



Systemsupport inom Vård och Omsorg, rutin Magna Cura, Phoniro Care (Mobipen) och Samsa SVPL

Fastställd av Enhetschef Resurs och Bistånd 2017-05-14



Innehållsförteckning

Magna Cura.....	4
Lösenordsrelaterade problem i Magna Cura (ex bortglömda).....	4
Hantering av meddelande grupper i Magna Cura.....	4
Användandet av Magna Cura funktioner	4
Kalender funktion/insatser i Magna Cura.....	4
Phoniro Care/Mobipen/Larm 6000.....	5
Lösenordsrelaterade problem i Phoniro Care/Mobipen/Larm 6000 (ex bortglömda, konto låst).....	5
Användandet av funktioner i Phoniro Care/Mobipen Support	5
Time Care Planering.....	5
Time Care Pool/ Pool Webb.....	5
SAMSA SVPL	5
Problem med eTjänstekort/Siths.....	5
Frågeställning kring rutinen för SAMSA SVPL	5
Behörighetsproblem	5
Åtkomst problem.....	6
Fel i applikationen	6
Reservrutin SAMSA SVPL, blanketter	6
Kontaktvägar för support inom Vård och Omsorg	7
IT-enheten.....	7
Administratörer Resurs och Biståndsenheten	7
Bemanningsenheten	7
Vid problem med Datorn/Magna Cura/Phoniro Care/Time Care	8
Innan du ringer.....	8
Om du inte kommer in i datorn.....	8
Om du inte kommer in i Magna Cura/Phoniro Care/Time Care eller funktioner i Magna Cura/Phoniro Care hänger sig eller fungerar inte som förväntat.....	8
Om inte datorn fungerar alls.....	8

Magna Cura

Lösenordsrelaterade problem i Magna Cura (ex bortglömda)

Dokumentationsombuden har behörighet att lägga in/ändra lösenord för andra användare. Dokumentationsombuden har behörighet att hjälpa till med lösenordsändringar över hela vård- och omsorgs område. Vidare så har även samtliga enhetschefer behörighet att lägga in/ändra lösenord för andra användare. Personliga assistenter vänder sig i första hand till systemadministratör och i andra hand till ansvarig enhetschef.

Ta alltid kontakt med ovanstående i första hand för att få hjälp med ett nytt lösenord.

Skulle kontot vara låst så kontaktar de i sin tur systemadministratör, via meddelande i MC/Outlook eller per mobiltelefon. I sista hand kontaktas systemansvarig.

Hantering av meddelande grupper i Magna Cura

De som är dokumentationsombud ansvarar för att hålla meddelandegrupperna aktuella, varvid de alltid kontaktas i första hand för att justera grupperna. Eventuella förändringar i meddelandegrupperna för personliga assistenter ska av personliga assistenter eller ansvarig enhetschef meddelas systemadministratörer så att ändringar kan ske.

Användandet av Magna Cura funktioner

Vid funderingar kring hur man använder de olika funktionerna i Magna Cura ex. vid dokumentation av insatser, hantering av kalender, registrering av mätvärden osv. Ta hjälp av varandra och dokumentationsombuden för att lösa eventuella problem eller se om ni kan få vägledning via de anteckningar som upprättas vid dokumentationsombudsträffarna. Skulle behov uppstå av ytterligare support kring användandet av funktioner i Magna Cura kontakta systemadministratör.

Kalender funktion/insatser i Magna Cura

Av säkerhetsinstruktionen för användare av Magna Cura framgår det att papperskopia av kalenderfunktionen i Magna Cura ska skrivas ut i slutet av arbetspassen för två dagar framåt. **Rekommendationen i nuläget är dock att kalenderutskrift ska göras för en dag framåt.**

Phoniro Care/Mobipen/Larm 6000

Lösenordsrelaterade problem i Phoniro Care/Mobipen/Larm 6000 (ex bortglömda, konto låst)

Ansvarig enhetschef har behörighet att lägga in/ändra lösenord på användare som är kopplade till enhetschefens ansvarsområde. **Ta alltid kontakt med ovanstående i första hand för att få hjälp med ett nytt lösenord.**

I andra hand kontaktas systemadministratör vid behov av hjälp med lösenordsrelaterade problem.

I tredje hand kontaktas systemansvarig.

Användandet av funktioner i Phoniro Care/Mobipen Support

Ansvarig enhetschef på hemvården ska alltid kontaktas i första hand vid frågeställningar kring användandet av funktioner eller hantering av funktioner (ansvarig enhetschef är således 1:a linjens support). I andra hand kontaktas systemadministratör vid frågeställningar och för support. I tredje hand kontaktas systemansvarig.

Time Care Planering

Administratörer på Resurs och Biståndsenheten styr behörigheter efter ansökan från enhetschef och skapar/ändrar lösenord.

Time Care Pool/ Pool Webb

Personal på Bemanningenheten och administratörer på Resurs och Biståndsenheten styr behörigheter efter ansökan från enhetschef och skapar/ändrar lösenord.

SAMSA SVPL

Inloggning i SAMSA SVPL kan endast ske av behörig personal via eTjänstekort Siths kort.

Problem med eTjänstekort/Siths

Se information i broschyr för eTjänstekort. Kontakta kortadministratör.

Frågeställning kring rutinen för SAMSA SVPL

Ta i första hand kontakt med kontaktombuden för SAMSA SVPL i Hjo kommun. I andra hand tas kontakt med superkontaktombudet för SAMSA SVPL.

Behörighetsproblem

Om det gäller behörighetsproblem (dvs. kommer in men ser ej det jag förväntar mig/behöver), kontakta i första hand kontaktombud för att utesluta handhavande fel, i andra hand kontakta superkontaktombudet för felsökning/åtgärd.

Åtkomst problem

Om det gäller åtkomstproblem till programmet, dvs. programmet startar inte, det finns ingen ikon eller annan orsak till att man inte kommer in, kontakta superkontaktombud efter att följande åtgärder gjorts:

- Tag reda på om problemet finns för fler användare.
- Var observant på vilken miljö som man söker åtkomst till (drift, utbildning, test).
- Har du kommit in tidigare med samma användarlogin? Från samma dator?
- Vad står det i felmeddelandet resp. vad händer när problemet uppstår (tag en "skärmdump")?
- Prova inloggning från annan dator?
- Startas programmet via en ikon på skrivbordet eller via "Start / Program / SAMSA"?

Fel i applikationen

Om det gäller fel i applikationen ta kontakt med superkontaktombud för vidare fel anmälan, ange följande:

- Gäller det något speciellt SVPL ärende? Ange SVPL-ärendenummer.
- Gäller det någon specifik funktion – i vilket läge uppstår felet?
- Eventuella felmeddelanden på skärmen. Ta en "skärmdump" (kopia på bilden) och bifoga till felbeskrivningen för att underlätta felsökning och lösning på problemet.

Reservrutin SAMSA SVPL, blanketter

Vid behov av att skicka meddelande till annan vårdgivare då problem med programvaran SVPL råder, se reservrutin avseende blanketter. OBS! tänk på att uppgifter i efterhand ska föras in i systemet.

Kontaktvägar för support inom Vård och Omsorg

IT-enheten

Vid problem utanför Magna Cura, Phoniro Care, Time Care eller SAMSA SVPL ska IT-enheten kontaktas:

it-enheten@hjo.se

helpdesk@skovde.se

Helpdesk Skövde 0503-354 44 kortnr 5444

Administratörer Resurs och Biståndsenheten

Vid frågor angående användarnamn, lösen, behörighetsansökan, låst konto, man ser inte det man förväntas se i de olika systemen, ska administratörer kontaktas:

Administratör HOS 0503-352 92

Administratör LSS 0503-353 52

Administratör Hemvård/Säbo 0503-352 98

Vid frånvaro täcker administratörer varandras områden.

Bemanningsenheten

Vid frågor som berör Time Care Pool och Time Care Pool Webb

Bemanningsenheten 0503-352 12

Vid problem med Datorn/Magna Cura/Phoniro Care/Time Care

Följande åtgärder ska vara utförda innan vidare kontakt tas!

Innan du ringer

Om du inte kommer in i datorn

1. Fråga dina kamrater.
2. Starta om datorn.
3. Försök med en annan dator.

Om du inte kommer in i Magna Cura/Phoniro Care/Time Care eller funktioner i Magna Cura/Phoniro Care hänger sig eller fungerar inte som förväntat

1. Vid lösenordsproblematik se instruktioner ovan.
2. Fråga dina kamrater om de kan hjälpa dig.
3. Starta om programmet
4. Starta om datorn
5. Försök med en annan dator.
6. Kontakta ansvarig chef som i sin tur tar vidare kontakt vid behov. Under sommar- och julleddighet täcker enhetscheferna för varandra. Rutin för detta finns i Verksamhetspärmen i mappen Persona och Bemanning.
7. Om du inte kan nå enhetschef eller dennes ersättare ta kontakt med systemadministratör eller systemansvarig.

Ha en vana att alltid ta en ”Skärmdump” eller använd ”Skärmsklippverktyget” och klistra in i word eller direkt i mail för att bifoga felbeskrivningen då fel uppstår, detta gör det lättare att felsöka problemet och därmed kommer man fortare till en lösning.

Om inte datorn fungerar alls

1. Försök med en annan dator
2. Försök med en annan dator på en annan enhet (som enhet räknas Vallgården, Sigghusberg, Villa Rosell och Sjöryd).
3. Ta kontakt med övrig personal för att få information om dina brukare/patienter.