

Logistik, service og support i udbredelsen af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL

Britta Ravn, centerleder Center for Telemedicin, Region Midtjylland

og

Mogens Kahr Nielsen centerchef for IT digitalisering og velfærdsteknologi,
Frederikshavn Kommune

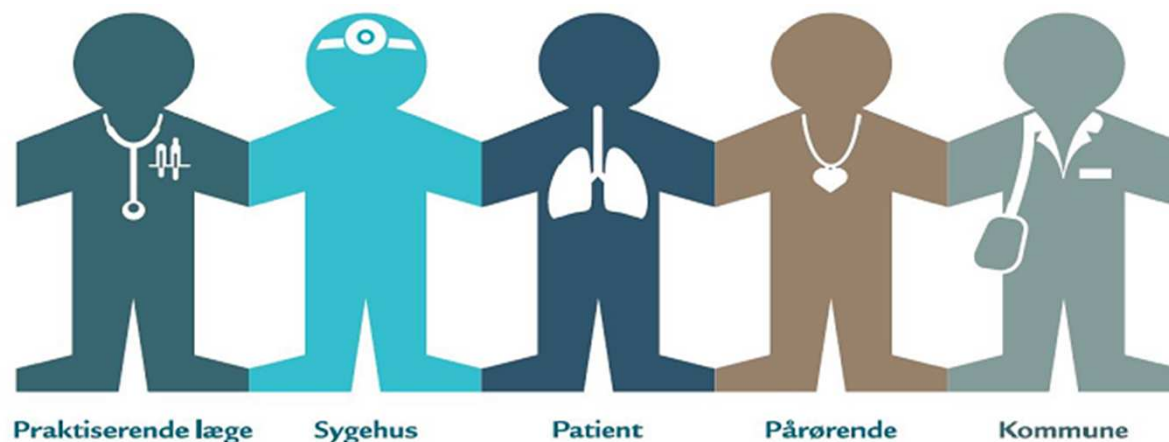
Hvad handler det om?

forudsætningerne for vellykket logistik, service og support i udbredelsen af telemedicinsk hjemmemonitorering til borgere med KOL

hedder opdraget, det kunne også have heddet

logistik, service og support som forudsætning for udbredelsen af telemedicin

Telecare Nord KOL og Hjertesvigt



1.200 borgere med KOL – projektet skiftet til drift i løbet af 2015

600 borgere med hjertesvigt – borgerne inkluderes i år og projektet løber 2 år

Telecare Nord

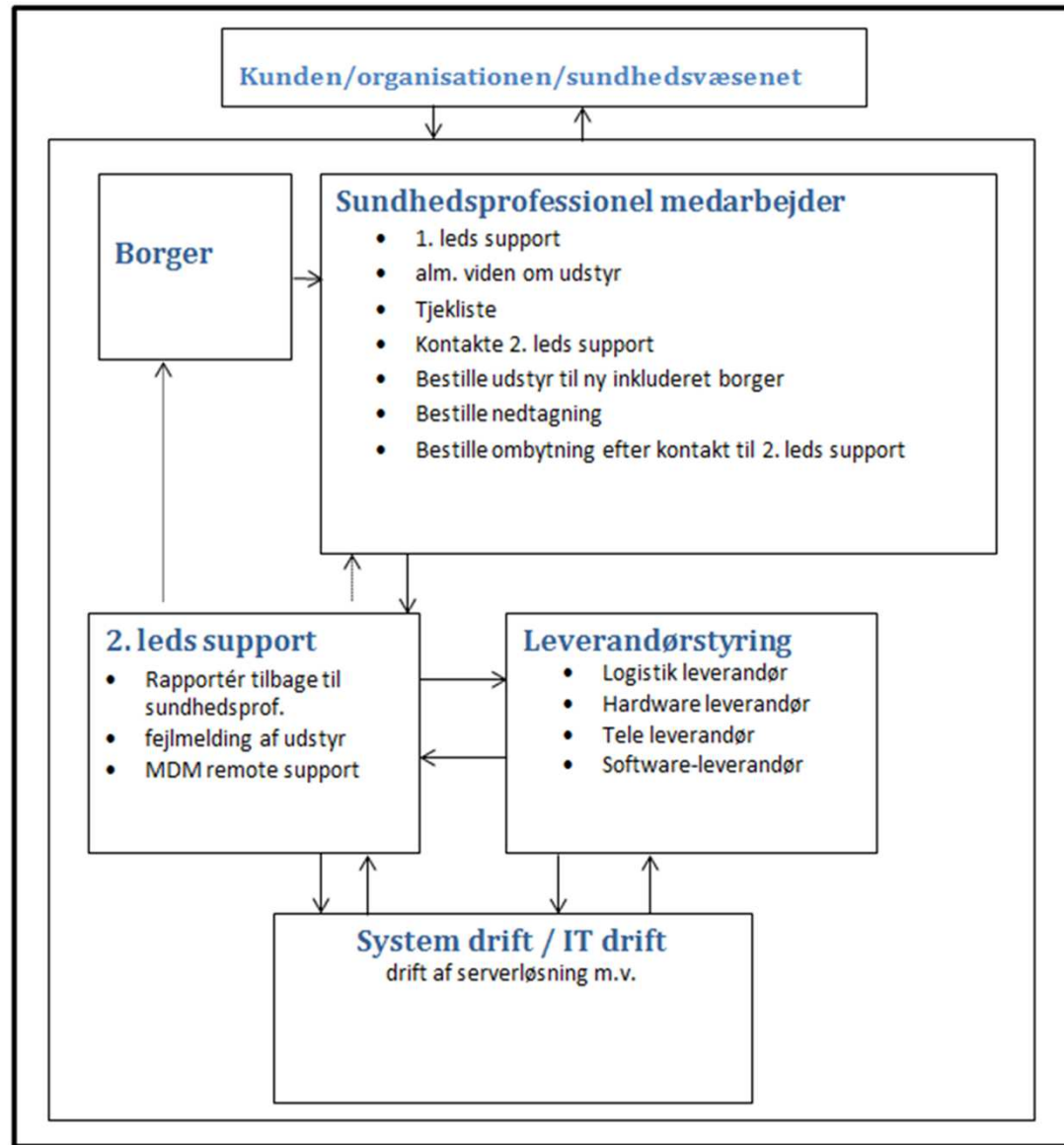
En kommune varetager, på alle kommuners vegne, 2. leds support, i form af:

- Telefonsupport
- Fjernovertagelse
- Leverandørkontakt til logistik og teleleverandører
- Leverandørkontakt til Systemdriftsleverandør
- Ansvar for relationer mellem de 11 kommuner og Regionen sammen med Systemdriftsleverandøren, i f.h.t. support
- Deltagende i relation til Telecare Nord sekretariatet
- Den enkelte kommune har den direkte sundhedsmæssige kontakt og er dermed borgerens indgang/telefonnummer.

Organisering

Hovedopgaver support:

- bestille op og nedtagning af udstyr – administration
- brugervedligehold
- Fejl
 - Saturationsmåler
 - vægt
- Hovedopgaver logistik:
 - klargøring af udstyr
 - op og nedtagning af udstyr
 - hvor er stumperne+MDM



Konkrete eksempler: nedtagning og fejlmelding

	Til...	tcnsupport@frederikshavn.dk
Send	Cc...	
Emne: TeleCare Nord - kundennummer: 162130 - kontraktnummer: 510181 - Nedtagning af TeleKit		

TeleCare Nord - kundennummer: 162130 - kontraktnummer: 510181 - Nedtagning af TeleKit

TeleKit nummer (TCN nr. - findes udenpå TeleKit kuffert):
Dato for nedtagning (Tidligst om 8 hverdage):

Navn på borger:

Afhentningsadresse:
Postnummer/By:
Kommune:

Bemærk: Afhentning kan foregå på alle adresser det ønskes, der skal blot være nogen til stede til at aflevere udstyret. Der kan f.eks. aftales afhentning på plejehjem, ved nabo eller lign. Udstyret må blot ikke stilles uden opsyn.

Supplerende oplysninger (fx specielle forhold hos borger – hvis relevant):

Information om bestiller:
Navn:
E-mail:
Telefon:

	Til...	tcnsupport@frederikshavn.dk
Send	Cc...	
Emne: TeleCare Nord - kundennummer: 162130 - kontraktnummer: 510181 - Fejlmelding af TeleKit		

TeleCare Nord - kundennummer: 162130 - kontraktnummer: 510181 - Fejlmelding af TeleKit

Information om borger:
TeleKit nummer (TCN nr. – findes udenpå TeleKit kuffert):

Navn:
Adresse:
Postnummer/By:
Kommune:
Telefonnummer:
Supplerende oplysninger (fx specielle forhold hos borger – hvis relevant):

Evt. kontaktperson:

Beskriv fejlen der opleves:

Information om fejlmelder:
Navn:
Telefonnummer:

Lidt statistik for de første 12mdr

Rækkenavne	Antal af Id
TCN_ANDET	67
TCN_BATTERIER	13
TCN_BESTILLING AF MANCHETTER	7
TCN_BLUETOOTH	2
TCN_FORESPØRGSEL BESVARET	180
TCN_GENPARRING	55
TCN_OPEN_TELE_BRUGERADMINISTRATION	65
TCN_OPEN_TELE_BRUGEROPRETTELSE.	25
TCN_SIMKORT_SWAP	5
TCN_TABLET	21
TCN_TELEKIT_BESTILT	120
TCN_TELEKIT_NEDTAGNING	215
TCN_TELEKIT_UDSKIFTNING	206
TCN_WiFi	3
Hovedtotal	984

Rækkenavne	IP3	IP4	SRP1	SRP3	Hovedtotal
jan		19		13	32
feb		45		30	75
mar	1	161	1	31	194
apr		65	5	27	97
maj		51		29	80
jun		57	2	38	97
jul		20	16	17	53
aug		25	26	47	98
sep		29	16	33	78
okt	1	16	26	35	78
nov		12	25	21	58
dec		8	13	23	44
Hovedtotal	2	508	130	344	984

Udfordringer og hverdagen

- Effektive arbejdsgange
- Alle dimserne skal hænge sammen – eller skal de?
- Vi præsenterer os ikke som Telecare Nord i telefonen, men fortæller vi ringer på vegne af sygeplejersken
- Sygeplejerskerne er godt klædt på til 1. leds support
- Borgerne kan godt skelne mellem os og sygeplejersken
- Et support kald til en borger med KOL er helt anderledes end et support kald fra en kollega
- Support kaldet skal passe ind i borgerens hverdag

Konklusioner

- En kommune kan sagtens supportere 10 andre kommuner, især når grundteknologien og anvendelsesformen er den samme.
- Vi kan sagtens supportere borgere, også andre typer af borgere
- Det er vigtigt at procedurer og arbejdsgange trimmes
- Dobbelt så mange sager som ventet, men de er lettere

Fælles service, support og logistik...

v/ Britta Ravn, Centerleder, Center for Telemedicin, Region Midtjylland



Fælles servicecenter

- fundamentet til enkel og tryk telesundhed for borgere og sundhedsfaglige i den midtjyske region





Teknisk support og logistik



Selvbetjening og personlig agent



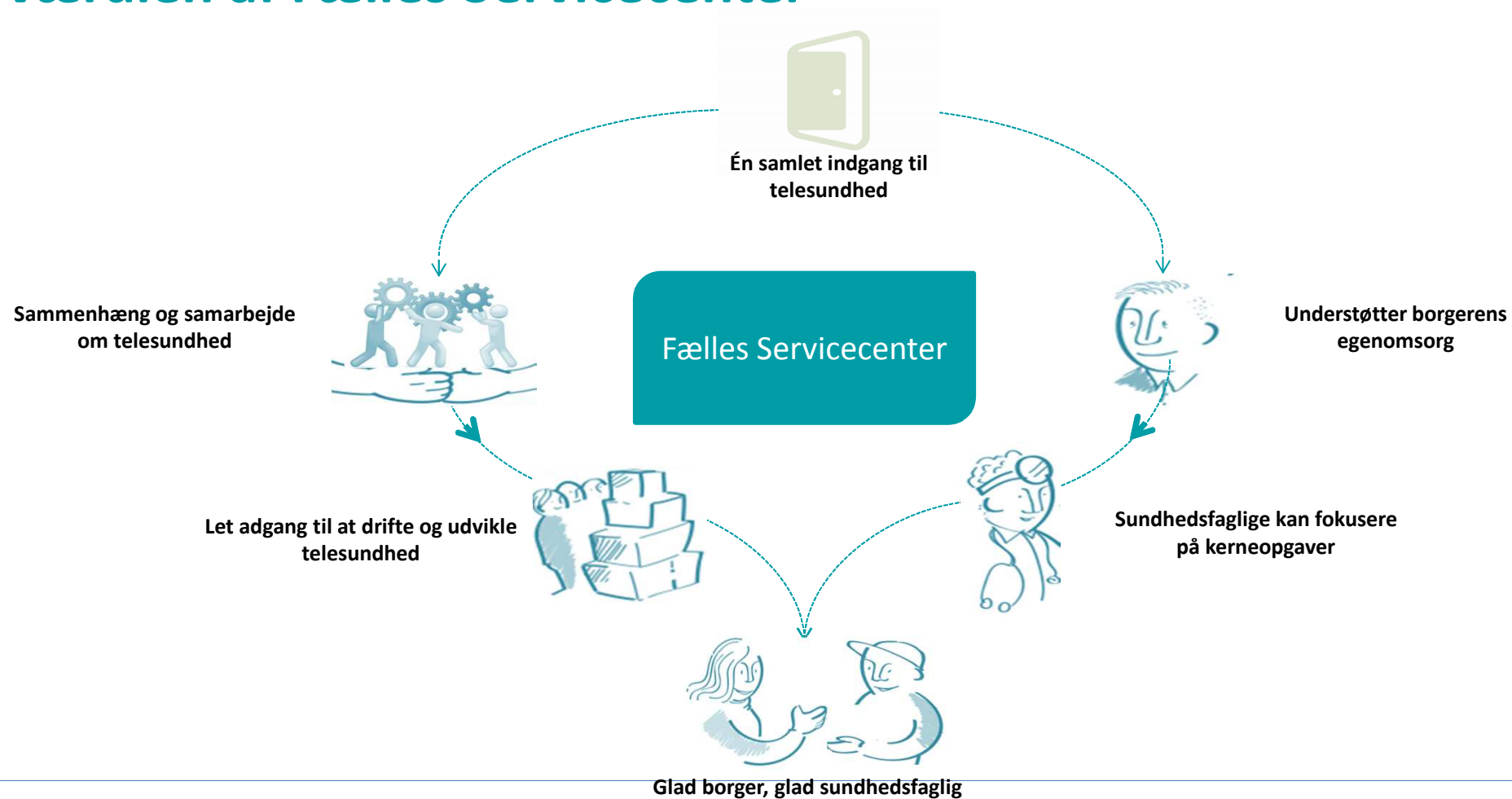
Udviklings- og videnscenter



Information og koordination



Værdien af Fælles Servicecenter





Én indgang til telesundhed



1. line

Servicedesk/callcenter/vagtcentral



2. line

Leverandør A

Leverandør B

Læge

Specialist

112

Logistik

Sygeplejerske

Terapeut

1. Line har ansvaret for en henvendelse indtil den er løst



Samarbejdsflader

