TeleCare Nord

# 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 kontakte TCN Support. Tlf. nr. er på forsiden af borgers skærm og i Info KOL/Info Hjerte
- Du kan som sundhedsfaglig også hjælpe borger. Hvis du ikke kan løse fejlen, kontakt da TCN Support
- TCN Support kontakter borger telefonisk mhp. at løse fejlen. Hvis dette ikke er muligt bestiller de nyt TeleKit til borger

Fejl på udstyr og borgers håndtering heraf kan medføre, at målinger ikke overføres. For at finde ud af, hvorfor borger ikke sender sine målinger, kontaktes borger telefonisk og der spørges 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/har glemt adgangs-kode | Hvis borger ikke kan huske sin pinkode eller det er længe siden borger sidst var logget ind skal borger logge på via MitID og oprette ny pinkode.<br>Obs. hvis borger IKKE har MitID skal du igangsætte og godkende login via Telma. |
| Borger har forsøgt at logge på med forkert pinkode | Borger skal logge på via MitID og oprette ny PIN-kode.<br>Ved borger der IKKE har MitID skal du igangsætte og godkende login via Telma. |
| Tablet tænder ikke | Bed borger om at sætte sin skærm til opladning i minimum 24 timer. Herefter skal borger slukke skærmen og tænde den igen ved at holde tænd/sluk knappen nede i 2 gange 8 sek. |
| Borger mangler pro-gramikon | Bed borger om at genstarte sin skærm. |
| Borger har alt for mange programikoner | Kontakt TCN Support, da det i langt de fleste tilfælde skyldes, at borgers skærm ikke er låst ned til begrænset adgang. |
| Tastatur mangler | Bed borger om at klikke i et skrivefelt, så tastaturet dukker op. |
| Dagens aktiviteter mangler på borgers skærm | Tjek at borger har en monitoreringsplan og at det er den rigtige.<br>Tildel plan hvis denne mangler. |
| Problemer med forsin-ket skift mellem bille-der på tablet | Bed borger om at slukke sin skærm helt og tænde igen - evt. flytte udstyr til et andet sted i boligen, hvor der er bedre forbindelse. |
| Skærmbilledet er fast-frosset | Bed borger om at genstarte sin skærm. |

## 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 tæn-des, når borger via spørgeskemaet får besked herpå.<br>Hvis ingen af målingerne overføres til skærm, er måleapparater formentlig ikke Bluetooth parrede. Bed borger om at lukke Telma appen, åbne den igen uden at logge ind og klikke på tandhjul i øverste højre hjørne. Dernæst klikke på ”Ja, fortsæt” og på ”Annuller”. Borger kan nu se om/hvilke måleapparater, der er Bluetooth parrede. Få borger til at kontakte TCN-support, hvis de måleapparater borger har i sit TeleKit ikke ses på listen. |

| | |
|---|---|
| Målingerne ses ikke på borgers skærm. | Få borger til at forklare, hvordan målinger udføres. Det er vigtigt, at borger udfører målingerne via instruktion fra en aktivitet på borgers skærm.<br>Tjek om borger har den rigtige plan. |
| Aktivitet bliver ikke afsluttet korrekt. | Spørg om borger har sagt klikket på indsend ved "Sendt dine svar". Data fra en aktivitet gemmes kun, når der ved afslutning af aktiviteten står at resultater er indsendt. |

| **Udstyr - Problem** | **Løsningsforslag** |
|---|---|
| Vægten | Tjek hvilken vægt borger har. De fleste borgere anvender deres egen badevægt. Det kan også være en badevægt eller en bluetooth vægt, der hører til telekittet.<br>**Badevægt**<br>• Borger skal selv indtaste målingen på sin skærm. Hvis borger ikke kan indtaste sin vægt, kan du bestille en vægt med bluetooth i bestillingsportal.<br>**Bluetooth vægt**<br>• Spørg borger om der er friske batterier i vægte, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre en måling. |
| Blodtryksapparat | Spørg borger om der er friske batterier i blodtryksapparatet, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling.<br>Kontroller at borger har sat manchetten korrekt på og at luftslangen er klemt ordentligt fast på både apparat og manchet.<br>Obs. om der er utæthed ved manchet eller luftslange.<br>Vær opmærksom på om borger har haft vægttab/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<br><br>Saturationsmåler kan ikke tændes | Spørg borger om der er friske batterier i saturationsmåleren, da der kan være for lidt strøm på batterierne til at overføre måling.<br>Tjek om borger placerer iltmåler korrekt, så neglen vender nedad og display vender mod håndfladen, da forkert placering giver lavere måling.<br><br>**Tjek om batterier vender rigtigt.**<br>Batterier skal vende som vist med "+" og "-" i bunden af batterirum. Obs det ene batteri har "-" ved fjeder mens det andet batteri har "+" ved fjeder.<br> |

Yderligere vejledning ses i instrukser om TeleKit på TeleCare Nords hjemmeside www.telecarenord.dk
TCN Support kontaktoplysninger (tlf., mail og formular "Fejlmelding af TeleKit") ses på www.telecarenord.dk