



Brukerveiledning for
TelluCare Tilsyn i rollen
som tjenesteutøver

Innhold

Hva kan du gjøre i TelluCare?	4
Innlogging	5
Navigasjon	6
Hovedmenyen	6
Profilmenyen	6
Vaktinnstillinger	7
Lydvarsling	7
Eskalering	7
Dashboard	8
Brukerhistorie	8
Varsellisten	10
Varselkort	11
Viktige opplysninger om brukeren	11
Informasjon relatert til tid	11
Aksjoner	11
Utføre kameratilsyn	12
Kontakte tjenestemottaker	13
Varselsnotater	13
Hendelser	Error! Bookmark not defined.
Rapporter feil	Error! Bookmark not defined.
Behandle varsler	13
Journalføring	14
Oversikt over tjenestemottakere	15
Forklaring på ikoner	15
Tjenestemottakerkortet	15
Kontinuerlig tilsyn	16
Tilgjengelig kameraer	16
Kontinuerlig tilsyn	16
Tekniske alarmer	17
Hjelp og støtte	18

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 vakten, anbefaler vi at du logger på via mobilapplikasjon og at du har med deg telefonen i lommen gjennom vakten. 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).

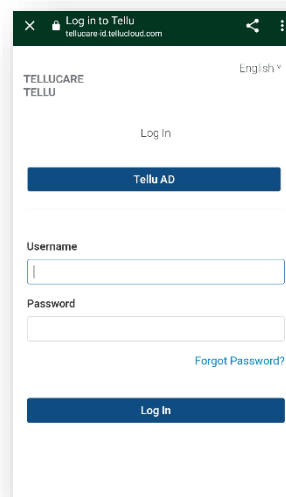


Ditt tjenestested har valgt en passende metode for autentisering.

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.



Navigasjon

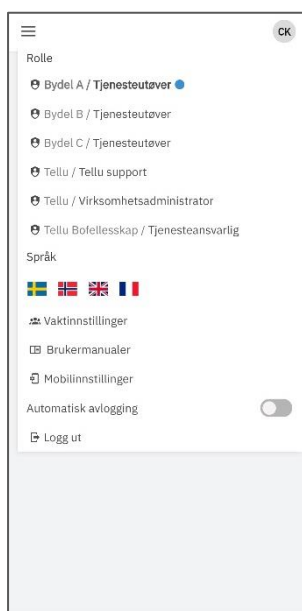
På venstre side har du menyen, her kan du til enhver tid navigere rundt mellom de ulike funksjoner og oppgaver. Ved å klikke på pilen ved TelluCare-ikonet oppe til venstre vil du få navn i tillegg til ikoner på de ulike menypunktene.

Hovedmenyen

- Dashbord
- Tjenestemottakere
- Kontinuerlig tilsyn
- Tekniske varsler

Kontinuerlig tilsyn og tekniske varsler kan skrues av og på etter behov på kundenivå.

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 varsler), 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.

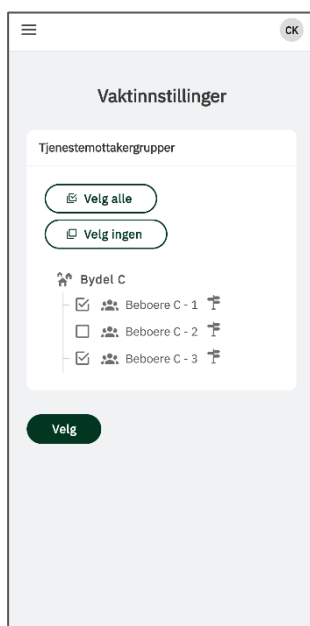
I menyen finner du også en knapp for brukermanualer. Her finner du direktelink til PDF av brukermanualene for hver rolle, samt link til vår supportportal der du finner mer dokumentasjon, FAQ og videoer som

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.

Vaktinnstillinger



Vaktinnstillinger benyttes for å gi applikasjonen beskjed om at du er på jobb i en bestemt gruppe, og ønsker å motta varsler fra denne gruppen.

I praksis oppretter du et abonnement på varsler fra denne gruppen. Nye varsler blir tilgjengelig, samt at du kan se informasjon om tjenestemottakere i de aktuelle gruppene. Du kan være logget på én eller flere grupper samtidig, men kun innenfor en enhet (som henger sammen med hvilken enhet du velger i rollevelgeren). Dersom du har behov for å være på vakt i flere enheter samtidig må disse organiseres på samme nivå i organisasjonsstrukturen. Kryss av for de aktuelle gruppene og trykk «Velg».

Lydvarsling

TelluCare Go-appen varsler med lyd når nye varsler kommer inn til appen. TelluCare benytter trafikklysmodellen for prioritering av varsler, og hver prioritet har et eget lydsignal. I tillegg repeteres lydvarslet dersom oppdraget ikke blir tatt. Repetisjonene varierer med prioriteten på oppdraget, og røde oppdrag har kortest intervall.

Eskalering

I en hektisk hverdag kan det forekomme at ingen kan besvare et varsel innen rimelig tid. TelluCare støtter eskaleringsrutine. Dersom det er nødvendig å sette opp dette, ta kontakt med tjenesteansvarlig i ditt område. De kan sette opp tjenesteområdet slik at det sendes SMS til et fastsatt mobilnummer hvis ingen har tatt oppdraget innen en fastsatt tid.

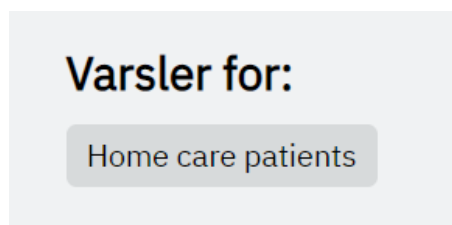
Dashboard

Brukerhistorie

Som tjenesteutøver har jeg behov for å se aktuelle varsler som jeg eller mine kollegaer skal håndtere.

Dashbordet viser en liste over aktuelle varsler, og du kan tenke på den som en arbeidsliste. Varslene vises i en prioritert rekkefølge som tar hensyn til prioritet, tidspunkt og eventuelt hvem som jobber med den.

I tillegg til å vise varsler kan du også se hvilke grupper du henter varsler fra.

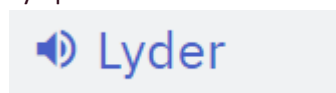


Videre kan du slå på lyd hvis du sitter på PC. Lydvarsel er i utgangspunktet noe vi tilbyr brukere av appen, men vi har laget en forenklet varsling på PC. Denne spiller av en lyd når det kommer nye varsler i listen, men kun én gang, og kun når varsellisten (dashboard) vises.

Lyd av:



Lyd på:



Her kan du også se om det er noen varsler som er skrudd av.

Varsellisten inneholder alle aktuelle varsler, men det er mulig å skru av visning av varsler som andre jobber med. Dersom din enhet/gruppe har mange varsler og mange ansatte kan det fort oppleves som mye støy, og da kan du skru av varsler som andre jobber med.

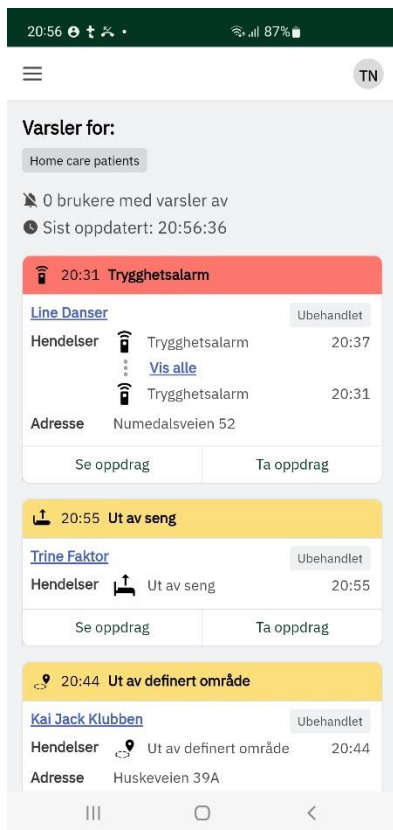
Skjul varsler som håndteres av andre tjenesteutøvere

Sist oppdatert: 13:10:54

Her ser du også når varselisten ble oppdatert sist. Denne oppdateres hvert 5. sekund så lenge listen er åpen. Dersom du benytter app vil du uansett få varsel om nye varsler.

Varsellisten

Øverst ser du hvilken tjenestemottakergruppe du er logget på. Varslene fra tjenestemottakergruppen vil komme opp som pushmeldinger på din mobilskjerm og varslene presenteres ihht en prioritert rekkefølge.



Tidspunkt og varselstekst (for eksempel «Ut av stol» eller «Ut av rom») er knyttet til første mottatte varsel, som fortsatt er aktivt, dvs ikke behandlet og kvittert ut av deg eller en kollega.

Dersom det utløses flere varsler fra samme tjenestemottaker, vil dette fremkomme i ikonraden øverst til høyre på den enkelte tjenestemottaker.

Varslene kan defineres i ulike fargekoder som indikerer alvorlighetsgrad; rød, oransje og grønn. Røde varsler vil alltid fremkomme øverst i listen, deretter oransje før de grønne.

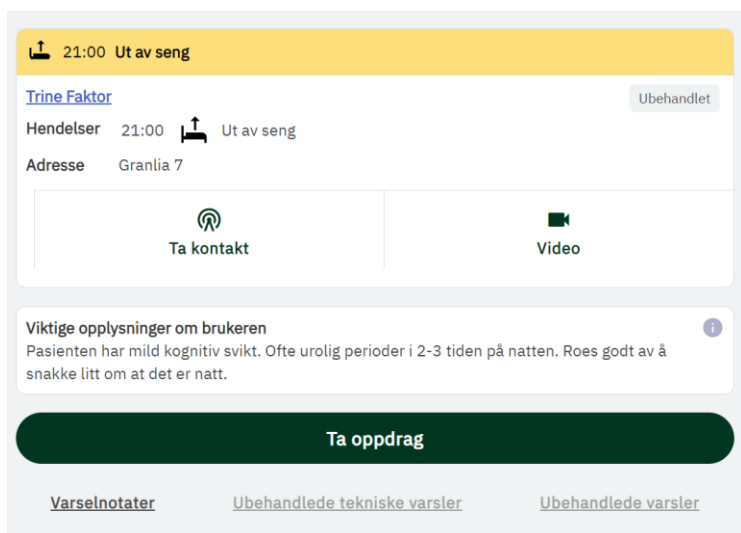
Normalt sett vil man prioritere et rødt varsel først, men dette avhenger selvsagt av kontekst og din helsefaglige vurdering i den gitte situasjonen.

Ved å klikke på det aktuelle varselet vil du få opp supplerende informasjon og kan starte håndteringen av varselet.

Varselkort

Ved å trykke på «Se» åpnes varselkortet og du kan se detaljer for varslet. Varselkortet er delt i 3 deler; øverst har vi en informasjonsdel som viser informasjon som er relevant for varslet, deretter viktige opplysninger om brukeren, og til slutt aksjonsknapper.

Det finnes også linker til ytterligere informasjon (varselnotater, ubehandlede tekniske varsler og andre ubehandlede varsler).



Informasjonsdelen øverst i kortet viser alvorlighetsgrad, tidspunkt og navn på varslet. På høyre side vises et ikon for å illustrere varseltypen.

Videre vises navn på tjenstemottakeren og status på varslet. Hvis det er registrert adresse på tjenstemottakeren vil også dette vises, og hvis det er en annen ansatt som jobber med dette kortet vil navnet på denne vises.

Nederst på informasjonsdelen vises knapper for å starte en samtale med tjenstemottaker, eller utføre kameratilsyn.

Viktige opplysninger om brukeren

Her vil du se informasjon om tjenstemottaker som er lagt inn i TelluCare, for at du skal kunne vurdere situasjonen best mulig. Det kan for eksempel være at tjenstemottaker har dårlig hørsel. Du har i rollen som tjenesteutøver ikke rettigheter til å legge inn eller editere dette notatet, men kan kontakte «tjenesteansvarlig-rollen» for din sone dersom du mener det bør legges inn/endres notat. Under i-ikonet finner du en veiledning på hva slags opplysninger som kan forventes i dette feltet.

Dersom brukeren er knyttet til et responscenter vil denne informasjonen deles med responscenteret.

Informasjon relatert til tid

Varselkortet vil også inneholde informasjon relatert til tid. Når varselet er nytt vises hvor lenge brukeren har ventet, altså tiden fra varslet oppstod. Når du tar oppdraget vises tiden når oppdraget ble tatt. Denne tiden kan redigeres når du journalfører.

Aksjoner

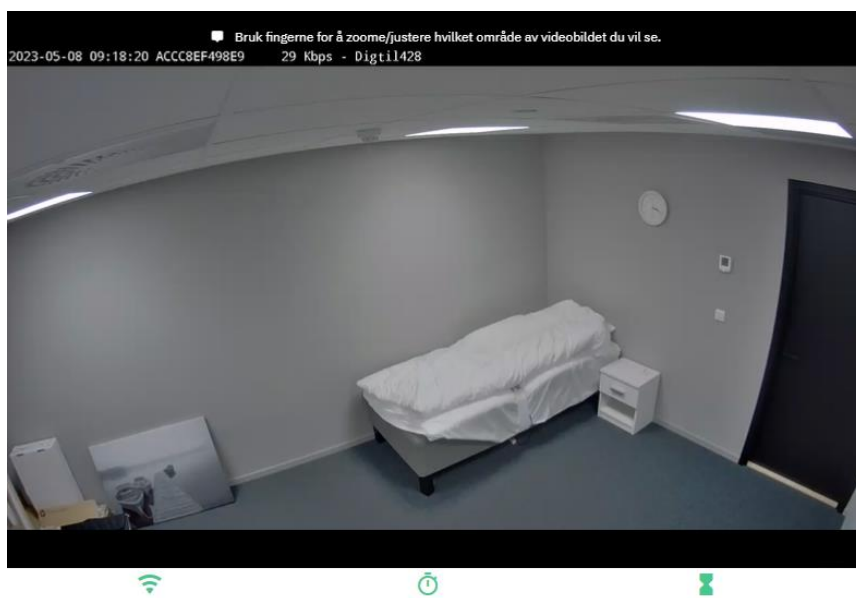
Aksjoner endrer status på varselkortet og er forklart under.

Aksjon	Ny status	Hensikt
Ta oppdrag	Pågående	Du tar eierskap i varselkortet og forplikter deg til å fullføre det.
Fristill	Ny	Du frasier deg ansvaret for varselkortet og lar andre ta det.
Fullfør	Ferdig	Du ferdigstiller og dokumenterer varselkortet og tilknyttede aktiviteter.

Utføre kameratilsyn

Ved å klikke på kameraikonet kan du starte kameratilsyn. Dette kan gjøres for alle varsler på tjenestemottakere som har kamera plassert hos seg, uavhengig av om varslet gjelder kameraet.

Når du starter et kameratilsyn vil en videostrøm fra kameraet starte, forutsatt at kameraet er tilgjengelig. Når du gjør dette fra en telefon med TelluCare Go appen vil du kunne bruke fingrene for å zoome i bildet på samme måte som du zoomer på bilder på telefonen.



Under selve kamerabildet vises kvalitetsindikatorer for videostrømmen.

Fargen på ikonene indikerer om kvaliteten er god (grønn), middels (oransje) eller dårlig (rød).

Ikon	Forklaring
	Forsinkelse på lokalt nettverk. Dette kan påvirke hvor raskt bildet kommer frem til vår plattform.
	Forsinkelse på videostrømmen. Dette kan påvirke hvor ferskt bildet er.

	Ventetid på videostrøm. Dette kan påvirke hvor oppdatert bildet er.
---	--

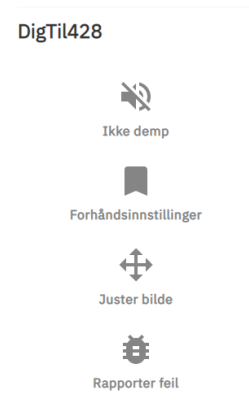
Øvrige relevante informasjonselementer er dato og tid øverst til venstre i bildet, og navnet på kameraet.

Når du klikker på bildet kan du trekke ut et panel på høyre side.

Dette panelet inneholder funksjonsknapper for å slå av og på lyd når det finnes mikrofon på kameraet.

Forhåndsinnstillinger brukes for å lagre interesseområder i bildet slik at man raskt kan zoome eller flytte bildet dit. Det kan være for eksempel pute, stol eller dør.

Juster bilde er en funksjon for å zoome eller flytte bildet. I de fleste tilfeller vil det nok være enklere å benytte fingrene for å zoome i bildet, men dersom dette ikke er mulig vil det fortsatt finnes en manuell metode.



Rapporter feil er tilgjengelig også her.

Kontakte tjenestemottaker

Dersom tjenestemottakeren har registrert mobiltelefon eller en Legrand Novo trygghetsalarm kan du ringe en av disse med denne knappen.

Når du ringer tjenestemottaker gjøres dette som et telefonanrop og vil derfor kun fungere fra TelluCare Go appen når den er utstyrt med et SIM-kort (ikke nettbrett som kun benytter Wifi).

Når anropet er fullført, må du bytte tilbake til appen.

Varselsnotater

Her finner du hendelsene tilknyttet akkurat dette varselet. Du kan også manuelt legge inn et notat og du kan lese eventuelle notater dine kollegaer har skrevet. Det vil kunne gi deg et raskt overblikk over status tilknyttet håndteringen av varselet. Dette vil kunne være særlig relevant dersom varselhåndteringen pågår over noe tid. Dersom du har lagt inn et notat her før du fullfører med journalføring vil også ditt notat herfra sendes med til EPJ.

Ubehandlede tekniske varsler

Her finner du en link til eventuelle tekniske varsler knyttet til utstyret som er knyttet til denne tjenestemottakeren.

Ubehandlede varsler

Her finner du en link til eventuelle andre varsler knyttet til denne tjenestemottakeren.

Behandle varsler

Når varselet er ferdig håndtert, klikker du «fullfør» og får opp valgmulighet for å journalføre (se under) til EPJ.

Husk å trykke «Fullfør» når du er ferdig med å skrive et journalnotat.

Journalføring

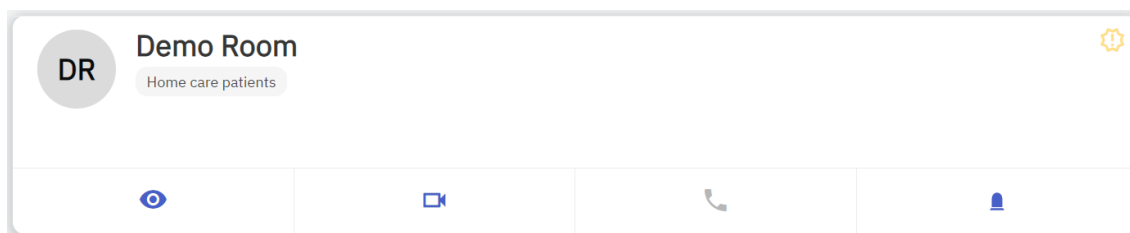
Velg aktuell standardkode (relatert til varslet og tjenestemottakergruppen) og legge evt inn fritekst i tillegg. Alle varsler journalføres uavhengig av hvilken kode du velger. Når du igjen klikker fullfør vil varselet forsvinne ut av arbeidslisten. Du vil alltid kunne gjenfinne historiske data under «hendelser». Ved å klikke «fristill» frigjør du varselet, slik at det går tilbake som ubehandlet i varseloversikten.

Journalføring er pliktig på alle helserelaterte varsler. Tellu tilbyr funksjon for å plassere informasjonen i varselkortet inn i journalsystemet via Velferdsteknologisk KnutePunkt. Dersom denne funksjonen ikke er tilgjengelig, ta kontakt med tjenesteansvarlig på ditt tjenestested.

Oversikt over tjenestemottakere

Hvis du klikker på profilikonet i øverste høyre hjørne vil du få oversikt over hvilke roller du har, se varslingsliste, tjenestemottakerliste, kunne gjøre vaktinnstillinger og mobilinnstillinger, skifte språk og logge ut.

I tjenestemottakerlisten kan du se hvilke tjenestemottakere som er knyttet til den rollen og organisasjonsenheten du er logget inn på. Klikk på tjenestemottakeren for å åpne ikonraden.



Forklaring på ikoner

	Tjenestemottakerkortet	Åpner tjenestemottakerkortet der du kan lese hvilke opplysninger som er registrert på tjenestemottakeren.
	Starte ikke-planlagt tilsyn	Starter en ikke-planlagt videostrøm. Forutsetter at ikke-planlagt tilsyn er tilgjengelig.
	Ringe tjenestemottaker	Ringer tjenestemottakerens mobiltelefon. Fungerer kun fra TelluCare-appen på mobil.
	Slå av alarmer	Slår av alle varsler på tjenestemottakeren. Ingen varselkort vises når varsler er slått av.

Tjenestemottakerkortet

Klikker du inn på den enkelte tjenestemottaker kan du se kontaktinformasjon, notater, hvilke varsler som er satt opp for den aktuelle tjenestemottaker, samt varselhistorikk. Du kan også ringe opp tjenestemottaker direkte til registrert telefonnummer, sette kamera i privatmodus eller skru av varsler. Som tjenesteutøver kan du kun se opplysninger, så eventuelle feil må meldes videre til tjenesteansvarlig for den aktuelle tjenesten.

Kontinuerlig tilsyn

Kontinuerlig tilsyn benyttes til å utføre døgntilsving med en eller flere tjenestemottakere. Valg av skjerm bør sees i forhold til antall tjenestemottakere. TelluCare Tilsyn kan benyttes med 8 samtidige videostreamer på storskjerm, 4 på nettbrett, og 3 på mobil.

Vi anbefaler at løsningen benyttes med storskjerm for å sikre at detaljer ikke blir borte.

Faner for kontinuierlig tilsyn:



Tilgjengelig kameraer

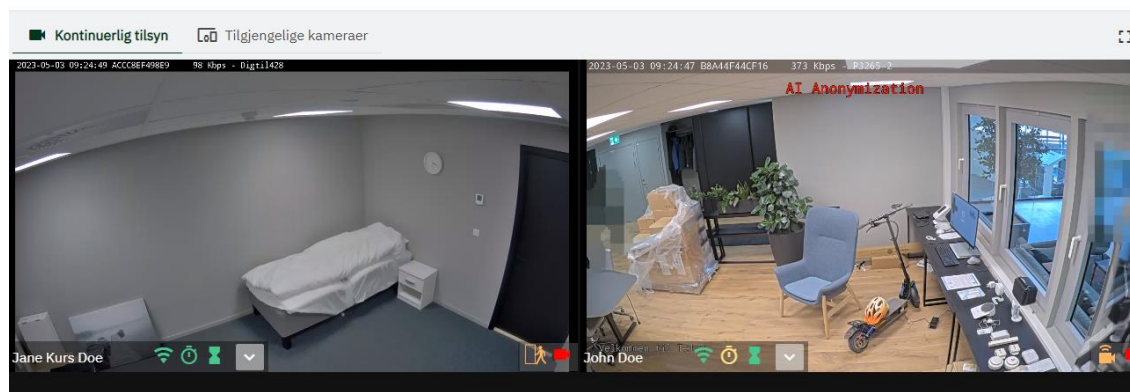
Her kan du velge hvilke kameraer som skal vises. Åpne en tjenestemottaker ved å klikke på pilen på venstre side, og kryss av for ønsket kamera og avslutt med «Lagre».

	Fornavn	Etternavn ↑	Kameraer
>	FD	Folke	Danser
>	JD	Jane Kurs	Doe
▼	JD	John	Doe

Kameranavn	Utstyrgruppe
<input type="checkbox"/> P3265-Anonymized	Kontinuerlig tilsyn
<input type="checkbox"/> P3265-Pencil	Kontinuerlig tilsyn

Kontinuerlig tilsyn

Når du har valgt ønskede kameraer, klikk på fanen «kontinuerlig tilsyn».





Bruk ikonet øverst til høyre for fullskjerm hvis du ønsker det.










Tekniske alarmer

I venstremenyen klikker du på ikonet for tekniske varsler.

Tekniske varsler

18. mars 2023 → 17. april 2023  Filter Åpne Lukkede

14 tekniske varsler 

Sist endret	Statu s	Enhet	Varsel
 14.4, 23:54	Ny	 DigTil284	SIP1+2 Failure 
 13.4, 17:09	Ny	 Tinas Novo	Kritisk lavt batterinivå 
 13.4, 10:04	Ny	 Digtil823	KAM-Events.Misconfigured 

For en forklaring på alle tekniske alarmer, vennligst se FAQ om dette:

<https://helpdesk.tellu.no/knowledge/hva-betyr-de-ulike-tekniske-varslene>


Tekniske varsler aggregeres opp slik at det vises kun en linje pr gateway/kamera, for det utstyret TelluCare har mottatt teknisk varsel fra. Ved å klikke på og åpne det enkelte varsel får du raskt oversikt over alle tekniske varsler for det aktuelle utstyret. Dersom normalsituasjon gjenopptas, for eksempel ved at strømkontakt settes inn igjen vil TelluCare automatisk lukke de røde varslene.


Klikk på pilen for å åpne teknisk varsel og behandle det.

13/4 17:09 Kritisk lavt batterinivå



Status
Ny

Bekreft

Hendelse


Enhet
 Tinas Novo

Hendelser

Tidspunkt ↓	Tittel	Prioritet
13.4, 17:09	 Kritisk lavt batterinivå	 Alvorlig

Bekreft og fullfør når du har løst feilen med utstyret.

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