



TM Sund

NemSMS/Digital Post brugervejledning

TM Care a/s

Niels Hemmingsens Gade 9, 4.

1153 København K

 3344 8555



Indhold

TM Care a/s	1
Indhold	2
NemSMS / Digital Post generelt	3
Opsætning af standardmodtagere	4
Afsendelse af NemSMS / Digital Post	5
Teknisk baggrundsinformation vedr. afsendelse af beskeder	8
Modtagelse af Digital Post fra børn/forældre	8



NemSMS / Digital Post generelt

TM Sund understøtter SMS og mail udveksling via Digitaliseringsstyrelsens officielle snitflade 'NemSMS / Digital Post' (fremover blot benævnt 'NemSMS løsningen').

NemSMS løsningen udbydes af det offentlige i samarbejde med e-Boks. Det er e-Boks som står for den infrastruktur, som både TM Sund og slutbrugeren interagerer med.

Fra 2015 forventes alle kommunale forvaltninger, at overgå til alene at kommunikere med borgerne via Digital Post.

NemSMS løsningen i TM Sund er et tilkøbsmodul, som ved aktivering giver adgang til ekstra funktionalitet, der gør det muligt at integrere direkte i den eksisterende TM Sund brugergrænseflade til e-Boks. Det forudsættes, at kommunen allerede har opsat og benytter TM Sund Dokumenter, da både udgående og indkomne mails vil blive gemt her.

NemSMS løsningen kan **kun** benyttes fra TM Sund journaler, der er oprettet på korrekt CPR-nr.

TM Sunds understøttelse af NemSMS løsningen omfatter som standard følgende handlinger:

- Automatisk tilknytning af standardmodtagere for NemSMS og Digital Post, hvis de er oprettet i eBoks
- Afsendelse af SMS til børn (over 15 år) og forældre der er tilmeldt NemSMS løsningen i eBoks
- Afsendelse af Digital Post til børn over 15 år, forældre eller andre relationer tilknyttet et barn
- Modtagelse af Digital Post fra eBoks på børn og forældre, der har en journal i TM Sund.



Tilmeldinger til NemSMS og Digital Post

Alle tilmeldinger til NemSMS og Digital Post sker automatisk ved at de relevante personer har tilmeldt sig til at modtage SMS og Digital Post hos eBoks.

TM Sund modtager én gang i døgnet besked fra eBoks om relevante personer skal modtage SMS og Digital Post i eBoks. Uanset det konkrete telefonnummer og mailadresse som er indtastet i TM Sund, vil der altid blive sendt til det telefonnummer og den mailadresse der er angivet i eBoks.

Det betyder også, at både telefonnumre og mailadresse felterne kan være tomme eller udfyldt med forkerte numre og adresser i TM Sund, og familien vil stadigvæk modtage SMS'er og mails i relation til deres oplysninger i eBoks.

På børnenes stamkort kan man:

1. Tilvælge op til 3 personer, som skal modtage SMS og e-mails der vedrører specifikt dette barn. Personerne skal være tilknyttet barnet som forældre eller anden relation, for at de kan tilvælges som modtager af de automatisk SMS aftaleremindere.
2. Ændrer de personlige forhold sig, så nogle af de tilmeldte personer ikke længere skal kunne modtage SMS eller e-mails, kan disse manuelt fjernes fra listen igen.
3. For at kunne tilføje forældre eller andre personlige relationer til listen over modtagere, skal disse have en relation til barnet og altså være på listen over Personlige relationer.

The screenshot shows the 'Administration' tab in the TM Sund system. It is divided into several sections:

- Foretrukken tid:** Includes 'Uge' (Alle uger), 'Interval' (8-10), and checkboxes for days of the week (Mandag, Onsdag, Fredag, Tirsdag, Torsdag).
- Digital Post/NemSMS:** Includes 'Tilmeldingsstatus' (NemSMS and Digital Post checked), 'Automatiske aktivitets beskeder', and 'Primær modtager' (Mads Sandahl Skov - HAR ALT (Fz)). It also has fields for 'Første ekstra modtager' and 'Anden ekstra modtager'.
- Status:** Includes checkboxes for 'Arkiveret', 'Ikke Arkiveret', 'Aktiv', and 'Passiv'. It also has options for 'Tillad manuel redigering af stamkort', 'Hemmeligt telefonnummer', and 'Hemmelig adresse'.
- Tilladelse til at videresende journalen til anden kommune:** Includes a dropdown for 'Kommune' and 'Ja/Nej' options.
- Tilladelse til at indhente journal fra tidligere kommune:** Includes 'Ja/Nej' options.
- Sekundær adresse:** Includes fields for 'Adresse' and 'Postnr.'.

Opsætning af standardmodtagere

TM Sund understøtter muligheden for at definere standardmodtagere af NemSMS / Digital Post. Standardmodtagere konfigureres på følgende vis:

1. Åben barnets stamkort
2. Vælg fanen 'Administration'
3. Standardmodtagere defineres under overskriften 'Digital Post / NemSMS'.



Det er muligt at vælge op til 3 standardmodtagere af NemSMS / Digital Post. En standardmodtager er en person (barn/relation), som præudfyldes som modtager ved efterfølgende oprettelse af nye beskeder til afsendelse via NemSMS løsningen.


For hver standardmodtager kan vælges barnets selv, hvis det er over 15 år eller en af dets relationer, hvor det for begge typer gælder, at de skal være tilmeldt NemSMS løsningen på Borger.dk eller i eBoks.

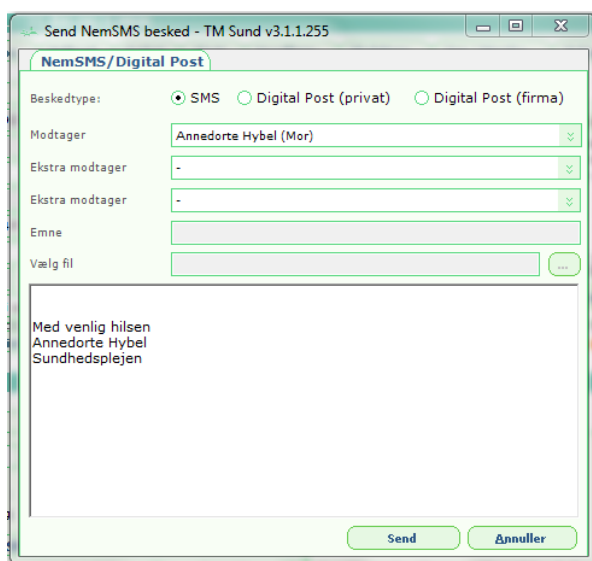
Afsendelse af NemSMS / Digital Post

Fra TM Sund klienten er det muligt at kommunikere med børn/forældre via SMS og e-mail gennem NemSMS løsningen, når følgende er opfyldt:

- NemSMS løsning er konfigureret og aktiveret i TM Sund
- Barn eller forældre er tilmeldt NemSMS / Digital Post, herunder:
 - Abonnerer på indhold fra kommunen

Afsendelse af NemSMS / Digital Post sker i TM Sund på en af følgende 3 måder:

1. Manuelt – ved oprettelse af besked via knappen  på barnets eller forældrens stamkort.



Der åbnes en dialogboks som mere eller mindre modsvarer et klassisk "Send Mail"-vindue, dvs. hvor der kan defineres en eller flere modtagere (disse kan være præudfyldt, hvis der er konfigureret standardmodtagere), et emne, eventuelle vedhæftede filer samt naturligvis selve brødteksten.

Efter udfyldelse af disse oplysninger kan beskeden afsendes til de valgte modtagere ved tryk på knappen 'Send'.

E-Boks har følgende definitioner til vedhæftede filer:

"Fysisk størrelse på post Digital post vil som udgangspunkt ikke overstige nedenstående begrænsninger.



-
- Samlet størrelse - 10 Mb. Størrelsen af hoveddokument + vedhæftninger (incl. metadata) vil normalt ikke overstige denne grænse.
 - Maksimalt antal vedhæftninger - 10 vedhæftninger.

Metadatafiler, som også er vedhæftninger, er inkluderet i denne grænse. Bemærk, at dertil kommer at både kryptering og signering af et dokument forøger størrelsen med ca. 1/3 hver.

Det betyder at det antal bytes, der modtages vil være noget større som følge heraf (78%).”

1 Mb = ca 1024 Kb

Hvis det er billedfiler eller lign. skal i ikke kunne forvente de kan medsendes til eBoks.

Beskeder af typen 'Digital Post' gemmes i dokumentskabet, så afsendelsen senere kan fremfindes af alle TM Sund brugere.



2. Semi-automatisk – som led i oprettelse af et kontinuationsnotat, hvor brugeren ønsker at sende det netop oprettede notat til relevante modtagere i en og samme arbejdsgang.

Bemærk at det kun er personer over 15 år, der kan modtage og sende Digital Post via e-Boks.

Ved tryk på **Gem & Send** åbner e-mail boksen

Også semi-automatisk oprettede Digital Post/ e-mails gemmes i dokumentskabet.

3. Automatisk – hvor et serverjob én gang dagligt sørger for, at udsende SMS'er til børn over, 15, til forældre med børn under 15, eller forældre der har aftaler med sundhedsplejen den kommende dag.

Teksten til den automatisk udsendte SMS kan bestemmes af den enkelte sundhedspleje, men er som standard opsat med følgende tekst: "Servicebesked fra Sundhedsplejen: Husk du/ {fornavn} har en aftale den {0}, kl. {1}"



De automatik udsendt SMS'er udsendes som default til alle aftaler der er synlige i TM Sund kalenderen uanset hvilken Aktivitetstype aftalen er booket med. Men fremover kan de automatisk udsendte SMS'er begrænses til at omfatte udsendelse på baggrund af udvalgte Aktivitetstyper.

Afgrænsningen sker i Administrationsmodulet og denne opsætning kan kun gennemføres af en med superbruger rettigheder.

Teknisk baggrundsinformation vedr. afsendelse af beskeder

Sendte beskeder klargøres og gemmes i en kø til senere afsendelse, men bliver ikke fysisk afsendt til eBoks i samme arbejdsgang. Afsendelsen sker derimod baseret på automatiseret job der – typisk en gang om dagen efter arbejdstid kl. 17 – afvikles på serveren.

I praksis betyder det, at beskeder godt kan være op til flere timer undervejs til modtager.

Modtagelse af Digital Post fra børn/forældre

Med NemSMS løsningen aktiveret understøtter TM Sund også modtagelse af Digital Post fra børn/forældre, enten som et svar på en henvendelse fra sundhedsplejen, eller som normale (uopfordrede) henvendelser fra forældre.

Da det kun er beskeder sendt via eBoks' borger-portal der kan modtages i TM Sund følger det heraf, at indkomne e-mails/ beskeder altid vil være af typen 'Digital Post' (og ikke NemSMS).

I forbindelse med modtagelse af Digital Post genereres en Hændelse af typen 'Digital Postkasse'.

The screenshot shows the TM Sund system interface. At the top, there are tabs for 'Forældre' with phone numbers 0301550286, 2903921261, and 111081X000, and a 'Hændelser' tab. The main header displays 'TM Sund' and the date 'Mandag d. 9 september Uge 37'. Below this is a search section titled 'SØG - HÆNDELSER'. Under 'Søgekriterie', there are dropdown menus for 'Lokalområde' (set to 'Alle'), 'Hændelsestype' (set to 'Digital Postkasse'), and 'Status' (set to 'Aktive'). A 'Periode' section has input fields for 'Fra' (01 01 1970) and 'Til' (09 09 2013). There are 'Søg' and 'Ny søgning' buttons. Below the search criteria is a table with columns: Type, CPR nr., Adresse, Dato, Ændret, Opdateret af, and Lokalområde. The table is currently empty.

Hvis e-mailen er sendt til sundhedsplejen, uden at det er oplyst, hvilket barn det drejer sig om, kan man ved hjælp af højrekliksmenu vælge at tilknytte barnet, ved at vælge 'Tilknyt barn'.



Højrekliksmenuen ser sådan ud:



Alle indkomne e-mails kommer fra eBoks, og vil som udgangspunkt skulle tilknyttes et kendt CPR-nr. i TM Sund. E-mailen og eventuelle tilknyttede dokumenter vil altid kunne ses i dokumentskabet på det barn eller den relation, der er tilknyttet e-mailen.

- Hændelsen om den modtagne besked oprettes som en hændelse af typen 'Digital Postkasse'.
 - Kan afsenderen identificeres, vil hændelsen automatisk være tilknyttet den pågældende person (og dermed også være synlig i Dokumenter)
 - Kan afsenderen ikke identificeres vil hændelsen ikke være tilknyttet nogen person, og det vil derfor være op til brugeren, at foretage den rette tilknytning (ved at højreklikke på hændelse og vælg 'Tilknyt barn' eller 'Tilknyt relation') som led i arbejdsprocessen "Modtagelse af beskeder".
- Fra 'Digital Postkasse' hændelsen – kan du tilknytte den rette person – efterfølgende er det muligt at åbne det modtagne dokument, ved at højreklikke på hændelse og vælge 'Åbn dokument'.
- Dokumentet åbnes – og det gemmes automatisk i dokumentskabet på barnet eller forælderen for fremtidige referencer.
- Den enkelte kommune kan med fordel udarbejde en arbejdsgangsbeskrivelse i lighed med de andre beskrivelser, der findes i forbindelse med håndtering af Hændelser.

Eksempel på arbejdsgangsbeskrivelse:

1. Sekretæren eller anden udpeget person åbner Hændelser og vælger typen Digital Postkasse
2. Markér en e-mail i den Digitale postkasse, vælger højreklik og Åbn dokument
3. I mail skal det fremgå, hvilket CPR-nr. mailen drejer sig om



-
4. Vend tilbage til Hændelser, markér mailen og vælg Åbn stamkort og find ud af hvilken sundhedsplejerske er tilknyttet barnets stamkort
 5. Opret fra barnets stamkort en Ny aktivitet til den sundhedsplejerske, der er tilknyttet stamkortet. Vælg aktivitetstypen, 'Administration' og aktivitetsstatus, 'Opfølgning'. Skriv kort under Notat, hvad opfølgningen drejer sig om
 6. Sundhedsplejersken kan efterfølgende ændre aktivitetsstatus på aktiviteten til f.eks. e-mail, så aktiviteten ikke forbliver 'rød' og derfor ikke sender et forkert signal om, at sundhedsplejersken skal være særlig opmærksom