



Innehållsförteckning

1.	Plattformen Phoniro Care	4
1.1	Modulen Digital nyckelhantering	5
1.2	Modulen Tid- och insatsuppföljning.....	5
1.3	Modulen Larmsystem.....	5
1.4	Modulen E-tillsyn.....	5
1.5	Modulen Analys.....	5
1.6	Modulen Integration	5
2.	Övergripande beskrivning av Phoniro Care	6
2.1	Att hitta i systemet	6
2.2	Hjälptexter.....	6
2.3	Grundläggande information i systemet	7
2.3.1	Brukare.....	7
2.3.2	Personal och användarkonto	7
2.3.3	Organisation.....	7
2.3.4	Beställning.....	7
2.3.5	Behörighetsroller	7
2.4	Personalens mobila verktyg	8
2.4.1	Mobilappar.....	8
2.4.2	Meddelandehantering	9
2.4.3	Webbapplikation för E-tillsyn	9
2.4.4	Digital penna	9
3.	Administration.....	9
3.1	Administration av grundläggande information.....	9
3.1.1	Brukare.....	10
3.1.2	Brukarlistor	11
3.1.3	Beställningar	11
3.1.4	Personal och användarkonton	12
3.1.5	Organisationer	14
3.1.6	Avdelningar och rum.....	15
3.2	Administration av mobiltelefoner	15
3.3	Övrig administration.....	16
3.3.1	YubiKey.....	16

3.3.2	Rensning.....	16
3.3.3	Gallring av brukare och personal	17
3.4	Administrativa rapporter.....	17
4.	Loggböcker	18
5.	Säkerhet och behörighetshantering.....	19
5.1	Centrala och lokala funktioner	19
5.2	Behörighetsroller.....	19
5.2.1	Organisationsroller och applikationsroller	20
5.2.2	Rapporter	20
5.3	Begränsad behörighet	20
5.4	Användarkonton och lösenord.....	20
5.5	Tvåfaktorsautentisering	21
5.5.1	SITHS	21
5.5.2	YubiKey.....	21
5.6	SAML.....	21
5.7	Mobilt BankID för signering av tidredovisningar.....	22
6.	Installation och drift.....	22

1. Plattformen Phoniro Care

Phoniro Care är en tjänsteplattform för välfärdsteknik inom vård och omsorg, med inriktning mot verksamheter inom hemtjänst, särskilt boende, funktionsnedsättning samt hemsjukvård. Phoniro Care består av ett flertal moduler som kan användas var för sig eller i kombination med varandra.

Denna manual beskriver plattformen som helhet. De olika modulerna har separata användarmanualer som beskriver den specifika hanteringen för respektive modul.



Plattformens användargränssnitt består av ett sammanhållet webbgränssnitt för administration och uppföljning samt mobilappar för mobil åtkomst. All data lagras i en och samma databas. Phoniro Care tillhandahålls främst som en tjänst via Internet, men kan i vissa fall även installeras i kundens egen IT-miljö.

Oavsett vilken modul som används så samlas all data i Phoniro Care för kvalitetssäkring och uppföljning.

Att jobba utifrån en gemensam IT-plattform som Phoniro Care har många fördelar. Kostnader för support, drift och förvaltning minskar och det kräver mindre utbildningsinsatser för personalen. Det är även en trygghet för verksamheten att det redan är säkerställt att alla funktioner fungerar tillsammans utan obehagliga överraskningar.

Phoniro Cares alla ingående lösningar beskrivs närmare på www.phoniro.se.

1.1 Modulen Digital nyckelhantering

Nyckelfri hemtjänst samt nyckelfritt äldreboende. I hemtjänsten kan personalen låsa upp dörren till brukare, medicinskåp, huvudentréer och övriga låsta utrymmen med mobiltelefonen. På äldreboenden använder personalen mobiltelefon eller tagg för upplåsning och de boende får automatiskt sin lägenhetsdörr upplåst när de lägger handen på handtaget.

1.2 Modulen Tid- och insatsuppföljning

Uppföljning av utförda besök och utförda insatser inom hemtjänst, personlig assistans och på äldreboenden. Personalen använder en mobiltelefon eller digital penna för att registrera besök och insatser.

1.3 Modulen Larmsystem

I denna modul finns Phoniro 6000, ett banbrytande larmsystem för särskilt boende. Phoniro 6000 är utvecklat för morgondagens boenden och erbjuder även IT-stöd för den övriga delen av verksamheten. Ett system som inte bara hanterar larm utan också utgör en plattform för andra funktioner som är viktiga på boendet, t ex hantering av nycklar och läkemedel.

1.4 Modulen E-tillsyn

Modulen E-tillsyn erbjuder en paketerad lösning med välfärdsteknik hemma hos brukaren, som gör det möjligt för personalen att öka såväl effektivitet som direkt brukartid. Modulen omfattar e-tillsyn via kamera på natten, samt stöd för hemsjukvård där patienten dagligen kommunicerar med vårdgivaren genom att skriva i *Hälsodagboken* med den digitala pennan.

1.5 Modulen Analys

All indata som samlas i Phoniro Care kan enkelt filtreras, vridas och brytas ned på detaljnivå med Analys. Ett stöd för verksamhetsutveckling där det är möjligt att ta fram specifika nyckeltal, kvalificerade beslutsunderlag samt analysera och följa upp verksamheten.

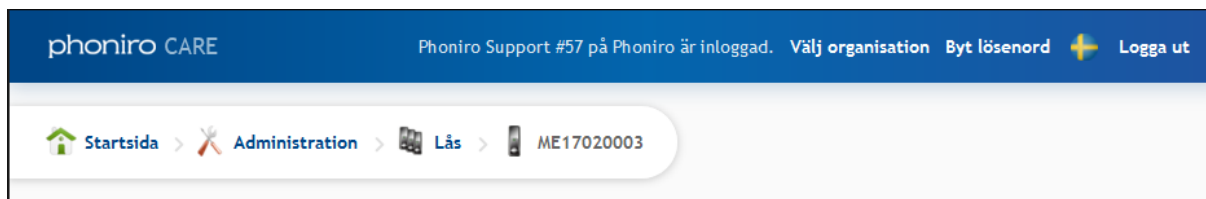
1.6 Modulen Integration

Det finns ofta ett behov av att utbyta information mellan Phoniro Care och övriga IT-system i verksamheten. Phoniro Care har en väl uppbyggd integrationsmodul som täcker detta behov. Integrationsmodulen har generella webbtjänster som gör det möjligt att koppla externa system till Phoniro Care för utbyte av data. Webbtjänsterna i integrationsmodulen har en enkel och tydlig struktur, vilket tillsammans med den medföljande dokumentationen gör den lätt att arbeta mot.

2. Övergripande beskrivning av Phoniro Care

2.1 Att hitta i systemet

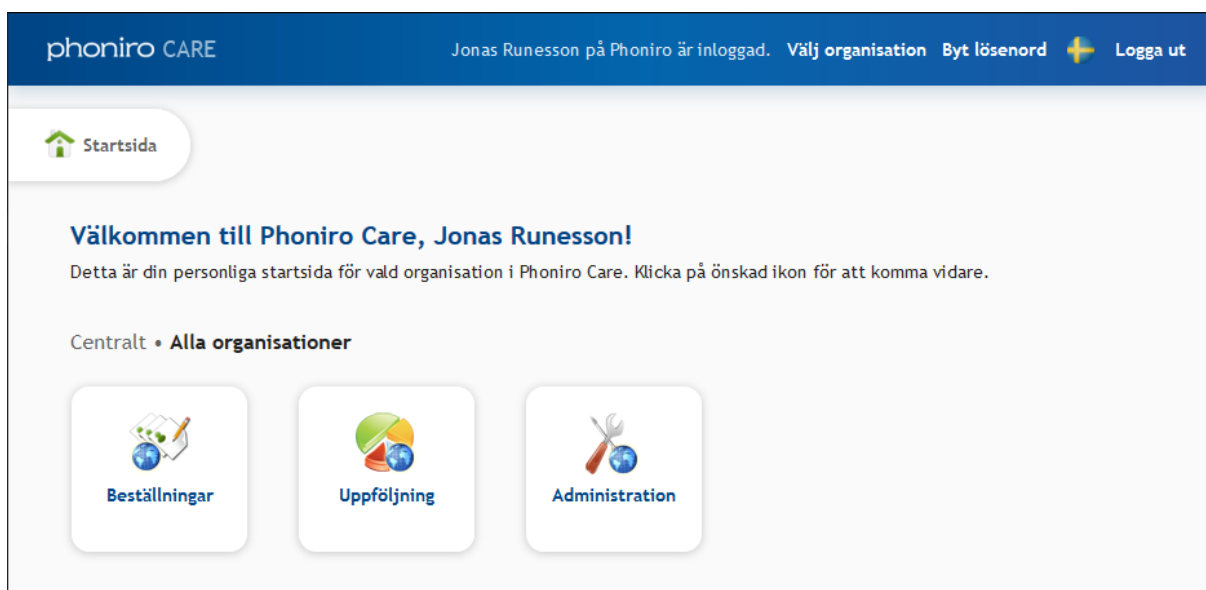
I Phoniro Care finns en "Navigeringsmeny" överst på sidan. Med hjälp av denna meny kan personalen se var i systemet de befinner sig. De kan alltid klicka på vald del i flödet för att komma tillbaka till denna sida.



Navigeringsmenyn överst på sidan visar var i systemet man befinner sig.

Övriga delar av Phoniro Care är uppbyggt av pedagogiska ikoner och symboler för att enkelt guida användaren.

De ikoner som syns på startsidan är beroende av vilken behörighet användaren har. Klicka på önskad ikon för att komma vidare i systemet.



Startsidan är uppbyggd av ikoner.

2.2 Hjälptexter

I systemet finns det hjälptexter inlagda för att underlätta arbetet. Det finns en kortare beskrivning av sidans funktioner direkt under rubriken. På vissa sidor finns även möjlighet att klicka fram en mer utförlig hjälp. Klicka på "Mer hjälp" för att se den mer utförliga hjälptexten. Klicka på "Dölj hjälp" för att dölja texten igen.

2.3 Grundläggande information i systemet

Det finns viss grundläggande information som är övergripande för alla moduler i Phoniro Care.

2.3.1 Brukare

Ett grundläggande begrepp i systemet är förstås brukare. Varje brukare i systemet måste ha information om personnummer, förnamn och efternamn, men även andra uppgifter som adress och telefonnummer är möjliga att lagra. Systemet skapar även upp ett brukarnummer som visas i samband med brukarens personuppgifter och kan användas vid t.ex. administration, uppföljning och support.

2.3.2 Personal och användarkonto

Även personal är ett grundläggande begrepp och på samma sätt som brukare måste varje personal i systemet ha personnummer, förnamn och efternamn. Anledningen till systemet måste lagra personnummer för personalen är för att undvika dubletter. Systemet skapar även upp ett personalnummer som visas i samband med personalens personuppgifter och kan användas vid t.ex. administration, uppföljning och support.

Varje personal som registreras i systemet erhåller också ett användarkonto för att logga in i systemet.

2.3.3 Organisation

Systemet lagrar en organisationsstruktur som speglar verksamheten. En organisationsenhet kan vara av typen hemtjänstenhet eller boende. För organisationsenheter som är av typen boende är det även möjligt att registrera avdelningar och rum.

Såväl brukare som personal kan kopplas till flera olika organisationer i systemet. Brukare kopplas till en eller flera organisationsenheter via s.k. beställningar. Personal kopplas (via sitt användarkonto) till en eller flera organisationsenheter via s.k. behörighetsroller.

2.3.4 Beställning

Beställningen är det som kopplar samman en brukare med en organisationsenhet. En beställning innehåller information om:

- Vilken brukare som avses
- Vilken organisationsenhet som ska utföra arbetet
- Startdatum för beställningen och ev. även slutdatum.
- Vilka insatser som ska utföras

En brukare kan ha flera beställningar till olika organisationsenheter.

2.3.5 Behörighetsroller

En personal kan via sitt användarkonto ha behörighet att logga in på en eller flera organisationsenheter. Det är dock möjligt att ha olika hög behörighet (dvs. tillhöra olika behörighetsroller) på olika organisationsenheter.

Om en personal har behörighet till flera olika organisationer får han/hon i samband med inloggningen välja vilken organisation som man vill arbeta med.

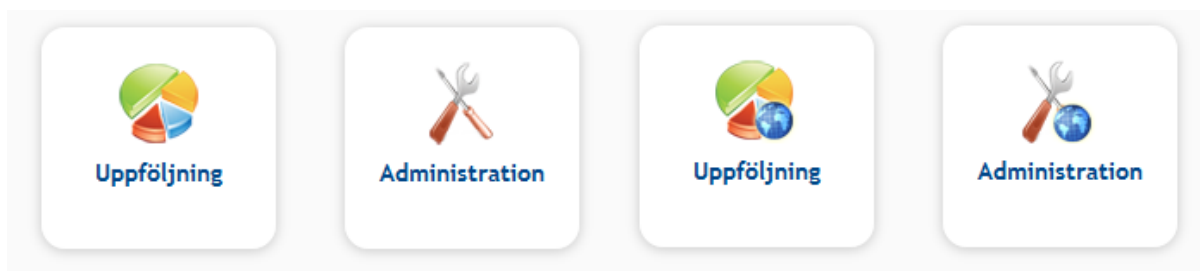
Längst upp till höger i webbgränssnittet finns menyvalet "Välj organisation" som gör det möjligt att växla mellan de olika organisationer som personalen har behörighet till.

Användaren kan även ha lokal eller central behörighet för administration och uppföljning i Phoniro Care.

Den lokala behörigheten ger åtkomst till administration och uppföljning på den specifika organisationsenhet som valts vid inloggning. Om användaren bara har behörighet till en specifik organisationsenhet så sker inloggningen automatiskt på denna.

Den centrala behörigheten ger åtkomst till uppföljning och administration för samtliga organisationsenheter i systemet. Detta är normalt en behörighet som ges till systemadministratörer eller personer med centralt uppföljningsansvar för verksamheten.

Ikonerna för central administration och uppföljning har en liten jordglob längst ned till höger, vilket ikonerna för lokal administration och uppföljning saknar.



Det är fullt möjligt att ge en användare central behörighet och samtidigt ge användaren lokal behörighet på en eller flera organisationsenheter. Detta kan vara intressant om användaren t.ex. har intresse av någon specifik uppföljningsrapport eftersom vissa uppföljningsrapporter skiljer mellan lokal och central behörighet. I så fall visas bägge ikonerna i gränssnittet. Detsamma gäller för administration.

2.4 Personalens mobila verktyg

2.4.1 Mobilappar

Phoniro Care har stöd för att använda mobila enheter (smartphone eller surfplatta) som verktyg både för upplåsning/låsning av dörrar och medicinskåp samt för att registrera utförda besök. I larmsystemet Phoniro 6000 kan även en smartphone användas som larmtelefon och för upplåsning av boendelås.

I den mobila enheten installeras en Phoniros mobilapp. Detta innebär att det finns vissa krav på vilken modell av mobiltelefon eller surfplatta som kan användas. Inför varje release verifieras ett visst antal mobila enheter och operativsystem i varje release. Kontakta Phoniros Service Center för att ta del av listan med "Certified Devices".

Följande mobilappar finns för plattformen Phoniro Care:

- **Phoniro Home Care** (för Android och iOS)

Denna mobilapp har funktionalitet för digital nyckelhantering, tid- och insatsuppföljning inkl. planering, och personlig assistans.

- **Phoniro PI** (för Android)

Denna mobilapp är en variant av Phoniro Home Care med funktionalitet för digital nyckelhantering tillsammans med Tietos mobilapp Lifecare Mobil Hemtjänst eller Lifecare Mobil Omsorg.

- **Phoniro Senior Living** (för Android)

Denna mobilapp har funktionalitet för larmhantering, digital nyckelhantering och larmbedömning via kamera på äldreboende.

2.4.2 Meddelandehantering

I mobilappen Phoniro Home Care finns det stöd för att lämna meddelanden mellan personal som besöker brukarna. Detta kan användas av personalen för att påminna varandra om saker som behöver göras hos brukaren, t.ex. om en personal har lagt in en tvätt och vill påminna nästa personal som kommer till brukaren om att ta hand om tvätten när den är färdig. Funktionen kan göras tillgänglig för personal som använder digital nyckelhantering eller tid- och insatsuppföljning.

2.4.3 Webbapplikation för E-tillsyn

I Phoniros nya webbaserade e-tillsynstjänst kan personalen utföra e-tillsynen i dator, surfplatta eller mobiltelefon via ett webbaserat användargränssnitt. Detta användargränssnitt är responsivt, dvs det anpassar sig till olika skärmstorlekar på datorer, surfplattor och mobiltelefoner.

2.4.4 Digital penna

Till modulen tid- och insatsuppföljning är det möjligt för personalen att registrera besök och föra dokumentation med hjälp av en digital penna. Den digitala pennan registrerar det som skrivs genom en videokamera som läser in det speciella mönster som är tryckt på papperet. Informationen överförs sedan till Phoniro Care genom att pennan placeras i en dockningsstation kopplad till en dator. Phoniro Care har standardiserade blanketter, etiketter och kort för tid- och insatsuppföljning som fungerar med den digitala pennan.

3. Administration

3.1 Administration av grundläggande information

Administrationen av den grundläggande informationen kan som regel ske både lokalt för den enskilda organisationsenheten eller centralt för samtliga organisationsenheter. Den centrala administrationen är märkt med en jordglob.

Om ni som kund har integration till ett verksamhetssystem så överförs all eller viss grundinformation automatiskt till Phoniro Care och behöver därför inte administreras i systemet. Kontakta er verksamhetskonsult om ni har frågor kring detta.

3.1.1 Brukare

En brukare kopplas till en eller flera organisationer genom s.k. beställningar. En beställning innehåller information om brukare, organisation, startdatum, ev. slutdatum samt ev. även information om vilka insatser som ska utföras.

Vid lokal administration kan t.ex. en enhetschef (som enbart har behörighet att se information som är kopplat till den lokala enheten) själv registrera nya brukare. När en ny brukare registreras via den lokala administrationen så skapas med automatik en beställning som kopplar ihop brukaren och den aktuella utförarenheten.

Vid central administration är det möjligt att se och administrera alla kommunens brukare.

Registrering av ny brukare

Nedan beskrivs registrering av nya brukare. Den administration som beskrivs är lokal administration. Den centrala administrationen är snarlik förutom att beställningar till organisationer görs som ett separat steg efter registreringen av brukare.

Så här registrerar du en brukare:

1. På startsidan klickar du på ikonen "Administration", sedan på ikonen "Brukare".
2. Klicka på "Ny brukare". Ange brukarens personnummer. Klicka på "Gå vidare". Om brukaren redan finns registrerad i Phoniro Care uppmärksammar systemet detta och meddelar dig att endast en ny beställning för organisation behöver göras.
3. På sidan "Ny brukare" anger du brukarens personuppgifter. Systemet kräver att minst förnamn, efternamn och personnummer är ifyllt.

Du kan även lägga till adresser, telefonnummer och e-postadresser genom att klicka på länkarna till höger på sidan. Via länken "kommentarer" kan du lägga till information om t.ex. anhöriga till brukaren.

Phoniro Care har även stöd för kundanpassade egenskapslistor om det är någon speciell information som man vill hålla reda på, t.ex. om brukaren bor på landsbygd eller i tätort.

4. Ange startdatum, eventuellt slutdatum och beviljad tid för den beställning som brukaren skall ha till organisationen.
5. Markera de insatser som beställningen skall innehålla. Beroende på hur insatserna är konfigurerade kan du behöva ange:
 - Beställd tid för insatsen alt. beställd nivå (t.ex. liten eller stor städning)
 - Frekvens för hur ofta insatsen ska utföras
6. Klicka på "Spara" längst ned på sidan när alla uppgifter fyllts i.

Redigera befintlig brukare

Under lokal respektive central administration är det möjligt att söka fram en viss brukare och redigera informationen för denne.

Om ni som kund har integration ska ni aldrig redigera brukare i Phoniro Care då förändringarna går förlorade så fort det kommer uppdateringar från ert verksamhetssystem.

- Under "Personuppgifter" kan du redigera brukarens personuppgifter.
- Under "Beställningar" kan du redigera en befintlig beställning genom att klicka på den i listan. Du kan även registrera en helt ny, detta gör du genom att klicka på "Ny beställning".
- Under "Relationer" kan du registrera en relation mellan brukare och personal. Du kan exempelvis ange en kontaktman eller en biståndshandläggare. Dessa kan du redigera genom att klicka på dem i listan. För att registrera en ny relation klicka på "Ny relation". Vid redigering eller registrering av ny relation väljer du relationstyp och personal, klicka därefter på "Spara".
- Under "Frånvaroperioder" kan du registrera en frånvaroperiod om en brukare är borta under en längre tid t.ex. vid sjukhusvistelse eller resa. Brukarens frånvaroperioder har en revisionslista som visar när och av vem som perioden skapades och om förändringar på start- eller sluttiden gjorts. Frånvaroperioder kan systemet sedan ta hänsyn till vid olika beräkningar för t ex ersättning och avgifter. Systemets standardrapporter tar dock inte hänsyn till frånvaroperioder.

Inaktivering av brukare

En brukare avslutas genom att sätta ett slutdatum på den eller de beställningar som finns för brukaren.

Brukaren kommer att vara synlig en viss (konfigurerbar) tid efter slutdatumet för att eventuell rättning av besök eller sökning av information skall hinnas med.

3.1.2 Brukarlistor

Brukarlistor kan användas för att gruppera brukare i olika grupper. Detta kan t.ex. användas av biståndshandläggare för att sortera fram just sina brukare. De brukare som ska kopplas till en speciell brukarlista kan sökas fram med hjälp av sökfiter och sedan enkelt kopplas till brukarlistan.

3.1.3 Beställningar

Upplägg av nya eller redigering av befintliga beställningar (endast centralt)

Brukarens beställningar kopplas som sagt samman brukaren med en viss organisationsenhet. Beställningarna kan hanteras (skapa nya eller redigera befintliga) vid den centrala administrationen av Brukare.

Det finns möjlighet att även ange insatser på beställningen, med tid, nivåer eller frekvenser.

Kvittering av beställningar

Nya eller uppdaterade beställningar, som skapats av beställaren i Phoniro Care eller som överförts från verksamhetssystemet via integration, kan kvitteras av den mottagande organisationsenheten, dvs. den organisationsenhet som ska utföra uppdraget.

Organisationsenheten ser inkomna beställningar genom att klicka på "Beställningar" på startsidan. Siffran inom parentes markerar hur många beställningar som behöver kvitteras.

Fördelning av beställningar

I samband med att beställningen kvitteras så kan den även fördelas till andra organisationer som ska ha tillgång till brukaren. Detta sker på sidan Beställningar som nås från startsidan. Sidan finns både på central och lokal nivå.

Med denna funktion är det t.ex. möjligt för beställaren att lägga beställningar till en huvudorganisation, som i sin tur fördelar ned beställningen till den underliggande organisationsenhet som ska utföra uppdraget.

Beställningar kan även fördelas från en huvudorganisation till andra huvudorganisationer. Detta kan exempelvis användas om nattpatrullen är en separat huvudorganisation i Phoniro Care men inte i det verksamhetssystem som beställningarna överförs ifrån. Den organisationsenhet som utför den dagliga hjälpen kan då fördela beställningen vidare till nattpatrullen, så att de får tillgång till brukaren i systemet.

Om huvudbeställningen redigeras så ändras även eventuella nerfördelade beställningar. En nerfördelad beställning kan inte redigeras utan är låst.

Observera: Vid integration till vissa verksamhetssystem finns begränsningar som gör att denna funktion ej fungerar avseende överföring av besök från Phoniro Care till verksamhetssystemet. Kontakta Phoniros support för närmare information.

Automatisk fördelning av beställningar

Om beställningar till en viss organisationsenhet alltid ska fördelas till en eller flera specifika organisationsenheter är detta möjligt att ställa in. Detta görs på administrationssidan för organisationsenheten från vilken beställningarna ska fördelas. Sidan nås från den centrala administrationssidan.

Observera: Vid integration till vissa verksamhetssystem finns begränsningar som gör att denna funktion ej fungerar avseende överföring av besök från Phoniro Care till verksamhetssystemen. Kontakta Phoniros support för närmare information.

3.1.4 Personal och användarkonton

Personal och användarkonton kan administreras centralt och lokalt.

Den administration som beskrivs nedan är lokal administration. Den centrala administrationen är snarlik förutom att personalens koppling till en eller flera organisationsenheter görs som ett separat steg efter registreringen av personal.

I den centrala administrationen är det även möjligt att koppla personalens användarkonto till s.k. applikationsroller, medan den lokala administrationen alltid kopplar personalens användarkonto till s.k. organisationsroller (se avsnittet om behörighetsroller).

Registrering av ny personal och användarkonto

Så här registrerar du personal:

1. För att registrera en personal klickar du på "Ny personal".
2. Börja med att fylla i personnumret eller användarnamnet och klicka på "Gå vidare".
3. På sidan Ny personal anger du personuppgifter, ev. titel, inloggningsuppgifter samt vilka behörighetsroller som personalen ska ha på den aktuella organisationsenheten. För att välja fler behörighetsroller för en personal trycker du ner "shift"-tangenter samtidigt som du markerar rollerna i listan. Genom att kryssa i "Användaren ska byta lösenord vid nästa inloggning" säkerställer du att användaren väljer ett eget lösenord.

Systemet märker om personalen redan finns registrerad i systemet. I detta fall behöver du endast koppla personalen till organisationsenheten, vilket görs genom att ange vilken/vilka behörighetsroller som personalen ska ha samt när behörigheten ska börja och ev. sluta gälla.

Om ni som kund har personalintegration från ett verksamhetssystem så kan Phoniro konfigurera så att det inte går att lägga upp helt ny personal i systemet utan att urvalet baseras på personal som inkommit från personalintegrationen. Kontakta er verksamhetskonsult om ni har frågor kring detta.

Regelverk för användarnamn och lösenord är kundspecifikt. Phoniro Care har stöd för komplexa lösenord, dvs. sammansättningen av antalet versaler, gemener, tecken och siffror. Kontrollera med systemansvarig för Phoniro Care vilka regler som gäller för val av lösenord och behörighetsroller.

Det finns även möjlighet att ange HSA-id för personalen om SITHS ska användas för autentisering. För personal som arbetar inom personlig assistans, så kan man här ange om Mobilt BankID ska användas vid signering.

Redigera befintlig personal och användarkonto

Det är möjligt att redigera personalens personuppgifter och inloggningsuppgifter under Administration/Personal. För personal på äldreboende finns det även möjlighet att ange vilka avdelningar som personalen arbetar på och därmed ska ha behörighet till.

Central administration av personal och användarkonton

Som nämnts tidigare så är den centrala administrationen mycket lik den lokala, med skillnaden att det är möjligt att hantera samtlig personal i systemet.

Under central administration är det även möjligt att söka fram personal som saknar koppling till organisationsenheter eller som har låsta och inaktiva användarkonton.

För personliga assistenter och anhängvårdare kan man begränsa tillgången till brukare i Phoniro Care genom att välja begränsad behörighet för sådan personal och sedan ange vilka brukare som behörigheten ska omfatta.

Det är också möjligt att på en enskild personal administrera samtliga organisationsenheter som personalen ska ha behörighet till.

Inaktivering av personal och användarkonto

Om en personal inte längre ska ha behörighet till en viss organisation kan denna inaktiveras. Detta kan endera göras i den lokala administrationen genom att klicka på "Inaktivera personal", eller också i den centrala administrationen genom att ta bort personalens behörighetsroller i den aktuella organisationsenheten.

Personalen finns fortfarande i systemet, men kan inte längre logga in och se arbetspass och brukare för organisationen ifråga.

Byte av lösenord och återaktivering av låst användarkonto

Om en användare behöver byta lösenord eller om inloggningskontot blivit låst på grund av för många felaktiga inloggningar kan kontot aktiveras igen. Detta kan endast göras av personer med behörighet till ikonen Administration.

Sök fram personalen och klicka på namnet i listan. Välj sedan inloggningsuppgifter.

Om personalen glömt sitt lösenord kan ett temporärt lösenord skrivas in. För att de sedan ska tvingas välja ett eget lösenord nästa gång de loggar in markerar du i rutan "Användaren ska byta lösenord vid nästa inloggning."

3.1.5 Organisationer

Organisationer kan administreras under Central administration.

OBS: Administration av organisationer måste hanteras med stor försiktighet, eftersom detta kan få stor påverkan på systemet t.ex. avseende integrationer till externa system.

Nedan listas de uppgifter som kan administreras för en organisation:

- Namn: Det namn som visas för organisationen i systemet.
- Internt id: id-begrepp som används av systemet för att skilja ut vissa organisationsenheter, t.ex. om enbart vissa organisationsenheter ska visas i en kundspecifik rapport. Denna uppgift kan påverka systemet i stor omfattning och ska därför inte förändras utan dialog med Phoniros support.
- Externt id: id-begrepp som används vid integration till externa system. Denna uppgift kan påverka systemet i stor omfattning och ska därför inte förändras utan dialog med Phoniros support.
- Typ: Ange om organisationen är en hemtjänstorganisation eller ett boende.
- Importera: Det finns möjlighet att importera personal för en organisation via Tietos Lifecare Welfare API, vilket i så fall ska markeras här.
- Exportera: Denna inställning gör det möjligt att styra om organisationsenhetens besök resp. anteckningar ska exporteras till externa system.
- Förälder: Det är möjligt att skapa hierarkiska organisationsstrukturer genom att ange en annan organisationsenhet som förälder till den aktuella organisationsenheten.
- Larmnummer: Larmnummer är telefonnummer som får SMS om ett planerat besök med en kritisk insats inte har utförts (endast om planering är integrerad med Phoniro Care). Vill man ha fler än ett nummer separerar man dem med kommatecken (Ex. 0701112233, 0701112244).
- Länk till larmsystem: Om organisationsenheten är ett äldreboende med ett webbaserat system för att administrera boendets larmsystem (s.k. internsystem) så är det här möjligt att lägga in en länk till systemet.

Detta behövs inte för Phoniro 6000, utan gäller för andra larmsystem.

- Uppgifter för anordnare av personlig assistans: Är organisationen avsedd för att hantera brukare och personal för personlig assistans, så kan man här ange uppgifter som sedan automatiskt skickas in till Försäkringskassans webbtjänst eller fylls i på blanketter.
- Automatisk fördelning av beställningar: Om beställningar till en viss organisationsenhet alltid ska fördelas till en eller flera specifika organisationsenheter väljs den/dessa här. Det kan t.ex. vara aktuellt om två hemtjänstgrupper hjälper varandra. Både beställningar från ett integrerat system och manuellt upplagda beställningar fördelas då automatiskt.

- Delning av information: Om brukaren har beställningar till flera organisationer behöver vi i vissa fall styra hur andra organisationer skall ha tillgång till information rörande besök mm som en viss organisation utfört. För att hantera detta kan vi ange vilka organisationer som ska kunna läsa information rörande besök och anteckningar samt blanketter tillhörande en viss organisation.

3.1.6 Avdelningar och rum

Ett äldreboende läggs upp som en organisationsenhet i Phoniro Care. För varje äldreboende är det möjligt att registrera en eller flera Avdelningar och för varje avdelning är det möjligt att registrera ett eller flera Rum. För respektive avdelning anger man sedan vilken personal som jobbar där, och därmed styr man behörigheten t.ex. avseende larmappen för Phoniro 6000 och för digital nyckelhantering, om detta används på boendet.

Till varje rum är det möjligt att koppla en brukare. Denna koppling är mycket viktig. I ett normalt larmsystem loggas endast vilket rum som larmar, men tack vare kopplingen mellan rum och brukare i Phoniro Care är det möjligt att lagra larmstatistik kopplat till den individuella brukaren.

Administrationen av avdelningar och rum kan göras på såväl central som lokal nivå.

3.2 Administration av mobiltelefoner

Registrering

För att registrera en ny mobiltelefon måste först Phoniros mobilapp laddas ned (se avsnitt "Nerladdning av mobilapp" nedan).

Vid första uppstarten av mobilappen registreras mobiltelefonen i Phoniro Care genom ett registreringsförfarande (se separat installationsmanual).

Mobiltelefonen behöver dock kopplas till rätt organisationsenhet. Sök fram mobiltelefonen i administrationsgränssnittet för mobiltelefoner (finns både på central och lokal nivå) genom att ange "Okopplade" i sökfiltret. Klicka på telefonen och koppla den till rätt organisationsenhet. Ange även ett namn på mobiltelefonen och märk telefonen med samma namn. Det är även möjligt att skriva en anteckning om mobiltelefonen.

Redigering av uppgifter i efterhand

Det är möjligt att i efterhand redigera uppgifter om mobiltelefonen.

På den centrala administrationen är det möjligt att flytta mobiltelefonen från en organisationsenhet till en annan. På den lokala administrationen kan mobiltelefonen "kopplas loss" så att en annan organisationsenhet kan söka fram mobiltelefonen och koppla den till sig.

Mobiltelefonen kan inaktiveras genom att avmarkera rutan "Aktiv". Välj ett datum och skriv en orsak till varför mobiltelefonen inaktiverats.

Nedladdning av mobilapp

Phoniros mobilappar finns tillgängliga i Google Play och App Store.

För Android-enheter finns även möjlighet att ladda ned mobilapparna genom att använda den länk som kan skapas i Phoniro Care eller att gå till <https://secure.phonirocare.se/download> och ange det nedladdnings-id som visas i Phoniro Care. Gå först till "Ladda ner appar" under supportikonen. Välj sedan den licens du vill ladda ner mobilappen till, då visas nerladdnings id, den länk som kan

användas och dessutom finns möjligheten att skicka länken i ett sms till telefonen om detta är konfigurerat.

Ladda ner och installera enligt installationsmanualen för Phoniro mobilapp.

MDM-verktyg

Det finns även möjlighet att använda ett s.k. MDM-verktyg för distribution av Phoniros mobilappar, vilket är något vi rekommenderar, dels för att underlätta själva distributionen av mobilappar, men även för att det ger möjlighet till en ökad säkerhet avseende hanteringen av mobiltelefonerna.

3.3 Övrig administration

3.3.1 YubiKey

Yubikey är en lösning för engångslösenord. Om kommunen använder detta så måste enheterna som används för att generera lösenord (s.k. Yubikey) registreras i systemet.



Det är möjligt att koppla en Yubikey till en organisationsenhet för att på så vis verifiera att den användare som loggar in verkligen befinner sig på organisationsenheten i fråga. Det är också möjligt att koppla en Yubikey till en enskild person för att verifiera att den person som loggar in har tillgång till den fysiska Yubikey som han/hon är kopplad till.

För att registrera en ny Yubikey gå till Administration och klicka på Yubikey

Fyll i namnet på Yubikey förslagsvis "Yubikey-löpnummer", välj sedan om den skall kopplas på organisations- eller person-nivå och välj därefter den organisation eller person som Yubikey skall kopplas till i listan.

Ställ dig i fältet för Yubikey och tryck på knappen på Yubikey – fältet fylls med dess id automatiskt. Spara sedan informationen genom att klicka på spara.

3.3.2 Rensning

Anteckningar

För att följa de regelverk som finns i kommunen rörande arbetsmaterial finns möjligheten att ta bort anteckningar som ses som inaktuella. Om digital penna använts för dokumentation så tas även de digitala kopiorna av blanketterna bort ur systemet. Utifrån den tidshorisont man har definierat i systemet, t.ex. äldre än 6 månader, kan man utföra rensningen manuellt eller automatiskt. Har blanketten använts senare än det datum som satts för rensning raderas den inte. Observera att den information som rensas raderas och kan därför inte återskapas. Prata med er verksamhetskonsult för att få tillgång till denna funktion.

Skapa en ny rensningsprofil under global administration för brukare, välj "lägg till" under "Rensa brukardata". Namnge profilen på ett sätt som gör det möjligt att särskilja den från andra profiler. I profilen behöver du också ange hur gammal informationen skall vara innan den rensas, samt vilka anteckningstyper och blankettyper som skall rensas. Om kryssrutan för "Schemalagd" kryssas i körs rensningen en gång per dag.

Om rensningen inte är schemalagd körs jobbet genom att klicka på den gröna pilen bakom rensningsprofilen. Svara sedan ja på kontrollfrågan.

Besöksdata

Om ni som kund önskar rensa besök äldre än ett visst datum så beställs det som ett jobb av Phoniro och ett servicefönster behövs. Phoniro avpersonifierar då alla besök som är äldre än det datum ni önskar. På detta sätt kan värdefull statistik bevaras men utan att uppgifterna kan kopplas till personuppgifter. Kontakta er verksamhetskonsult på Phoniro för att beställa detta jobb.

3.3.3 Gallring av brukare och personal

För att följa de regelverk som satts upp i kommunen rörande gallring av brukare och personal finns en gallringsfunktion i Phoniro Care. Gallringen innebär att brukarens alla anteckningar och blanketter raderas samt att brukaren avpersonifieras och endast födelseår och kön behålls. Vidare sparas alla besök och insatser så att statistik kan tas ut vid behov. Motsvarande avpersonifiering finns även för personal. För kunder med integration rekommenderas att gallring först utförs i verksamhetssystemet och därefter i Phoniro Care.

Ikonen för "Gallring" finns under Global administration av brukare respektive personal. Börja med att söka fram den person som ska gallras och klicka sedan på ikonen för gallring.

Kontrollera att uppgifter om födelseår och kön stämmer innan du väljer "Gå vidare". Svara sedan ja på kontrollfrågan. När en person har gallrats så är den inte längre synlig någonstans i Phoniro Care förutom i rapporter, men namnet utbytt mot texten "Gallrade personuppgifter".

Sökning efter brukare med utgångna beställningar

Du kan söka fram de brukare med beställningar som gått ut, från ett av dig angivet datum. Detta för att lättare identifiera brukare som behöver gallras.

Under central administration av brukare väljer du att filtrera på "Beställningar" och väljer "Utan beställningar sedan" och anger det datum du önskar.

På så vis får du nu upp en lista på de brukare som inte haft någon beställning sedan det datum du angett och dessa bör således inte vara aktuella i Phoniro Care. Du kan sedan utgå från denna lista när du avgör vilka brukare som ska gallras.

3.4 Administrativa rapporter

I Phoniro Care finns ett antal administrativa rapporter som ska förse administratören med information som underlättar det administrativa arbetet. Rapporterna nås via ikonen Uppföljning på lokal och central nivå. Följande rapporter finns tillgängliga:

- **Överblick brukare** visar en översikt över brukarna. Förutom brukarens namn och adress presenteras bl.a. den personal som gjorde senaste besöket och om brukaren har ett lås eller t.ex. en NFC-etikett kopplad.
- **Överblick användare** är en rapport där det är möjligt att få en överblick över samtliga användare i systemet. Det är t.ex. möjligt att filtrera fram användare med olika status: aktiva, inaktiverade eller låsta. Eftersom en personal kan vara kopplad till flera olika

organisationsenheter så kan en och samma personal förekomma på flera rader. En summering av totalt antal personal återfinns längst ned i rapporten.

- **Överblick mobiltelefon** visar en översikt över alla mobiltelefoner som används i systemet. Det finns både möjlighet att söka olika begrepp och att filtrera på Organisation, Status, och Personal (vem som senast använde mobiltelefonen). Man kan t.ex. enkelt se vilken version av mobilapp som en mobiltelefon har.
- **Överblick lås** visar kommunens alla lås. Rapporten har ett rikt utbud av filtreringsmöjligheter. För varje lås är det möjligt att t.ex. se batteristatus och tidpunkt för när någon i personalen senast har kommunicerat med låset.
- **Överblick kameror för e-tillsyn** visar en översikt av de kameror som används för e-tillsyn i systemet. För varje kamera går det att se vilken brukare den är kopplad till, men även t ex information om när den senast användes för e-tillsyn.
- **Överblick blåtandsknappar** visar alla blåtandsknappar som används i systemet. Det är t ex möjligt att se vilken brukare som en blåtandsknapp är kopplad till.
- **Överblick pennor** (endast central) visar en översikt av de digitala pennor som används i systemet. För varje penna går det t ex att se vilken organisation den är kopplad till.
- **Överblick boendelås** (endast lokal) visar alla boendelås som används på ett äldreboende (organisation). För varje boendelås är det möjligt att t ex se vem som senast låste upp boendelåset (kan vara både brukare eller personal).
- **Överblick avvikelarm** (endast lokal) visar en översikt av de avvikelarm som används på ett äldreboende (organisation). Det är t ex möjligt att se vilken placering som avvikelarmen har, dvs var de sitter monterade.
- **Överblick BLE-bryggor** (endast lokal) visar de BLE-bryggor som finns i organisationen
- **Överblick Larmservrar** (endast central) visar de larmservrar som finns i systemet

4. Loggböcker

Loggböckerna nås via ikonerna Loggböcker under lokal och central administration. Följande loggböcker finns tillgängliga:

- **Åtkomst** visar vilken personal som tagit del av information för en eller flera brukare. Åtkomstloggen kan filtreras på datum, användare och/eller brukare, samt om åtkomsten skett via webb eller mobilapp. Sökresultatet visar hur ofta personalen har tagit del av information om en brukare samt när det senast hände. Genom att välja en brukare i sökresultatet får man en mer detaljerad bild av vad användaren tittat på vad gäller den aktuella brukaren, samt datum och tidpunkt för detta.
- **Användarinloggning** visar samtliga inloggningsförsök som har skett i Phoniro Care, både från webbgränssnittet och från mobiltelefoner.
- **Händelselogg för användarkonto** (endast central) visar de händelser som berör användarkonton.
- **Händelselogg för Phoniro 6000** (endast lokal) visar de händelser som berör larmsystemet Phoniro 6000.
- **Inskick** (endast central) visar information om data som skickats in från digitala pennor.

- **Integration** visar meddelanden som skickats till och från Phoniro Care vid integration till externa system.
- **Tidredovisningar/Försäkringskassan** (endast central) visar loggar med transaktions-ID för de tidredovisningar som skickats till Försäkringskassan ELT.
- **Lås** visar låshändelser, dvs. upplåsningar och låsningar av digitala låsenheter. Det är bl.a. möjligt att filtrera på låshändelse för att t.ex. enbart se batteribyten.
- **NFC-etiketter** och **Blåtandsknappar** visar samtliga registreringar mot kvittensenheter som NFC-etiketter eller blåtandsknappar.
- **Tillsyn via kamera** visar uppkopplingar mot kamera för nattillsyn.
- **Larmsystem** visar samtliga händelser för de larmsystem som är kopplade till Phoniro Care.
- **DNSB & Avvikelsealarm** (DNSB står för Digital Nyckelhantering Särskilt Boende) är en händelselogg för boendelås, medicinskåp och avvikelsealarm, där man t ex kan se information om upplåsningar och tidpunkter för dessa.

5. Säkerhet och behörighetshantering

5.1 Centrala och lokala funktioner

I Phoniro Care finns centrala och lokala funktioner.

- Lokala funktioner hanterar endast information som är kopplat till en viss organisationsenhet.
- Centrala funktioner hanterar information för samtliga organisationsenheter i systemet. Typiska funktioner är rapporter som sammanställer information från samtliga organisationsenheter, samt administrativa funktioner där samtliga organisationsenheter kan administreras samtidigt, t.ex. administration av personal för samtliga organisationsenheter.

En enhetschef på en organisationsenhet har oftast tillgång till lokala funktioner, dvs. hon/han hanterar information för just sin organisationsenhet. En biståndshandläggare har normalt tillgång till centrala rapporter. En systemförvaltare har normalt tillgång till centrala administrativa funktioner.

5.2 Behörighetsroller

Behörighetshandlingen i Phoniro Care baseras på behörighetsroller. En behörighetsroll definierar tillgång till en viss mängd funktioner i systemet. Dessa funktioner kan som tidigare nämnts endera vara på lokal nivå eller på central nivå.

En användare kan ges behörighet till en eller flera organisationsenheter och ha olika behörighetsroller i dessa. I exemplet nedan har användaren rollen "Användare" i en organisationsenhet och rollerna "Användare" och "Superanvändare" i den andra.

Om användaren har behörighetsroller i flera organisationer så får hon/han vid inloggningen välja vilken organisation som hon/han ska arbeta med. Användaren får då tillgång till de funktioner som hon/han har behörighet till på den aktuella organisationsenheten. En användare måste behörighetsroll(er) i minst en organisationsenhet.

Det går att anpassa behörigheterna och lägga till flera olika behörighetsroller. Det går även att begränsa behörigheten på en organisation, vilket innebär att de enbart ser besök och anteckningar

som de själva registrerat. Kontakta vår support så får du hjälp av en konsult att specificera era behov och önskemål.

5.2.1 Organisationsroller och applikationsroller

De roller som beskrivs ovan, dvs. när användaren kan ha vissa roller i en organisation och andra roller i en annan organisation, kallas för organisationsroller.

Organisationsroller kan användas för att ge en användare tillgång till olika lokala funktioner i olika organisationsenheter. T.ex. om en enhetschef ansvarar för två olika organisationsenheter så kan hon/han ges tillgång till lokala funktioner för dessa båda enheter.

Men organisationsroller används även för att ge en användare tillgång till olika centrala funktioner. Biståndshandläggare kopplas t.ex. till organisationsenheten "Biståndsavdelningen" och har där tillgång till centrala funktioner, oftast rapporter som sammanställer data för samtliga organisationsenheter. Biståndshandläggaren har däremot inte någon behörighet till lokala funktioner i andra organisationsenheter

Som nämndes tidigare så måste användaren ha minst en organisationsroll i minst en organisationsenhet.

Phoniro Care har även stöd för s.k. applikationsroller. Denna typ av roll ger användaren behörighet till samtliga organisationsenheter. Rolltypen kan t.ex. vara lämplig för användare som ger support till andra organisationsenheter och därför behöver tillgång till lokala funktioner i alla organisationsenheter och kanske också enkelt vill kunna nå centrala funktioner oavsett vilken organisationsenhet som hon/han valt för tillfället.

OBS: Denna rolltyp bör hanteras med försiktighet eftersom den ger användaren tillgång till detaljerad information från samtliga organisationsenheter.

5.2.2 Rapporter

Det finns även möjlighet att baserat på behörighetsroll styra vilka rapporter som respektive roll ska ha rätt att se. Detta administreras under den centrala systemadministrationen för Rolltyper vilket normalt hanteras via er verksamhetskonsult.

Detta kan man således använda om man har behov av att visa eller dölja olika rapporter beroende på vilken typ av användare som använder systemet.

5.3 Begränsad behörighet

Phoniro Care har även stöd för att begränsa behörigheten för en personal till någon/några specifika brukare. Detta är t.ex. lämpligt för personlig assistans och anhörigvårdare.

Organisationen anger den eller de brukare som personen är personlig assistent eller anhörigvårdare till under lokal administration – personal. Under Central administration av personal, under ikonen "Begränsad behörighet" visas en överblick över de brukare personalen är personlig assistent eller anhörigvårdare för.

5.4 Användarkonton och lösenord

Phoniro Care har stöd för en komplex konto- och lösenordshantering som kan anpassas på följande sätt:

- Komplexitetskrav för sammansättningen av lösenordet, t.ex. krav på att lösenordet måste innehålla gemener, versaler, siffror samt vara minst 6 tecken långt.
- Krav på att lösenordet måste bytas ut efter en viss tid, t.ex. var 30:e dag.
- Förhindra återanvändande av tidigare lösenord. Vid byte av lösenord är det inte möjligt att välja lösenord som är identiska med t.ex. de fem senast använda.
- Kontolåsning efter ett visst antal misslyckade inloggningar.
- Kontoinaktivering om kontot inte använts under en viss bestämd tid.

Kontakta Phoniros support så får du hjälp av en konsult att specificera era behov och önskemål.

5.5 Tvåfaktorsautentisering

Phoniro Care har stöd för tvåfaktorsautentisering både vid inloggning i webbgränssnitt och i mobilapp. Antingen SITHS eller YubiKey kan användas för detta.

5.5.1 SITHS

Vid inloggning i Phoniro Cares webbgränssnitt, så behöver personalen sätta i sitt SITHS-kort i en kortläsare och autentisera sig med hjälp av NetID-applikationen på datorn.

Använder personalen SITHS för tvåfaktorsautentisering i mobilapp, så finns det ett par olika varianter. Antingen har man SITHS-kortet i ett skal kopplat till mobiltelefonen, eller så använder man s.k. mjuka certifikat i mobiltelefonen, som i sin tur är kopplat till SITHS. I båda fallen autentiserar sig personalen med hjälp av en extra mobilapp, på liknande sätt som när man använder sig av Mobil BankID.

5.5.2 YubiKey

Används en s.k. Yubikey, så stoppar personalen in en Yubikey i en USB-ingång på datorn, placerar markören i avsett fält och trycker sedan på en liten knapp på Yubikey. Då genereras automatiskt en engångskod.

Det är möjligt att koppla en Yubikey till en organisationsenhet för att på så vis verifiera att den användare som loggar in verkligen befinner sig på organisationsenheten i fråga. Det är också möjligt att koppla en Yubikey till en enskild person för att verifiera att den person som loggar in har tillgång till den fysiska Yubikey som han/hon är kopplad till.

Det finns även en variant av YubiKey med inbyggd NFC som kan användas för tvåfaktorsautentisering i Phoniros mobilapp. I detta fall behöver man inte stoppa in YubiKey i USB-ingången, utan tack vare NFC räcker det att hålla den mot mobiltelefonen.

5.6 SAML

Vid inloggning i Phoniro Care finns det möjlighet att autentisera användare externt via SAML mot en Identity Provider. Detta gäller både webbgränssnittet för administration och Home Care-appen. Användarna måste då ha ett användarkonto med minst en aktiv organisationsroll i Phoniro Care.

Kontakta Phoniros support så får du hjälp av en konsult att specificera era behov och önskemål.

5.7 Mobilt BankID för signering av tidredovisningar

För integration av tidredovisningar till Försäkringskassan ELT, så krävs att tidredovisningarna är signerade med Mobilt BankID, både av de personliga assistenterna och av anordnaren (administratören). Detta innebär att personalen behöver ha tillgång till Mobilt BankID på de mobiltelefoner som de använder vid denna hantering.

6. Installation och drift

Phoniro Care tillhandahålls främst som en tjänst via Internet. Driftsmiljön är då speciellt anpassad för Phoniro Care, vilket skapar underlag för en kostnadseffektiv och mycket driftssäker lösning som övervakas dygnet runt.

I vissa fall kan det vara aktuellt att installera Phoniro Care i kundens egen IT-miljö. För information om installation och egen drift av Phoniro Care, se separat driftsdokumentation.