

## Frågor och svar Telefoni – BEST

Inom Region Jämtland Härjedalen används fyra olika profiler för **Tjänstemobiler** för att möta verksamhetens varierande behov av tillgänglighet och säkerhet:

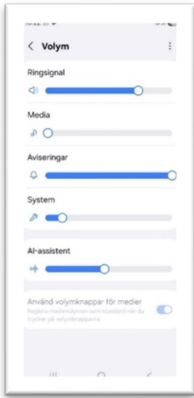
- **Avdelningstelefon:** En telefon som delas av flera medarbetare på en avdelning. Den är låst till att endast kunna användas för samtal och SMS och beställs alltid med mobil anknytning.
- **Funktionstelefon Vård:** En delad telefon optimerad för vårdarbete. Den inkluderar appen **BestMate** för larm- och meddelandehantering.
- **Tjänstemobil Personlig Vård:** En individuell telefon för vårdpersonal som behöver en kombination av åtkomst till **BestMate**-appen samt vissa administrativa verktyg såsom e-post, kalender och kontakter.
- **Tjänstemobil Personlig Standard:** En individuell telefon för medarbetare som behöver åtkomst till administrativa verktyg som e-post, kalender och kontakter.

| Fråga/Situation                                                           | Svar                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hur beställs en ny <b>Tjänstemobil</b> ?                                  | Ny mobil beställs på Marknadsplatsen i Raindance av behörig person. Mer info finns på här:<br><a href="#">Mobil telefoni   Insidan</a>                                                                                 |
| Nytt SIM-kort?                                                            | Om befintligt SIM-kort slutar fungera så går det bra att hämta ett nytt på servicecenter, skicka ICC-nummer på SIM-kortet samt anknytning till Teleservice.<br>OBS - flytta ev kontakter från SIM-kort till telefonen! |
| Beställa nytt abonnemang?                                                 | <a href="#">Beställningar, ändringar och uppsägningar   Insidan</a>                                                                                                                                                    |
| Hur registrerar assistenten el motsvarande att en ny telefon ska startas? | En ny telefon behöver få rätt policy, det beställs i ett formulär på Helpdesks Insida, med information om telefontyp (Iphone eller Samsung), serienummer samt typ av policy                                            |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instruktion för uppstart av<br><b>Tjänstemobil Personlig Vård</b> | <a href="#"><u>Mobil telefoni   Insidan</u></a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Instruktion för uppstart av<br><b>Funktionstelefon Vård</b>       | <a href="#"><u>Mobil telefoni   Insidan</u></a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Vad gör jag om telefonen går sönder?                              | <b>Jourtid</b> kontaktas Akutmottagningen för en lånetelefon.<br><b>Kontorstid</b> kontaktar du din administrativa assistent på din enhet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Reservtelefoner? Hur många?                                       | Verksamheten bör ha <b>2 reservtelefoner</b> för utlåning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vilka nätverk ska telefonen vara kopplad till?                    | <i>Mobilen fungerar enbart med dessa nätverk: Regionens interna nätverk <b>dot1x</b> och Telias <b>4G</b>-nät</i><br><br><i>Byter man tex till sitt hemma-wifi el Patientnätverket kommer telefonen att tappa kontakten med Best och telefonen börjar vibrera - så gör inte det! Om du har gjort det, gå in och klicka på GLÖM resp nätverk.</i><br><br><i>Om telefonen inte hittar tillbaka till dot1x-nätet, <b>Felanmäl till Helpdesk med namn på användaren</b> och om möjligt <b>serienummer på telefonen</b>. Det går inte att logga in på dot1x med lösenord. Teknikerna lägger på en förändring som gör att telefonerna får tillbaka de tappade inställningarna.</i> |
| Min telefon tappar kopplingen och ligger och piper                | <i>Vissa individuella telefoner verkar ha svårt med att sömlöst byta mellan wifi-nätverk och 4G.</i><br><i>Ett sätt att testa detta är att slå av wifi-funktionen (testa gärna när du är på sjukhuset) och se om telefonen då automatiskt kopplar upp sig på 4G.</i><br><i>Om din telefon inte gör det behöver den <b>felanmälas</b> - kontakta <b>Helpdesk</b>!</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ska man ha både telefon och sökare på sig?                        | <i>Ja, till dess att Ascom-systemet stängs helt 1 okt kommer båda systemen användas.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         | <p><b>Meddelande/chatt</b> (tidigare sökning låg prio) via växel – Grundprincipen är BEST kontorstid och Ascom jourtid.<br/>Under inkörningsperiod (17 juni–3 juli) kontorstid dubbelt BEST och Ascom. Från <b>4 juli BEST dagtid</b> och <b>Ascom jourtid</b>. Om man själv utför sökning använd BEST dagtid och Trio-Ascom jourtid.</p> <p><b>Meddelande/chattar</b> som medarbetare skickar själva via web-tjänsten kommer bara att gå ut i BEST.</p> <p><b>Larm (tid hög prio)</b> via växel – Grundprincipen är BEST dygnet runt. Under inkörningsperiod (hela sommaren) kontorstid dubbelt BEST och Ascom.</p> <p><b>Larm</b> via väggfast larmknapp alltid via <b>BEST</b> dygnet runt.</p> <p><b>Ha därför alltid med dig både tjänste- eller funktionsmobilen och den gamla Ascomsökaren under hela sommaren!</b></p> |
| Jag får sökningar både i Ascom-sökaren och i min tjänstemobil ibland - ska det vara så? | <b>Ja</b> , under en inkörningsperiod 17 juni–3 juli kommer sökningar/chattar dagtid via växeln gå ut <b>dubbelt</b> via BEST & Ascom (se också ovan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Varför är det tomt när jag loggar in i Best?                                            | När du loggar in i Best första gången blir din profil synlig in Best. Kontakta <b>Helpdesk</b> som lägger till dig i rätt grupp om det fortsatt saknas uppgifter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Det står fel anknytningsnummer eller ingen anknytning i min profil i Best.              | Mejla till <a href="mailto:info@kmtelesystem.se">info@kmtelesystem.se</a> som justerar uppgifterna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kontaktuppgifter i BEST stämmer inte                                                    | Mottagare av larm synkas från personuppgifter i Plexus till Best med namn och mejl-adress samt grupptillhörighet. I befintlig version av appen kommer inte anknytning (telefonnr) med automatiskt, det läggs till manuellt av                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                              | <i>förvaltningen.<br/>I kommande uppgradering (efter sommaren) kommer detta att ske med automatik. Kontakta din <b>chef</b> el <b>telefoniansvarig</b> om uppgifterna är fel så hanteras det manuellt tills vidare.</i>                                                                                                          |
| De vanliga telefonnumren/ kontaktlista saknas i min telefon                                                                                  | <i>Det stämmer för de flesta användare (några verksamheter har gjort detta via egen lösning). Förvaltningen jobbar för att hitta ett sätt att kunna presentera telefonnummerlistor enkelt för alla. Antingen via Trio (växelns telefonlista) eller via att skicka ut uppdaterade kontaktlistor på annat sätt. Kommer i höst.</i> |
| Varför hittar jag inte personen jag söker?                                                                                                   | <i>För att bli synlig i Best måste man ha loggat in. Den som inte är inloggad syns alltså inte.</i>                                                                                                                                                                                                                              |
| Hur kopplar jag upp mig på kliniken bakjournnummer så att jag får telefonsamtal till min tjänstemobil (och slipper ta med mig BJ-telefonen)? | <i>Om din klinik aktiverat funktion "Ett nummer in" (kontakta Teleservice) kan du slå kortnumret 28950 och ta över passningen på ett angivet nummer. Finns t ex på Neurologen och Barn. Smidig funktion!</i>                                                                                                                     |
| Jag kan inte spara bilder eller komma ut på internet på en funktionsmobil.                                                                   | <i>Det är inte tillåtet att spara eller skicka bilder som MMS från vare sig funktionsmobil eller personlig tjänstemobil. Utveckling av säker bildhantering pågår i Best-appen.</i>                                                                                                                                               |
| Varför kan jag inte komma åt webben?                                                                                                         | <i>Funktionsmobiler har ingen web-läsare då dessa används av fler användare (en säkerhetsfråga)</i>                                                                                                                                                                                                                              |
| Avisering av meddelande                                                                                                                      | <i>Aviserar högst upp på låst skärm, kontrollera under "Inställningar" (fungerar ej på modellen Xcover 5)</i>                                                                                                                                                                                                                    |
|  man ändra ljudvolym på telefonen (larm och meddelande)?  | <i>Ja, vissa justeringar kan göras enl följande:<br/>Gå in på Inställningar -&gt; Ljud och vibration -&gt; Volym<br/><b>Ringsignal</b> = volym för ringsignal och larm<br/><b>Aviseringar</b> = volym för signal från meddelanden</i>                                                                                            |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             |  <p><b>Funktionsmobilerna är spärrade för en del justeringar, men volyminställningarna är öppna. Därför är det viktigt att när du tar över en funktionsmobil gör en kontroll att funktioner såsom volym och nätverk är rätt.</b></p> |
| Telefonen startar men jag kommer ej åt apparna, vem kontaktar jag?          | Helpdesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Telefonen startar ej efter urladdning och uppladdning vem kontaktar jag då? | Helpdesk för att påbörja felsökning                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Telefonen kopplar ej upp till Wi-Fi, vem kontaktar jag?                     | Helpdesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Telefonen kopplar ej upp på mobilnätet, vem kontaktar jag?                  | Teleservice och eventuellt Helpdesk                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Outlook och Teams fungerar ej, vem kontaktar jag?                           | Helpdesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kan ej logga in i BEST, vem kontaktar jag?                                  | Helpdesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| BEST Chat                                                                   | Nya sättet att skicka meddelande. Kan nås via "Insidan" via knappen "BEST Larm och Meddelande" samt direkt via din Tjänstemobil och BEST-appen. Där kan du skicka                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | <i>meddelande till de som har tjänstemobil med BEST-App.</i>                                                                                           |
| Hög Prio (tidigare Prio 1)                                                                                                                 | <i>Är ersatt med <b>Larm</b> till resp funktion/roll (utlöses via knapp på väggen eller på Insidan). För att akut larma en specifik person – ring!</i> |
| Mellan Prio (tid Prio 2)                                                                                                                   | <i><b>Ring</b> till både funktion och person.</i>                                                                                                      |
| Låg Prio (tid Prio 3)                                                                                                                      | <i>Skicka <b>meddelande</b> i BEST Chat både till funktion och person (knapp på Insidan el via växel)</i>                                              |
| Vad betyder "Triangeln" markerat i mitt Team i BEST?<br> | <i>Är endast en uppmärksamhetssymbol för att visa att aktuell funktion ej ingår i någon Larmkedja</i>                                                  |
| Powerbanks                                                                                                                                 | <i>Finns att beställa här:<br/><a href="#">Beställ datorutrustning - Ordinarie sortiment   Insidan</a></i>                                             |

### Uppdateringar i nästa version av Best som kommer till hösten:

- Anknytning följer med från Plexus till Best
- Möjlighet att byta signal på meddelande från Best
- Närvaromarkering i BEST