TeleCare Nord

Telefonisk kontakt fra patient til hospital

Formål

At sikre det er muligt for patient at kontakte hospitalet, når hospitalet har monitoreringsansvaret.

Grundet patients tryghed, motivation samt evne til mestring af sygdom og evt. forværring, er det vigtigt, at patient kan kontakte hospitalet telefonisk og få råd og vejledning relateret til sin sygdom eller udstyret.

Aktør

Hospitalet.

Kompetencer

Sundhedsfaglig eller administrativ person.

Handling

Den enkelte patient får ét telefonnummer til hospitalet, hvortil patient kan henvende sig på alle hverdage. Det enkelte hospital beslutter det tidsrum, hvori kontakten fra patient kan foregå.

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 patient samme dag. Hvis kontakten er uden for det enkelte hospitals telefon-/træffetid, informeres patient 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, fx omhandlende forværring af tilstand og opstart af behandling.

Teknisk. Skærm 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 TeleCare Nord support. Telefonnr. ses på forsiden af patients skærm og i Info KOL/Info Hjerte.
  - Sundhedsfagligt personale kontakter TCN support via support formular ”Fejlmelding af TeleKit”, som er ved TeleCare Nord instrukser.
  - TCN support kontakter patient mhp at løse problemet og hvis dette ikke er muligt, bestiller TCN support en ombytning af telekittet.

Måleplan. Information om at aftalte måledage og/eller tidspunkter ikke kan overholdes fx grundet behov for andet måletidspunkt eller ferie. Afhængigt af årsagen til afvigelsen skal:

- Patients måletidspunkter/frekvens ændres ved aktiviteter ” i ”Forløb og planer”
- Der skal oprettes en pausering
  - Obs. når der er pauseret, kan Patient IKKE indsende data heller ikke via Valgfrie aktiviteter.