

Vejledning til telefonrådgivning for personale

Telefonrådgivningen er et tilbud, som patienterne kan benytte, hvis der opstår problemstillinger omhandlende hjertesygdomme, som de har behov for at få afklaret her og nu.

Skemaet er udarbejdet ud fra de erfaringer, som vi har vedrørende akutte spørgsmål, som patienterne vil rette telefonisk henvendelse om.

Skemaet er udarbejdet som et afkrydsningsskema og med ekstra felter som man selv kan udfylde, hvis der er behov for dette. (Se registreringsskema ved akutte henvendelser).

Guide til udfyldelse af skemaet.

1. Tag et skema frem til udfyldelse
2. Skriv patient navn og CPR nummer
3. Skriv dato, klokkeslæt og dit eget navn
4. Lyt til patientens problem og om muligt indkreds det via aktuelle spørgsmål. Hvis det er muligt så se om problemområdet er nævnt på skemaet.
5. Kryds det aktuelle problemområde af på skemaet
6. Kryds den telefoniske vejledning af på skemaet (nogle steder er der flere muligheder)
7. Hvis problemområdet ikke er nævnt så skriv det under rubrikken andet på skemaet.
8. Det udfyldte skema lægges i mappen.
9. Sygeplejeseekretæren vil så den efterfølgende morgen faxe det udfyldte skema til Hjerterehabiliteringen
10. Personalet i Hjerterehabiliteringen vil så sørge for at skrive de aktuelle data ind i patientens journal.