TeleCare Nord

Telefonisk kontakt fra borger til kommune

Formål

At sikre det er muligt for borger at kontakte kommunen, når kommunen har monitoreringsansvaret.

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

Aktør

Kommunen.

Kompetencer

Sundhedsfaglig eller administrativ person.

Handling

Den enkelte borger får ét telefonnummer til fx hjemmepleje eller sundhedscenter, hvortil borger 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 borger samme dag. Hvis kontakten er uden for den enkelte kommunes telefon-/træffetid, informeres borger 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, 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 borger.
- Udstyr formentlig defekt. Ud fra vurdering af borgers tilstand er følgende muligheder:
  - Borger informeres om selv at kontakte TeleCare Nord support. Telefonnr. ses på forsiden af borgers 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 borger 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:

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