

 Responsssenteret - alltid i nærheten			DRIFTSPROSEDYRE
DATO:	REV.DATO:	UTARBEIDET AV:	GODKJENT AV:
Januar 2026	August 2026	Inger Cecilie Kopperud	Daglig leder av Responsssenteret

RESPONSSENTERET – RUTINER VED DIGITAL HJEMMEOPPFØLGING (DHO)

Endringer august 2026:

Kap 3	Oppdatert info
Kap 5	Lagt til info ang registrering av testbruker
Kap 6	Lagt til info om konferering før involvering pasient
Kap 6.1	Lagt til noe ny informasjon, omformulert noe tekst for tydeligere innhold
Kap 6.4	Fjernet info om <i>forløp</i>
Kap 8	Lagt til info om hvilken rolle som ser meldinger mellom soner, link til prosedyre
Kap 9	Lagt til mer informasjon og noe tekst omformulert
Kap 9.1	Lagt til link til prosedyre
Kap 9.2	Endret intervall oppfølging
Kap 10	Lagt til info, omskrevet tekst for å tydeliggjøre innholdet

FORMÅL:

Dokumentet er et verktøy til bruk for kommunene som har startet med DHO og for Responsssenteret.

Det skal sikre lik håndtering av de ulike oppgavene som utføres i forbindelse med DHO samt et hjelpemiddel for aktuelt helsepersonell i utførelse av arbeidet som er knyttet til DHO.

MÅLGRUPPE:

Helsepersonell som har fått opplæring og jobber med DHO i kommunene

Helsefaglig operatører ved Responsssenteret med opplæring i DHO

ANSVAR FOR PROSEDYREN:

Daglig leder av Responsssenteret har ansvar for at prosedyren er korrekt og blir gjort kjent for aktuelt helsepersonell.

Ansatte i kommunene og ved Responsssenteret med opplæring DHO, gjør seg kjent med prosedyren og skal følge den i sitt arbeid.

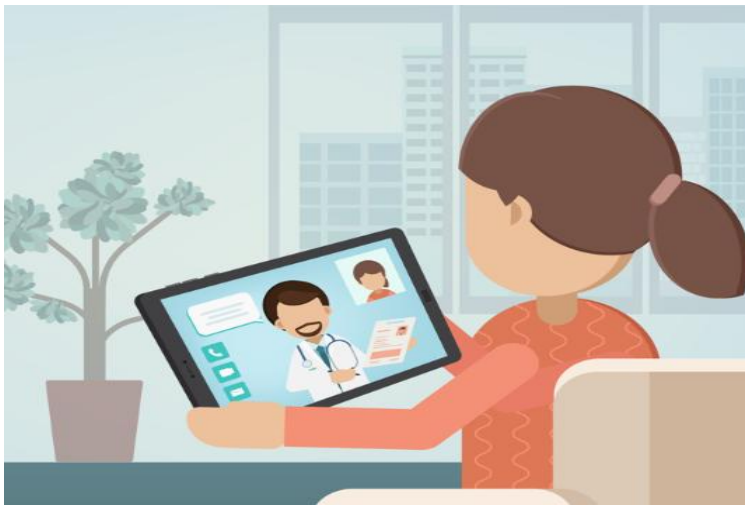
GENERELT:

Prosedyren er et arbeidsdokument som skal følges ved de ulike oppgavene som skal utføres i forbindelse med DHO. På enkelte steder blir det henvist til hjelpesidene i Prevent, dette for å sikre at en får den til hver tid nyeste versjonen av hvordan utføre aktuell oppgave.

Dersom noe er uklart eller det oppdages feil, vennligst gi tilbakemelding til u.t.

RUTINER VED DIGITAL HJEMMEOPPFØLGING (DHO)

Versjon 1.1



Dette dokumentet brukes sammen med:

- ✓ skjema for Tjenesteflyt DHO
- ✓ veileder til Tjenesteflyt DHO
- ✓ prosedyrer DHO
 - ligger tilgjengelig på Responsskolen

INNHALDSFORTEGNELSE

1	BAKGRUNN OG HENSIKT	1
2	OPPSTART – KOMMUNEN ØNSKER Å STARTE MED DHO.....	2
2.1	MÅLGRUPPER FOR DHO	2
2.2	HENVISNING TIL DIGITAL HJEMMEOPPFØLGING	2
2.3	FORELØPIGE INKLUSJONSKRITERIER	2
3	BESTILLING AV UTSTYR	3
4	INNLOGGING FOR HELSEPERSONELL I DIGNIO PREVENT	4
5	TESTBRUKER.....	4
6	SJEKKLISTE FOR HT VED NY DHO PASIENT HENVIST FRA FL ELLER FRA HT.....	5
6.1	NÅR KARTLEGGING FØRER TIL OPPSTART DHO	7
6.2	OPPLÆRING HJEMME HOS PASIENT.....	9
6.3	EVALUERING ETTER UTPRØVINGSPERIODE	10
6.4	AKTUELT Å FORTSETTE MED DHO	10
7	SETTE VARSLER/PASIENT PÅ PAUSE.....	11
8	KOMMUNIKASJON MED MELDING	11
9	HÅNDTERING AV VARSLER PÅ RS	12
9.1	NEDETID DIGITAL HJEMMEOPPFØLGING VED RS	14
9.2	PRIMÆRKONTAKT VED RS.....	15
10	AVSLUTTE DHO	17
10.1	RETUR AV LÅNT UTSTYR.....	18
10.2	DEFEKT UTSTYR/SKROTET UTSTYR	18
	VEDLEGG.....	19

Forkortelser:

HT/HBT = Hjemmebaserte tjenester

FL = Fastlege

RS = Responsssenteret

1 Bakgrunn og hensikt

Digital hjemmeoppfølging (DHO) er et viktig bidrag for å videreutvikle pasientens helsetjeneste gjennom differensiert oppfølging av den enkelte pasient slik at vi bruker mer ressurser på de mest alvorlig syke. «DHO innebærer at hele eller deler av et behandlingstilbud foregår uten fysisk kontakt, der dialog og deling av data mellom pasient/bruker og behandler(e) skjer digitalt» (Helsedirektoratet, 2021).

Erfaring viser at denne formen for oppfølging gir tydelige fordeler for pasienten. Den bidrar til økt innsikt i egen sykdom, som igjen styrker mestringsevnen og skaper større trygghet. Det viser også at fastleger og annet helsepersonell får en mer hensiktsmessig arbeidshverdag, ettersom pasienten selv kan ta over enkelte oppgaver.

Denne veiledningen er laget for å være et hjelpemiddel for rutineoppgaver, både for kommunene som tar i bruk DHO og Responssenteret. Den brukes sammen med prosedyrer, flytskjema og veileder til flytskjema. Disse dokumentene er tilgjengelig på Responsskolen.

Dette dokumentet har vært til gjennomlesing med innspill hos:

Velferdsteknologikoordinator Notodden og

Ansvarlig helsefagarbeider DHO, Responssenteret

2 Oppstart – kommunen ønsker å starte med DHO

Responssenteret ved ansvarlig sykepleier DHO organiserer opplæring og oppstart i den enkelte kommune. Arbeidet foregår i samarbeid med DHO ressursperson/koordinator i kommunen.

2.1 Målgrupper for DHO

DHO er særlig rettet mot kronisk syke pasienter som er motiverte for å mestre egen helseutfordring, der DHO anses å være nyttig for dem og helsetjenesten. Pasienter med kronisk psykisk sykdom og innen psykisk helse og rus, kan også være aktuelle for denne type oppfølging. I tillegg viser erfaringer at verktøyet kan være nyttig blant annet til oppfølging av pårørende, frisklivsaktiviteter etc.

2.2 Henvisning til digital hjemmeoppfølging

Ønske om/henvisning til DHO kan komme fra

- Fastlege
- Hjemmetjenesten
- Annet helsepersonell som f.eks ergoterapeut/ fysioterapeut /forebyggende tjeneste

Kan også komme henvendelse fra:

- Bruker selv
- Pårørende
- Sykehus
- Tildelingskontor

2.3 Foreløpige inklusjonskriterier

- Ha en kronisk sykdom/ helseutfordring som lar seg følge på avstand
- Psykisk sykdom som lar seg følge opp på avstand
- Behov for oppfølging som kan bidra positivt for helsen, og som kan gjøres digitalt
- Informasjonsbehov for pårørende
- Være motivert for å mestre egen helseutfordring

- Ha Bank-Id evt benyttes innlogging med telefonnummer eller brukernavn og passord
- Inneha noe digital kompetanse (evt pårørende)
- Kognitivt frisk/samtykkekompetent (evt pårørende)
- Være over 18 år
- Være bosatt i tilhørende kommune som tilbyr DHO

3 Bestilling av utstyr

ATEA med underleverandør Dignio, er leverandør av utstyr til DHO. Avtale inngått mai 2026. Se eget dokument for bestillingsrutiner.

Ved bestilling av utstyr/nettbrett.

Når Dignio sender ut utstyr som er bestilt, registrerer de dette digitalt på fysisk lager i den aktuelle kommune.

Basert på erfaringer anbefales å ha et lager av det mest brukte utstyret (BT apparat, pulsoksymeter, temperaturmål, vekt) til 3-10 pasienter, ut ifra kommunenes innbyggertall.

Pasientene kan bruke egen mobiltelefon/nettbrett dersom den ikke er for gammel. For pasienter uten mobiltelefon eller med lav digital kompetanse, anbefales en administrert iPad fra Dignio.

Ved spørsmål eller mulig feil på apparater eller iPad, er det laget en egen prosedyre som heter: [Brukerveiledning DHO maaleutstyr.pdf](#)

Denne er tilgjengelig under eksterne prosedyrer. Den henviser til hjelpesidene, der nyeste informasjon skal være publisert. Gå inn på dette ikonet under hjelpesidene:



Nettbrett og måleutstyr

4 Innlogging for helsepersonell i Dignio Prevent

- Gå inn på siden app.dignio.com
- Logg deg inn med brukernavn / e-post (2 faktors innlogging)
- Passord
- Velg rollen din.
 - Dersom du har flere roller og velger å bruke virksomhetsadmin eller soneadmin, må du bekrefte hvorfor du skal arbeide i Prevent – skriv DHO i pop up vinduet.
 - Når en skal håndtere varsler, legge inn ny pasient, gjøre mål osv er det tilstrekkelig å bruke ansattrollen.
- Legg inn SMS kode

Neste bilde viser dashbordet – dette er hovedbildet.

I øverste del av bildet er det et spørsmålstegn med sirkel rundt,  her ligger hjelpesidene. **Mye nyttig informasjon på hjelpesidene, bruk disse!!**

5 Testbruker

HT kan med fordel opprette en egen testbruker. For å kvalitetssikre pasientoversikten hos RS, er det nødvendig at RS legger retningslinjene for hva denne testbruker skal hete. Opprett testbruker med følgende navn;

Fornavn: TEST Kommunenavn DHO

Etternavn: TEST Kommunenavn DHO

Benytt hjelpesidene for informasjon om hvordan opprette pasient.

- Husk å huke av for testbruker under fanen 'Om pasienten' 'MyDignio innstillinger'. Betaler ikke for testpasienter.

6 Sjekkliste for HT ved ny DHO pasient henvist fra FL eller fra HT.

Når pasienten henvises fra HBT konfereres FL før pasienten involveres og i fellesskap avklares:

- Om pasienten oppfyller kriteriene,
 - Om det antas å være faglig nyttig,
 - Hvordan oppfølgingen eventuelt kan organiseres,
 - Ved måling av vitalia, hvilke målinger skal utføres
-
- Deretter kontaktes pasienten hvor det informeres om hva DHO innebærer og en legger frem en konkret plan, spør om h*n er interessert, avtal tid for hjemmebesøk med kartlegging

Fastlege og hjemmesykepleien kan drøfte dette på forhånd som en faglig vurdering, men pasienten skal involveres før tilbudet om digital hjemmeoppfølging settes i verk. [\[helsedirektoratet.no\]](https://helsedirektoratet.no), [\[lovdata.no\]](https://lovdata.no)

DHO er i utgangspunktet frivillig. Men, i enkelte kommuner vil DHO være det eneste tilbudet for en konkret oppfølging. Se interne saksbehandlingsrutiner.

- Benytt 'DHO behovskartlegging av digital hjemmeoppfølging' som ligger på Responsskolen. Dette printes ut og fylles ut hjemme hos pasient. **Husk signering fra pasient!** Scannes til journal.
- **På hjemmebesøket:** gjentas informasjon om hva som menes med DHO;
 - ✓ Verktøy for å minske risikoen for å gå i en forverringsfase og forhåpentligvis snu en situasjon med forverring av helsetilstanden før den eskalerer
 - ✓ Gir pasienten mestring og trygghet i forhold til sin helsesituasjon
 - ✓ Oversikt i app over dagens gjøremål, oppgaver
 - ✓ Innsending av gjøremål, måling/målinger og spørreskjema til fastlagte tider avklart med fastlege/HBT
 - ✓ Mulighet til å sende inn målinger ved behov – for eksempel hvis pasienten føler seg uvel eller er usikker og ønsker veiledning før eventuelle tiltak iverksettes
 - ✓ Pasienten følger informasjonen i app, iverksetter tiltak i henhold til egenbehandlingsplan
 - ✓ Informer om prøveperiode i 14 dager. Daglig utførelse av oppgaver gjennom denne perioden med daglig tilbakemelding fra Responsssenteret. Dersom det av en eller annen grunn ikke blir sendt inn daglige målinger,

eller teknisk svikt evt andre årsaker – vil det ofte være behov for forlengelse av prøveperioden.

- ✓ **NB! DHO er ingen øyeblikkelig hjelp tjeneste. Pasienten må være i stand til å agere som tidligere ved å kontakte fastlege, legevakt eller 113 ved behov.**

6.1 Når kartlegging fører til oppstart DHO

- Registrer i eget EPJ system at pasient begynner med DHO, '*dato: oppstart DHO*'. Dersom pasienten har velferdsteknologi fra tidligere ønsker RS at informasjonen registreres under:
 - ✓ ekstra informasjon – tjenester.
- Registrer pasienten i Prevent. Se hjelpesidene. Sett pasienten på pause (se 7.0) inntil oppstart prøveperiode.
- Dignio anbefaler å ikke sette pasienten i en 'tilstand'. Dette fordi endring av tilstand må gjøres manuelt. Det har heller ingen avgjørende gevinst.
- Sone som pasienten tilhører er:
 - ✓ 'Kommunenavn Responssenter Kongsbergregionen '
 - ✓ Sonen 'Navn på legekantoret' legges kun til dersom fastlegen skal følge opp pasienten i Prevent. Hvis fastlegen ikke benytter denne funksjonaliteten, skal sonen ikke legges til, da dette kan skape uklarhet for pasienten i MyDignio-appen.
- Helseinformasjonsbilde skal inneholde;
 - ✓ Hvorfor følges pas med DHO
 - ✓ Relevant sykdomsoversikt/diagnoser
 - ✓ Bosituasjon (enebolig, leilighet, etg, alene/ektef/samboer)
 - ✓ Ganghjelpemidler (rullator, rullestol)
 - ✓ HT til andre oppgaver? Hvor ofte?
 - ✓ Trygghetsalarm
 - ✓ Navn på hvilken sone/distrikt/base pasienten tilhører i kommunen og telefonnummer til vakttelefon, evt eget nummer på dagtid på hverdager, som RS kan benytte ved behov for å kontakte HT.
 - ✓ Om pasienten **kun** kan kontaktes per telefon.
I utgangspunktet bør pasienten være i stand til å svare på meldinger når det er oppfølging med DHO.

Ved behov for RS å kontakte AMK eller Brann, vil opplysninger om boforhold og ganghjelpemidler være viktig informasjon å formidle.

- Om pasienten;
 - ✓ Registrer pasienten sitt telefon nummer
 - ✓ Registrer kontaktpersoner i prioritert rekkefølge – sett først den som evt skal hjelpe med praktiske oppgaver som f.eks bytte batterier i apparatene.
 - ✓ MyDignio:
 - Velg hvilken innlogging pasient skal bruke, se hjelpesidene

- Innstillinger for brukergrensesnitt, MyDignio brukergrensesnitt: Standard er mest vanlig.
 - Fakturering: huk av for vanlig bruker eller testbruker, betaler ikke for testbruker
 - Registrer pårørende
- Pasientoppfølging:
 - ✓ Registrer oppgaver, gjøremål som pasienten skal utføre, se hjelpesideneKan gjøres manuelt eller benytte forløp.
 - Forløp: Her er det samlet de mest vanlige målingene, spørreskjema, aktiviteter, påminnelser, informasjonssider som passer til den enkelte diagnosen/tilstanden.

Når en legger til et forløp på en pasient, kan dette individuelt tilpasses ved å fjerne oppgaver eller spørsmål som ikke er aktuelle.

Sletting: stå i oppgavebildet, benytt de 3 prikkene til høyre for oppgaven.
 - ✓ Spørreskjema legges til fra mal.
 - Redigering av spørreskjema: åpne spørreskjema. Her kan spørsmål slettes, redigeres eller legges til nytt spørsmål.
 - ✓ Dette tegnet: >> viser at oppgaven, gjøremålet og spørreskjema er lagt til fra forløp.
- Knytt riktig utstyr til pasienten, se hjelpesidene
 - Avtal tid med pasient for opplæring
 - Meld ny pasient til RS ved melding i Prevent (se 8.0) eller ring. Skriv kun *ny pasient DHO med PreventID X. Oppstart utprøving fra dato*

Utfyllende informasjon finner RS ved å søke opp pasienten med pasientnummer i Prevent, se eksempel under.

TEST Notodden DHO TEST Notodden DHO

Pasient nummer:

<https://app.dignio.com/patient/237867/overview>

6.2 Opplæring hjemme hos pasient

- Ta med aktuelle apparater og brukermanual (print ut fra hjelpesidene), pasienten beholder denne hjemme
- Ta med brosjyre fra Responsssenteret 'Digital hjemmeoppfølging'
- Last ned og gå gjennom app MyDignio
- Gå gjennom hvilke oppgaver som skal utføres
- Benytt brukermanual for å vise hvordan utstyret plasseres, vedlikeholdes og bytte batterier. Husk!
 - ✓ SpO2 – ikke kunstige negler eller neglelakk – kan gi falsk verdi
 - ✓ BT – sitte i ro, ikke fysisk aktivitet, kaffe eller røyk ca 5-10 min før måling
 - ✓ Temperatur måling i munnhule – ikke spise/drikke ca 15 min før måling
- La pasienten prøve å ta målingene selv og fyller ut spørreskjema -> send inn til RS, ring RS og meld testing
- Oppstart daglige målinger i ca 14 dager

6.3 Evaluering etter utprøvningsperiode

- Sjekk med RS om målingene er ok, eller behov for å utvide prøveperioden
- Avtal evaluering med pasienten
- Benytt 'DHO Evalueringsskjema etter prøveperiode med digital hjemmeoppfølging', ligger på Responsskolen. Fylles ut hos pasient digitalt, evt i papir – må da scannes til journal hos HT.
NB! Dersom pasienten ikke har signert ved kartlegging, må dette gjøres ved evaluering!
- Skriv kort notat i PREVENT med oppsummering fra evalueringsskjema. Dette til informasjon for RS da de ikke har tilgang til pasientens journal. Bruk dokumenttype 'notat'.
- Notatet må inneholde følgende 6 punkter (gjør det enkelt! Kopier og lim inn fra punktene under);
 - ✓ **Referat fra Evaluering prøveperiode:**
 - ✓ Pasienten ønsker fortsette/ønsker ikke fortsette DHO.
 - ✓ Antall kontakt med FL siste måned før oppstart: fysisk oppmøte
 - ✓ Antall kontakt med HT (herunder alle virksomheter) siste måned før oppstart: hjemmebesøk per uke/per måned
 - ✓ Evaluering med RS: ønsker pasienten at evalueringen foregår via video og/eller telefon
 - ✓ Pasient eller pårørende som utfører målingene
 - ✓ Kan RS få tillatelse til å bruke svarene i anonymiserte rapporter/statistikker JA/NEI

6.4 Aktuelt å fortsette med DHO

- Utarbeid utkast til grenseverdier og EBP, benytt rapporter og lag sammendrag i Prevent. Se hjelpesidene for hvordan lage sammendragsrapport.
Under pasientoppfølging finner en Egenbehandlingsplan (EBP), legg til fra mal og slett tekst som ikke passer aktuell pasient.
- Der fastlege involveres i utarbeidelsen av EBP, kontaktes denne og det avtales tid for tverrfaglig møte for å ferdigstille grenseverdier, EBP og frekvens for innsending av målingene. Avklar om pasienten deltar på dette møtet. Presenter gjerne utkastet til EBP for pasienten før møtet hos FL, dette for å se om pasienten har noe å tilføye eller f.eks. uklarheter i forbindelse med symptomer/tiltak.
- Etter møtet hos FL, publiser grenseverdier og EBP til pasient
- Gi beskjed til RS vi melding i Prevent (se 8.0) eller ring, *'grenseverdier og EBP til pasientnummer XX er nå klart'*.

7 Sette varsler/pasient på pause

Ved innleggelse sykehus/institusjon eller ved andre årsaker, vil det være behov for å sette innsending av varsler på pause.

- Melding om dette kan komme fra pasient til HT eller RS. Det kan også være HT som varsler RS.
- Husk å gi beskjed når innsending skal gjenopptas
- HT eller RS slår av/på varsler – se hjelpesidene for veiledning.
 - ✓ skriv notat, velg type 'notat', for å dokumentere hva som er årsaken til at varsler slås av/slås på og hvem som har gitt informasjonen.
- **Dersom beskjeden kommer fra pasient, må telefon benyttes.** Dette fordi melding når pasient er pausert ikke er synlig i dashbordet (kun under historikk).
- HT/RS gir beskjed per telefon eller melding i Prevent.

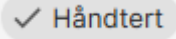
8 Kommunikasjon med melding

Pasient meldinger

Pasienten kan sende meldinger til helsepersonell i app og velger der hvilken sone h*n vil sende til. Noen pasienter tilhører flere soner som f.eks. 'Kommunenavn Responssenter Kongsbergregionen' og 'Legekantor kommunenavn'

Melding håndteres av den tjenesten det er tiltenkt til.

Melding mellom soner – kun synlig når innlogget med ansatt rollen

Meldingene er synlig i Prevent under 'meldinger' og blir liggende under 'internmeldinger'. Til høyre på melding vil det stå  dersom den er tatt hånd om.

- For å svare ny melding, klikk på melding, svar og send. For å markere at melding er håndtert;

Klikk på 3 prikker  oppe til høyre og bekreft med å trykke på

✓ Marker samtalen som håndtert

Se hjelpesidene for utfyllende informasjon.

9 Håndtering av varsler på RS

- Helsefaglig operatør håndterer varsler på dashbordet i Prevent etter prioritert rekkefølge, rødt, svart, blått, gult og grønt. Varsler innbefatter alle type oppgaver, gjøremål og spørreskjema som pasienten sender via app. Det samme gjelder meldinger til/fra pasient. Varslene gjelder også oppgaver, gjøremål og spørreskjema ikke utført.
 - Spørreskjema har tallverdi til hvert spørsmål. Svarene til pasienten vil trigge rød, gul eller grønn tilstand.
 - Benytt verktøyet i Prevent; kurver, historikk, notater, meldinger, pasientoppfølging, egenbehandlingsplan, grenseverdier etc. for håndtering av varsler
 - Når pasient er i utprøvningsperiode, vil det mest sannsynlig ikke bli satt grenseverdier og varslene vil da ha svart farge.
 - Når pasient er i utprøving følges h*n opp daglig enten via melding eller via telefon
 - Pasienten vil da blir trygg i sin nye situasjon på at varslene blir håndtert.
 - I utprøving der det ikke settes grenseverdier, vil spørreskjema gi en pekepinn på hvordan formen til pasienten er. Etter noen dager vil kurvene gi nyttig informasjon.
 - Meldinger fra pasient vises som blått varsel.
-
- Se også intern prosedyre [Haandtering av varsler i Dignio Prevent.pdf](#)
 - Responstid: se prosedyre [Responscenteret – Responstid DHO](#)

Varsel i RØD sone

RS håndterer ut ifra egenbehandlingsplan.

Send melding eller ring pasient for å sikre at pasient er i stand til å følge tiltakene i denne sonen.

RS dokumenterer i Dignio Prevent. Nytt notat, automatisk fylt ut med 'varsel vurdert' - benytt dette + oppfølging.

Varsel i SORT sone

Indikerer at grenseverdier ikke er satt, pasient i utprøving.

Send melding eller ring pasient.

Sjekk om det er behov for tiltak fra RS.

RS dokumenterer i Dignio Prevent. Nytt notat, automatisk fylt ut med 'varsel vurdert' - benytt dette + evt oppfølging

Varsel i BLÅTT

Melding til/fra pasient.

Dersom ikke varsel forsvinner når melding markeres med lest, og evt besvares, skriv notat – varsel vurdert.

Varsel i GUL sone

RS håndterer ut ifra egenbehandlingsplan.

Send melding eller ring pasient for å sikre at pasient er i stand til å følge tiltakene i denne sonen.

RS dokumenterer i Dignio Prevent. Nytt notat, automatisk fylt ut med 'varsel vurdert' - benytt dette + oppfølging.

Varsel i GRØNN sone

RS håndterer ut ifra egenbehandlingsplan.

RS dokumenterer i Dignio Prevent. Nytt notat, automatisk fylt ut med 'varsel vurdert' - benytt dette.

Det er i utgangspunktet ikke behov for å gi tilbakemelding til pasient ved disse varslene.

Varsel oppgave ikke utført

Kontakt pasient per melding. Dersom pasient ikke håndterer å svare på melding, vil dette være registrert i helseinformasjonsbildet. Følg gjeldene informasjon.

Ved ingen tilbakemelding på melding, vurder å kontakte pasient på telefon ut ifra kritikalitet.

Ved uteblitt oppgave flere dager på rad, uten respons fra pasient, vurder å kontakte HT og/eller drøft med primærkontakt ved RS, dette også i henhold til kritikalitet

Ved manglende motivasjon eller evne, konferer primærkontakt RS evt HT.

For utfyllende informasjon, se prosedyre under interne prosedyrer

[Haandtering av varsler i Dignio Prevent.pdf](#)

9.1 Nedetid Digital hjemmeoppfølging ved RS

Ved uforutsette hendelser som fører til problemer med å håndtere varsler DHO benyttes intern prosedyre: [Nedetid ved Digital hjemmeoppfølging](#)

9.2 Primærkontakt ved RS

- Primærkontakten har ansvar for oppfølging av pasienten ved videosamtale/telefon, dette med tanke på om oppfølgingen samsvarer med intensjonen med DHO.
- Tidspunkt avtales direkte med pasient og evt aktuelt spørreskjema sendes i forkant slik at pasienten svarer på dette før timen.
- Dersom pasienten ikke mestrer å fylle ut spørreskjema/evaluering, må operatør stille spørsmålene i samtalen og skrive referat i notat bruk type 'notat'.
- Før oppfølgingssamtalen innhentes informasjon fra Prevent: kurver, historikk, meldinger, notater etc., for å få oversikt over pasientens historikk og trender.
- Les notat fra HT etter evaluering, der ligger det mye nyttig informasjon. Blant annet opplysninger om antall besøk hos FL/HT **før** oppstart DHO.

Første oppfølging ca 6 uker etter oppstart DHO

- ✓ Punkter for samtalen:
 - Er det noen problemer med app/innsending oppgaver?
 - Fungerer apparatene?
 - Følger du brukerveiledning før du tar måling/målinger?
 - Er det noe du vil fortelle oss?
- ✓ Informer pasient om videre oppfølging på video/mail.
 - Rutinemessig gjennomføring;
ca 6 mnd og 12 mnd etter oppstart DHO
spørreskjema/ evalueringsskjema sendes pasienten i forkant
- ✓ Skriv kort notat, type 'notat'
- ✓ Vurder behov for ekstra oppfølging

Oppfølging etter ca 6mnd

- Benytt spørreskjema fra mal: 'Responsssenteret, oppfølging fra Responsssenteret spørreskjema ca 6 mnd etter oppstart DHO'
- Skriv notat, type 'notat'. Dokumenter dersom behov utover det pasienten svarer i spørreskjema. Eks på tekst:
Oppfølging gjennomført, se spørreskjema.
Ny oppfølging planlagt måned/ekstra oppfølging planlagt dato
- Vurder behov for ekstra oppfølging

Evaluering etter ca 12 måneder

- Benytt spørreskjema fra mal: 'Responsssenteret, oppfølging fra Responsssenteret, evaluering'
 - Skriv notat som på forrige punkt
 - Vurder behov for ekstra oppfølging
- ✓ Etter første året fortsettes det med evaluering ca hver 6.måned
 - ✓ Vurder individuelt behov for tettere oppfølging
- ✓ **Benytt kalender** i Prevent for å registrere neste planlagte oppfølging.
 - Ny oppgave
 - Tittel: oppfølging / evaluering
 - Beskrivelse: hvilken type oppfølging + evt sende spørreskjema
 - Pasient: knytt til riktig pasient
 - Tilordnet: ditt navn
 - Startdato: velg den 1. i aktuell måned for gjennomføringen
 - Kl: sett kl 23.00
 - Klikk 'Lagre'
 - Når kalenderen viser oppgaven (den 1. i aktuell måned), planlegger operatøren ut ifra turnus og avtaler med pasient.
 - For å få oversikt over måneden, klikk og hold på dette ikonet
 - Klikk 'ferdig' når oppgaven er utført
 - Ta over oppgave for andre: klikk 'jeg gjør dette'
- 
- Primærkontakten følger med på historikk/trender, se kurver. Kontakter fastlege eller HT dersom usikkerhet om:
 - ✓ Grenseverdier bør justeres
 - ✓ Pasient er i en gradvis forverring over tid, hvor tiltakene i gul sone ikke ser ut til å hjelpe tilstrekkelig og pasient ikke er i stand til å kontakte FL / HT selv
 - ✓ Evt andre årsaker
 - Primærkontakten tar initiativ dersom mistanke om endring i situasjonen som gjør at bruker ikke lenger vil være aktuell for DHO. Konferer med HT/FL
 - Dersom pasienten ønsker å avslutte, avklar hva som er årsaken. Kontakt HT.
 - Informasjon om hvem som er primærkontakt, skrives i helsebilde til pasient. Skriv kun fornavn.
 - Dersom primærkontakt er forhindret fra å gjennomføre planlagt oppfølging/evaluering, gjennomføres dette av operatør i sentral eller ansvarlig sykepleier DHO.

10 Avslutte DHO

HT ved VFT-K / DHO ressursperson, har ansvaret for å avslutte pasient

- Dersom pasienten har tatt kontakt fordi h*n ikke lenger ønsker DHO, avklares hva som er årsaken til dette. Sjekk om justeringer kan gjøre at det fortsatt er brukervennlig å følge pasienten videre og samtidig i henhold til intensjonen med DHO.
- Når RS tar kontakt med HT fordi det mistenkes ikke lenger aktuelt med DHO for pasienten, avklares årsaken. Det kan f.eks være manglende evne, frafall av ressursperson, ny helsetilstand som ikke samsvarer med å benytte denne oppfølgingen. Dersom konklusjon er å avslutte DHO, informeres pasienten. Dersom aktuelt informerer HT FL og det avklares om behov for evt annen oppfølging.
- Ved behov for å avslutte tjeneste (hverken fysisk oppfølging eller DHO), mot pasientens ønske, benytt lokale rutiner med klagerett for pasient.
- Ved dødsfall, følg interne rutiner i den enkelte kommune.

Husk å:

- ✓ Dokumenter i eget journalsystem
- ✓ Avslutt pasient i Prevent
- ✓ Informer fastlege, benytt interne rutiner.
- ✓ Informer RS om pasient skal avslutte DHO. Identifiser pasienten ved å bruke pasientnummer fra Dignio Prevent (se 6.1). Benytt melding i Prevent (se 8.0) eller telefon.
- ✓ Innhent utstyr fra pasient

Sletting av pasient i systemet Dignio Prevent.

Pasienten blir avsluttet i systemet og er ikke lenger synlig i pasientoversikten. Det vil være mulig å reaktivere pasienten. Det er kun ansatt med overordnet rolle som kan søke opp avsluttede pasienter.

Pasientopplysninger oppbevares etter avsluttet pasientforhold i henhold til avtalte oppbevaringsperioder og gjeldende personvernlovgivning (GDPR).

Se Dignio sine informasjonssider.

10.1 Retur av lånt utstyr

Velferdskoordinator/DHO ressursperson organiserer retur av lånt utstyr tilbake til HT.

Utstyret rengjøres, sjekkes og registreres inn på eget lager.

10.2 Defekt utstyr/skrotet utstyr

Ved defekt utstyr som skal sendes til Dignio for reparasjon eller service, se hjelpesidene for hvordan gå frem.

Ved utstyr som er ødelagt og må skrotes, se hjelpesidene for hvordan gå frem.

Vedlegg 1: Sjekkliste oppstart i hjemmet

Forberede hjemmebesøk

- NB! Husk evt avklaring med fastlege/spesialistlege
- Kontakt pasienten på telefon eller fysisk og informer om hva DHO er, spør om h*n er interessert, avtal tid for hjemmebesøk med kartlegging.
- Benytt kartleggingsskjema som ligger på Responsskolen. Dette printes ut og fylles ut hjemme hos pasient. **Pasienten signerer både på lån av utstyr og på at h*n samtykker til oppstart digital hjemmeoppfølging.** Scannes til journal.
- Evt egne lokale skjema

Journalssystem/DHO-løsning:

- Opprett bruker/tjeneste i begge løsninger
- Lag oppfølgingsplan med spørsmål(spørreskjema) og målinger i Prevent.

Øvrige oppgaver:

- Finn frem og registrer aktuelt måleutstyr
- Kobling og kontroll, parre måleutstyr opp mot bruker i DHO-løsning (evt hos pasient)
- Finn brukermanual på aktuelt utstyr, print ut og ta med til pasient
- Brosjyre med info om DHO og kontaktinfo til HT/RS

Under hjemmebesøk

- Gjenta informasjon om hva DHO er;
 - ✓ Hjelpemiddel for å hindre eller snu en forverring av helsesituasjonen
 - ✓ Gir pasienten mestring og trygghet i forhold til sin helsesituasjon
 - ✓ Innsending av måling/målinger og evt spørreskjema eller gjøremål til fastlagte tider avklart med HT og evt fastlege

- ✓ Mulighet til å sende inn målinger ved behov – for eksempel hvis pasienten føler seg uvel eller er usikker og ønsker veiledning før eventuelle tiltak iverksettes
- ✓ **Ingen øyeblikkelig hjelp tjeneste. Pasienten skal selv være i stand til å agere som tidligere ved å kontakte fastlege, legevakt eller 113 ved behov.**
- ✓ Informer om prøveperiode i 14 dager. Aktuell oppgave/oppgaver utføres daglig gjennom denne perioden. Dersom det av en eller annen grunn ikke blir sendt inn daglig, eller teknisk svikt evt andre årsaker – vil prøveperioden mest sannsynlig bli forlenget.

- Opprettelse og opplæring i bruk av app inkl innlogging
- Opplæring i bruk av eventuelt medisinsk sensorutstyr - benytt brukermanual
- Kobling og kontroll, parre måleutstyr opp mot bruker i DHO-løsning
- Gjennomgå spørreskjema
- Informasjon om tjenesten (forventningsavklaring), hvem vi er, kommunen og Responsssenteret, kontaktinfo (ref. brosjyre)
- Forklar hva som skjer videre med prøveperiode, evaluering, tverrfaglig møte hos fastlege, videre oppfølging ved RS

Etter hjemmebesøk

- Oppdatere sak/tjeneste/tiltaksplan i journalsystem, tiltak «Digital hjemmeoppfølging»
- Scanne inn kartleggings skjema
- Hvis aktuelt; oppdatere ADL og IPLOS