A photograph showing a caregiver with blonde hair, wearing a blue uniform, sitting and talking to an elderly woman with grey hair, also in a blue uniform. The caregiver has her hand on the woman's shoulder. They are in a bright, indoor setting, possibly a care home or hospital room.

Brukerveiledning for  
TelluCare Tilsyn i rollen  
som tilsynsoperatør

## Innhold

Hva kan du gjøre i TelluCare?.....	3
Innlogging.....	4
Hva kan du gjøre i TelluCare?.....	4
Innlogging.....	5
Påloggingsalternativer.....	5
Navigasjon.....	6
Hovedmenyen.....	6
Profilmenyen.....	6
Dashboard.....	7
Hjelp og støtte.....	8

## Hva kan du gjøre i TelluCare?

Digitalt tilsyn bidrar til å øke livskvaliteten og tryggheten til hjemmeboende eldre, og beboere på institusjon. Løsningen muliggjør rask situasjonsavklaring uten at tjenestemottakere nødvendigvis må besøkes fysisk.

I applikasjonen TelluCare kan du velge hvilke tjenestemottakergrupper du ønsker varsling fra under gjeldende vakt. Du vil deretter få varsler i app'en som utløses av de sensorene som er knyttet til tjenestemottakerens seng, stol eller rom, eller fra planlagt eller hendelsesbasert kameratilsyn. Dersom trygghetsalarm er installert kan tjenestemottakeren også trykke på trygghetsalarmen (gatewayen) eller alarmsmykke ved behov for bistand, slik at det kan opprettes toveistale for avklaring. Kameratilsyn utføres enkelt knyttet til et vært varsel som kommer i appen.

I rollen som tjenesteutøver, hvor du primært skal håndtere varsler fortløpende gjennom vekten, anbefaler vi at du logger på via mobilapplikasjon og at du har med deg telefonen i lommen gjennom vekten. Slik får du raskt oversikt over status for innkommende varsler, hvilke varsler dine kollegaer har besvart, samt at du enkelt kan kontakte tjenestemottakere ved behov. Du har imidlertid også tilgang til samme funksjonalitet via pålogging i nettleser på PC.

I veiledningen vil vi først forklare hvordan du logger inn første gang og gå trinnvis gjennom de ulike funksjonene i mobilapplikasjonen. Siste del av dokumentet gir en innføring i grensesnittene i TelluCare for tjenesteutøver ved pålogging via PC.

# Innlogging

TelluCare Tilsyn støtter flere metoder for autentisering, sjekk med administrator for din kommune hva som er korrekt metode hos dere. De fleste kommuner ønsker å benytte ID-porten, men det finnes også muligheter for single sign-on med Azure AD, eller brukernavn og passord med tofaktor (SMS eller app).

Mobilapplikasjonen finner du tilgjengelig i Google Play. Bruk gjerne QR-koden for å laste den ned, og logg på for å komme i gang.

Webapplikasjonen finner du tilgjengelig på [https://\[kommunenavn\].tellucare.no](https://[kommunenavn].tellucare.no).

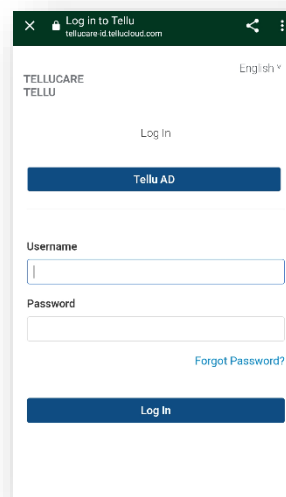


Ditt tjenestested har valgt en passende metode for autentisering.

Autentisering handler om å være sikker på at personen som gjennomfører innloggingen er den samme som den utgir seg for å være.

Av hensyn til personvern og IKT-sikkerhet er det viktig at man begrenser adgang og har god oversikt over hvem som er logget inn.

Valg av riktig metode kan hjelpe til med dette.



## Hva kan du gjøre i TelluCare?

Digitalt tilsyn bidrar til å øke livskvaliteten og tryggheten til hjemmeboende eldre, og beboere på institusjon. Løsningen muliggjør rask situasjonsavklaring uten at tjenestemottakere nødvendigvis må besøkes fysisk.

I applikasjonen TelluCare kan du utføre tilsyn tilpasset en arbeidsflyt det alarmer håndteres i et eget og separat system.

I veiledningen vil vi først forklare hvordan du logger inn første gang i TelluCare for tilsynsoperatør ved pålogging via PC.

# Innlogging

TelluCare Tilsyn støtter flere metoder for autentisering, sjekk med administrator for din kommune hva som er korrekt metode hos dere. De fleste kommuner ønsker å benytte ID-porten, men det finnes også muligheter for single sign-on med Azure AD, eller brukernavn og passord med tofaktor (SMS eller app).

Mobilapplikasjonen (ikke egnet for administrator-funksjoner) finner du tilgjengelig i Google Play. Bruk gjerne QR-koden for å laste den ned, og logg på for å komme i gang.

Webapplikasjonen finner du tilgjengelig på [https://\[kommunenavn\].tellucare.no](https://[kommunenavn].tellucare.no).



Ditt tjenestested har valgt en passende metode for autentisering.

Autentisering handler om å være sikker på at personen som gjennomfører innloggingen er den samme som den utgir seg for å være.

Av hensyn til personvern og IKT-sikkerhet er det viktig at man begrenser adgang og har god oversikt over hvem som er logget inn. Valg av riktig metode kan hjelpe til med dette.

## Påloggingsalternativer

- **Brukernavn og passord**  
Ved bruk av brukernavn og passord velger kundene selv hvilket brukernavn de ansatte skal benytte, og de ansatte styrer selv sitt passord.
- **Brukernavn og passord med tofaktor autentisering**  
For økt sikkerhet anbefaler vi bruk av tofaktor autentisering sammen med brukernavn og passord.  
I TelluCare kan dere benytte enten Microsoft Authenticator app eller tofaktor på SMS (forutsetter avtale om SMS).
- **ID-porten**  
ID-porten er en felles innloggingsløsning for mange offentlige tjenester og består av mange ulike innloggingsmetoder som MinID, BankID på mobil, BankID, Buypass. Bruk av tjenesten forutsetter norsk personnummer.
- **Kommunal ID (Azure AD)**  
Mange av våre kunder har sine ansatte registrert i egen Azure AD (påloggingsdatabase), og kan benytte single sign-on (SSO) med denne ID'en. Dette forenkler innlogging og sikrer at den som logger inn er ansatt i kommunen.

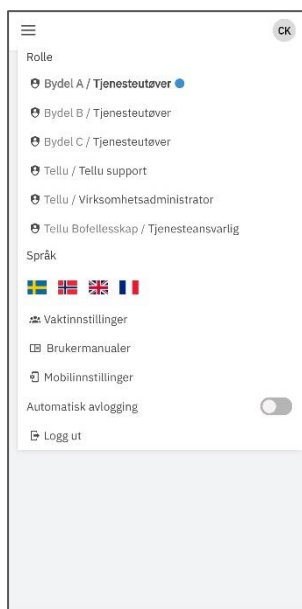
# Navigasjon

På venstre side har du menyen, her kan du til enhver tid navigere rundt mellom de ulike funksjoner og oppgaver. Ved å klikke på pilen ved TelluCare-ikonet oppe til venstre vil du få navn i tillegg til ikoner på de ulike menypunktene.

## Hovedmenyen

- Dashbord
- Tekniske varsler

## Profilmenyen



Profilmenyen består av alternativer som er aktuelle for deg som individ å endre på. Du kan velge hvilken rolle du er logget på med. Rollene vises som «Enhet / Rolle», og du velger rolle ved å klikke på den. Tjenesteutøver rollen krever at du også endrer vaktinnstillinger. Tjenesteansvarligrollen gir tilgang til konfigurering som berører tjenesten tilsyn (tjenestemottakere, utstyr og alarmer), mens virksomhetsadministrator gir tilgang til konfigurering som er overordnet for kommunen (organisasjon og systembrukere – ansatte). Klikk på kombinasjonen enhet og rolle for å velge.

Språkvelgeren gir deg mulighet til å endre språket i applikasjonen, og de gjeldende språkene er Norsk, Svensk, Engelsk og Fransk. Klikk på flagget for å velge språk.

I menyen finner du også en knapp for brukermanualer. Her finner du direktelink til PDF av brukermanualene for hver rolle, samt link til vårt supportportal der du finner mer dokumentasjon, FAQ og videoer som

viser enkelte vanlige funksjoner.

Fra profilmenyen kan du også logge ut, enten automatisk etter en gitt tid, eller manuelt.

Det er viktig at du logger ut fra rollen Tjenesteutøver når du avslutter en vakt. Når du logger ut fra denne rollen avslutter du også vekten. Dersom du logger ut fra en annen rolle vil du fortsatt være på vakt med Tjenesteutøver.

## Dashboard

Når du har logget inn er det første du kommer til et dashboard.

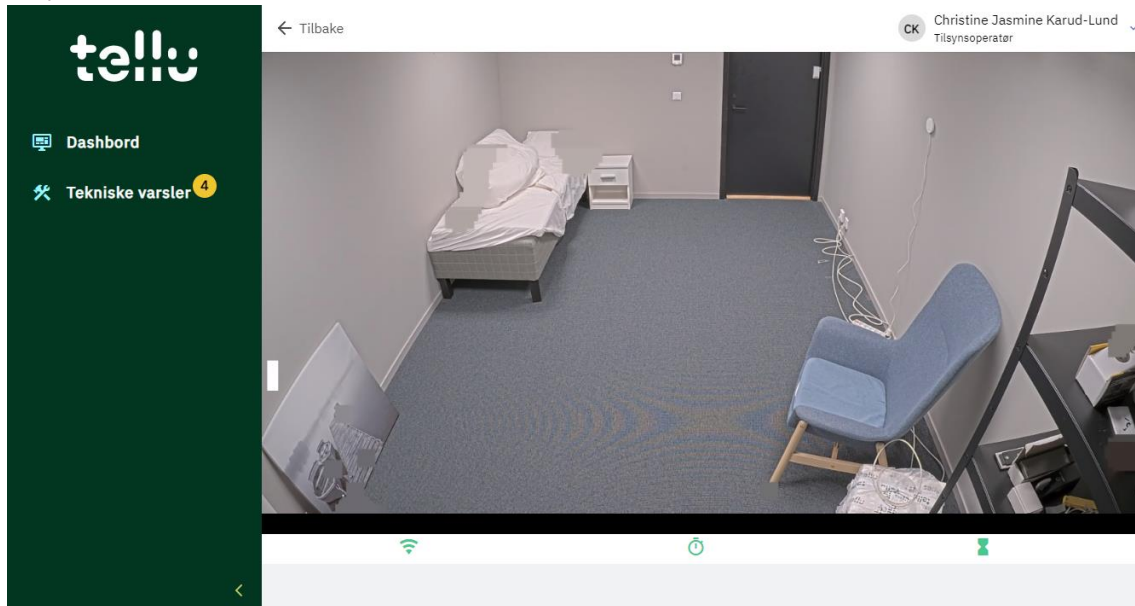
The screenshot shows the 'Tjenestemottakere' (Service Receivers) dashboard. On the left is a dark green sidebar with the 'tellu' logo, 'Dashbord', and 'Tekniske varslar' with a notification badge. The main content area has a search filter, a checkbox for 'Inkluder inaktive tjenestemottakere', and a refresh indicator. Below are three service receiver cards for Adam Lundell, Ase I1, and Chris P. Bacon, each showing their name, address, and last inspection date. A camera icon is visible on the first card.

Fra Dashbordet kan du starte tilsyn direkte ved å klikke på kameraknappen, eller se informasjon om tjenestemottakeren ved å klikke på navnet.

Du kan også se informasjon om hvor tjenestemottakeren bor, og når tilsyn ble utført sist.

Se informasjon om tjenestemottakeren

The screenshot shows the detailed view for Adam Lundell. It includes a 'Tilbake' button, the user's name 'Adam Lundell', and buttons for 'Ikke-planlagt tilsyn' and 'Telefon'. The 'Informasjon' section lists his name, address (Borteveien 1491, 2041 Gokk), contact info (+47 40176612, adam.lundell-patient@gmail.com), and group (Home care patients). The 'Notat' section is empty. The 'Kamera i privatmodus' section has a 'Deaktiver' button. The 'Skr av alle pasientalarmer' section has a 'Skr av alle pasientalarmer' button.



## Hjelp og støtte

På vår selvhjelpsportal finner du mer informasjon og mulighet til å sende inn spørsmål til vår helpdesk.

<https://helpdesk.tellu.no/knowledge>

### FAQ

Under FAQ finner du ofte spurte spørsmål og enkle forklaringer på mange funksjoner i TelluCare.

### Brukermanualer og opplæring

Her finner du oppdaterte brukermanualer, og andre dokumenter som er relevant for å komme i gang med TelluCare.

### Teknisk dokumentasjon

Under dette punktet finner du mer teknisk dokumentasjon som kan være nødvendig for å få TelluCare til å fungere.

Du kan også benytte vår helpdesk og få hjelp av våre eksperter.

[Support@tellu.no](mailto:Support@tellu.no)