



*Et rikere liv for en aldrende befolkning*

---

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Plattformen Phoniro Care</b>	<b>4</b>
1.1	Modulen Digital nøkkelhåndtering	5
1.2	Modulen Tids- og tjenesteoppfølging	5
1.3	Modulen Alarmsystem	5
1.4	Modulen E-tilsyn	5
1.5	Modulen Analyse	5
1.6	Modulen Integring	5
<b>2</b>	<b>Overgripende beskrivelse av Phoniro Care</b>	<b>5</b>
2.1	Finne fram i systemet	5
2.2	Hjelpekster	6
2.3	Grunnleggende informasjon i systemet	6
2.3.1	Pleietakere	6
2.3.2	Ansatte og ansattekonto	6
2.3.3	Organisasjon	7
2.3.4	Bestilling	7
2.3.5	Tilordningsroller	7
2.4	Den ansattes mobile verktøy	7
2.4.1	Mobilapper	7
2.4.2	Meldingshåndtering	8
2.4.3	Nett-app for E-tilsyn	8
2.4.4	Digital penn	8
<b>3</b>	<b>Administrering</b>	<b>8</b>
3.1	Administrering av grunnleggende informasjon	8
3.1.1	Pleietakere	8
3.1.2	Pleietakerlister	10
3.1.3	Bestillinger	10
3.1.4	Ansatte og ansattekontoer	11
3.1.5	Organisasjoner	12
3.1.6	Avdelinger og rom	13
3.2	Administrering av mobiltelefoner	13
3.3	Øvrig administrering	14
3.3.1	YubiKey	14
3.3.2	Fjerning	14

---

3.3.3	Utskilling av pleietakere og ansatte .....	14
3.4	Administrative rapporter.....	15
<b>4</b>	<b>Loggbøker .....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>Sikkerhet og tilgangshåndtering.....</b>	<b>16</b>
5.1	Sentrale og lokale funksjoner.....	16
5.2	Tilordningsroller .....	16
5.2.1	Organisasjonsroller og applikasjonsroller .....	17
5.2.2	Rapporter .....	17
5.3	Begrenset tilgang.....	17
5.4	Ansattkontoer og passord .....	17
5.5	Tofaktorautentisering .....	18
5.5.1	YubiKey.....	18
5.6	SAML.....	18
<b>6</b>	<b>Installasjon og drift.....</b>	<b>18</b>

---

# 1 Plattformen Phoniro Care

Phoniro Care er en tjenesteplattform for velferdsteknikk innenfor pleie og omsorg, rettet mot virksomheter innenfor hjemmetjeneste, serviceboliger, funksjonsnedsettelse samt hjemmesykepleie. Phoniro Care består av en rekke moduler som kan brukes hver for seg eller i kombinasjon med hverandre.



Plattformens brukergrensesnitt består av et samlet nettgrensesnitt for administrering og oppfølging samt apper for mobil tilgang. Alle data lagres i én og samme database. Phoniro Care leveres først og fremst som en tjeneste via Internett, men kan i visse tilfeller også installeres i kundens eget IT-miljø.

Uansett hvilken modul som brukes, så samles alle data i Phoniro Care til kvalitetssikring og oppfølging.

Det har mange fordeler å arbeide ut fra en felles IT-plattform som Phoniro Care. Kostnader til support, drift og forvaltning reduseres, og det kreves mindre opplæringsinnsats for de ansatte. Det er også en trygghet for virksomheten at det allerede er sikret at alle funksjoner fungerer sammen uten ubehagelige overraskelser.

Alle løsninger som inngår i Phoniro Care er nærmere beskrevet på [www.phoniro.se](http://www.phoniro.se)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://www.phoniro.se>



## 1.1 Modulen Digital nøkkelhåndtering

Nøkkelfri hjemmetjeneste samt nøkkelfrie eldreboliger. I hjemmetjenesten kan ansatte låse opp døren til pleietakeren, medisinskap, hovedinnganger og øvrige låste lokaler med mobiltelefonen. I eldreboliger bruker ansatte mobiltelefon tag til opplåsing, og beboerne får låst opp sin leilighetsdør automatisk når de legger hånden på håndtaket.

## 1.2 Modulen Tids- og tjenesteoppfølging

Oppfølging av utførte besøk og utførte tjenester innenfor hjemmetjeneste, personlig assistanse og i eldreboliger. Ansatte bruker en mobiltelefon eller digital penn for å registrere besøk og tjenester.

## 1.3 Modulen Alarmsystem

Denne modulen inkluderer Phoniro 6000, et banebrytende alarmsystem for serviceboliger. Phoniro 6000 er utviklet for morgendagens boliger og tilbyr også IT-støtte til den øvrige delen av virksomheten. Et system som ikke bare håndterer alarm, men også utgjør en plattform for andre funksjoner som er viktige i boligen, f.eks. håndtering av nøkler og legemidler.

## 1.4 Modulen E-tilsyn

Modulen E-tilsyn tilbyr en pakkeløsning med velferdsteknikk hjemme hos pleietakeren som gjør det mulig for ansatte å øke både effektivitet og direkte pleietakertid. Modulen omfatter e-tilsyn via kamera om natten, samt støtte for hjemmesykepleie der pasienten daglig kommuniserer med pleiegiveren ved å skrive i *Hesledagboken* med den digitale pennen.

## 1.5 Modulen Analyse

Alle inndata som samles i Phoniro Care kan enkelt filtreres, gjennomgås og brytes ned på detaljnivå med Analyse. En støtte til virksomhetsutvikling der det er mulig å få fram spesifikke nøkkeltall, kvalifisert beslutningsgrunnlag samt analysere og følge opp virksomheten.

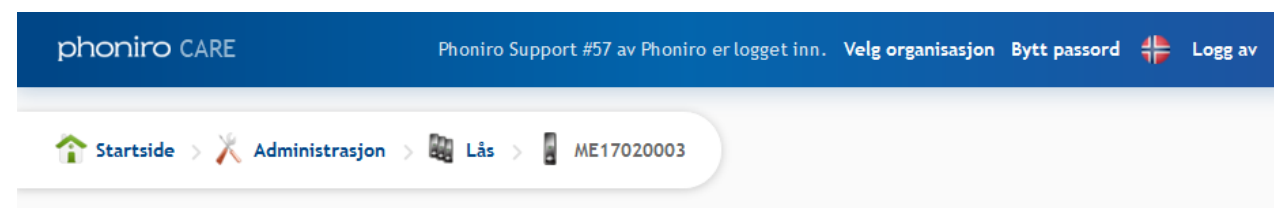
## 1.6 Modulen Integring

Det er ofte et behov for å utveksle informasjon mellom Phoniro Care og øvrige IT-systemer i virksomheten. Phoniro Care er en godt oppbygd integreringsmodul som dekker dette behovet. Integreringsmodulen har generelle netjtjenester som gjør det mulig å koble eksterne systemer til Phoniro Care for utveksling av data. Netjtjenestene i integreringsmodulen har en enkel og tydelig struktur, noe som sammen med den medfølgende dokumentasjonen gjør den lett å arbeide mot.

# 2 Overgripende beskrivelse av Phoniro Care

## 2.1 Finne fram i systemet

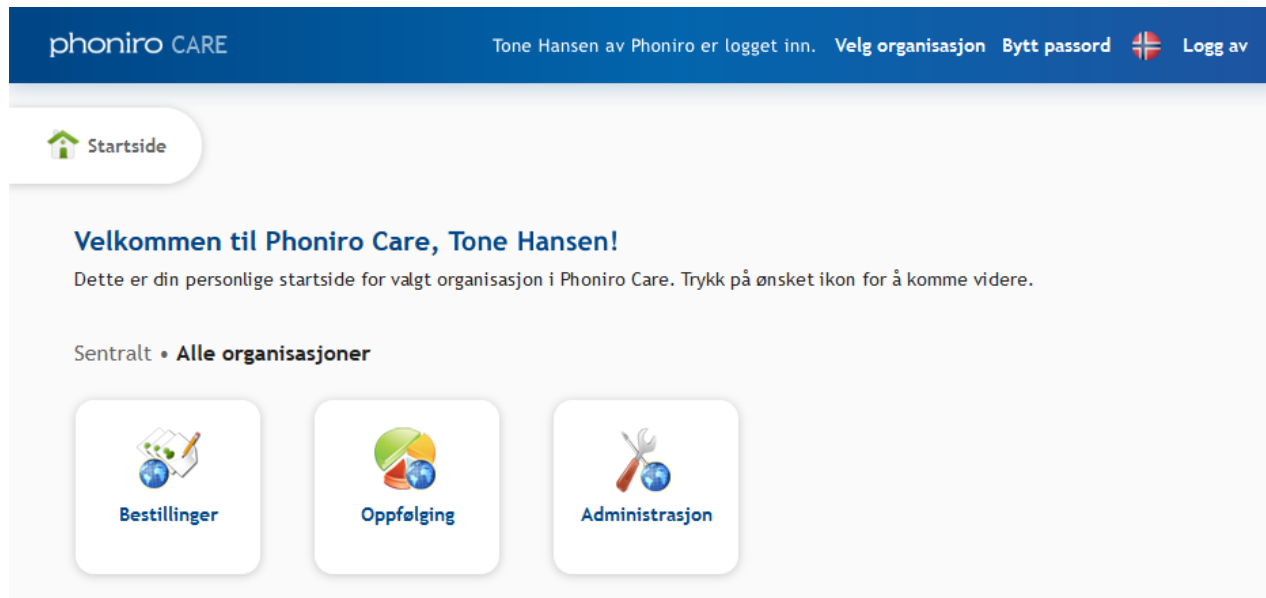
I Phoniro Care er det en «Navigeringsmeny» øverst på siden. Ved hjelp av denne menyen kan ansatte se hvor i systemet de befinner seg. De kan alltid klikke på valgt del i flyten for å komme tilbake til denne siden.



*Navigeringsmenyen øverst på siden viser hvor i systemet man befinner seg.*

Øvrige deler av Phoniro Care er bygd opp av pedagogiske ikoner og symboler for å veilede den ansatte på en enkel måte.

Ikonene som vises på startside avhenger av tilgang den ansatte har. Klikk på ønsket ikon for å komme videre i systemet.



*Startsiden er bygd opp av ikoner.*

## 2.2 Hjelpetekster

Det er lagt inn hjelpetekster i systemet for å forenkle arbeidet. Rett under overskriften er det en kortere beskrivelse av sidens funksjoner. På visse sider er det også mulig å klikke fram mer utførlig hjelp. Klikk på «Mer hjelp» for å se den mer utførlige hjelpeteksten. Klikk på «Skjul hjelp» for å skjule teksten igjen.

## 2.3 Grunnleggende informasjon i systemet

Det finnes en viss grunnleggende informasjon som er overgripende for alle moduler i Phoniro Care.

### 2.3.1 Pleietakere

Pleietaker er selvfølgelig et grunnleggende begrep i systemet. Hver pleietaker i systemet må ha informasjon om personnummer, fornavn og etternavn, men det kan også lagres andre opplysninger som adresse og telefonnummer. Systemet oppretter også et pleietakernummer som vises i forbindelse med pleietakerens personopplysninger og kan brukes ved f.eks. administrasjon, oppfølging og support.

### 2.3.2 Ansatte og ansattekonto

Ansatte er også et grunnleggende begrep, og på samme måte som pleietakere må også hver ansatt i systemet ha personnummer, fornavn og etternavn. Grunnen til at systemet må lagre personnummer for de ansatte, er for å unngå dobbeltregistreringer. Systemet oppretter også et ansattnummer som vises i forbindelse med den ansattes personopplysninger og kan brukes ved f.eks. administrasjon, oppfølging og support.

Hver ansatt som registreres i systemet får også en ansattekonto for å logge seg på systemet.

---

### 2.3.3 Organisasjon

Systemet lagrer en organisasjonsstruktur som speiler virksomheten. En organisasjonsenhet kan være av typen hjemmetjenesteenhet eller bolig. For organisasjonsenheter som er av typen bolig er det også mulig å registrere avdelinger og rom.

Både pleietakere og ansatte kan kobles til ulike organisasjoner i systemet. Pleietakere kobles til en eller flere organisasjonsenheter via såkalte bestillinger. Ansatte kobles (via sin ansattekonto) til en eller flere organisasjonsenheter via såkalte tilordningsroller.

### 2.3.4 Bestilling

Bestillingen kobler en pleietaker sammen med en organisasjonsenhet. En bestilling inneholder informasjon om:

- Hvilken pleietaker det gjelder
- Hvilken organisasjonsenhet som skal utføre arbeidet
- Startdato for bestillingen og ev. også sluttdato.
- Hvilke tjenester som skal utføres

En pleietaker kan ha flere bestillinger til ulike organisasjonsenheter.

### 2.3.5 Tilordningsroller

En ansatt kan via sin ansattekonto ha tilgang til å logge seg på en eller flere organisasjonsenheter. Det er imidlertid mulig å ha ulik grad av tilgang (dvs. tilhøre ulike tilordningsroller) i ulike organisasjonsenheter.

Hvis en ansatt har tilgang til flere organisasjoner, må han/hun i forbindelse med påloggingen velge hvilken organisasjon man vil arbeide med.

Øverst i nettgrensesnittet er menyvalget «Velg organisasjon» som gjør det mulig å veksle mellom de ulike organisasjonene den ansatte har tilgang til.

Den ansatte kan også ha lokal eller sentral tilgang til administrering og oppfølging i Phoniro Care.

Den lokale tilgangen gir tilgang til administrering og oppfølging på den spesifikke organisasjonenheten som ble valgt ved pålogging. Dersom den ansatte bare har tilgang til en spesifikk organisasjonsenhet, skjer påloggingen automatisk på denne.

Den sentrale tilgangen gir tilgang til oppfølging og administrering for samtlige organisasjonsenheter i systemet. Dette er normalt en tilgang som gis til systemadministratorer eller personer med sentralt oppfølgingsansvar for virksomheten.

Ikonene for sentral administrering og oppfølging har en liten jordklode nederst til høyre, noe ikonene for lokal administrering og oppfølging ikke har.

Det er fullt ut mulig å gi en ansatt sentral tilgang og samtidig gi en ansatte lokal tilgang til en eller flere organisasjonsenheter. Dette kan være interessant dersom den ansatte f.eks. er interessert i en spesifikk oppfølgingsrapport, ettersom visse oppfølgingsrapporter skiller mellom lokal og sentral tilgang. I så fall vises begge ikonene i grensesnittet. Det samme gjelder for administrering.

## 2.4 Den ansattes mobile verktøy

### 2.4.1 Mobilapper

Phoniro Care har støtte for å bruke mobile enheter (smarttelefon eller nettbrett) som verktøy, både til opplåsing/låsing av dører samt til å registrere utførte besøk. I alarmsystemet Phoniro 6000 kan også en smarttelefon brukes som alarmtelefon og til opplåsing av pleietakerlås.

---

Det installeres en spesiell app i den mobile enheten. Dette innebærer at det er visse krav til hvilken mobiltelefon- eller nettbrettmodell som kan brukes. Phoniro fører en løpende oppdatert liste over de mobile enheter som har støtte for appen.

Følgende mobilapper finnes til plattformen Phoniro Care:

- **Phoniro Home Care** (for Android og iOS) Appen har funksjonalitet for digital nøkkelhåndtering, tids- og innsatsoppfølging inkl. planlegging, og personlig assistanse.
- **Phoniro PI** (for Android) App med funksjonalitet for digital nøkkelhåndtering sammen med Tietos Lifecare Mobil Pleie.
- **Phoniro Senior Living** (for Android) App med funksjonalitet for alarmhåndtering, digital nøkkelhåndtering og alarmvurdering via kamera i eldrebolig.

## 2.4.2 Meldingshåndtering

I Phoniro Home Care er det støtte for å legge inn meldinger mellom ansatte som besøker pleietakerne. Dette kan brukes av ansatte for å påminne hverandre om ting som må gjøres hos pleietakeren, f.eks. dersom en ansatt har lagt inn en klesvask og vil påminne neste ansatte som kommer til pleietakeren om å ta hånd om klesvasken når den er ferdig. Funksjonen kan gjøres tilgjengelig for ansatte som bruker digital nøkkelhåndtering eller tids- og innsatsoppfølging.

## 2.4.3 Nett-app for E-tilsyn

I Phoniros nye nettbaserte e-tilsynstjeneste kan de ansatte utføre e-tilsynet på datamaskin, nettbrett eller mobiltelefon via et nettbasert brukergrensesnitt. Dette brukergrensesnittet er responsivt, dvs. at det tilpasser seg ulike skjermstørrelser på datamaskiner, nettbrett og mobiltelefoner.

## 2.4.4 Digital penn

Med modulen Tids- og tjenesteoppfølging er det mulig for den ansatte å registrere besøk og føre inn dokumentasjon ved hjelp av en digital penn. Den digitale pennen registrerer det som skrives via et videokamera som leser det spesielle mønsteret som er trykt på papiret. Informasjonen overføres deretter til Phoniro Care ved at pennen plasseres i en dokkingstasjon koblet til en PC. Phoniro Care har standardiserte blanketter, etiketter og kort for tids- og tjenesteoppfølging som fungerer sammen med den digitale pennen.

# 3 Administrering

## 3.1 Administrering av grunnleggende informasjon

Administreringen av den grunnleggende informasjonen kan som regel skje både lokalt for den enkelte organisasjonsenheten, og sentralt for samtlige organisasjonsenheter. Den sentrale administreringen er merket med en jordklode.

***Hvis dere som kunde har integrasjon i et virksomhetssystem, overføres all eller en viss grunnleggende informasjon automatisk til Phoniro Care og behøver derfor ikke å administreres i systemet. Ta kontakt med deres bedriftskonsulent hvis dere har spørsmål vedrørende dette.***

### 3.1.1 Pleietakere

En pleietaker kobles til en eller flere organisasjoner via såkalte bestillinger. En bestilling inneholder informasjon om pleietaker, organisasjon, startdato ev. slutt dato samt ev. også informasjon om hvilke tjenester som skal utføres.

Ved lokal administrering kan f.eks. en enhetssjef (som kun har tilgang til å se informasjon som er knyttet til den lokale enheten) selv registrere nye pleietakere. Når en ny pleietaker registreres via den lokale administreringen, opprettes det automatisk en bestilling som kobler pleietakeren og den aktuelle utførende enheten sammen.



---

Ved sentral administrering er det mulig å se og administrere alle pleietakere i kommunen.

### **Registrering av ny pleietaker**

Under beskrives registrering av nye pleietakere. Administreringen som beskrives er lokal administrering. Den sentrale organisasjonen er svært lik, bortsett fra at bestillinger til organisasjoner foretas som et separat steg etter registreringen av pleietaker.

Slik registrerer du en pleietaker:

1. På startsidene klikker du på ikonet «Administrering», deretter på ikonet «Pleietaker».
2. Klikk på «Ny pleietaker». Angi pleietakerens personnummer. Klikk på «Gå videre». Hvis pleietakeren allerede er registrert i Phoniro Care, gjør systemet oppmerksom på dette og meddeler deg at det bare er nødvendig å foreta en ny bestilling for organisasjon.
3. På siden «Ny pleietaker» angir du pleietakerens personopplysninger. Systemet krever at minst fornavn, etternavn og personnummer er satt inn.  
Du kan også legge til adresser, telefonnummer og e-postadresser ved å klikke på lenkene til høyre på siden. Via lenken «kommentarer» kan du legge til informasjon om f.eks. pleietakerens pårørende. Phoniro Care har også støtte for kundetilpassede egenskapslister dersom det er spesiell informasjon man vil holde orden på, f.eks. om pleietakeren bor på landsbygda eller på et tettsted.
4. Angi startdato, eventuell sluttdato og innvilget tid for den bestillingen pleietakeren skal ha til organisasjonen.
5. Marker de tjenestene bestillingen skal inneholde. Alt etter hvordan tjenestene er konfigurert kan du måtte angi:
  - Bestilt tid for tjenesten alt. bestilt nivå (f.eks. liten eller stor rengjøring)
  - Frekvens for hvor ofte innsatsen skal utføres
6. Klikk på «Lagre» nederst på siden når alle opplysninger er lagt inn.

### **Redigere eksisterende pleietaker**

Under hhv. lokal og sentral administrering er det mulig å søke på en bestemt pleietaker og redigere informasjonen for denne.

**Hvis dere som kunde har integrasjon, skal dere aldri redigere pleietaker i Phoniro Care, da endringene går tapt så snart det kommer oppdateringer fra virksomhetsystemet deres.**

- Under «Personopplysninger» kan du redigere pleietakerens personopplysninger.
- Under «Bestillinger» kan du redigere en eksisterende bestilling ved å klikke på den i listen. Du kan også registrere en helt ny, dette gjør du ved å klikke på «Ny bestilling».
- Under «Relasjoner» kan du registrere en relasjon mellom pleietaker og ansatt. Du kan eksempelvis angi en kontaktperson eller en omsorgsadministrator. Disse kan du redigere ved å klikke på dem i listen. For å registrere en ny relasjon, klikk på «Ny relasjon». Ved redigering eller registrering av ny relasjon velger du relasjonstype og ansatt, deretter klikker du på «Lagre».
- Under «Fraværperioder» kan du registrere en fraværperiode dersom en pleietaker er borte i lengre tid, f.eks. ved sykehusopphold eller reise. Pleietakers fraværperioder har en revisjonsliste som viser når og hvem perioden er opprettet av og om det er gjort endringer i start- eller sluttiden. Deretter kan systemet ta hensyn til fraværperioder ved ulike beregninger av f.eks. erstatning og avgifter. Systemets standardrapporter tar imidlertid ikke hensyn til fraværperioder.

### **Deaktivering av pleietaker**

En pleietaker avsluttes ved å sette en sluttdato på den eller de bestillinger som finnes for pleietakeren.

---

Pleietakeren vil være synlig i en viss (konfigurerbar) tid etter sluttdatoen for at man skal rekke eventuell justering av besøk eller søk etter informasjon.

### 3.1.2 Pleietakerlister

Pleietakerlister kan brukes for å gruppere pleietakere i ulike grupper. Dette kan f.eks. brukes av omsorgsadministratorer til å sortere ut nettopp deres pleietakere. De pleietakere som skal kobles til en spesiell pleietakerliste kan søkes fram ved hjelp av søkefilter og deretter enkelt kobles til pleietakerlisten.

### 3.1.3 Bestillinger

#### ***Opplegg av nye eller redigering av eksisterende bestillinger (kun sentralt)***

Pleietakerens opplysninger kobler som nevnt sammen pleietakeren og en bestemt organisasjonsenhet. Bestillingene kan håndteres (opprette nye eller redigere eksisterende) ved den sentrale administreringen av Pleietaker.

Det er også mulig å angi tjenester i bestillingen, med tid, nivåer eller frekvenser.

#### ***Kvittering av bestillinger***

Nye eller oppdaterte bestillinger som er opprettet av bestilleren i Phoniro Care eller som er overført fra driftssystemet via integrering, kan kvitteres av den mottakende organisasjonsenheten, dvs. den organisasjonsenheten som skal utføre oppdraget.

Organisasjonsenheten ser innkomne bestillinger ved å klikke på «Bestillinger» på startsidene. Tallet i parentes markerer hvor mange bestillinger som må kvitteres.

#### ***Fordeling av bestillinger***

I forbindelse med at bestillingen kvitteres kan den også fordeles til andre organisasjoner som skal ha tilgang til pleietakeren. Dette skjer på siden Bestillinger, som nås fra startsidene. Siden finnes både på sentralt og lokalt nivå.

Med denne funksjonen er det f.eks. mulig for bestilleren å legge inn bestillinger til en hovedorganisasjon, som i sin tur fordeler bestillingen ned til den underliggende organisasjonsenheten som skal utføre oppdraget.

Bestillinger kan også fordeles fra én hovedorganisasjon til andre hovedorganisasjoner. Dette kan eksempelvis benyttes dersom nattpatroljen er en separat hovedorganisasjon i Phoniro Care, men ikke i det virksomhetssystemet bestillingene overføres fra. Den organisasjonen som utfører den daglige hjelpen kan da fordele bestillingen videre til nattpatroljen, slik at de får tilgang til pleietakeren i systemet.

Dersom hovedbestillingen redigeres, endres også eventuelle fordelte bestillinger. En fordelt bestilling kan ikke redigeres, den er låst.

***OBS!*** Ved integrasjon i visse virksomhetssystemer er det begrensninger som gjør at denne funksjonen ikke fungerer når det gjelder overføring av besøk fra Phoniro Care til virksomhetssystemet. Kontakt Phoniros kundestøtte for nærmere informasjon.

#### ***Automatisk fordeling av bestillinger***

Dersom bestillinger til en viss organisasjonsenhet alltid skal fordeles til en eller flere spesifikke organisasjonsenheter, er det mulig å stille inn dette. Dette gjøres på administreringssiden for organisasjonsenheten bestillingene skal fordeles fra. Siden nås fra den sentrale administreringssiden.

***Obs!*** Ved integrasjon i visse virksomhetssystemer er det begrensninger som gjør at denne funksjonen ikke fungerer når det gjelder overføring av besøk fra Phoniro Care til virksomhetssystemene. Kontakt Phoniros kundestøtte for nærmere informasjon.

---

### 3.1.4 Ansatte og ansattekontoer

Ansatte og ansattekontoer kan administreres sentralt og lokalt.

Administreringen som beskrives under er lokal administrering. Den sentrale organisasjonen er svært lik, bortsett fra at de ansattes kobling til en eller flere organisasjoner foretas som et separat steg etter registreringen av ansatt.

I den sentrale administreringen er det også mulig å koble ansattes ansattekonto til såkalte applikasjonsroller, mens den lokale administreringen alltid kobler ansattes ansattekonto til såkalte organisasjonsroller (se avsnittet om tilordningsroller).

#### **Registrering av ny ansatt og ansattekonto**

Slik registrerer du ansatt:

1. For å registrere en ansatt klikker du på «Ny ansatt».
2. Begynn med å legge inn personnummeret eller ansattens navn og klikk på «Gå videre».
3. På siden Ny ansatt angir du personopplysninger, ev. tittel, påloggingsopplysninger samt hvilke tilordningsroller den ansatte skal ha i den aktuelle organisasjonsenheten. For å velge flere tilordningsroller for en ansatt trykker du på «shift»-tasten samtidig som du merker rollene i listen. Ved å krysse av for «Den ansatte skal bytte passord ved neste pålogging» sikrer du at den ansatte velger et eget passord.

Systemet merker om den ansatte allerede er registrert i systemet. I dette tilfellet behøver du bare å koble den ansatte til organisasjonsenheten, noe som gjøres ved å angi hvilken/hvilke tilordningsroller den ansatte skal ha samt når tilgangen skal begynne og ev. slutte å gjelde.

Hvis dere som kunde har personalintegrering fra et virksomhetssystem, så kan Phoniro konfigurere slik at det ikke går an å legge inn helt nye ansatte i systemet. Derimot baseres utvalget på ansatte som er kommet inn fra personalintegreringen. Ta kontakt med deres bedriftskonsulent hvis dere har spørsmål vedrørende dette.

Regelverket for ansattens navn og passord er kundespesifikt. Phoniro Care har støtte for komplekse passord, dvs. sammensetningen av alle store og små bokstaver, tegn og siffer. Kontroller med systemansvarlig for Phoniro Care hvilke regler som gjelder for valg av passord og tilordningsroller.

Det er også mulig å angi HSA-id for ansatte dersom SITHS skal brukes til autentisering. For ansatte som arbeider innenfor personlig assistanse, kan man her angi om Mobil BankID skal brukes ved signering.

#### **Redigere eksisterende ansatt og ansattekonto**

Det er mulig å redigere den ansattes personopplysninger og påloggingsopplysninger under Administrering/ Ansatte. For ansatte i eldreboliger er det også mulig å angi avdelinger den ansatte arbeider ved og dermed skal ha tilgang til.

#### **Sentral administrering av ansatte og ansattekontoer**

Som tidligere nevnt er den sentrale administreringen svært lik den lokale, med den forskjellen at det er mulig å håndtere samtlige ansatte i systemet.

Under sentral administrering er det også mulig å søke opp ansatte som ikke har kobling til organisasjonsenheter eller som har låste og inaktive ansattekontoer.

For personlige assistenter og pårørendepleiere kan man begrense tilgangen til pleietakere i Phoniro Care ved å velge begrenset tilgang for slike ansatte og deretter angi hvilke pleiemottakere tilgangen skal omfatte.

For en enkelt ansatt er det også mulig å administrere samtlige organisasjonsenheter den ansatte skal ha tilgang til.

---

### **Deaktivering av ansatt og ansattekonto**

Dersom en ansatt ikke lenger skal ha tilgang til en viss organisasjon, kan denne deaktiveres. Dette kan enten gjøres i den lokale administreringen ved å klikke på «Deaktiver ansatt» eller i den sentrale administreringen ved å fjerne den ansattes tilordningsroller i den aktuelle organisasjonsenheten.

Den ansatte er fremdeles i systemet, men kan ikke lenger logge seg på og se skift og pleietakere for den aktuelle organisasjonen.

### **Bytte av passord og reaktivering av låst ansattekonto**

Hvis en ansatt må bytte passord eller hvis påloggingskontoen er blitt låst på grunn av for mange feilaktige pålogginger, kan kontoen aktiveres på nytt. Dette kan bare gjøres av personer med tilgang til ikonet Administrering.

Søk opp den ansatte og klikk på navnet i listen. Velg deretter påloggingsopplysninger.

Hvis den ansatte har glemt passordet sitt, kan det skrives et midlertidig passord. For at vedkommende deretter skal tvinges til å velge et eget passord neste gang denne logger seg på, markerer du i ruten «Den ansatte skal bytte passord ved neste pålogging».

## **3.1.5 Organisasjoner**

Organisasjoner kan administreres under Sentral administrering.

**Obs! Administrering av organisasjoner må håndteres med stor forsiktighet, ettersom dette kan få stor innvirkning på systemet, f.eks. vedrørende integrering i eksterne systemer.**

Under er de opplysninger som kan administreres for en organisasjon oppført.

- Navn: Det navnet som vises for organisasjonen i systemet.
- Intern ID: ID-begrep som brukes av systemet for å skille ut visse organisasjonsenheter, f.eks. om bare visse organisasjonsenheter skal vises i en kundespesifikk rapport. Denne opplysningen kan påvirke systemet i stor grad og skal derfor ikke forandres uten dialog med Phoniros support.
- Ekstern ID: ID-begrep som brukes ved integrasjon i eksterne systemer. Denne opplysningen kan påvirke systemet i stor grad og skal derfor ikke forandres uten dialog med Phoniros support.
- Type: Angi om organisasjonen er en hjemmetjenesteorganisasjon eller en bolig.
- Importer: Det er mulig å importere ansatte for en organisasjon via Tietos Lifecare Welfare API, og det skal i så fall markeres her.
- Eksporter: Denne innstillingen gjør det mulig å styre om organisasjonsenhetens hhv. besøk og notater skal eksporteres til eksterne systemer.
- Overordnet: Det er mulig å opprette hierarkiske organisasjonsstrukturer ved å angi en annen organisasjonsenhet som overordnet i forhold til den aktuelle organisasjonsenheten.
- Alarmnummer: Alarmnummer er telefonnummer som får SMS dersom et planlagt besøk med en kritisk innsats ikke er blitt utført (kun dersom planlegging er integrert med Phoniro Care). Dersom en vil ha mer enn ett nummer, skiller en dem med kommategn (f.eks. 0701112233, 0701112244).
- Lenke til alarmsystem: Dersom organisasjonsenheten er en eldrebolig med et nettbasert system for å administrere boligens alarmsystem (såkalt internsystem), er det mulig å legge inn en lenke til systemet her. Dette trengs ikke for Phoniro 6000, men gjelder for andre alarmsystemer.
- Automatisk fordeling av bestillinger: Dersom bestillinger til en viss organisasjonsenhet alltid skal fordeles til en eller flere spesifikke organisasjonsenheter, velges den/disse her. Det kan f.eks. være aktuelt dersom to hjemmetjenestegrupper hjelper hverandre. Da fordeles både bestillinger fra et integrert system og manuelt opplagte bestillinger automatisk.
- Deling av informasjon: Dersom pleietakeren har bestillinger til flere organisasjoner, må vi i enkelte tilfeller styre hvordan andre organisasjoner skal ha tilgang til informasjon vedrørende besøk m.m. som en viss



---

organisasjon har utført. For å håndtere dette, kan vi angi hvilke organisasjoner som skal kunne lese informasjon vedrørende besøk og notater samt blanketter tilhørende en viss organisasjon.

### 3.1.6 Avdelinger og rom

En eldrebolig legges opp som en organisasjonsenhet i Phoniro Care. For hver eldrebolig er det mulig å registrere en eller flere Avdelinger, og for hver avdeling er det mulig å registrere ett eller flere Rom. For hver bolig angir man deretter hvilken ansatt som arbeider der, og dermed styrer man tilgangen f.eks. vedrørende alarmappen til Phoniro 6000 og for digital nøkkelhåndtering, dersom dette benyttes i boligen.

Det er mulig å koble en pleietaker til hvert rom. Denne koblingen er svært viktig. I et normalt alarmsystem logges kun hvilket rom som varsler, men takket være koblingen mellom rom og pleietaker i Phoniro Care er det mulig å lagre alarmstatistikk koblet til den individuelle pleietakeren.

Administreringen av avdelinger og rom kan skje både på sentralt og lokalt nivå.

## 3.2 Administrering av mobiltelefoner

### *Registrering*

For å registrere en ny mobiltelefon, må først mobilappen lastes ned (se avsnitt «Nedlasting av app» under).

Ved første oppstart av appen registreres mobiltelefonen i Phoniro Care med en egen registreringsprosess (se separat installasjonshåndbok).

Mobiltelefonen må imidlertid kobles til riktig organisasjonsenhet. Søk opp mobiltelefonen i administreringsgrensesnittet for mobiltelefoner (finnes både på sentralt og lokalt nivå) ved å angi «Ukoblet» i søkefilteret. Klikk på telefonen og koble den til riktig organisasjonsenhet. Angi også et navn på mobiltelefonen og merk telefonen med samme navn. Det er også mulig å skrive et notat om mobiltelefonen.

### *Redigering av opplysninger i ettertid*

Det er mulig å redigere opplysninger om mobiltelefonen i ettertid.

I den sentrale administreringen er det mulig å flytte mobiltelefonen fra en organisasjonsenhet til en annen. I den lokale administreringen kan mobiltelefonen «kobles fra» slik at en annen organisasjonsenhet kan søke opp mobiltelefonen og koble den til seg.

Mobiltelefonen kan deaktiveres ved å fjerne markeringen i ruten «Aktiv». Velg en dato og skriv en årsak til hvorfor mobiltelefonen er deaktivert.

### *Nedlasting av app*

Phoniros apper er tilgjengelige i Google Play og App Store.

For Android-enheter er det også mulig å laste ned appene ved å bruke den lenken som kan opprettes i Phoniro Care eller å – som tidligere – gå til <https://secure.phonirocare.se/download> og angi den nedlastings-ID som vises i Phoniro Care. Gå først til Last ned Phoniro App under supportklossen. Velg deretter lisensen du vil laste ned appen til. Da vises nedlastings-ID, lenken som kan brukes og dessuten er det mulig å sende lenken i en sms til telefonen dersom dette er konfigurert.

Last ned og installer appen i henhold til installasjonshåndboken for mobiltelefonen.

### *MDM-verktøy*

Det er også mulig å bruke et såkalt MDM-verktøy til distribusjon av Phoniros apper, og det er noe vi anbefaler, dels for å forenkle selve distribusjonen av apper, og dels fordi det gir økt mulighet for økt sikkerhet når det gjelder håndteringen av mobiltelefonene.

---

## 3.3 Øvrig administrering

### 3.3.1 YubiKey



Yubikey er en løsning for engangspassord. Dersom kommunen bruker dette, må enhetene som brukes til å generere passord (såkalt Yubikey) registreres i systemet.

Det er mulig å koble en Yubikey til en organisasjonsenhet for på den måten å verifisere at den ansatte som logger seg på virkelig befinner seg på den aktuelle organisasjonsenheten. Det er også mulig å koble en Yubikey til en enkelt person for å verifisere at den personen som logger seg på har tilgang til den fysiske Yubikey han/hun er koblet til.

For å registrere en ny Yubikey, gå til Administrering og klikk på Yubikey.

Fyll ut navnet på Yubikey, forslagsvis «Yubikey-løpenummer», velg deretter om den skal kobles på organisasjons- eller personnivå og velg deretter den organisasjon eller person Yubikey skal kobles til i listen.

Still deg i feltet for Yubikey og trykk på knappen på Yubikey – dens ID settes automatisk inn i feltet. Lagre deretter informasjonen ved å klikke på lagre.

### 3.3.2 Fjerning

#### *Notater*

For å følge de regelverk som finnes i kommunen vedrørende arbeidsmaterieell er det mulig å fjerne notater som anses å være uaktuelle. Dersom digital penn har vært brukt til dokumentasjon, fjernes også de digitale kopiene av blankettene fra systemet. Man kan utføre fjerningen manuelt eller automatisk ut fra den tidshorizont man har definert i systemet, f.eks. eldre enn 6 måneder. Hvis blanketten har vært brukt senere enn den datoen som er satt for fjerning, slettes den ikke. Legg merke til at informasjonen som fjernes blir slettet og derfor ikke kan gjenopprettes. Snakk med deres bedriftskonsulent for å få tilgang til denne funksjonen.

Opprett en ny fjerningsprofil under global administrering for pleietakere, velg «legg til» under «Fjern pleietakerdata». Navngi profilen på en måte som gjør det mulig å skille den fra andre profiler. I profilen må du også angi hvor gammel informasjonen skal være før den fjernes, samt hvilke notatyper og blankettyper som skal fjernes. Hvis det krysses av i avkrysningsruten for «Planlagt», kjøres fjerningen én gang per dag.

Hvis fjerningen ikke er planlagt, kjøres jobben ved å klikke på den grønne pilen bak fjerningsprofilen. Svar deretter ja på kontrollspørsmålet.

#### *Besøksdata*

Hvis dere som kunde ønsker å fjerne besøk eldre enn en viss dato, bestilles det som en jobb fra Phoniro, og det trengs et servicevindu. Da anonymiserer Phoniro alle besøk som er eldre enn den datoen dere ønsker. På denne måten kan man bevare verdifull statistikk uten at opplysningene kan koples til personopplysninger. Kontakt deres bedriftskonsulent hos Phoniro for å bestille denne jobben.

### 3.3.3 Utskilling av pleietakere og ansatte

For å følge de regelverk som finnes i kommunen vedrørende utskilling av pleietakere og personale er det et utskillingsfunksjon i Phoniro Care. Utskillingen innebærer at pleietakerens samtlige notater og blanketter slettes samt at pleietakeren anonymiseres og kun fødselsår og kjønn beholdes. Videre lagres alle besøk og tjenester slik at man kan hente ut statistikk ved behov. Tilsvarende anonymisering finnes også for ansatte. For kunder med integrasjon anbefales det at utskilling først utføres i virksomhetssystemet og deretter i Phoniro Care.

Ikonet for «Utskilling» er å finne under Global administrering av pleietakere respektive ansatte. Begynn med å søke opp personen som skal utskilles og klikk deretter på ikonet for utskilling.

---

Kontroller at opplysninger om fødselsår og kjønn stemmer før du velger «Gå videre». Svar deretter ja på kontrollspørsmålet. Når en person er blitt utskilt, så er vedkommende ikke lenger synlig i Phoniro Care, med unntak av rapporter, men navnet er byttet ut med teksten «Utskilte personopplysninger».

### ***Søk etter pleietakere med utgåtte bestillinger***

Du kan søke fram pleietakere med bestillinger som er gått ut fra en dato angitt av deg. Dette er for at det skal være lettere å identifisere pleietakere som skal skilles ut.

Under sentral administrasjon av pleietakere velger du å filtrere på «Bestillinger» og velger deretter «Uten bestillinger» og angir den datoen du ønsker.

På den måten får du nå opp en liste over de pleietakere som ikke har hatt noen bestilling siden den datoen du har angitt, og disse bør dermed ikke være aktuelle i Phoniro Care. Deretter kan du ta utgangspunkt i denne listen når du avgjør hvilke pleietakere som skal skilles ut.

## **3.4 Administrative rapporter**

I Phoniro Care er det en rekke administrative rapporter som skal gi administratoren informasjon som forenkler det administrative arbeidet. Man kommer til rapportene via ikonet Oppfølging på lokalt og sentralt nivå. Følgende rapporter er tilgjengelige:

- **Overblikk pleietakere** viser en oversikt over pleietakerne. Foruten pleietakerens navn og adresse presenteres bl.a. den ansatte som sist foretok besøket og om det er koblet en lås eller f.eks. en NFC-etikett til pleietakeren.
- **Overblikk ansatte** er en rapport der det er mulig å få et overblikk over samtlige ansatte i systemet. Det er f.eks. mulig å filtrere fram ansatte med ulik status: aktive, deaktiverte eller låste. Ettersom en ansatt kan være koblet til flere ulike organisasjonsenheter, kan én og samme ansatt forekomme i flere linjer. Nederst i rapporten er det en oppsummering av totalt antall ansatte.
- **Overblikk mobiltelefon** viser en oversikt over alle mobiltelefoner som brukes i systemet. Det er mulig både å søke på ulike begreper og filtrere på Organisasjon, Status og Ansatt (hvem som brukte mobiltelefonen sist). Man kan f.eks. enkelt se hvilken versjon av mobilapp en mobiltelefon har.
- **Overblikk lås** viser kommunens samtlige låser. Rapporten har et bredt utvalg av filtreringsmuligheter. For hver lås er det f.eks. mulig å se batteristatus og tidspunkt for når en av de ansatte sist har kommunisert med låsen.
- **Oversikt kameraer til e-tilsyn** viser en oversikt over de kameraer som brukes til e-tilsyn i systemet. For hvert kamera går det an å se hvilken pleietaker det er koblet til, men også f.eks. informasjon om når det sist ble brukt til e-tilsyn.
- **Overblikk Bluetooth-knapper** viser alle Bluetooth-knapper som brukes i systemet. Det er f.eks. mulig å se hvilken pleietaker en Bluetooth-knapp er koblet til.
- **Oversikt penn** (kun sentralt) viser en oversikt over de digitale pennene som brukes i systemet. For hver penn går det f.eks. an å se hvilken organisasjon den er koblet til.
- **Oversikt pleietakerlås** (kun lokalt) viser alle pleietakerlåser som brukes i en eldrebolig (organisasjon). For hver pleietakerlås er det mulig å se f.eks. hvem som låste opp pleietakerlåsen sist (kan være både pleietaker og ansatt).
- **Oversikt avviksalarm** (kun lokalt) viser en oversikt over de avviksalarmen som brukes i en eldrebolig (organisasjon). Det er f.eks. mulig å se hvilken plassering avviksalarmen har, dvs. hvor den sitter montert.
- **Oversikt BLE-broer** (kun lokalt) viser de BLE-broer som finnes i organisasjonen
- **Oversikt Alarmservere** (kun sentralt) viser de alarmservere som finnes i systemet

---

## 4 Loggbøker

Man kommer til loggbøkene via ikonet Loggbøker under lokal og sentral administrering. Følgende loggbøker er tilgjengelige:

- **Tilgang** viser hvilken ansatt som har tatt del av informasjon for en eller flere pleietakere. Tilgangsloggen kan filtreres på dato, bruker og/eller pleietaker, samt om tilgangen har skjedd via Internett eller app. Søkeresultatet viser hvor ofte ansatte har tatt del av informasjon om en pleietaker samt når det skjedde sist. Ved å velge en pleietaker i søkeresultatet får man et mer detaljert bilde av hva den ansatte har sett på når det gjelder den aktuelle pleietakeren, samt dato og tidspunkt for dette.
- **Ansattpålogging** viser samtlige påloggingsforsøk som har funnet sted i Phoniro Care, både fra nettgrensesnittet og fra mobiltelefoner.
- **Hendelseslogg for ansattekonto** (kun sentral) viser de hendelser som berører ansattekontoen.
- **Hendelseslogg for Phoniro 6000** (kun lokalt) viser de hendelser som berører alarmsystemet Phoniro 6000.
- **Innsendelse** (kun sentralt) viser informasjon om data som er sendt inn fra digitale pener.
- **Integrasjon** viser meldinger som er sendt til og fra Phoniro Care ved integrasjon med eksterne systemer.
- **Lås** viser låshendelser, dvs. opplåsing og låsing av digitale låsenheter. Det er bl.a. mulig å filtrere på låshendelse for å se f.eks. kun batteribytte.
- **NFC-etiketter** og **Bluetooth-knapper** viser samtlige registreringer mot kvitteringsenheter som NFC-etiketter eller Bluetooth-knapper.
- **Tilsyn via kamera** viser oppkoblinger til kamera for nattilsyn.
- **Alarmsystem** viser samtlige hendelser for de alarmsystemer som er koblet til Phoniro Care.
- **DNSB & Avviksalarm** (DNSB står for Digital Nøkkelhåndtering SpesialBolig) er en hendelseslogg for pleietakerlås, medisinskap og avviksalarm, der man f.eks. kan se informasjon om opplåsing og tidspunkter for disse.

## 5 Sikkerhet og tilgangshåndtering

### 5.1 Sentrale og lokale funksjoner

Det er sentrale og lokale funksjoner i Phoniro Care.

- Lokale funksjoner håndterer kun informasjon som er koblet til en viss organisasjonsenhet.
- Sentrale funksjoner håndterer informasjon for samtlige organisasjonsenheter i systemet. Typiske funksjoner er rapporter som sammenstiller informasjon fra samtlige organisasjonsenheter samt administrative funksjoner der samtlige organisasjonsenheter kan administreres samtidig. f.eks. administrering av ansatte for samtlige organisasjonsenheter.

En enhetssjef i en organisasjonsenhet har som oftest tilgang til lokale funksjoner, dvs. at han/hun håndterer informasjon for nettopp sin organisasjonsenhet. En omsorgsadministrator har normalt tilgang til sentrale rapporter. En systemforvalter har normalt tilgang til sentrale administrative funksjoner.

### 5.2 Tilordningsroller

Tilgangshåndteringen i Phoniro Care baseres på tilordningsroller. En tilordningsrolle definerer tilgang til en viss mengde funksjoner i systemet. Disse funksjonene kan som tidligere nevnt enten være på lokalt nivå eller på sentralt nivå.

En ansatt kan gis tilgang til en eller flere organisasjonsenheter og ha ulike tilordningsroller i disse. I eksempelet under har den ansatte rollen «Ansatt» i én organisasjonsenhet og rollene «Ansatt» og «Superansatt» i den andre.



---

Hvis den ansatte har tilordningsroller i flere organisasjoner, må han/hun ved pålogging velge hvilken organisasjon han/hun skal arbeide med. Da får den ansatte tilgang til de funksjoner han/hun har tilgang til i den aktuelle organisasjonsenheten. En ansatt må ha tilordningsrolle(r) i minst én organisasjonsenhet.

*Det går an å tilpasse tilgangen og legge til flere tilordningsroller. Det går også an å begrense tilgangen i en organisasjon, noe som innebærer at de bare ser besøk og notater de selv har registrert. Kontakt vår support, så får du hjelp av en konsulent til å spesifisere deres behov og ønsker.*

### 5.2.1 Organisasjonsroller og applikasjonsroller

De roller som beskrives over, dvs. når den ansatte kan ha visse roller i én organisasjon og andre roller i en annen organisasjon, kalles organisasjonsroller.

Organisasjonsroller kan brukes for å gi en ansatt tilgang til ulike lokale funksjoner i ulike organisasjonsenheter. Hvis f.eks. en enhetssjef er ansvarlig for to ulike organisasjonsenheter, så kan han/hun gis tilgang til lokale funksjoner for begge disse enhetene.

Men organisasjonsroller brukes også for å gi en ansatt tilgang til ulike sentrale funksjoner.

Omsorgsadministratorer kobles f.eks. til organisasjonsenheten «Omsorgsavdelingen» og har der tilgang til sentrale funksjoner, som oftest rapporter som sammenstiller data for samtlige organisasjonsenheter.

Omsorgsadministratoren har derimot ingen tilgang til lokale funksjoner i andre organisasjonsenheter.

Som tidligere nevnt må den ansatte ha minst én organisasjonsrolle i minst én organisasjonsenhet.

Phoniro Care har også støtte for såkalte applikasjonsroller. Denne typen rolle gir den ansatte tilgang til samtlige organisasjonsenheter. Rolletypen kan f.eks. egne seg for ansatte som gir brukerstøtte til andre organisasjonsenheter og derfor må ha tilgang til lokale funksjoner i alle organisasjonsenheter, og kanskje også enkelt vil kunne nå sentrale funksjoner uansett hvilken organisasjonsenhet hun/han har valgt for øyeblikket.

***Obs! Denne rolletypen bør håndteres med forsiktighet ettersom den gir den ansatte tilgang til detaljert informasjon fra samtlige organisasjonsenheter.***

### 5.2.2 Rapporter

Det er også mulig, basert på tilordningsrolle, å styre hvilke rapporter respektive rolle skal ha rett til å se. Dette administreres under den sentrale systemadministreringen for Rolletyper som normalt håndteres via deres bedriftskonsulent.

Man kan altså bruke dette hvis man har behov for å vise eller skjule ulike rapporter avhengig av hvilken type ansatte som bruker systemet.

## 5.3 Begrenset tilgang

Phoniro Care har også støtte for å begrense tilgangen for en ansatt til en/flere spesifikke pleietakere. Dette egner seg f.eks. for personlig assistanse og pårørendepleiere.

Organisasjonen angir den eller de pleietakerne personen er personlig assistent eller pårørendepleier for under lokal administrering – ansatt. Under Sentral administrering av ansatte, under ikonet «Begrenset tilgang», vises et overblikk over de pleietakere den ansatte er personlig assistent eller pårørendepleier for.

## 5.4 Ansattekontoer og passord

Phoniro Care har støtte for en kompleks konto- og passordhåndtering som kan tilpasses på følgende måte:

- Kompleksitetskrav for sammensetningen av passordet, f.eks. krav om at passordet må inneholde små bokstaver, store bokstaver, tall og være minst 6 tegn langt.
- Krav om at passordet må byttes ut etter en viss tid, f.eks. hver 30. dag.

- 
- Hindre gjenbruk av tidligere passord. Ved bytte av passord er det ikke mulig å velge passord som er identisk med f.eks. de fem sist brukte.
  - Kontolåsing etter et visst antall mislykkede pålogginger.
  - Deaktivering av konto dersom kontoen ikke har vært brukt i løpet av et bestemt tidsrom.

*Kontakt Phoniros support, så får du hjelp av en konsulent til å spesifisere deres behov og ønsker.*

## 5.5 Tofaktorautentisering

Phoniro Care har støtte for tofaktorautentisering, både ved pålogging i nettgrensesnitt og i mobilapp. SITHS eller YubiKey kan brukes til dette.

### 5.5.1 YubiKey

Hvis det brukes en såkalt Yubikey, setter den ansatte setter en Yubikey i en USB-inngang på datamaskinen, plasserer markøren i aktuelt felt og trykker deretter på en liten knapp på Yubikey. Da genereres det automatisk en engangskode.

Det finnes også en variant av YubiKey med innebygd NFC som kan brukes til tofaktorautentisering i Phoniros app. I dette tilfellet må man ikke sette inn YubiKey i USB-inngangen; takket være NFC holder det å rette den mot mobiltelefonen.

## 5.6 SAML

Ved pålogging i Phoniro Cares nettgrensesnitt er det mulig å autentisere ansatte eksternt via SAML mot en Identity Provider. De ansatte må da ha en ansattekonto med minst én aktiv organisasjonsrolle i Phoniro Care.

*Kontakt Phoniros support, så får du hjelp av en konsulent til å spesifisere deres behov og ønsker.*

## 6 Installasjon og drift

Phoniro Care leveres først og fremst som en tjeneste via Internett. Da er driftsmiljøet spesielt tilpasset Phoniro Care, noe som danner grunnlag for en kostnadseffektiv og svært driftssikker løsning som overvåkes døgnet rundt.

I visse tilfeller kan det være aktuelt å installere Phoniro Care i kundens eget IT-miljø. For informasjon om installasjon og egen drift av Phoniro Care, se separat driftsdokumentasjon.