

Procedure

Emne: Fælles e-mail postkasse

Formål: At borgere og pårørende kan give meddelelser til hjemmeplejen og hjemmesygeplejen hele døgnet.

Der er en fælles e-mail postkasse for Værkstedsgården og en fælles e-mail postkasse for Nordlyset.

Arbejdsgange:

- Mailhenvendelserne behandles i hverdage mellem kl. 8.00-15.00.
- Disponenterne læser mailene og svarer borgerne enten pr. mail eller pr. telefon på de spørgsmål der vedrører hjemmeplejen.
- Den visiterende sygeplejerske eller de sygeplejersker der planlægger for dagen, læser mailene og svarer borgerne på spørgsmål vedrørende hjemmesygeplejen enten pr. mail eller pr. telefon.
- Den fælles e-mail postkasse, skal behandles som minimum to gange dagligt. En gang i starten af vagten og en gang i slutningen af vagten.
- Alle mails skal behandles og slettes efter hvert døgn så der ikke ligger gamle mails der hindre overblikket.
- Borgere modtager dette automatiske svar, når de sender en mail til en af disse postkasser:” Postkassen bliver kun tilset i dagstimerne. Postkassen må ikke benyttes til akutte informationer. Informationer af hastende karakter skal videregives i hjemmeplejens normale telefontid fra kl.10.00-13.00”.

Erstatter procedure af:
Ingen tidligere

Udarbejdet af: Charlotte
Kaaber Sørensen
Marts 2012

Godkendt af: ledelsen af
hjemmeplejen Birgith Larsen,
Pia Andersen marts 2012

Udsendt:

Revideret af:

Acadre sagsnr. 09/12394