



Ansvar hos lokal support för Pascal

Innehåll

1. Syfte	2
2. Bakgrund	2
3. Vad ska den lokala supporten göra?	2
3.1 Applikationskunskap	2
3.2 Inloggning	3
3.3 Koppling till lokalt vårdssystem	3
3.4 Arbetsplatsteknik och nätverk	3



1. Syfte

Syftet med det här dokumentet är att beskriva vad som ingår i det lokala ansvaret för support av Pascal och dess säkerhetslösning (inloggningen). **Lokal support har respektive region, kommun och privat vårdgivare ansvar för.**

2. Bakgrund

Respektive region, kommun och privat vårdgivare har själv ansvaret för en del av supporten för Pascal. Denna lokala support ska omfatta grundläggande frågor om verktyget och inloggningen samt frågor om lokal teknik och kopplingen till lokala system.

3. Vad ska den lokala supporten göra?

Den lokala supporten måste kunna svara på ett antal frågor och vidta vissa grundläggande åtgärder innan ett problem eventuellt lämnas vidare till den centrala supporten. På så sätt kan många problem lösas snabbt på plats. Dessutom utnyttjas den centrala supporten mer effektivt och slipper börja från början med varje supportärende.

De frågor som den lokala supporten ska kunna hantera kan sorteras i fyra områden:

1. Applikationskunskap
2. Inloggning
3. Koppling till lokalt vårdssystem
4. Arbetsplatsteknik och lokalt nätverk

Observera att Inera och Pascal-förvaltningen inte ställer några krav på hur den lokala supporten ska vara organiserad. Det är upp till varje region, kommun och privat vårdgivare att välja hur arbetet fördelas mellan olika funktioner, såsom helpdesk, administratörer och s.k. superusers.

3.1 Applikationskunskap

Med applikationskunskap menas kunskap om hur Pascal rent handhavandemässigt ska användas, dvs. vilka knappar man ska trycka på för att få det man vill ska hända att hända. Varje region, kommun och privat vårdgivare ska ha tillräcklig applikationskunskap för att kunna stödja de egna användarna i användningen av Pascal.



Typiska frågor inom området applikationskunskap:

- ”Hur gör jag för att ...?”
- ”Hur ser jag hur mycket ...?”
- ”Kan det här systemet hjälpa mig att ...?”
- ”Vad händer om jag trycker på ...?”
- ”Jag har tryckt på ... vad gör jag nu?”

3.2 Inloggning

Inloggning till Pascal görs med hjälp av SITHS-kort. Den lokala supporten ska kunna hjälpa till med att få inloggningen att fungera och hjälpa till med felsökning om den ändå inte fungerar.

För inloggning med SITHS-kort innebär detta t.ex. att:

- lägga upp nya användare i HSA-katalogen
- kontrollera och ändra behörigheter i HSA-katalogen
- hjälpa användare vars SITHS-kort inte fungerar
- hjälpa användare som anser att de har fel behörigheter efter inloggning.

3.3 Koppling till lokalt vårdssystem

Pascal kan användas antingen direkt i en webbläsare eller genom ”uthopp” från ett lokalt vårdssystem. I de fall uthopp används ska Pascal öppnas i ett nytt webbfönster.

Om inget nytt fönster öppnas vid uthopp, är det en fråga för den lokala supporten. Om innehållet i det nya fönstret inte fungerar, behövs däremot en dialog med den centrala supportfunktionen.

3.4 Arbetsplatsteknik och nätverk

Arbetsplatsen, dvs. den dator som används för Pascal, den kringliggande tekniken (t.ex. kortläsaren) och det lokala nätverket tillhör den lokala supportens ansvarsområde, på samma sätt som andra lokalt använda applikationer.