

2026-03-25

# Handhavande av mobil återrapportering

Äldrenheten och Omsorgsenheten  
NACKA KOMMUN

## Innehåll

<b>Innehåll .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Revisionshistorik .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Installera Phoniro-appen.....</b>	<b>4</b>
2.1 Förbereda mobilen.....	4
2.2 Ladda ner appen.....	5
2.3 Omregistrera appen.....	6
<b>3. Phoniro care.....</b>	<b>7</b>
3.1 Inloggning och utloggning.....	7
3.2 Lösenordskrav.....	8
2.3 Navigering .....	8
2.4 Koppla en mobiltelefon till organisationen.....	9
2.5 Redigera telefonen i efterhand.....	11
2.6 Koppla kvittensmärke till kund .....	12
2.7 Lägg upp användarkonton för administratörer.....	14
2.8 Lägg upp användarkonton för omvårdnadspersonal.....	15
2.9 Omvårdnadspersonal som jobbar hos fler än en anordnare.....	17
2.10 Inaktivera användarkonto .....	18
2.11 Ta emot inkomna arbetspass.....	19
2.12 Redigera ett besök.....	20
2.13 Avsluta ett pågående arbetspass .....	21
2.14 Anteckningar i Phoniro Care.....	21
2.15 Underleverantörer i Phoniro Care .....	22
2.16 Efterrapportering av tid i Phoniro Care.....	24
2.17 Registrera avböjt besök .....	25
2.18 Ta emot avböjt besök.....	27
2.19 Uppföljning av avböjda besök .....	29
<b>1 Ersättningsunderlag från kommunen .....</b>	<b>30</b>

4.1	Inkommet fakturaunderlag .....	30
4.2	Detaljrader i fakturaunderlaget .....	31
<b>2</b>	<b>Arbeta i Phoniro-appen.....</b>	<b>33</b>
5.1	Logga in.....	33
5.2	Logga ut .....	34
5.3	Lås upp appen.....	34
5.4	Starta besök hos kund .....	35
5.5	Registrera insats.....	39
5.6	Registrera dubbelbemanning.....	40
5.7	Avsluta besök .....	41
5.8	Redigera ett utfört besök i Phoniro-appen.....	42
5.9	Registrera ett avböjt besök i Phoniro-appen .....	42
5.10	Avsluta arbetspasset .....	44
5.11	Kunder med trygghetslås.....	44
5.12	Lås upp port .....	45
5.13	Lås upp hos en kund.....	46
5.14	Låsa hos kund.....	47
5.15	Registrera ankomst och avfärd utan att låsa/låsa upp .....	48
5.16	Låsa/låsa upp dörren utan att starta eller avsluta arbetspass .....	48
5.17	Phoniro Care webb .....	49
5.18	Uppdatera information i Phoniro-appen.....	50
5.19	Offlinehantering .....	51
5.20	Vanliga fel och åtgärder.....	51

## I Revisionshistorik

Version	Datum	Förändringar
1.0	2018-01-17	Första version.
1.1	2018-04-24	Möjligt att starta och avsluta besök genom att hålla upp mobiltelefon mot kvittensmärke. Punkt 5.4 och 5.7
1.2	2019-09-13	Justeringar gällande möjlighet att redigera besökstid i appen. Punkt 5.8 ändrad. Nya instruktioner om hur avböjda besök registreras och hanteras i Phoniro Care och Phoniro-appen.
1.3	2022-12-01	2.1 Förtydligat förberedande steg för mobiltelefon. 2.2 Förtydligat steget att ladda ner appen, som enbart ska ske via Google Play. 3.7 Lagt in förtydligande runt administratörsrollen 5.11-5.17 Lagt in text och bilder som visar låshantering Generellt - justerat bilder gentemot modernare gränssnitt
1.4	2025-12-15	3.1, 3.8 & 5.1 Uppdaterade instruktioner och bilder för hur inloggning sker med hjälp av BankID, Digital BankID & Freja eID. 4.2 Lag till information om E-fakturor Generellt - Uppdaterat instruktion och bilder gentemot modernare gränssnitt, uppdaterat länkar, uppdaterat begreppet "Smarta läs" till "Trygghetslås" och lagt till tips för hanteringen av trygghetslås.

## 2 Installera Phoniro-appen

### 2.1 Förbereda mobilen

Innan Phoniros mobilapplikation (Phoniro Home Care) installeras behöver vissa inställningar göras i telefonen.

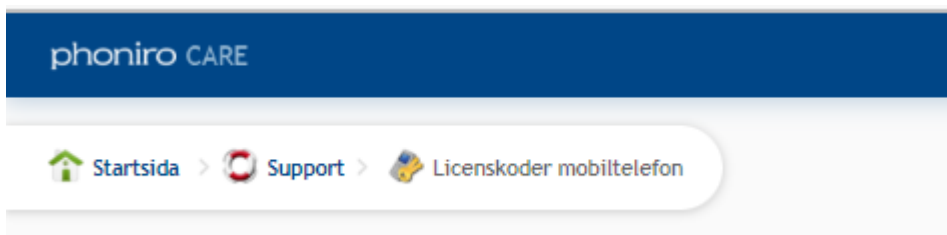
Beroende av märke och modell på mobiltelefon så kan det förekomma skillnader i hur man kommer åt dessa inställningar.

Funktion	Inställning	Notering
Datum och tid	Måste vara inställt på automatiskt datum och automatisk tid	Kontrollera efter inställningen så att datum och tid blir korrekt.
Bluetooth	Måste vara aktiverat.	
Telefonnamn	Ange ett passande namn som mobiltelefonen ska ha och som ingen annan telefon i företaget har.	Använd gärna löpnummer i namngivningen. Det är bra om du anger samma namn vid registrering av appen.
Platstjänster	Telefoner med Android 11 eller tidigare och Home Care version 1.27 eller tidigare måste ha platstjänster aktiverat. Telefoner med Android 12 eller senare och med Home Care version 1.28 eller senare behöver inte ha platstjänster aktiverat.	
Skärmlås	Måste vara aktiverat	Rekommenderas 1 minut.
NFC	För registrering med kvittensmärken måste NFC vara aktiverat	
Automatisk uppdatering av appar	Bör vara aktiverat	
Inaktivera energiövervakning	<ol style="list-style-type: none"> <li>Under <b>Inställningar</b> välj <b>Enhetsunderhåll</b>.</li> <li>Välj <b>Batteri</b></li> <li>Välj <b>Oövervakade appar</b> och sedan <b>Lägg till appar</b>. Markera <i>Phoniro Home Care</i> i listan och tryck på <b>KLAR</b>.</li> </ol>	Appen är energisnål och drar inte mycket energi från telefonens batteri. Inställningen gör att telefonens operativsystem inte försätter appen i ett särskilt energisparläge vilket skulle påverka appens funktion negativt.

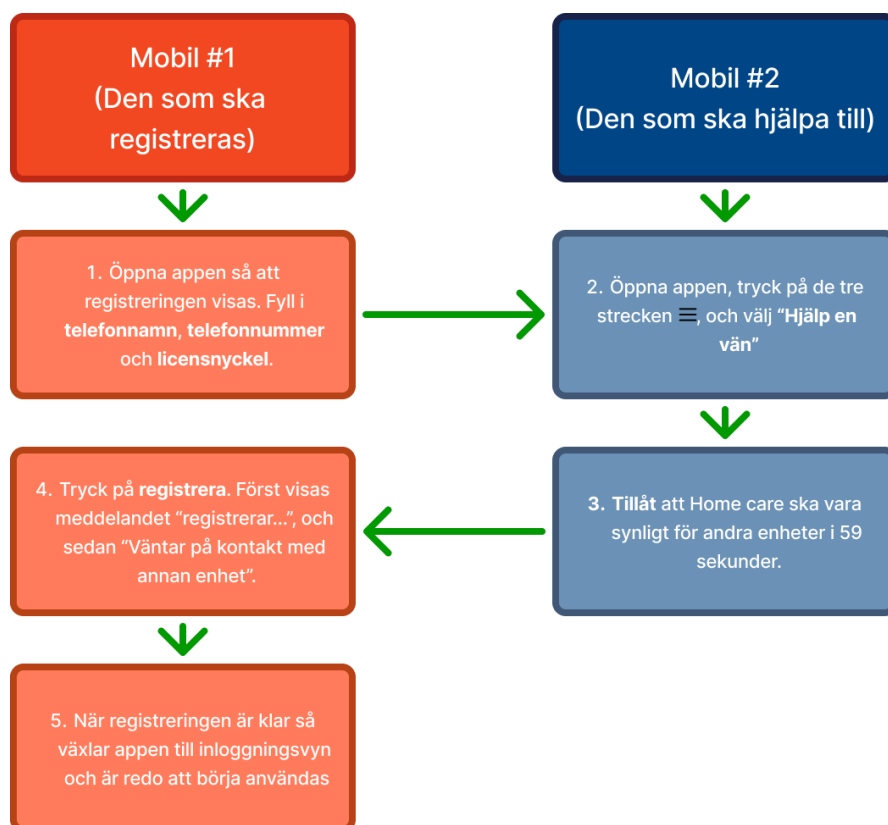
## 2.2 Ladda ner appen

Appen laddas ner från Google Play. Sök efter appen “Phoniro Home Care”.

Licensnyckel för appen hittar du i Phoniro Cares webbgränssnitt under Support  
→ Licenskoder mobiltelefon.



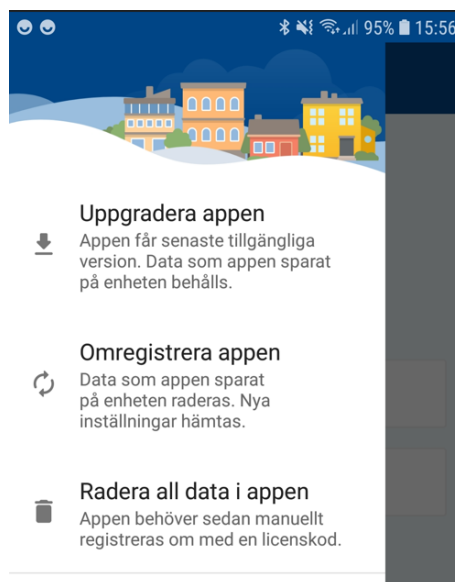
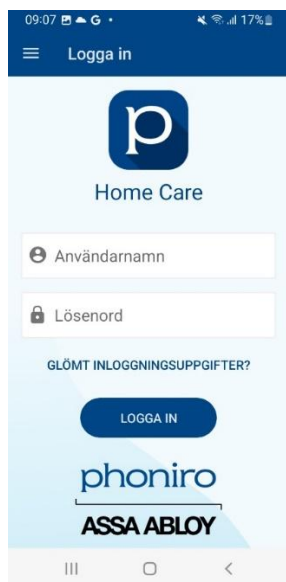
Har telefonen inte tidigare varit registrerad i Phoniro behöver man ta hjälp av en till mobiltelefon med appen installerad för att hjälpa till vid registreringen. Observera att den hjälpande telefonen inte behöver vara registrerad, utan det räcker med att Phoniro Home Care är installerad och kan startas.



Nu kan telefonen kopplas ihop med organisationen i Phoniro Care (läs mer [här](#))

## 2.3 Omregistrera appen

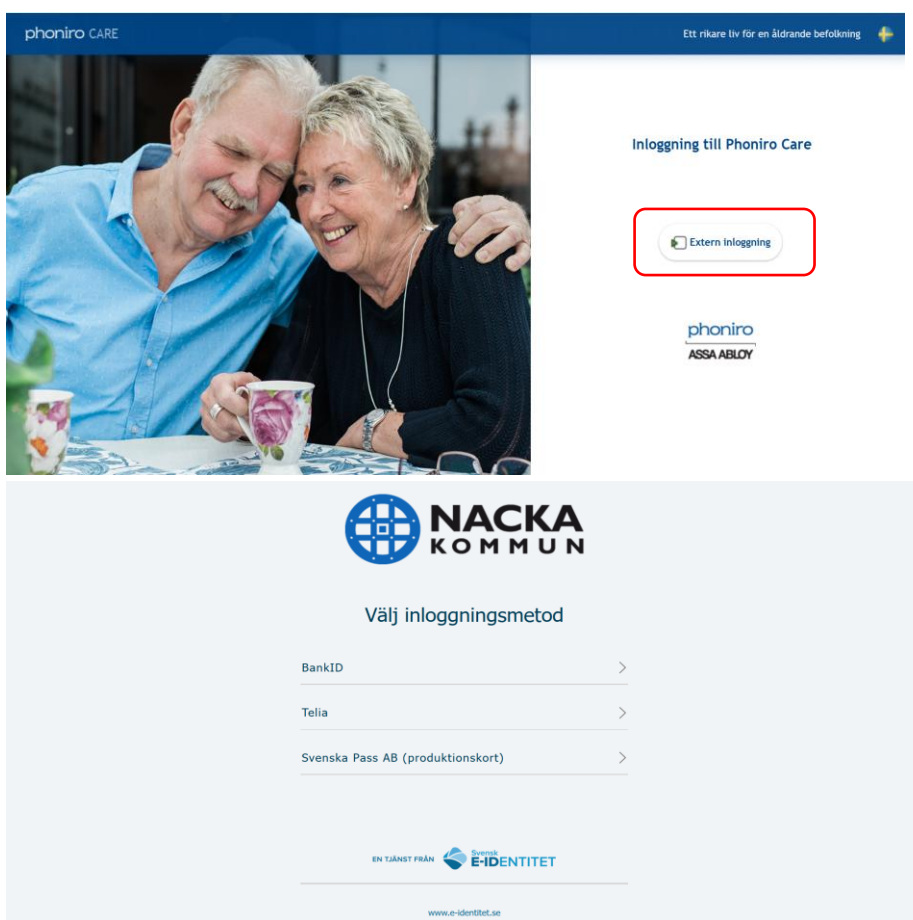
För att vissa förändringar ska slå igenom i appen kan ni uppmanas att omregistrera appen. Det gör man direkt under hamburger-meny (tre streck).



## 3. Phoniro care

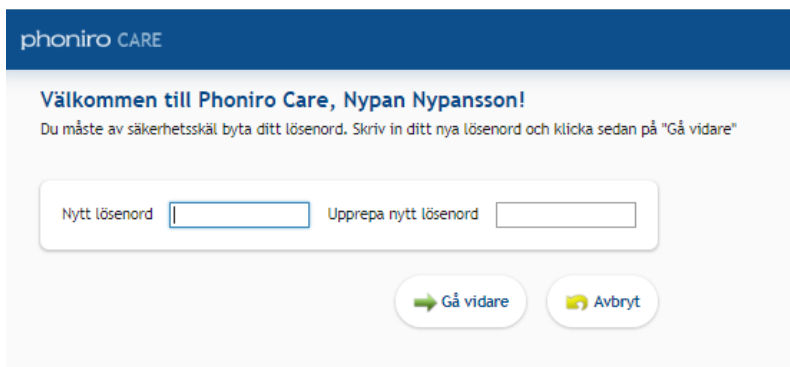
### 3.1 Inloggning och utloggning

För att kunna logga in i Phoniro Care måste man vara registrerad med användarnamn och lösenord (se [Lägg upp användarkonton för omvårdnadspersonal](#)). Logga sedan in genom att använda dig av BankID, digitalt BankID eller Freja eID genom att trycka på “Extern inloggning”.



Första gången man loggar in kommer man uppmanas att byta lösenord. Efter att man bytt sitt lösenord och loggar ut igen, kommer man vid nästa inloggningstillfälle till en inloggningssida, väljer inloggningssätt och loggar in i Phoniro på nytt.

Adress till Phoniro Care: <https://nacka-phoniro.pulsencombine.se>



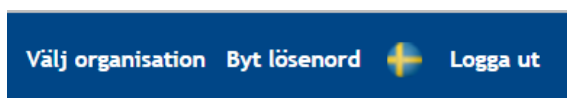
phoniro CARE

Välkommen till Phoniro Care, Nypan Nypansson!  
Du måste av säkerhetsskäl byta ditt lösenord. Skriv in ditt nya lösenord och klicka sedan på "Gå vidare"

Nytt lösenord  Upprepa nytt lösenord

[Gå vidare](#) [Avbryt](#)

I navigeringsmenyn som är överst på sidan finns alltid valet **Logga ut** längst ut till höger. Du kan även **byta lösenord** i navigeringsmenyn.



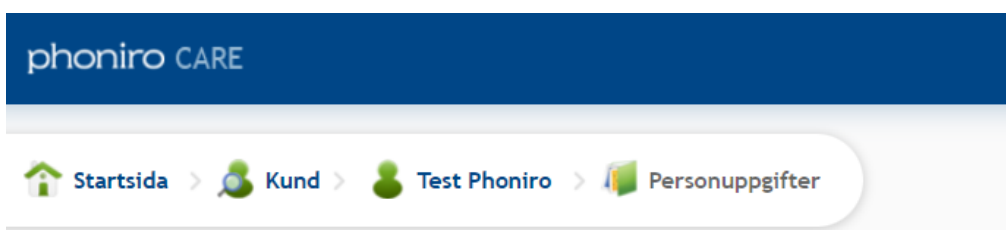
### 3.2 Lösenordskrav

- Minst 6 tecken långt
- Minst en stor bokstav
- Minst en liten bokstav
- Minst en siffra

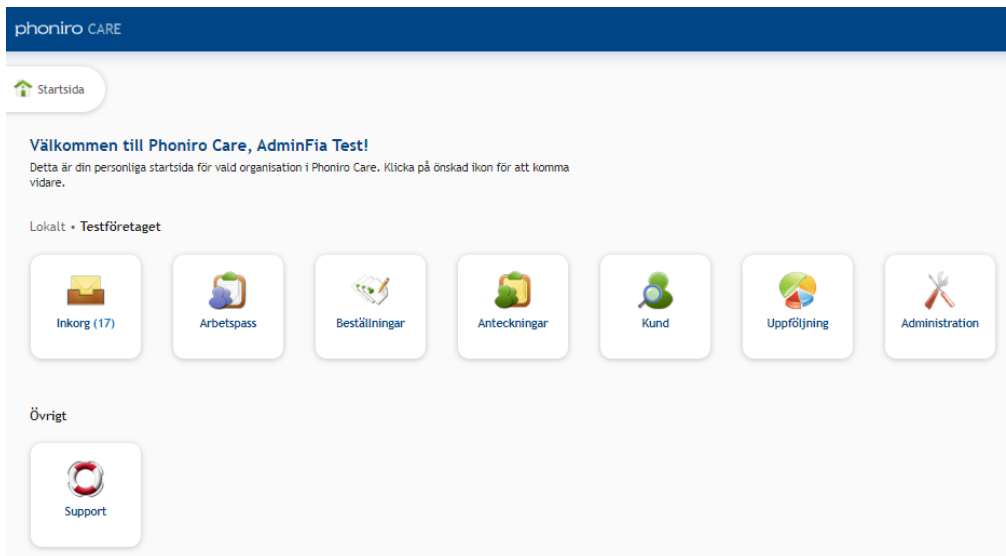
Lösenordet måste bytas var 90:e dag.

### 2.3 Navigering

I navigeringsmenyn överst på sidan finns ikoner. Ikonerna visar var i systemet man är. Man förflyttar sig i systemet genom att klicka på en ikon.



I exemplet nedan går det t.ex. att klicka på **Kund** för att komma till den vyn.



**Inkorg** – Här hamnar arbetspassen när omvårdnadspersonalen avslutar sitt arbetspass i appen. Arbetspassen ska granskas och eventuellt justeras innan samordnaren godkänner dem.

**Arbetspass** - Här visas alla utförda arbetspass. Det finns möjlighet för anordnarna att justera ett redan godkänt arbetspass. Det måste dock göras inom 24 timmar efter att arbetspasset har blivit godkänt. Klicka på respektive arbetspass för att se vilka insatser det innehåller.

**Beställningar** – Här ser man beställningar.

**Anteckningar** – Här kan man söka fram gjorda anteckningar

**Kund** – Här söker man på kunder.

**Uppföljning** – Här kan man ta fram olika rapporter

**Administration** – Här kan man administrera telefoner, kvittensmärken och lösenord för omvårdnadspersonal.

**Support** – Här kan man hitta licenskod till Phoniros mobilapp.

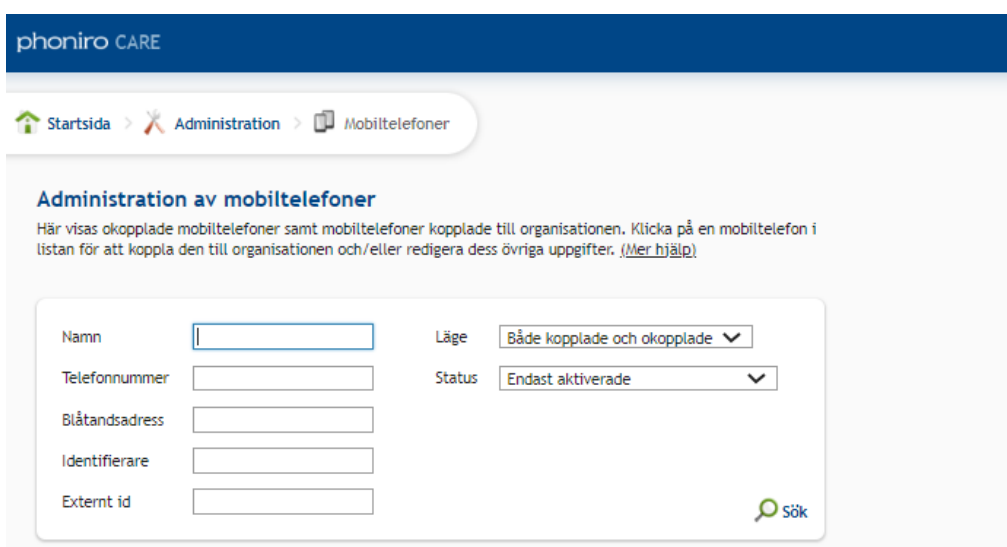
## 2.4 Koppla en mobiltelefon till organisationen

Phoniros mobilapp behöver laddas ner och installeras innan mobiltelefonen kan kopplas till organisationen ([läs mer](#)).

Varje mobiltelefon som ska användas för mobil återrapportering ska först registreras i Phoniro Care. I systemet ger man telefonen ett namn. Det är viktigt att man också märker telefonen med det namnet.

**Tips!** Om det är svårt att fästa en klisterlapp med telefonens namn på själva mobiltelefonen kan man istället sätta den under telefonens batteri.

För att koppla en registrerad telefon till organisationen söker du efter den under Administration -> Mobiltelefoner. Sök efter telefoner som är ”okopplade” för att se telefoner som ännu inte tillhör någon organisation ännu.



Identifieraren hittar man genom att trycka på ”Om appen” i inloggningsmenyn i Phoniro-appen. Vid redigering av telefonen i Phoniro Care rekommenderas att man söker på identifierare eller blåtandsadress då dessa värden är unika.

Som standard söker vyn på läge ”Både kopplad och okopplad”. Det betyder att den visar telefoner som är kopplade till aktuell organisation och de som inte är kopplade till någon organisation alls.

## 2.5 Redigera telefonen i efterhand

phoniro CARE

Startsida > Administration > Mobiltelefoner > Redigera

### Redigera mobiltelefons uppgifter

Fyll i ett namn på mobiltelefonen, se till att mobiltelefonen är märkt med detta namn. Välj organisation och avsluta med att klicka på "Spara". Välj "Ingen" i listan och klicka på "Spara" för att frikoppla en mobiltelefon som tillhör din organisation. ([Mer hjälp](#))

Registreringsdatum	2022-10-12	Version	Okänd
Blåtandsadress	8019704DF2B3	Identifierare	C4F0FE264BB60951
Namn	<input type="text" value="Testföretaget 1"/>	Tillhör organisation	<input type="text" value="Testföretaget"/>
Nummer	<input type="text"/>		
IMEI-kod	<input type="text"/>		
Anteckning	<input type="text" value="Testtelefon"/>		
Aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>		

Man kan byta namn på en mobiltelefon i efterhand. Det är viktigt att då märka om den aktuella mobiltelefonen med det nya namnet.

Avmarkera i rutan **Aktiv** för att inaktivera en mobiltelefon. Välj ett datum och skriv en orsak till varför mobiltelefonen inaktiverats, till exempel att den är borttappad eller trasig. Fr.o.m. detta datum är det inte längre möjligt att logga in på i Phoniro-appen på denna mobiltelefon. Det är viktigt att spärra en mobiltelefon som är utom anordnarens kontroll t.ex. om den blir borttappad, stulen eller skickad på service. En inaktiverad mobiltelefon kan alltid återaktiveras.

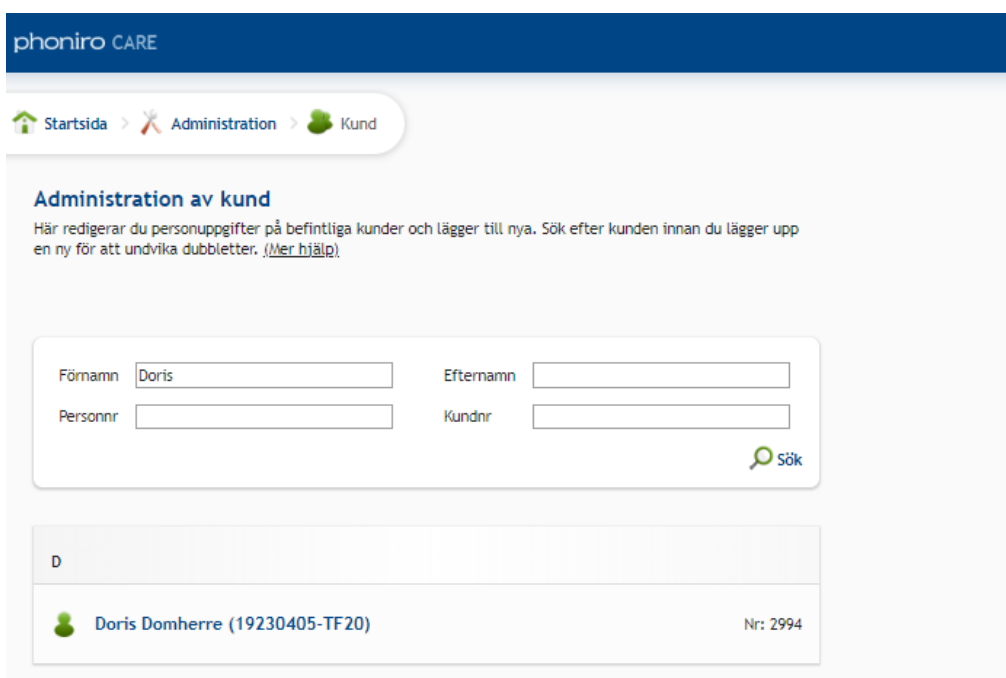
## 2.6 Koppla kvittensmärke till kund

Kvittensmärken ska kopplas till rätt kund för att omvårdnadspersonalen ska kunna starta och avsluta besök med kvittens. Då kvittensmärket är knutet till kunden behöver kvittensmärket inte tas bort vid byte av anordnare.

Använd följande sökväg för att koppla ett kvittensmärke till en kund:

### 1. Startsidea → Administration → Kund

Sök fram kund och klicka på raden för kunden



phoniro CARE


Startsidea > Administration > Kund

### Administration av kund


Här redigerar du personuppgifter på befintliga kunder och lägger till nya. Sök efter kunden innan du lägger upp en ny för att undvika dubletter. ([Mer hjälp](#))

Förnamn  Efternamn


Personnr  Kundnr

 Sök

D

 Doris Domherre (19230405-TF20) Nr: 2994


### 2. Tryck på knappen NFC-etiketter.





phoniro CARE

Startsidea > Administration > Kund > Doris Domherre

### Redigera kund

 Platser

 Lås

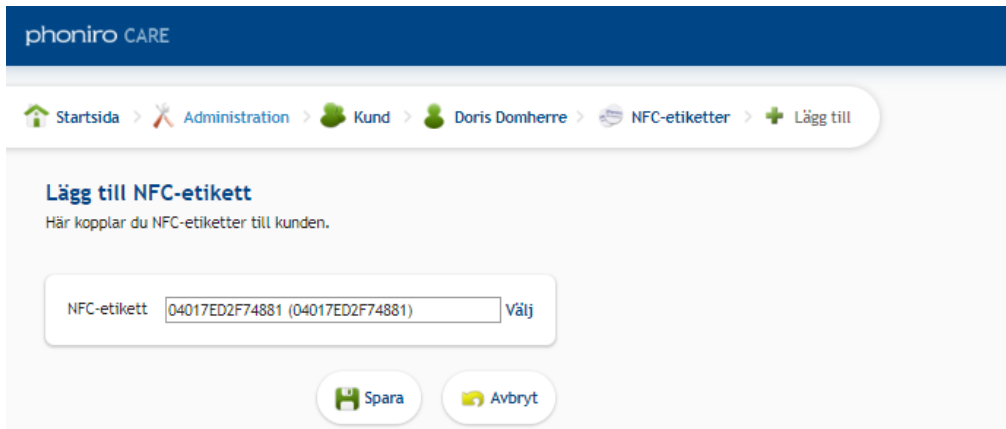
 NFC-etiketter

3. Tryck på "Lägg till NFC-Etikett."

4. Tryck på Välj.

5. Skriv in nummerserien som står på kvittensmärket i fältet **Identifierare** och klicka på **Sök**. Klicka på den kvittens du vill koppla och tryck sedan på **Välj**.

## 6. Tryck på **Spara**.



## 7. Nu är ett kvittensmärke kopplad till kunden.



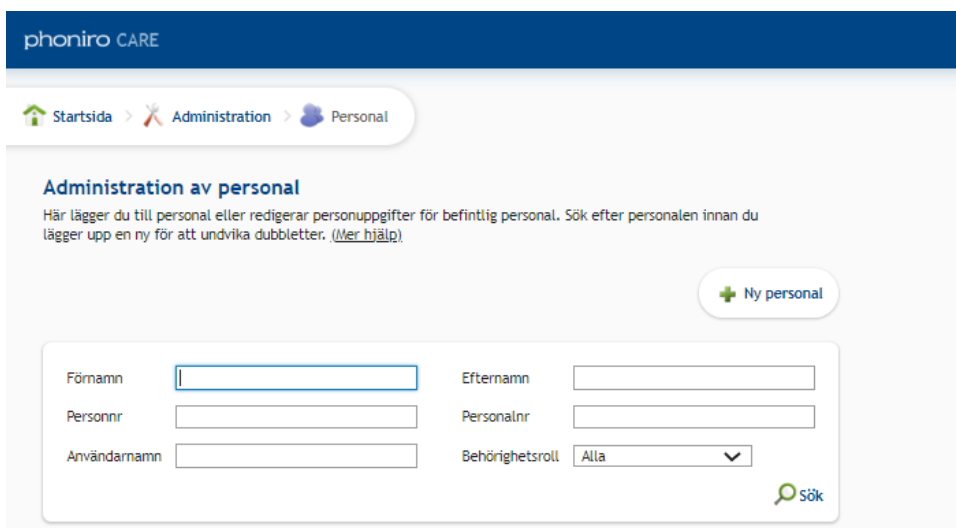
## 2.7 Lägga upp användarkonton för administratörer

För att ge en användare administratörsrättigheter i Phoniro Care (webben) behöver den beställas i samband med behörighetsbeställning för Combine via Nackas E-tjänst, och tilldelas av Servicecenter hos Nacka kommun.

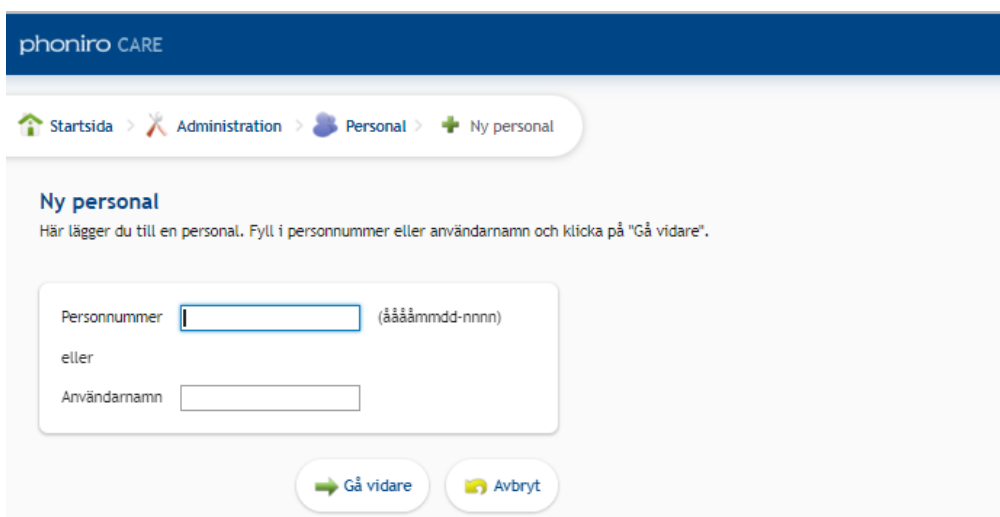
## 2.8 Lägga upp användarkonton för omvårdnadspersonal

Varje medarbetare som utför insats hos kund ska använda ett personligt konto vid inloggning i Phoniro-appen. Den enda personal som läggs upp på detta sätt är omvårdnadspersonal som enbart rapporterar tid och insats via Phoniro-appen och alltså inte arbetar i webbgränssnittet. Som samordnare kan du jobba både i Phoniro Care (webben) och Phoniro-appen med samma konto, men kontot läggs upp av Nacka servicecenter.

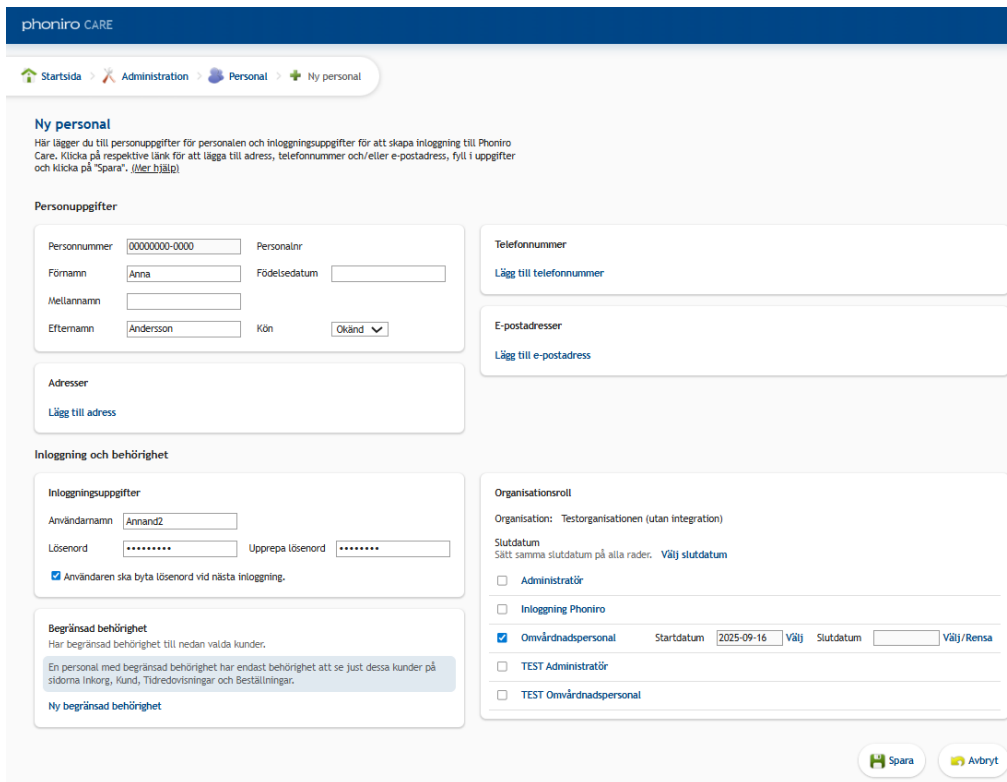
1. För att lägga upp ny personal går du in under **Administration** → **Personal** och trycker på **Ny personal**



2. Där fyller du i medarbetarens personnummer och trycker på **Gå vidare**.



3. I nästa vy fyller du i personens namnuppgifter och ett användarnamn och lösenord som användaren använder för att logga in i appen. Sätt en standard för användarnamn för företagets användarkonton, t.ex tre bokstäverna i förnamn och tre första i efternamn, t.ex. Anna Andersson blir då ”annand”.



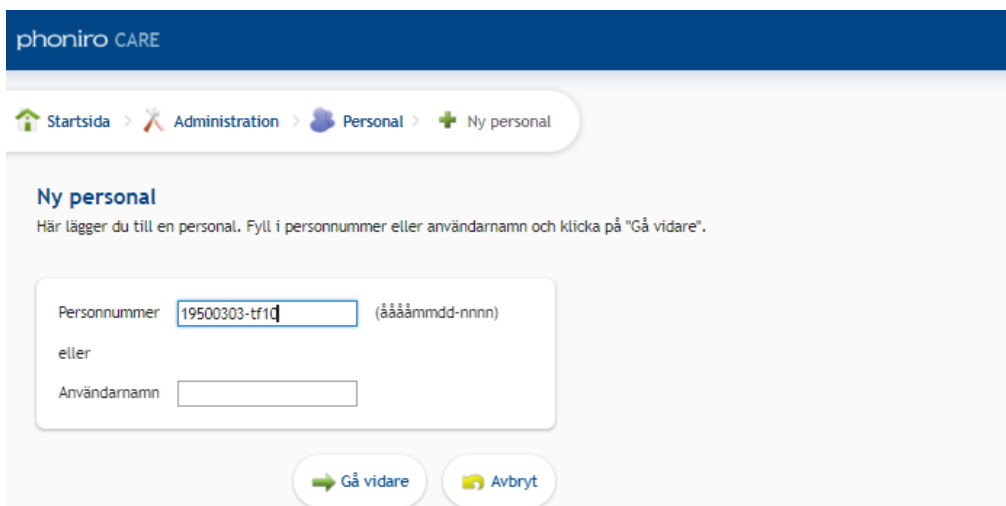
Användarkonton är unika för hela Phoniro- miljön. Det betyder att ett användarnamn kan vara upptaget av en medarbetare hos annan anordnare. Skulle det vara upptaget får man välja ett annat användarnamn eller lägga på ett löpnummer, t.ex. ”annand2”.

Omsorgspersonalen kommer inte komma i direkt kontakt med inloggningsuppgifterna, utan kommer att logga in med BankID eller Freja EID. Inloggningsuppgifterna är viktiga ur ett säkerhetsperspektiv, exempelvis om BankID eller Freja EID skulle ha driftstörningar.

## 2.9 Omvårdnadspersonal som jobbar hos fler än en anordnare

Om en omvårdnadspersonal jobbar för fler än en anordnare kan personalen logga in med samma användarkonto hos de olika anordnarna. Det för att ett konto är unikt i hela Phoniros miljön och att kontot knyts till en eller flera anordnare. På så sätt slipper omvårdnadspersonalen logga in med olika konton hos de olika anordnarna.

För att lägga till en person till företaget som redan jobbar hos en annan anordnare i Nacka går du tillväga på samma sätt som när du lägger upp ny personal. När du fyllt i personnumret (eller användarnamnet om du känner till det) så får du en träff på en befintlig person.



The screenshot shows the Phoniros CARE interface. At the top, there is a blue header with the text 'phoniros CARE'. Below the header is a navigation breadcrumb: 'Startsida > Administration > Personal > Ny personal'. The main content area is titled 'Ny personal' and contains the instruction: 'Här lägger du till en personal. Fyll i personnummer eller användarnamn och klicka på "Gå vidare".' There are two input fields: 'Personnummer' with the value '19500303-tf1q' and a format hint '(ååååmmdd-nnnn)', and 'Användarnamn' which is empty. At the bottom of the form are two buttons: 'Gå vidare' (with a right arrow) and 'Avbryt' (with a left arrow).

Det kommer då att stå *"Tilldela behörighetsroller för befintlig personal"*. Det enda valet som finns då är att välja vilken roll personen ska ha (omvårdnadspersonal) och vilket startdatum rollen ska ha.

phoniro CARE

Startsida > Administration > Personal > Ny personal

### Tilldela behörighetsroller till befintlig personal

Personalen finns redan i systemet. Välj tidsperiod och behörighetsroller för kopplingen till organisationen.  
(Mer hjälp)

**Personuppgifter**

Personnummer	19500303-1f10	Personalnr	811
Förnamn	Kalle	Födelsedatum	1950-03-03
Mellannamn			
Efternamn	Kulla	Kön	Man

**Inloggning och behörighet**

**Organisationsroll**

Organisation: Testorganisationen (utan integration)

Slutdatum  
Sätt samma slutdatum på alla rader. [Välj slutdatum](#)

<input type="checkbox"/>	Administratör				
<input type="checkbox"/>	Inloggning Phoniro				
<input checked="" type="checkbox"/>	Omvårdnadspersonal	Startdatum	2025-09-16	Välj	Slutdatum
<input type="checkbox"/>	TEST Administratör				
<input type="checkbox"/>	TEST Omvårdnadspersonal				

[Spara](#) [Avbryt](#)

Nu kan personen logga in med sitt konto på en mobiltelefon tillhörande anordnaren.

## 2.10 Inaktivera användarkonto

För att inaktivera konton tillhörande omvårdnadspersonal går du in under Administration → Personal, och söker fram användaren du vill inaktivera.

Tryck på användaren och trycka sedan på knappen Inaktivera. Då kopplas användarkontot bort från organisationen.

Vill du hellre att kontot ska vara fortsatt kopplat till organisationen men att rollen ska ha ett slutdatum kan du trycka på knappen ”Behörighetsroll”, välja ett slutdatum och klicka på Spara.

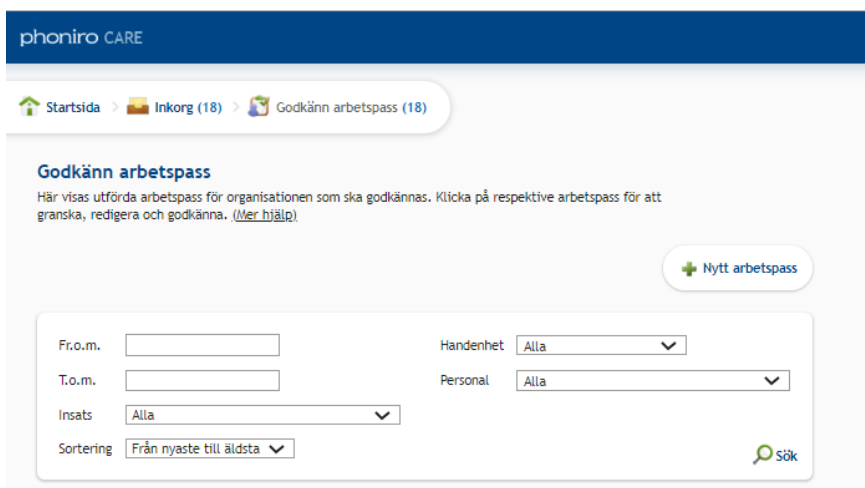
För inaktivering av administratörer görs det via e-mail till [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se).

För avslut av administratörer görs det via E-tjänst i samband med avslut i Combine <https://digitaltjanster.nacka.se/avslututforare>

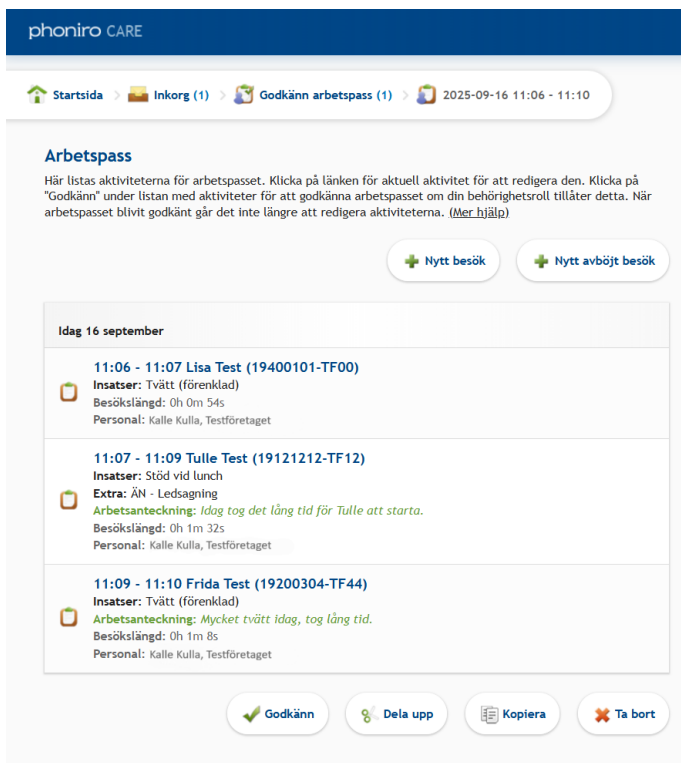
## 2.11 Ta emot inkomna arbetspass

Samordnare ska hantera alla arbetspass i Phoniro Care. Arbetspass som kan godkännas hamnar i inkorgen: **Inkorg** → **Godkänn arbetspass**.

En siffra inom parentes vid ikonen **Godkänn arbetspass** visar antalet arbetspass som inkommit och kan godkännas eller justeras.



Klicka på arbetspasset för att granska och godkänna det. Godkända arbetspass kan justeras inom 24 timmar efter att de har godkänts.



## 2.12 Redigera ett besök

Det är möjligt att redigera ett besök när det inkommit till i inkorgen. Här kan du justera t.ex. vilken insats som utförts och vilken tid. Här kan du också skriva en anteckning kopplad till besöket.

För att redigera ett besök, leta fram arbetspasset i inkorgen och tryck på det besök du vill redigera.

phoniro CARE

Startsida > Inkorg (18) > Godkänn arbetspass (18) > 2022-02-09 09:00 - 11:00 > Besök 09:00

### Redigera besöket

Här redigerar du besöket, rättar eventuella fel och lägger till anteckningar. [Mer hjälp](#)

**Kund** Anita Abborre

Personnr 19300102-TF20 Kundnr 2988

Personal It-enheten Testkonto 5

Organisation Testföretaget

**Tidpunkt**

Start 2022-02-09 Välj 09 : 00

Slut 2022-02-09 Välj 11 : 00

Besökslängd 2h 0m

**Specificerad tidsåtgång**

Avböjd tid 1 : 00

**Egenskaper**

Dubbelbemanning

Fjärrbesök

**Anteckningar**


Ny anteckning

**Insatser**

- FN - Annan insats
- FN - Avlösning av anhörig i hemmet
- FN - Ledsagning
- Personligt utformat stöd
- AN - Annan insats
- AN - Avlösning av anhörig i hemmet
- Hemtjänst i assistansliknande form
- AN - Ledsagning
- Egenvård
- Följeslagning
- Promenad
- Stöd att följa med vid inköp
- Stöd på kvällen
- Stöd på morgonen
- Stöd vid duschning Avböjd
- Stöd vid lunch Normal
- Stöd vid middag
- Tillsynsbesök
- Trygghetsringning
- Apoteksärenden
- Inköp
- Städ
- Tillsynsstäd
- Tvätt
- Inköp (förenklad)
- Städ (förenklad)
- Tvätt (förenklad)
- Genomförandesamtal
- Brandförebyggande
- Omställningstid
- SIP
- Promenad (förenklad)
- Trygghetsringning (förenklad)
- Stöd vid duschning (förenklad)
- Stöd att följa med vid inköp (förenklad)

Spara
Ta bort
Avbryt

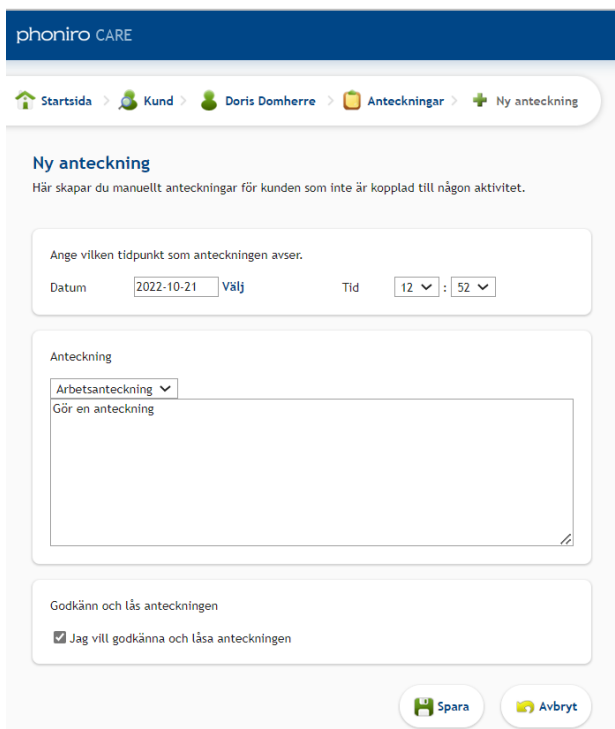
## 2.13 Avsluta ett pågående arbetspass

Om Phoniro-appen haft kontakt med systemet vid start av arbetspass så visas det i webben som ett pågående arbetspass. Ett pågående arbetspass har en liten grön triangel intill sig ► och hittas under knappen Arbetspass. Om det inte är möjligt att få Phoniro-appen att slutrapportera det påbörjade arbetspasset till systemet kan man avsluta det i webbgränssnittet. Sök fram det under knappen Arbetspass och avsluta genom att trycka på ” Avsluta arbetspass”. Efter det kan du finna arbetspasset i Inkorgen. Tänk på att om du avslutar ett arbetspass på detta sätt så kan det finnas besök som inte kunnat registreras i arbetspasset. Kontrollera att alla utförda besök ingår och justera vid behov.

Finns inget påbörjat pass att avsluta i webbgränssnittet och det inte är möjligt att få mobilappen att rapportera in arbetspasset ska samordnare skapa ett nytt arbetspass i Phoniro Care.

## 2.14 Anteckningar i Phoniro Care

Det är också möjligt att göra en anteckning som inte är kopplad till ett besök. En ny anteckning görs genom att söka fram kunden enligt sökvägen i bilden och klicka på Anteckningar



The screenshot shows the 'phoniro CARE' web interface. The breadcrumb trail is: Startside > Kund > Doris Domherre > Anteckningar > Ny anteckning. The main heading is 'Ny anteckning' with a sub-note: 'Här skapar du manuellt anteckningar för kunden som inte är kopplad till någon aktivitet.' Below this is a form with two sections. The first section is titled 'Ange vilken tidpunkt som anteckningen avser.' and contains a 'Datum' field with the value '2022-10-21' and a 'Välj' dropdown, and a 'Tid' field with '12' and '52' dropdowns. The second section is titled 'Anteckning' and contains a dropdown menu with 'Arbetsanteckning' selected and a large text area with the placeholder 'Gör en anteckning'. At the bottom of the form is a section 'Godkänn och lås anteckningen' with a checked checkbox 'Jag vill godkänna och låsa anteckningen'. At the very bottom are two buttons: 'Spara' and 'Avbryt'.

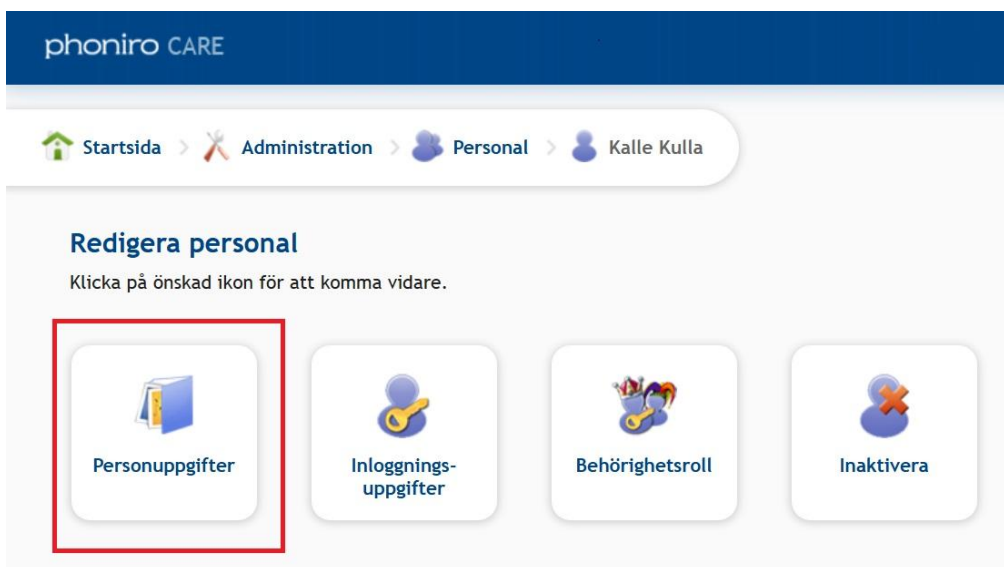
**Observera att ingen social dokumentation får göras i Anteckningar.**  
Anteckningarna sparas i 180 dagar.

## 2.15 Underleverantörer i Phoniro Care

Underleverantörens personal ska rapportera tid precis som anordnarens ordinarie personal. För att kunna göra det, måste underleverantörens personal vara upplagd hos anordnaren.

Om underleverantören är godkänd inom kundvalet för hemtjänst, avlösning och ledsagning i Nacka kommun, ska man söka fram personen i Phoniro genom att ange personnumret eller användarnamnet, precis som i [Omvårdnadspersonal som jobbar hos fler än en anordnare](#). Personen tilldelas rollen Omvårdnadspersonal och knyts då till anordnarens företag.

Anordnaren bestämmer vilka kunder underleverantörens personal kan se genom att använda funktionaliteten **Begränsad behörighet**, som hittas under Personuppgifter enligt bild nedan. Inga nya användarnamn eller lösenord ska skapas.



phoniro CARE

Startsida > Administration > Personal > Kalle Kulla

### Redigera personal

Klicka på önskad ikon för att komma vidare.

- Personuppgifter
- Inloggningsuppgifter
- Behörighetsroll
- Inaktivera

phoniro CARE

Startsida > Administration > Personal > Kalle Kulla > Redigera

### Redigera personuppgifter

Här redigerar du personalens personuppgifter. ([Mer hjälp](#))

**Personuppgifter**

Personnummer	<input type="text" value="19500303-tf10"/>	Personalnr	811	<b>Telefonnummer</b> <a href="#">Lägg till telefonnummer</a>
Förnamn	<input type="text" value="Kalle"/>	Födelsedatum	<input type="text" value="1950-03-03"/>	
Mellannamn	<input type="text"/>			
Efternamn	<input type="text" value="Kulla"/>	Kön	Man ▾	

**Adresser**  
[Lägg till adress](#)

**Inloggning och behörighet**

**Begränsad behörighet**  
Har begränsad behörighet till nedan valda kunder.

En personal med begränsad behörighet har endast behörighet att se just dessa kunder på sidorna Inkorg, Kund, Tidredovisningar och Beställningar.

<input type="text" value="Frida Test"/>	<a href="#">Välj</a>	<a href="#">Ta bort</a>
<input type="text" value="Lisa Test"/>	<a href="#">Välj</a>	<a href="#">Ta bort</a>

[Ny begränsad behörighet](#)

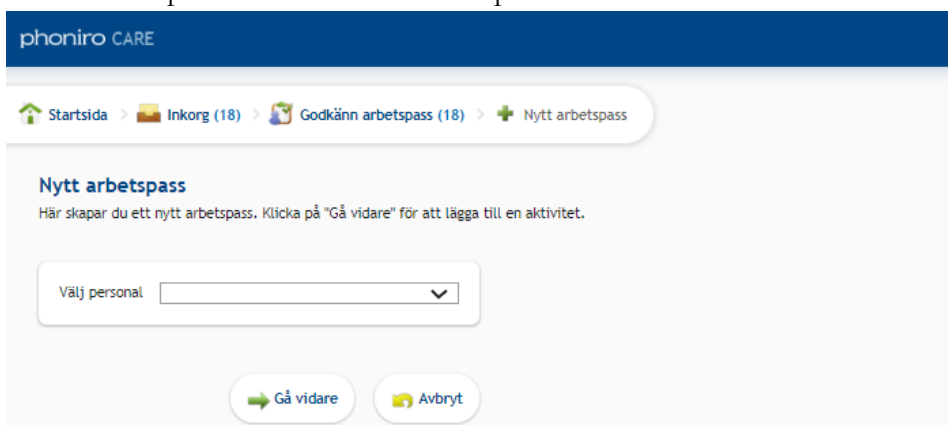
[Spara](#) [Avbryt](#)

Om personen inte arbetar hos ett företag som ingår i kundvalet, får man lägga upp den precis som sin egen omvårdnadspersonal med användarnamn och lösenord fast med begränsad behörighet.

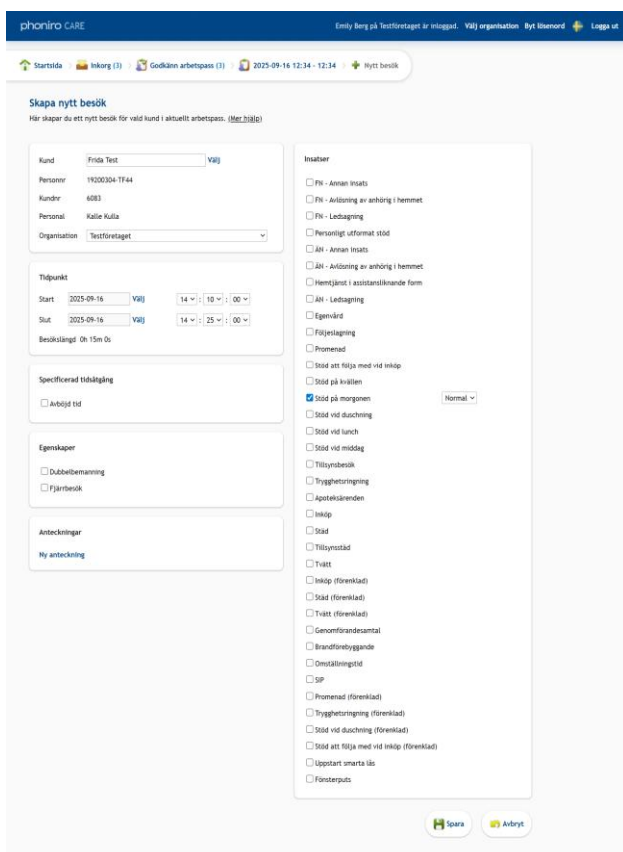
Mobiltelefonen som används av underleverantörens personal ska alltid höra till det företag dit beställningen har skickats.

## 2.16 Efterrapportering av tid i Phoniro Care

Efterrapportering kan göras Phoniro Care via sökvägen **Inkorg** → **Godkänn arbetspass**. För att skapa ett nytt besök måste du först skapa ett arbetspass. Det gör du genom att gå till inkorgen och trycka på knappen **Nytt arbetspass**. Välj sedan vilken personal som utfört arbetspasset.



I nästa vy väljer du vilken kund som besöket har utförts hos, datum och tid, om personalen utfört dubbelbemanning, anteckning kring besöket och vilken insats som utförts.

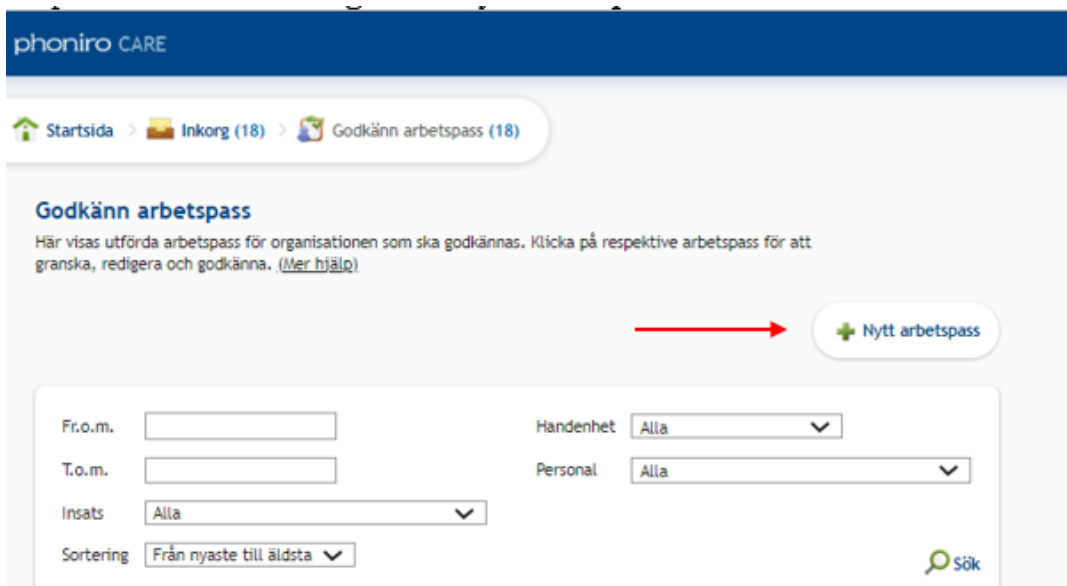


## 2.17 Registrera avböjt besök

Hemtjänstanordnare har möjlighet att registrera avböjda besök för egen uppföljning. Denna instruktion beskriver hur man går tillväga för att registrera avböjda besök i Phoniro Care samt hur dessa hanteras av administrativ personal.

Avböjda besök skapas i webben på samma sätt som utförda besök. Det görs inne i inkorgen genom att först skapa ett arbetspass och sedan ett besök. Det finns andra sätt att skapa avböjda besök i webben men det är viktigt att man endast använder sig av den funktion som finns i inkorgen.

1. Skapa ett besök via Inkorg à Godkänn arbetspass à Nytt arbetspass



phoniro CARE

Startsida > Inkorg (18) > Godkänn arbetspass (18)

### Godkänn arbetspass

Här visas utförda arbetspass för organisationen som ska godkännas. Klicka på respektive arbetspass för att granska, redigera och godkänna. ([Mer hjälp](#))

→ + Nytt arbetspass

Fr.o.m.  Handenhet

To.m.  Personal

Insats

Sortering

Sök

2. Välj personal



phoniro CARE

Startsida > Inkorg (19) > Godkänn arbetspass (19) > + Nytt arbetspass

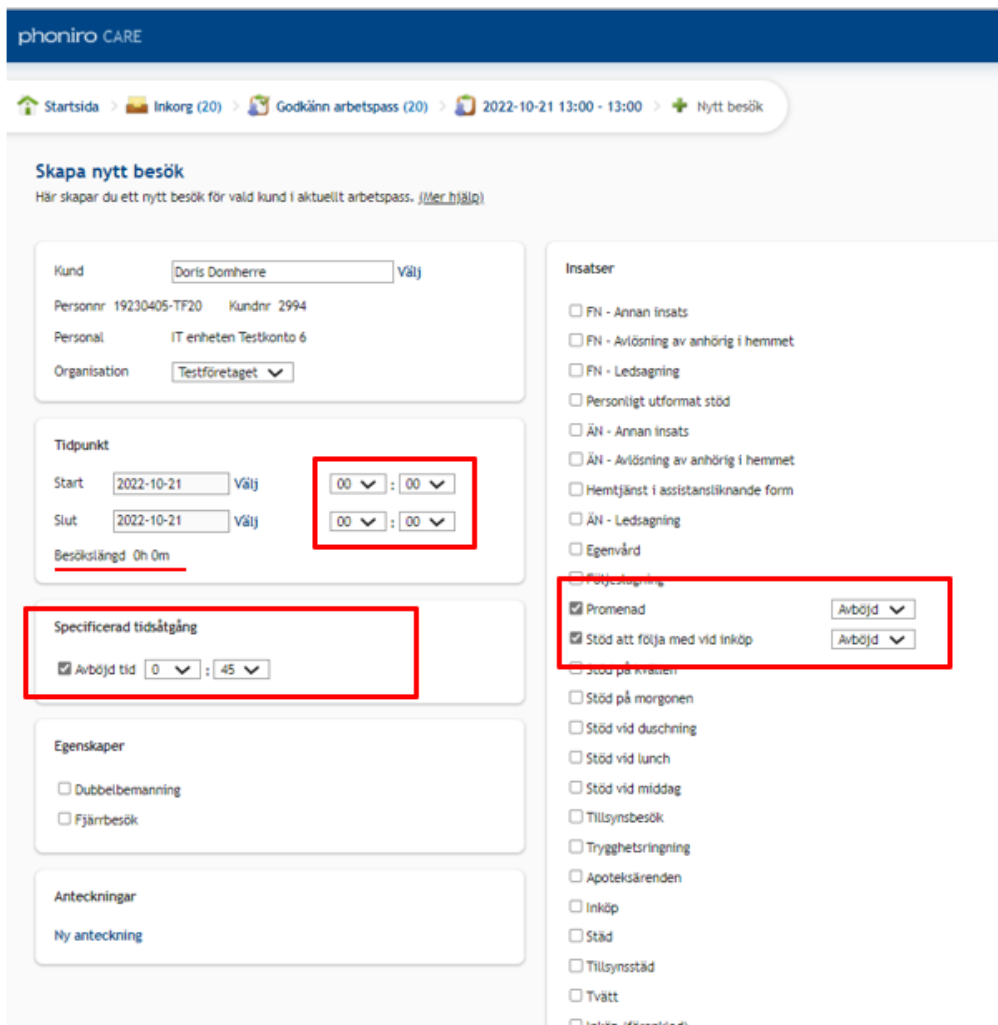
### Nytt arbetspass

Här skapar du ett nytt arbetspass. Klicka på "Gå vidare" för att lägga till en aktivitet.

Välj personal

→ Gå vidare    ↵ Avbryt

3. I besöket ska registrering ske på följande sätt
  - a. Välj Kund där det utförts ett avböjt besök
  - b. Tidpunkt: start- och sluttid måste vara samma. Besökslängden ska bli noll.
  - c. Specificerad tidsåtgång: ange hur mycket planerad tid som avböjdes vid besöket.
  - d. Insatser: måste markeras som avböjda. Se bild nedan.



phoni CARE

Startsida > Inkorg (20) > Godkänn arbetspass (20) > 2022-10-21 13:00 - 13:00 > Nytt besök

### Skapa nytt besök

Här skapar du ett nytt besök för vald kund i aktuellt arbetspass. [\(Mer hjälp\)](#)

**Kund** Doris Domherre   
Personnr 19230405-TF20 Kundnr 2994  
Personal IT enheten Testkonto 6  
Organisation Testföretaget

**Tidpunkt**  
Start 2022-10-21  00 : 00  
Slut 2022-10-21  00 : 00  
Besökslängd 0h 0m

**Specificerad tidsåtgång**  
 Avböjd tid 0 : 45

**Egenskaper**  
 Dubbelbemanning  
 Fjärrbesök

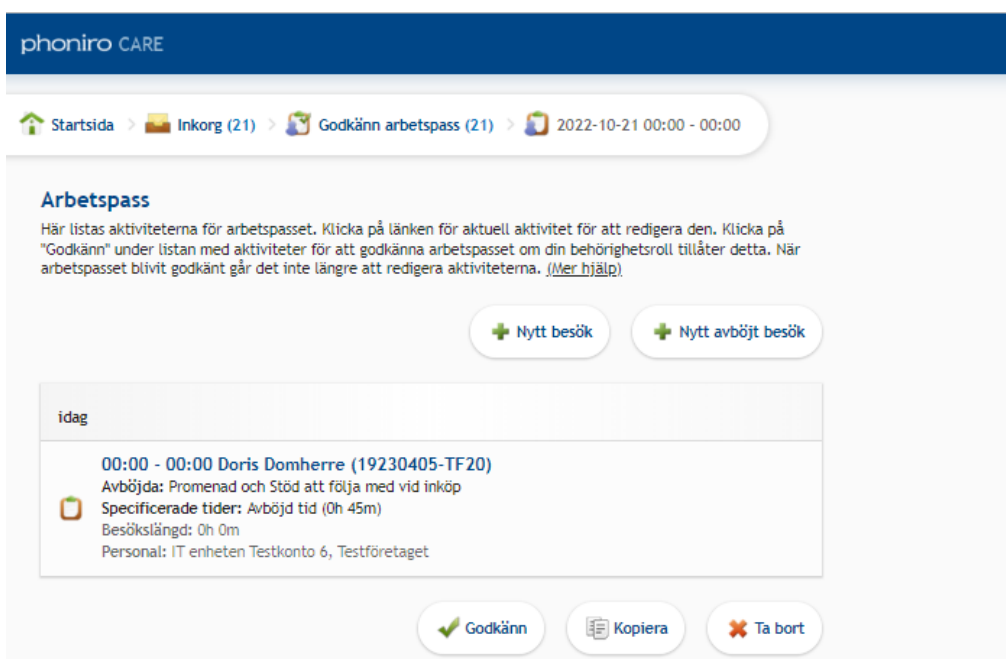
**Anteckningar**  
Ny anteckning

**Insatser**

- FN - Annan insats
- FN - Avlösning av anhörig i hemmet
- FN - Ledsagning
- Personligt utformat stöd
- ÄN - Annan insats
- ÄN - Avlösning av anhörig i hemmet
- Hemtjänst i assistansliknande form
- ÄN - Ledsagning
- Egenvård
- Följeslagning
- Promenad
- Stöd att följa med vid inköp
- Stöd på kvällen
- Stöd på morgonen
- Stöd vid duschning
- Stöd vid lunch
- Stöd vid middag
- Tillsynsbesök
- Trygghetsringning
- Apoteksärenden
- Inköp
- Städ
- Tillsynsstäd
- Tvätt
- Inköp (förenklad)

## 2.18 Ta emot avböjt besök

Avböjda besök kommer in till inkorgen för godkännande precis som övriga besök. Nedanstående bild visar ett inkommet besök som är avböjt i appen. Start- och sluttid sätts automatiskt till samma tid och insatsen markeras som avböjd. Omvårdnadspersonalen har i exemplet nedan angett att den avböjda tiden är 45 minuter



The screenshot shows the Phoniro CARE interface. At the top, there is a navigation bar with the text "phoniro CARE". Below it, a breadcrumb trail reads: "Startsida > Inkorg (21) > Godkänn arbetspass (21) > 2022-10-21 00:00 - 00:00". The main heading is "Arbetspass". Below the heading, there is a paragraph of text: "Här listas aktiviteterna för arbetspasset. Klicka på länken för aktuell aktivitet för att redigera den. Klicka på 'Godkänn' under listan med aktiviteter för att godkänna arbetspasset om din behörighetsroll tillåter detta. När arbetspasset blivit godkänt går det inte längre att redigera aktiviteterna. (Mer hjälp)". Below the text are two buttons: "+ Nytt besök" and "+ Nytt avböjt besök". A list of activities is shown for "idag". The first activity is "00:00 - 00:00 Doris Domherre (19230405-TF20)". Below this, there is a list of details: "Avböjda: Promenad och Stöd att följa med vid inköp", "Specificerade tider: Avböjd tid (0h 45m)", "Besökslängd: 0h 0m", and "Personal: IT enheten Testkonto 6, Testföretaget". At the bottom of the activity card are three buttons: "Godkänn", "Kopiera", and "Ta bort".

Precis som andra besök kan informationen redigeras. Tryck på besöket för att komma till vyn för redigering. Om besöket fortsatt ska vara ett avböjt besök kan man ändra t.ex. mängden specificerad avböjd tid och vilka insatser som avböjts.

Vid redigering är det viktigt att

1. Start- och sluttid är samma klockslag.
2. Avböjd tid specificerats.
3. Insatser är markerade som **avböjda**.

phoniro CARE

Startsida > Inkorg (20) > Godkänn arbetspass (20) > 2022-10-21 13:00 - 13:00 > Nytt besök

### Skapa nytt besök

Här skapar du ett nytt besök för vald kund i aktuellt arbetspass. [\(Mer hjälp\)](#)

Kund  Välj

Personnr 19230405-TF20 Kundnr 2994

Personal IT enheten Testkonto 6

Organisation

Tidpunkt

Start  Välj  :

Slut  Välj  :

Besökslängd 0h 0m

Specificerad tidsåtgång

Avböjd tid  :

Egenskaper

Dubbelbemanning

Fjärrbesök

Anteckningar

[Ny anteckning](#)

Insatser

FN - Annan insats

FN - Avlösning av anhörig i hemmet

FN - Ledsagning

Personligt utformat stöd

ÄN - Annan insats

ÄN - Avlösning av anhörig i hemmet

Hemtjänst i assistansliknande form

ÄN - Ledsagning

Egenvård

Följesagning

Promenad

Stöd att följa med vid inköp

Stöd på kvällen

Stöd på morgonen

Stöd vid duschning

Stöd vid lunch

Stöd vid middag

Tillsynsbesök

Trygghetsringning

Apoteksärenden

Inköp

Städ

Tillsynsstäd

Tvätt

Inköp (förenklad)

Om besöket felaktigt registrerats som ett avböjt besök kan man göra om det till ett utfört besök på följande sätt

1. Sätt start- och sluttid för besök.
2. Bocka ur **Avböjd tid**.
3. Markera insatserna som **Normal** eller **Extra**.

## 2.19 Uppföljning av avböjda besök

Förutsatt att registrering skett i app och webb enligt instruktion presenteras statistik på följande sätt i rapporten **Utförda/Avböjda besök**.

För uppföljning av hur mycket tid som avböjts används kolumn **TID AVBÖJD - Specificerad avböjd tid**.

För att följa upp antalet avböjda insatser används kolumn **ANTAL INSATSER – Avböjda**.

Kolumnerna **ANTAL BESÖK – Avböjda** och **TID AVBÖJD – Avböjda besök** används inte för att redovisa statistik för avböjda besök i Nacka. Den tillhör en annan funktion för avböjda besök som inte används i Nacka.

phoniro CARE

Startsida Uppföljning Utförda/avböjda besök

### Utförda/avböjda besök

Rapport som i huvudsak visar utförd och avböjd tid. [Mer hjälp](#)

År: 2022    Sortering: Kund (efternamn)

Månad: 08

Visa Excel

Rapportdata t.o.m. 2022-10-21 00:03

Kund	TID UTFÖRD (tim:min)					TID AVBÖJD (tim:min)		TID BESTÄLLD (tim:min)		ANTAL BESÖK			ANTAL INSATSER		
	Utförd	Varav skattad utanför besök	Varav skattad inom besök	Varav fast	Varav dubbel	<del>Avböjda besök</del>	Specificerad avböjd tid	Beställd	Fördelad	Utförda	Varav dubbel	<del>Avböjda</del>	Utförda	Varav extra	Avböjda
Mårten Myskove 3029	1:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	105:33	0:00	1	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>1:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>0:00</b>	<b>105:33</b>	<b>0:00</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

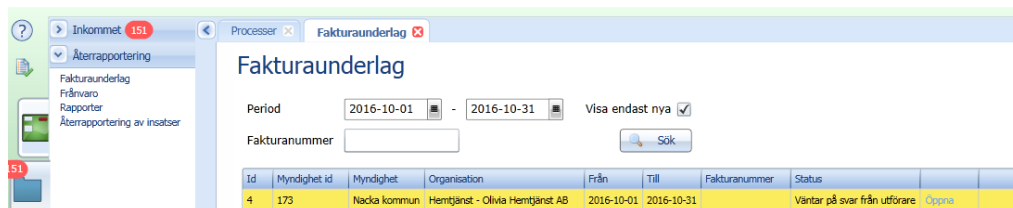
Den avböjda tiden går inte över till Combine och tas inte med vid beräkning av ersättningar.

## I Ersättningsunderlag från kommunen

När kommunen har granskat och godkänt den inrapporterade tiden skapas ett ersättningsunderlag, som skickas till anordnaren. Nedan visas var man kommer åt det i Pulsen combine, där det heter fakturaunderlag, och vilka val man kan göra när man öppnar det.

### 4.1 Inkommet fakturaunderlag

För att komma åt fakturaunderlag som är skickade från myndighetsvyn till utförarvyn går man till **Arbetsöversikt** -> **Återrapportering** -> **Fakturaunderlag**.



Id	Myndighet id	Myndighet	Organisation	Från	Till	Fakturanummer	Status	
4	173	Nacka kommun	Hemtjänst - Olivia Hemtjänst AB	2016-10-01	2016-10-31		Väntar på svar från utförare	Öppna

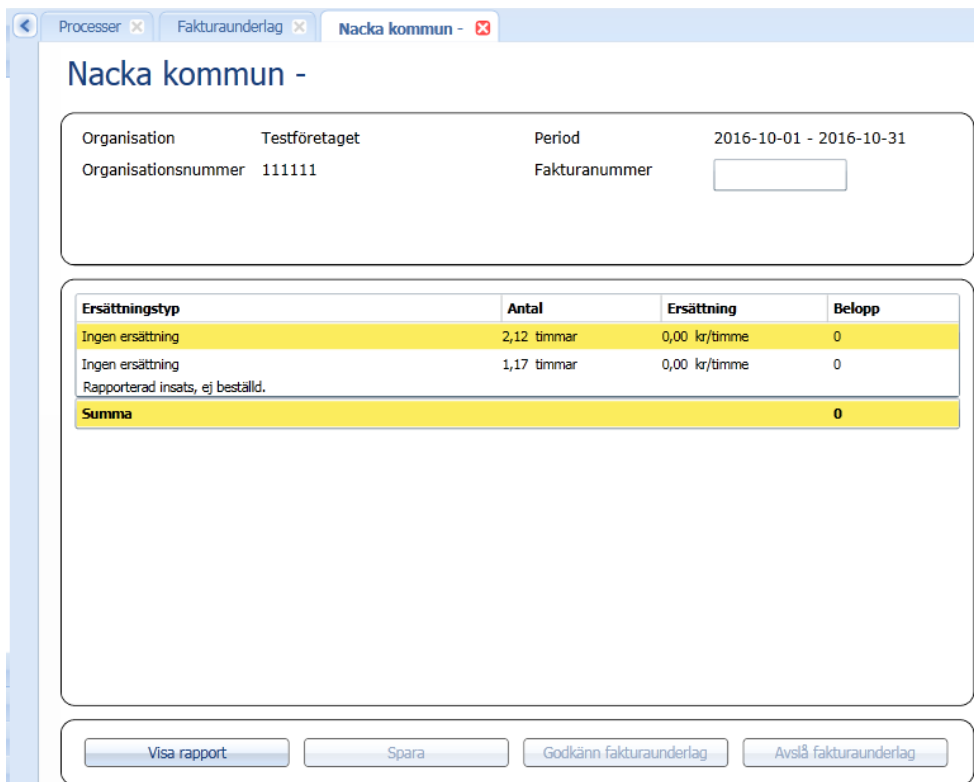
Här kan man göra urval på tidsperiod. Det går lika bra att söka utan att göra något aktivt val, då får man träff på alla fakturaunderlag oavsett tidsperiod, som finns skickade till anordnaren.

Klicka på **Öppna** längst till höger på raden för önskad månad för att se detaljraderna i fakturaunderlaget (se bild ovan).

I fältet för **Status** står det **Väntar på svar från utförare**. Det betyder inte att något fattas eller är fel.

## 4.2 Detaljrader i fakturaunderlaget

När man öppnar ett fakturaunderlag möts man av denna vy. I detta exempel presenteras ersättningstyp, antal, ersättning och belopp.



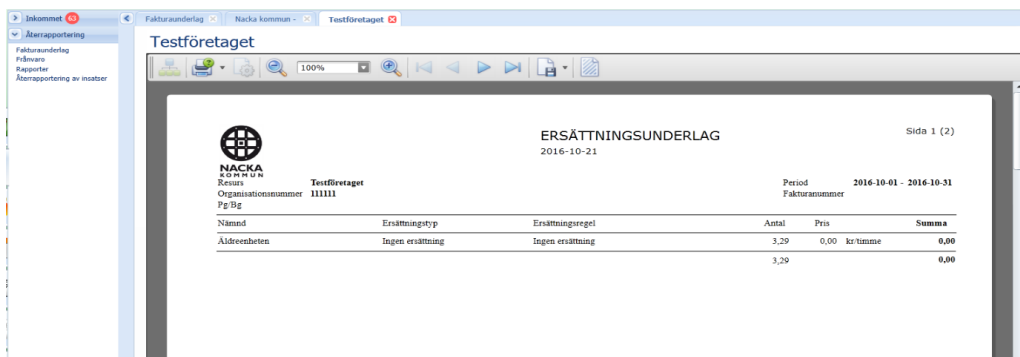
Nacka kommun -

Organisation Testföretaget Period 2016-10-01 - 2016-10-31  
 Organisationsnummer 111111 Fakturanummer

Ersättningstyp	Antal	Ersättning	Belopp
Ingen ersättning	2,12 timmar	0,00 kr/timme	0
Ingen ersättning Rapporterad insats, ej beställd.	1,17 timmar	0,00 kr/timme	0
<b>Summa</b>			<b>0</b>

Visa rapport Spara Godkänn fakturaunderlag Avslå fakturaunderlag

Anordnaren ska nu öppna rapporten genom att klicka på **Visa rapport**. Första sidan i rapporten heter **Ersättningsunderlag** och utgör själva fakturaunderlaget som ska skickas till kommunen. Kom ihåg att kontrollera att perioden stämmer överens med faktureringsmånaden.



ERSÄTTNINGSSUNDERLAG  
2016-10-21 Sida 1 (2)

NACKA  
RESURS  
Testföretaget  
Organisationsnummer 111111  
Period 2016-10-01 - 2016-10-31  
Fakturanummer

Nämnd	Ersättningstyp	Ersättningsregel	Antal	Pris	Summa
Äldrearbeten	Ingen ersättning	Ingen ersättning	3,29	0,00 kr/timme	0,00
			3,29		0,00

Nacka kommun tar idag emot elektronisk faktura från utförare men det går också bra att skicka per post. För att se mer om hur du skickar e-faktura, besök [E-faktura för dig som leverantör - Nacka kommun](#).

Fakturaadress dit samlingsfakturan (sidan ett av rapporten Ersättningsunderlag) ska skickas per post:

Nacka kommun  
Ansvar 16 500  
Box 505 46  
202 50 Malmö

Frågor om ersättningsunderlag och fakturering kan besvaras av ersättningshandläggare Yvonne Schultze ([yvonne.shultze@nacka.se](mailto:yvonne.shultze@nacka.se)).

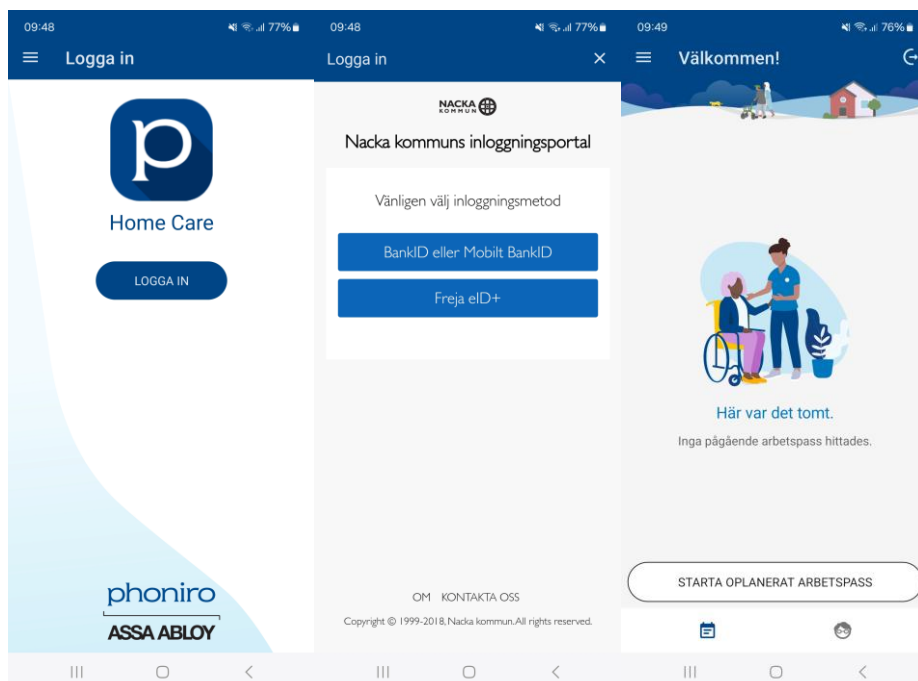
Om man vill jämföra tiderna i Pulsen Combine med tiderna i Phoniro Care kan man titta på rapporten **Utförda/avböjda besök** i Phoniro Care.

## 2 Arbeta i Phoniro-appen

### 5.1 Logga in

Du behöver ett användarkonto för att kunna logga in. Detta lägger en samordnare upp i Phoniro care enligt [Lägg upp användarkonton för omvårdnadspersonal](#)

Du loggar sedan in med BankID, Mobilt BankID eller Freja eID+.

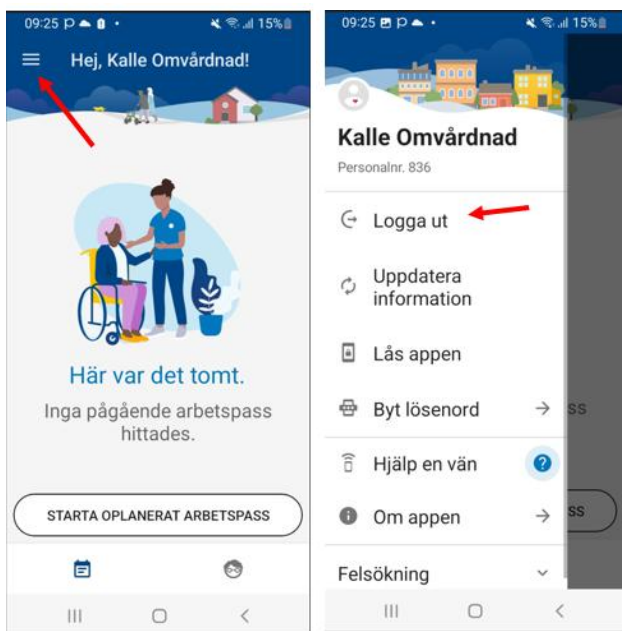


## 5.2 Logga ut

Det är viktigt att du loggar ut från appen när du avslutat ditt arbetspass.

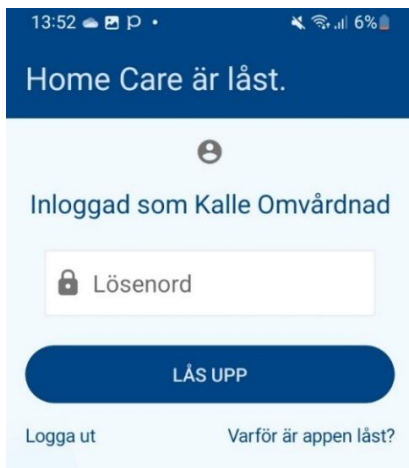
Om du vill logga ut från appen utan att avsluta ditt pågående arbetspass, trycker du på

1. Hamburger-menyn (Tre streck)
2. tryck sedan på Logga ut.



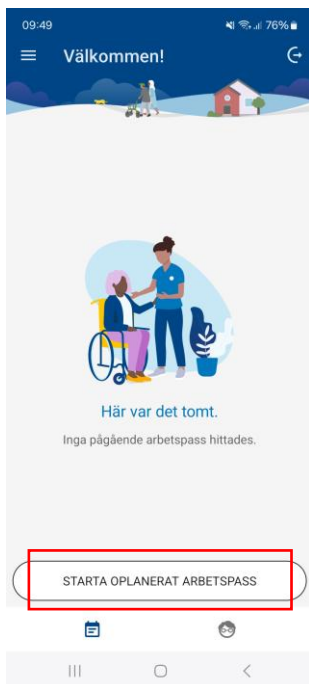
## 5.3 Lås upp appen

För förhindra att någon obehörig ska kunna använda appen så låses den var 60:e minut. Personen som är inloggad låser upp appen med samma tjänst som den först loggade in (BankID, digitalt BankID eller Freja eID+)



## 5.4 Starta besök hos kund

För att starta ett besök behöver man först starta ett arbetspass. Tryck på knappen **Starta arbetspass**.



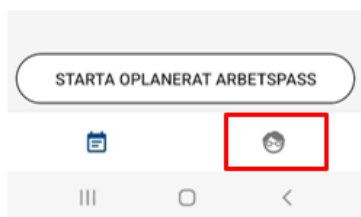
Om kunden har Trygghetslås, se vidare [5.11 Kunder med trygghetslås](#). Kunder med trygghetslås.

Efter att ha startat ett arbetspass lägger du mobiltelefonen mot kvittensmärket för att starta besöket. Observera att NFC-läsaren sitter på olika ställen på olika telefonmodeller. Prova att flytta mobiltelefonen uppåt eller nedåt om det är svårt att läsa av kvittensmärket.

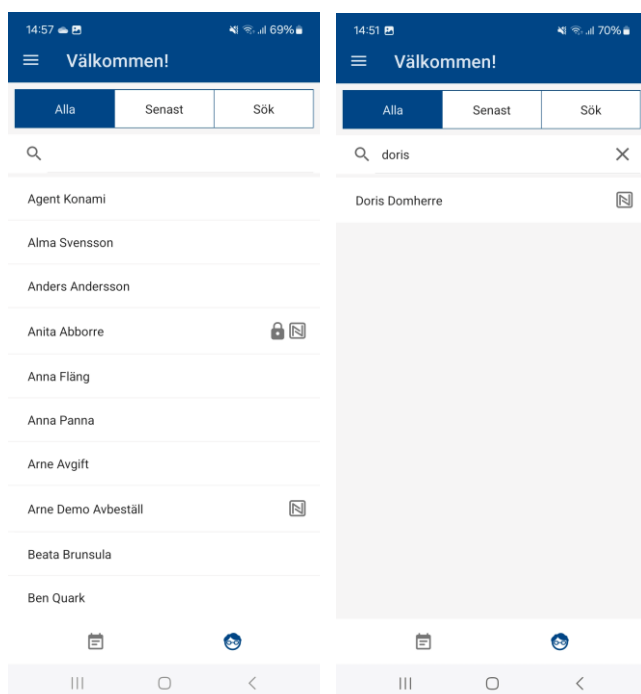
När besöket startat visas vilken kund aktuellt besök sker hos.

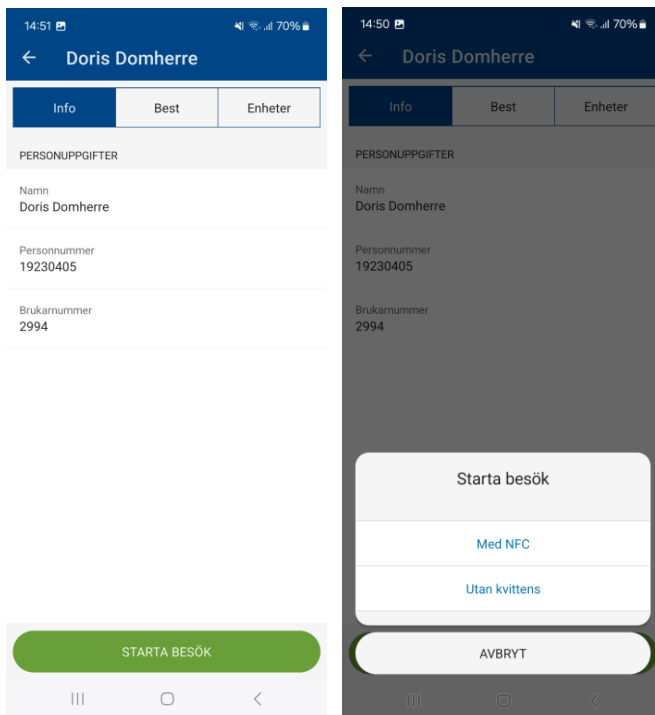
För att starta ett besök utan kvittens klickar du på brukarfliken enligt bild nedan.

*(Normalt startas besöket med kvittens, det vill säga att man läser av kvittensmärket med mobiltelefonen när man går in hos kunden. Undantag finns listade i dokumentet Regler och rutiner för mobil återrapportering.)*



Här listas anordnarens kunder. Sök på, och tryck på den kund som ska besökas. Tryck sedan på **Starta besök** och välj om besöket ska startas med eller utan NFC (kvittensmärke). **Om kunden har trygghetslås, se vidare i [5.11 Kunder med trygghetslås](#). Kunder med trygghetslås.**

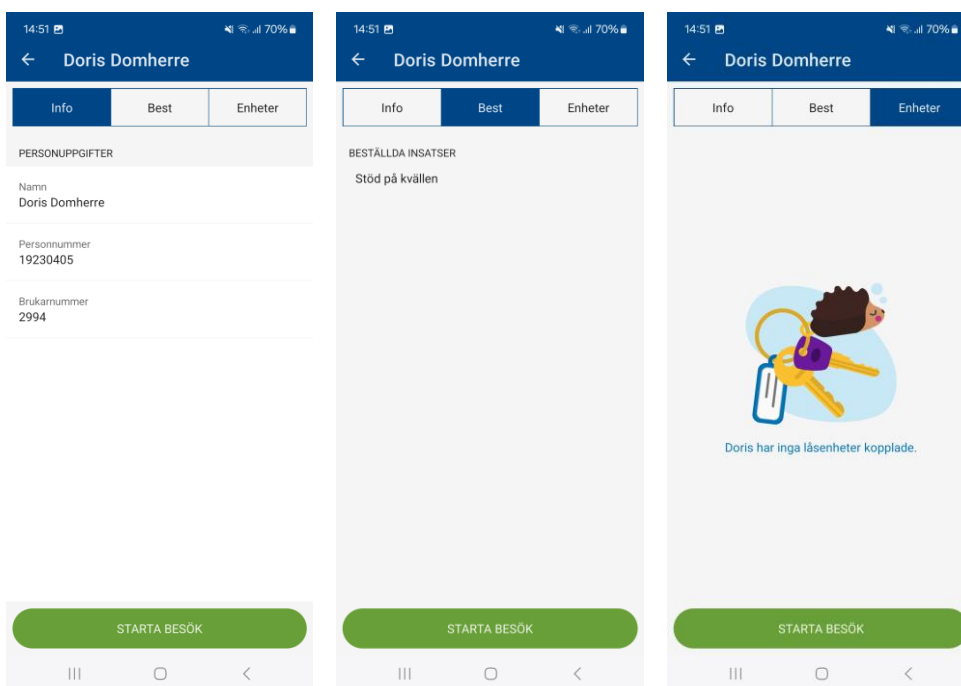




Under ”INFO” presenteras kunduppgifter och beställda insatser.

Under fliken ”BEST” visas vilka insatser som är beställda.

Under fliken ”ENHETER” syns om kunden har lås kopplade till sig.



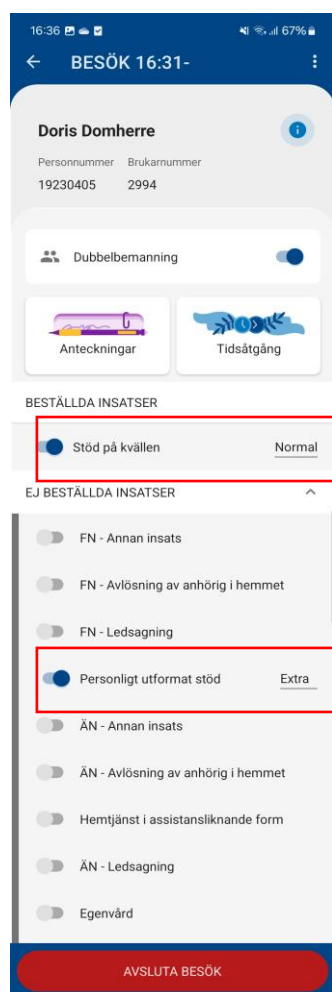


## 5.5 Registrera insats

Klicka i de insatser som har utförts under besöket. De beställda insatserna listas först. Tryck på ”EJ BESTÄLLDA INSATSER” för att se de andra insatserna.

Beställda insatser får automatiskt statusen ”Normal” och ej beställda får status ”Extra”. Det finns vanligtvis ingen anledning att ändra dessa.

Statusen ”Avböjd” ska **INTE** användas.



16:36 67%

← BESÖK 16:31-

**Doris Domherre**

Personnummer 19230405 Brukarnummer 2994

Dubbelbemanning

Anteckningar Tidsåtgång

BESTÄLLDA INSATSER

Stöd på kvällen Normal

EJ BESTÄLLDA INSATSER

FN - Annan insats

FN - Avlösning av anhörig i hemmet

FN - Ledsagning

Personligt utformat stöd Extra

ÄN - Annan insats

ÄN - Avlösning av anhörig i hemmet

Hemtjänst i assistansliknande form

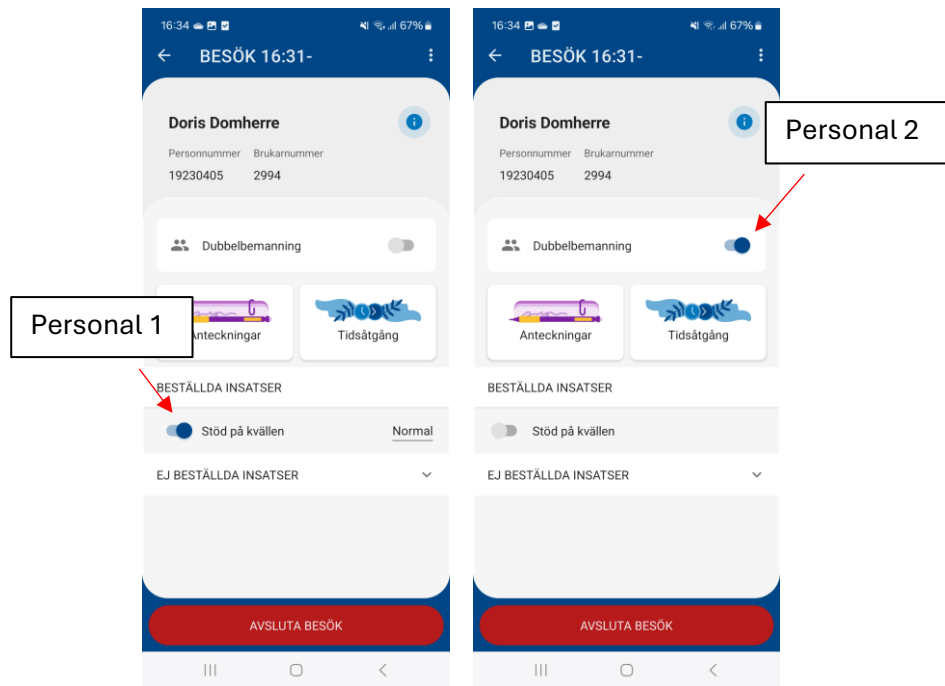
ÄN - Ledsagning

Egenvård

AVSLUTA BESÖK

## 5.6 Registrera dubbelbemanning

1. Omvårdnadspersonal 1 registrerar besök med insats på vanligt vis. Personalen väljer **INTE** att trycka i dubbelbemanningen.
2. Omvårdnadspersonal 2 registrerar besök men trycker **ENBART** på ikonen Dubbelbemanning, i stället för att välja en insats.

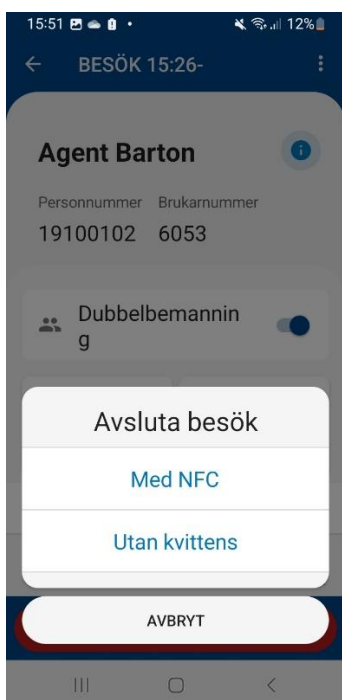


## 5.7 Avsluta besök

När Phoniro- appen är öppen och upplåst, lägg då mobiltelefonen mot kvittensmärket. Då visas att besöket är avslutat.

Om avslut av besöket ska ske utan kvittens:

1. Tryck på Avsluta besök.
2. Välj om besöket ska avslutas med eller utan kvittens. (*Normalt avslutas besöket med kvittens, det vill säga att man läser av NFC-etiketten med mobiltelefonen när man går från kunden. Undantag finns listade i dokumentet Regler och rutiner för mobil återrapportering.*)
3. När besöket är avslutat kommer man tillbaka till arbetspasset och appen är redo för att registrera ett nytt besök, antingen genom att lägga mobiltelefonen mot en annan kunds kvittensmärke, eller genom att gå tillbaka till fliken kund och välja vilken kund som ett nytt besök ska startas hos.



## 5.8 Redigera ett utfört besök i Phoniro-appen

För att redigera ett utfört besök i Phoniro-appen trycker du på besöket i besökslistan under pågående arbetspass och sedan på knappen **Redigera besök** längst ner på skärmen. Gör sedan önskade justeringar och tryck på **Klar**.

Det går att redigera nedanstående uppgifter kring ett utfört besök via appen.

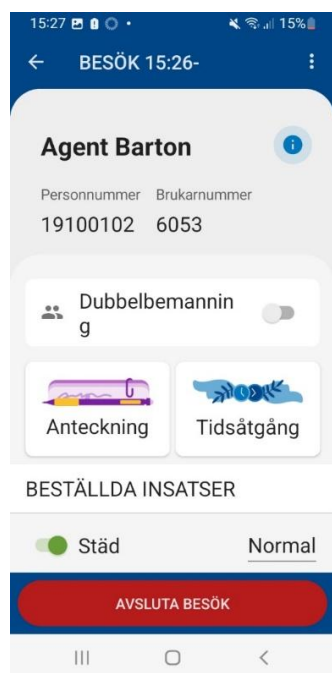
- Utförd insats
- Insatsens egenskap (normal, extra, avböjd)
- Dubbelbemanning ja/nej
- Specificera avböjd tid
- Lägga till en anteckning

Besökstiden kan endast redigeras av samordnare via Phoniro Care webbgränssnitt.

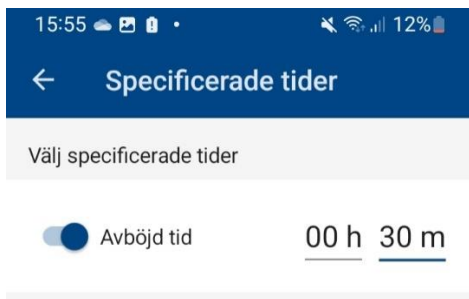
## 5.9 Registrera ett avböjt besök i Phoniro-appen

Hemtjänstanordnare har möjlighet att registrera avböjda besök för egen uppföljning. Denna instruktion beskriver hur man går tillväga för att registrera avböjda besök i Phoniro-appen.

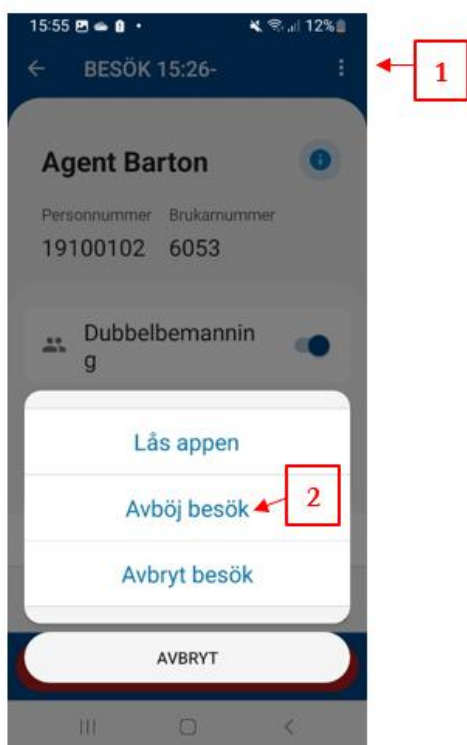
1. Starta ett besök hos kunden.
2. Välj insatser som skulle ha utförts .
3. Tryck på tidsåtgång.



4. Ange den totala avböjda tiden för besöket. Den avböjda tiden ska motsvara den planerade tiden för besöket.



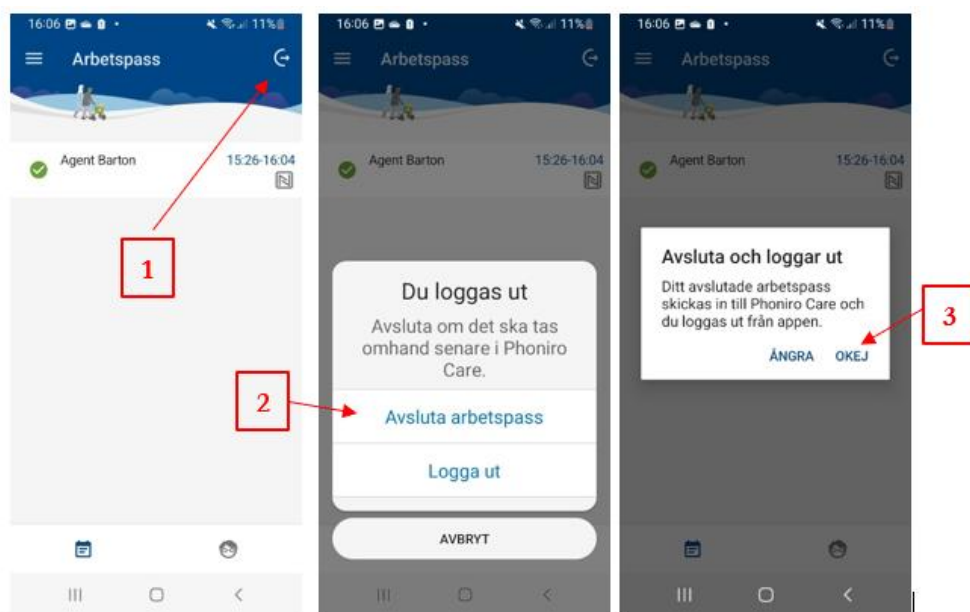
5. Till sist avslutas besöket genom att trycka på de tre punkterna i övre högra hörnet (1) och välja **Avböj besök** (2). Besökets sluttid får samma tid som besökets starttid och insatser markeras automatiskt som avböjd.



6. Ett nytt besök kan nu påbörjas eller så kan arbetspasset skickas in.

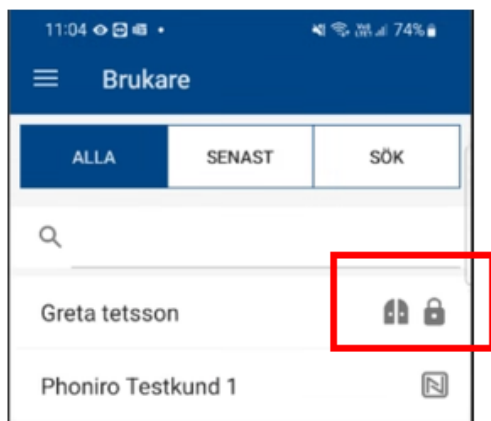
## 5.10 Avsluta arbetspasset

1. Tryck på pilen i övre hörnet (1)
2. Klicka på Avsluta arbetspass (2) och OKEJ (3). Arbetspasset förs då över till Phoniro Care.



## 5.11 Kunder med trygghetslås

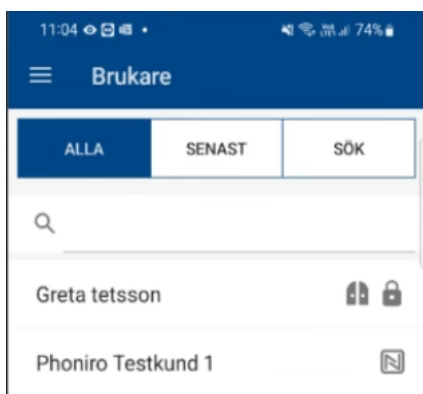
När du loggat in kan du i listan över kunder se om de har digitala portlås och/eller dörrlås.



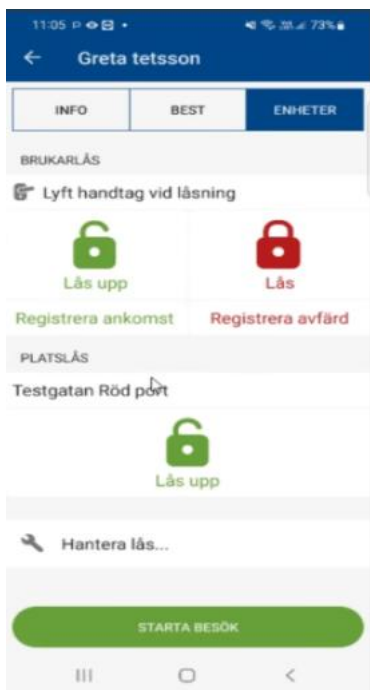
## 5.12 Lås upp port

I de fall kunden bor i en lägenhet kan du i de flesta fall låsa upp porten via appen.

1. Välj en kund genom att trycka på dennes namn i kundlistan.



2. När du har valt en kund ser du en översikt med information. Välj fliken **Enheter**.

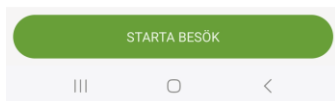
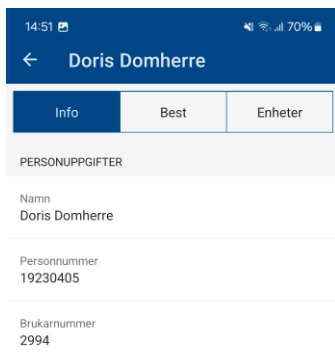


Här kan du låsa upp alla lås kopplade till en kund, oavsett typ av lås.

3. För att öppna porten, tryck på **Lås upp** under rubriken **Platslås**. Se till att du är nära porten där låsenheten sitter så att den kan kommunicera via Bluetooth med mobiltelefonen.

### 5.13 Lås upp hos en kund

1. Välj en kund genom att trycka på dennes namn i kundlistan.
2. Känn efter om dörren är låst eller öppen
3. Om dörren är låst, tryck in mot dörren/luta dig emot dörren samtidigt som du:
4. Tryck på **Starta besök**



5. Välj Med lås



Dörren låses upp och du kommer in i den vanliga besöksvyn. Besöket startas med låset som kvittens. Registrera utförda insatser som vanligt.

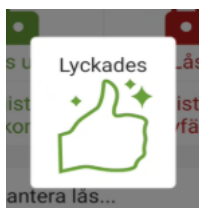
## 5.14 Låsa hos kund

Att låsa hos kund går till på motsvarande sätt som när man låser upp.

1. Tryck in mot dörren/luta dig emot dörren samtidigt som du:
2. Tryck på **Avsluta besök**
3. Välj Med lås



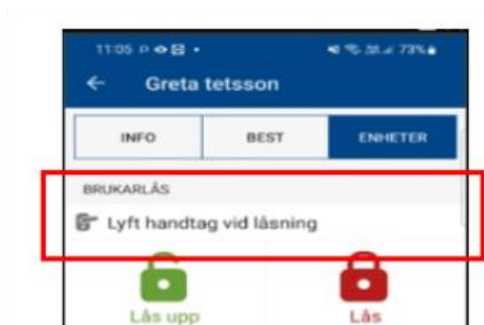
4. Säkerställ att du ser Lyckades med tummen upp. Det betyder att dörren är låst.



Nu avslutas besöket med låset som kvittens.

**Glöm inte att känna på handtaget efteråt, för att kontrollera att dörren är låst!**

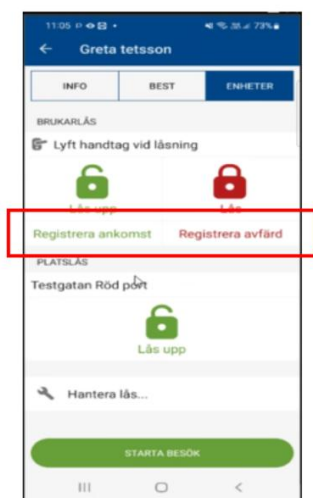
Om låsenheten sitter monterad på en dörr/låskista som kräver att man lyfter på handtaget för att låsa, så kommer information om detta att visas i appen. I så fall måste du lyfta på handtaget innan du väljer att låsa.



## 5.15 Registrera ankomst och avfärd utan att låsa/låsa upp

Ibland är dörren hos kunden olåst när man kommer eller så kan det hända att kunden inte vill att man ska låsa efter sig när man går. I dessa lägen kan man ändå markera närvaro genom att med appen registrera ankomst och avfärd.

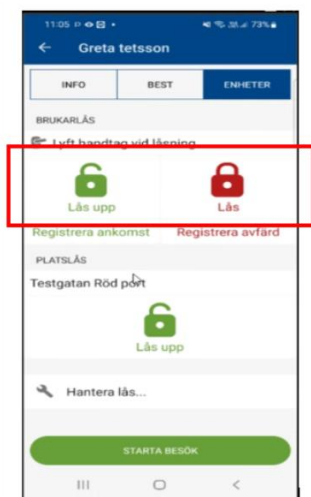
1. Välj en kund och välj fliken **Enheter**.
2. Tryck på **Registrera ankomst** eller **Registrera avfärd**.



## 5.16 Låsa/låsa upp dörren utan att starta eller avsluta arbetspass

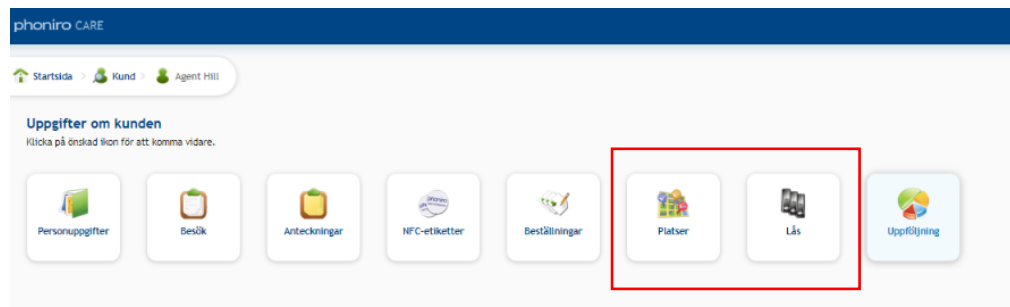
Om man under ett besök ska gå ut eller in genom dörren för t ex en promenad och vill låsa, använder man låsknapparna under Enheter.

1. För att låsa dörren utan att avsluta arbetspasset, välj **Enheter**
2. Tryck på **Lås** eller **Lås upp**



## 5.17 Phoniro Care webb

När du går in på en kund i Phoniro webb har det nu tillkommit två flikar, **Platser** och **Lås**.



phoniro CARE

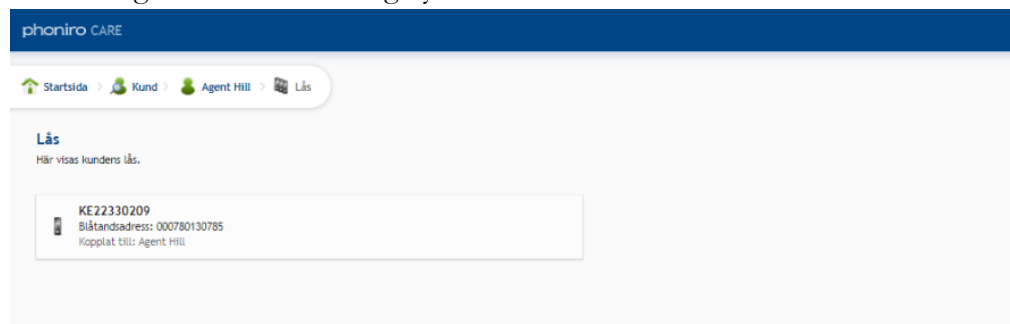
Startsida > Kund > Agent Hill

**Uppgifter om kunden**  
Klicka på önskad ikon för att komma vidare.

Personuppgifter Besök Anteckningar NFC-etiketter Beställningar **Platser** **Lås** Uppföljning

Under **Platser** kan ni se om en kund är kopplad till en specifik plats, dvs om det finns ett portlås kopplat till kunden.

Under **Lås** kan ni se namnet på det lås som är kopplat till kunden. Detta är bra att kunna göra i bl.a. felsökningsyfte.



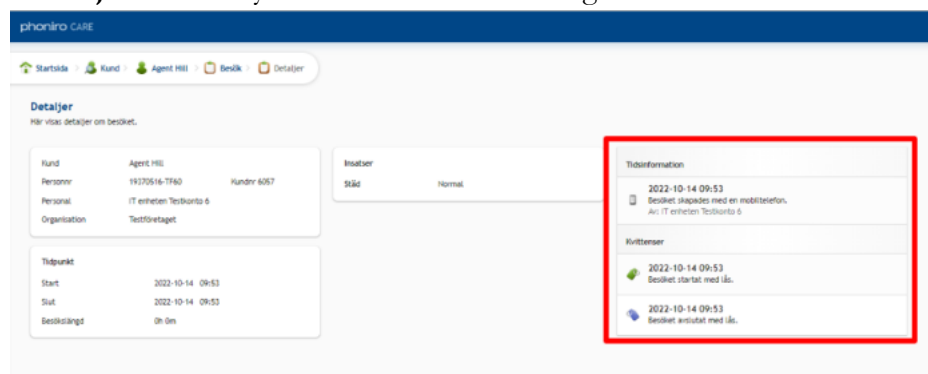
phoniro CARE

Startsida > Kund > Agent Hill > Lås

**Lås**  
Här visas kundens lås.

KE22330209  
Blåtandsadress: 000780130785  
Kopplat till: Agent Hill

I **detaljer** i besöksvyn kan du se att besöket registrerats med lås.



phoniro CARE

Startsida > Kund > Agent Hill > Besök > Detaljer

**Detaljer**  
Här visas detaljer om besöket.

Kund	Agent Hill	Insatser	Stök	Normal
Personnr	19370516-7760	Kundnr	6067	
Personalt	IT enheten Testkonta 6			
Organisation	Testföretaget			

**Tidpunkt**

Start	2022-10-14 09:53
Slut	2022-10-14 09:53
Besökslängd	0h 0m

**Tidsinformation**

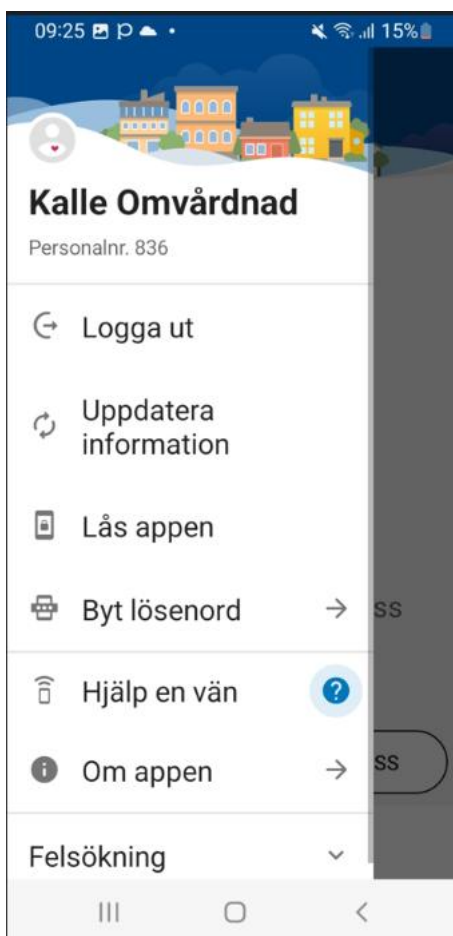
- 2022-10-14 09:53  
Besöket skapades med en mobiltelefon.  
Av: IT enheten Testkonta 6

**Kvitterser**

- 2022-10-14 09:53  
Besöket startat med lås.
- 2022-10-14 09:53  
Besöket avslutat med lås.

## 5.18 Uppdatera information i Phoniro-appen

Phoniro- appen uppdaterar kunduppgifterna regelbundet. Om samordnare mottagit en ny kund under ett pågående arbetspass, eller gjort förändringar på en kund, t.ex. tilldelat ett kvittensmärke eller bytt kvittensmärke i Phoniro Care kan omvårdnadspersonal tvinga en uppdatering av kunduppgifter i Phoniro-appen. Detta görs genom att logga in i appen och trycka på hamburgermenyn (tre streck) uppe till vänster, och därefter på **Uppdatera information**.



## 5.19 Offlinehantering

Phoniro-appen måste ha kontakt med systemet vid inloggning. Därefter kan registrering ske offline, d.v.s. utan mobiltäckning.

Under arbetspasset kan besök registreras som vanligt. Vid avslut av arbetspass skickar mobilappen in arbetspasset till systemet om den får kontakt. I annat fall sparas passet i mobilappen och skickas in vid ett senare tillfälle.

Ett sparat arbetspasset kommer att skickas in till systemet om omvårdnadspersonal loggar in appen och något av följande sker:

- Startar om appen.
- Ett nytt arbetspass avslutas i mobilappen.
- Omvårdnadspersonal ångrar start av ett nytt arbetspass i mobilappen.
- När appen har kontakt med servern skickas uppgifter in varannan timme.

## 5.20 Vanliga fel och åtgärder

Om ett trygghetslås inte fungerar kan en av nedan anledningar var orsaken. Om din egen felsökning inte fungerar, felanmäl via [service@nacka.se](mailto:service@nacka.se).

- Dörren går inte att öppna/låsa
  - Dörren är skev och går inte att stänga ordentligt → Tryck till dörren extra hårt när du stänger den.
  - Grus på tröskeln → Borsta bort gruset från tröskeln.
  - Handtaget har inte vridits upp innan låsning → Kontrollera om handtaget går att vrida upp innan låsning.
  - Vredet snurrar inte men motorn surrar → Skicka felanmälan via [Service@nacka.se](mailto:Service@nacka.se).
- Jag hittar inte kunden i appen
  - Informationen i Phoniro-appen är inte uppdaterat → Uppdatera appens information enligt punkt 5.18.
  - Fel version av Phoniro-appen → Öppna Play Butiken, sök efter Phoniro och uppdatera appen till senaste versionen.
  - Telefonens Android-version är för låg (minst version 11) → Gå till telefonens Inställningar. Om versionen är lägre än 11: uppdatera eller byt telefon.
- Får inte kontakt med låset

- Appen har hängt sig → Starta om appen och testa igen.
- Bluetooth är avstängt eller störs av andra enheter → Slå av och på Bluetooth i telefonen.
- För många Bluetooth-anlutningar (AirPods, bil, andra telefoner) → Koppla bort andra Bluetooth-enheter.
- För snabb hantering av låset (inte väntat på röd blinkning) → Vänta tills knappen blinkat färdigt med röd färg innan nästa steg.

## *Öppenhet och mångfald*

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap  
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*