

# Sådan bliver du klar til dit barns videosamtale

I har fået tilbud om, at dit barns næste aftale med hospitalet kan foregå via video. På den måde kan I se og tale med dit barns behandler hjemmefra.

Vi benytter samtale via video, hvor det er muligt. Det er typisk relevant i de tilfælde, hvor der ikke er behov for en fysisk undersøgelse.

VideoSamtale kan tilgås fra din mobil, tablet eller PC – se i vejledningen her, hvordan du installerer på de forskellige enheder.

## Dit barn skal være tilstede under samtalen

Videosamtalen er som en hver anden ambulatoriesamtale, derfor skal dit barn være tilstede under samtalen. Vi har brug for at se og høre dit barn.

Al kommunikation mellem dig, dit barn og dit barns behandler er fortrolig. Videoforbindelsen er derfor krypteret, og samtalen bliver ikke optaget.

**OBS:** Du kan først se dit barns aftale i appen 24 timer før videosamtalens start.

## KOM GODT I GANG – START I GOD TID

### Wifi eller 4G-netværk

For at sikre en fornuftig lyd- og billedkvalitet bør I være på WiFi eller et 4G-netværk, når I deltager i en videosamtale.

### Installér VideoSamtale i god tid

Vi anbefaler, at du installerer VideoSamtale i god tid inden dit barns aftale, så du har teknikken klar og ved at det virker. Du kan få hjælp til installationen hos Region Nordjyllands IT-support – se kontaktboksen bagest i pjecen.



*Det er appen med dette ikon, du skal downloade fra PlayButik eller AppStore. Søg på 'VideoSamtale'.*

## Krav til software-version på telefon eller tablet

Ønsker du at installere VideoSamtale som app på din telefon eller tablet, gælder der følgende krav for software-versionen:

- For Android gælder det, at enheden skal have Android version 6 eller nyere.
- For iPhone kræves den nyeste version af iOS. For at se om du har nyeste version, skal du gå til:  
Indstillinger → Generelt → Softwareopdatering.

## Anbring din enhed i en holder

Det kan være en god idé at anbringe din enhed i en holder eller et stativ under samtalen, så I kan koncentrere jer om dialogen med behandleren – og ikke om samtidigt at holde enheden. Hold desuden enheden vandret. På den måde kan behandleren bedre se jer.

## Krav til PC-udstyr og browser-version

Vi anbefaler, at I anvender din telefon eller tablet, men har du ikke mulighed for dette, kan du have videosamtalen via din PC eller MAC. Din computer skal have mikrofon, højttaler og webkamera tilsluttet.

Vi anbefaler, at du benytter den nyeste version af Chrome eller Firefox som browser.



## SÅDAN INSTALLERER DU APPEN PÅ DIN TELEFON ELLER TABLET

### Sådan installerer du

- Gå i PlayButik eller AppStore afhængigt af din enhed.
- Søg efter appen "VideoSamtale".
- Hent og installer appen.

## SÅDAN STARTER I EN VIDEOSAMTALE VIA APPEN

- Åbn appen.
- Log på med MitID.  
Brug dit eget MitID, hvis dit barn er under 15 år  
Hvis din enhed har en fingeraftrykslæser, kan du vælge, om du vil bruge denne til login fremover.
- Klik "**Ja – start et videokald**".
- Indtast dit **cpr.nr.** og klik "**Fortsæt**".  
Her skal du også bruge dit eget cpr-nr., hvis dit barn er under 15 år.
- Du skal nu give tilladelse til, at appen må benytte dit webcam, mikrofon samt give dig besked om, at behandleren ringer. Derfor skal du klikke "**OK**" eller "**Tillad**" 3 gange.
- Herefter spørger appen dig om du vil starte en konsultation. Klikker du "**Fortsæt**", stiller du dig i kø til en videosamtale.
- Behandleren vil herefter ringe jer op på det aftalte tidspunkt. Er din enhed lukket ned, vil du modtage en push-besked, når behandleren ringer. Sørg for at du har tændt for lyden.

## SÅDAN STARTER I EN VIDEOSAMTALE VIA PC ELLER MAC

Ønsker I at benytte PC eller Mac til videosamtalen, skal din computer have **mikrofon, højttaler og webkamera** tilsluttet.

### Benyt nyeste browser-version

Vi anbefaler, at du benytter den nyeste version af Chrome eller Firefox som browser.

- Åbn din browser og gå til <https://videosamtale.rn.dk>
- Log på med MitID.  
Brug dit eget MitID, hvis dit barn er under 15 år
- Indtast dit cpr-nr. og klik "Fortsæt".  
Her skal du også bruge dit eget cpr-nr., hvis dit barn er under 15 år.
- Find din aftale på listen og klik på den, når du er klar til at tjekke ind. Gør det gerne mindst et par minutter før samtalen skal starte. Der skal udføres en test på om dit system er klar til video-kald.
- Hvis alt ser fint ud, kan I trykke "Alt OK - fortsæt" for at gøre behandleren opmærksom på, at I er klar. I er nu i kø til en videosamtale.  
Lad ikke computeren "gå i dvale" (sort skærm), da behandleren derved ikke kan ringe jer op. Hold computeren åben og aktiv – forbliv på siden.
- Behandleren vil herefter ringe jer op på det aftalte tidspunkt – vent blot og sørg for, at I har tændt for lyden på computeren.

## KONTAKT OG MERE VIDEN

Har du spørgsmål til tilbuddet, er du velkommen til at kontakte det hospitalsafsnit, dit barn er tilknyttet. Du kan også finde mere information på [www.RN.dk/videosamtale](http://www.RN.dk/videosamtale).

Har du brug for hjælp til at installere appen, kan du kontakte Region Nordjyllands IT-support.

Har du problemer med at logge på med MitID, skal du kontakte MitID support



### Kontakt

**Hospitalsafsnittets kontaktoplysninger**  
finder du i dit indkaldelsesbrev eller på  
hospitalets websider.

**Region Nordjyllands IT-support**

Tlf. 97 64 84 50

Mandag – fredag 08.00 – 15.00

**MitID support**

Tlf. nr. 33 98 00 10

Mandag til fredag kl. 8.00 – 20.00

Lørdag, søndag og helligdage

kl. 10.00 – 16.00