejlen ikke kan løses, bestiller TCN Support et nyt TeleKit til borger.

Fejl på udstyr og borgers håndtering heraf kan medføre, at målinger ikke overføres til OTH. For at 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. Du kan også bede borger om selv at ringe til TCN Support.

### Mulige årsager og løsningsforslag til manglende målinger fra borger

Tablet - Problem	Løsningsforslag
Borger kan ikke logge på.	Nulstil borgers adgangskode under Stamdata i OTH 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 OTH. Hvis borger er blevet låst, så Fjern Lås. Hvis borger ikke kan huske sin kode så Nulstil kode.
iPad tænder ikke.	Bed borger om at sætte iPad til opladning, slukke helt og tænde igen.
Borger mangler programikon.	Bed borger om at genstarte iPad.
Borger har alt for mange programikoner.	Kontakt TCN Support, da det i langt de fleste tilfælde skyldes, at iPad 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 bladre 2 gange fra højre mod venstre og vælge mappen Indstillinger og efterfølgende ikonet Indstillinger. I menuen til venstre, er det vigtigt, at Flytilstand er slået fra og Mobildata er slået til.
Spørgeskema er ikke på iPad.	Tjek borgers monitoreringsplan i OTH. Tildel spørgeskema hvis det mangler.
Problemer med forsinket skift mellem billeder på iPad.	Bed borger om at slukke iPad 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 iPad.
OTH Nord app åbner ikke men "Indlæser indhold"	Bed borger om at slukke iPad helt og tænde igen. Hvis det ikke hjælper, så bed borger om at genstarte OTH Nord app ved at: 1) trykke to gange på "Hjem-knappen" (den runde knap foran), så alle åbne apps ses som små firkanter 2) skubbe/swipe OTH Nord app ud over kanten 3) trykke én gang på "Hjem-knappen" og på OTH Nord app for at åbne den Kontakt TCN support, hvis det ikke hjælper.

## Mulige årsager og løsningsforslag til manglende målinger fra borger

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 iPad, er Bluetooth formentlig slukket. Bed borger om at gå til Indstillinger, ved at bladre to gange fra højre mod venstre. Her skal borger først vælge mappen Indstillinger og efterfølgende ikonet Indstillinger. I menuen til venstre skal Bluetooth være slået til.
Målingerne ses ikke i Mine målinger på iPad.	Få borger til at forklare, hvordan målinger udføres. Det er vigtigt, at borger udfører målingerne via instruktion fra et spørgeskema på iPad. Tjek om de rette spørgeskemaer er i borgers monitoreringsplan i OTH. Tildel spørgeskema - fx "Vægtmåling (manuel indtastning)", 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 står Målinger/svar modtaget, dvs. server har modtaget data. Hvis borger svarer nej til at sende data, kommer borger i stedet tilbage til Menu.

Udstyr - Problem	Løsningsforslag
Vægten	Tjek hvilken vægt borger har. Det kan være borgers egen badevægt, en badevægt udleveret med TeleKit eller en bluetooth vægt udleveret med TeleKit.  <b>Badevægt</b> Borger skal selv indtaste målingen på iPad. Tjek i monitoreringsplan i OTH at borger har spørgeskemaet Vægtmåling (manuel indtastning). Tildel spørgeskemaet hvis det mangler. Hvis borger ikke kan indtaste vægtmåling, kan du bestille en vægt med bluetooth i bestillingsportal.  <b>Bluetooth vægt</b> Spørg borger om der er friske batterier i vægten, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre en måling. Tjek i monitoreringsplan i OTH at borger har spørgeskemaet Vægtmåling (automatisk overført). Tildel spørgeskemaet hvis det mangler.
Blodtryksapparat	Spørg borger om der er friske batterier i blodtryksapparatet, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling. Kontroller at borger har sat manchetten korrekt på og at luftslangen er klemt ordentligt fast på både apparat og manchet. Vær opmærksom på om borger har haft væggtab/stigning, idet manchet kan være blevet for stor/lille. Hvis det er tilfældet, skal manchet skiftes. Du kan bestille ny manchet i bestillingsportal. Obs om du skal have målt omkredsen på borgers arm inden.
Saturationsmåler	Spørg borger om der er friske batterier i saturationsmåleren, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling. Tjek om borger placerer iltmåler korrekt, så neglen vender nedad og display vender mod håndfladen, da forkert placering giver lavere måling.

Yderligere vejledning ses i instrukser om OTH og TeleKit på TeleCare Nord's hjemmeside [www.telecarenord.dk](http://www.telecarenord.dk).  
TCN Support kan kontaktes på tlf. nr. 9845 8484 eller send en fejlmelding til [tensupport@frederikshavn.dk](mailto:tensupport@frederikshavn.dk).