

Digital Samhandling (DS) ved NAV hjelpemiddelsentraler



| | |
|--|----|
| 0. Forord..... | 3 |
| 1. Hvilket utstyr må hjelpemiddelsentralen benytte/kjøpe | 3 |
| 2. Bruk av PC/Mac, nettbrett og smarttelefoner..... | 4 |
| 2.1 Skype for Business og Pexip | 4 |
| 2.2 Installering av Pexip | 5 |
| 2.3 Tilgjengelighet | 5 |
| 2.4 Personlige adresser | 5 |
| 2.5 Ringesløyfe/callsenterløsning | 5 |
| 2.6 Bestilling og oppsett av «Callsenterløsningen» | 6 |
| 3. PC/MAC og møteromsløsninger | 7 |
| 4. Opplæring | 7 |
| 4.1 Markedsføring av lyd-/bildekommunikasjon | 7 |
| 4.2 Avdelingsvise workshops..... | 7 |
| 4.3 Opplæring av kontakter i kommunene | 8 |
| 4.4 Rådgiving | 8 |
| 5. Retningslinjer for personvern | 9 |
| 5.1 Samtykke..... | 9 |
| 5.2 Rutiner for sletting | 9 |
| 6. Kommunikasjonsløsninger | 10 |
| 6.1 Pexip Infinity Connect for nettbrett og smarttelefon | 10 |
| 6.2 Pexip Infinity Connect for PC/Mac..... | 10 |
| 6.3 Skype for Business | 11 |
| 6.4 Nav sine VK-løsninger (Tandberg og Cisco)..... | 11 |
| 6.5 Google Hangouts UTGÅR | 11 |
| 6.6 Forbruker-Skype | 11 |
| 6.7 WebRTC - via nettleseren på maskinen din..... | 11 |
| 7. Hvilke porter må være åpne i en brannmur | 12 |

0. Forord

Denne håndboken ble opprinnelig utarbeidet i løpet av AOS-prosjektperioden (AvstandsOverbyggende Samhandling) august 2015 til juni 2017 i Nordland. I AOS-prosjektet ble (forbruker-)Skype benyttet som lyd/bildekommunikasjon. Nå benyttes NAVs mobilitetsløsning.

Nye løsninger innen Digital Samhandling (DS) i NAV gjør at lyd og bildekommunikasjon mellom NAV Hjelpemiddelsentral og kommunene nå kan skje via NAV sine standardiserte videokonferanseløsninger (VK).

Håndboken er utarbeidet av Bernt Grønstad.

NAV hjelpemiddelsentral Nordland // NONITE, høsten 2018.

1. Hvilket utstyr må hjelpemiddelsentralen benytte/kjøre

Mobilitetsløsning

Mobilitetsløsninger basert på bærbare PC/Mac er den enkleste måten å kommunisere med eksterne aktører pr. i dag. Tynne klienter (som ikke kan benyttes til DS) skal fases ut av NAV i løpet av 2019. I det mobilitetsløsningene tas i bruk, er man også på nett for å kunne utnytte mulighetene i DS.

Kontormobilene som kom i 2018, er smarttelefoner, og kan også benyttes til DS.

Nettbrett

Nettbrett er satt opp som mobilitetsenheter når de kjøpes fra Atea. Gamle nettbrett kan «tankes» til mobilitetsstandard. Nettbrett kan altså også benyttes til DS.

Videokonferanseutstyr

Videokonferanseutstyr (VK) benyttes til DS. VK-utstyr har vært benyttet i møteroms-løsninger, og fungerer best i DS der hvor flere sitter i samme rom, og har behov for å gjennomføre møter med mange deltakere. Eldre VK-utstyr (såkalt MXP) skal fases ut innen utgangen av 2019. Dette er utstyr som har vært uten serviceavtale i flere år, og som leverandøren ikke kommer til å reparere lengre.

Skal man kjøpe inn nye VK-studio? Det kan kanskje være lurt å avvente slike innkjøp inntil man har prøvd mulighetene som de nye mobilitetsløsningene gir. Kanskje holder det med en stor skjerm eller prosjektor/lerret og mikrofon. Men, det er aldri galt å satse på dedikerte videokonferansesystemer i større møterom. De er tross alt spesielt designet for denne typen samhandling.

2. Bruk av PC/Mac, nettbrett og smarttelefoner

Alle NAVs mobile enheter kan benyttes til Digital Samhandling, DS. Til ambulerende tjeneste kan en tjenestemobil eller et nettbrett være tilstrekkelig. PC/Mac med mobilitetsløsning vil ellers være den beste løsningen.

PC og Mac kan også vise dokumenter, sprengskisser, bilder etc ved å "dele skjerm".

Skal man **vise detaljer** av hjelpemidler eller bygninger, er det viktigst med et godt kamera i enheten. Skal man **studere** de samme detaljene, bør man ha en stor skjerm.

Den som skal **vise detaljer** for deltakerne i den andre enden, må minimum ha en smarttelefon med brukbart kamera.

Nettbrett leveres ferdig «tanket» fra NAVs leverandør. Brettet kan benyttes både til Pexip-appen og til Skype for Business via Outlook 365.

Brukere av nettbrett har behov for ulikt ekstrautstyr. Det finnes stativløsninger som passer den enkeltes arbeidssituasjon.

Handsfree til telefoner fungerer også godt til nettbrett, og kan benyttes som et supplement til headsett.

2.1 Skype for Business og Pexip

NAVs videoplattform er basert på skyløsningen Pexip Infinity Connect og Skype for Business (S4B). Pexip er integrert med «vanlig videokonferanse» og Microsoft S4B.

Alle NAV-ansatte som benytter mobilitetsløsningen har en Skype for Business-konto på formen Fornavn.etternavn@video.nav.no

Alle kommuneansatte som benytter Skype for Business kan «ringe» vår Skype for Business adresse. ~~Dette gjelder også brukere av «Google Hangouts».~~ **Korrigeringsnotis nov. 2018: NAV IT har bestemt at «Google Hangouts» ikke skal kunne benyttes mot NAVs videokonferanseplattform.**

Cisco videokonferansesystemene som finnes i de fleste NAV-kontor i dag (Tidligere Tandberg videokonferanse) er basert på hardwareløsninger. Pexip er basert på internettbaserte løsninger via programmet Pexip Infinity Connect eller via nettlesere (WebRtc).

Løsningen er etablert, driftet og godkjent av NAV IT.

2.2 Installering av Pexip

NAV sin nye videoplattform er basert på en integrasjon mellom Pexip Infinity Connect og Skype for Business. Dette innebærer at det kan være lurt å laste ned Pexip Infinity Connect.

Det skal ikke legges inn noen serverinformasjon etc. ved oppstart av Pexip Infinity Connect. Følg anvisningen videre. Skriv inn ditt eget navn når valget kommer. Skriv inn oppgitt adresse i til-feltet. Gi tilgang til kamera og mikrofon hvis du blir forespurt, og velg videokameraikonet for å kunne gjennomføre en videosamtale.

Neste gang Pexip Infinity Connect benyttes trenger du bare legge inn til-adressen, evt trykke på en av de som tidligere er benyttet.

Pexip Infinity Connect er beskrevet senere i kapittel 6

2.3 Tilgjengelighet

Den som benytter Pexip Infinity Connect til en samtale med hjelpemiddelsentralen vet, eller vil få vite hvem de skal prate med, fordi samtalen normalt er avtalt på forhånd. (se lengre ned)

Skype for business/Pexip Infinity Connect har en mulighet for "stemningsbeskjed". Denne kan benyttes til å opplyse om telefontider eller når man er tilgjengelig. Man kan også benytte standardfunksjoner for å sette status som utilgjengelig, om man er i møte eller fraværende. Skype for business kan også viderekoble til telefonsvarertjeneste dersom man ikke kan besvare samtalen når det ringer.

2.4 Personlige adresser

Alle i NAV har videoadresser på formen fornavn.etternavn@video.nav.no Dette er adresser som kan benyttes av eksterne partnere som benytter Skype for Business.

Flere kommuner har valgt Skype for Business som videoplattform. Disse kan altså ringe inn til oss. Vi kan i løpet av 2019 ringe ut til andre som benytter Skype for Business utenfor NAV.

2.5 Ringesløyfe/callsenterløsning

Noen avdelinger har behov for å ta imot videosamtaler i et felles miljø. Et eksempel på dette er Teknisk Ordrekontor ved hjelpemiddelsentralen i Nordland. I den nye videoplattformen er dette tatt hensyn til.

For at videosupport skal fungere parallelt med etablert telefonsystem, hvor alle svarer på et felles nummer, må en tilsvarende Pexip-ident/adresse etableres i en «Callsenter» løsning som gjør videoanrop tilgjengelig på samme måte som en telefonkø.

Et nytt program tar anrop til hms.nordland.teknisk@video.nav.no og legger dem inn i en «ringesløyfe» hvor det «ringer» på alle som er pålogget og som er ledige. Navnstandarder er lik for hele NAV. Slike adresser bestilles via «Porten».

Den tekniker som er ledig tar inn videosamtalen på sitt personlige mobilitetsutstyr. Hvis ny samtale kommer, går denne til de som er ledige. Samtaler kan tas inn på PC/Mac, nettbrett, og kan også i nødsfall tas på kontormobil.

2.6 Bestilling og oppsett av «Callsenterløsningen»

På NAV sine mobilitets-PC/Mac-er må Pexip Infinity Connect installeres:
<https://www.pexip.com/download>

Du kan også laste Windows eller Mac-versjonene direkte:

[pexip-infinity-connect 1.2.2-43602.1.0 win32-x64.msi](#) (PC)
[pexip-infinity-connect 1.2.2-43602.1.0 darwin-x64.dmg](#) (Mac)

På Mac lastes programpakken ned. Pakk den ut og installer den i en egen mappe, eks «*private programmer*» for å slippe å legge inn Mac sin adminbruker og passord.

På PC ligger Pexip tilgjengelig på nedlastingsområdet «Programvaresenter» Evt kan programmet lastes ned fra Pexip.com som beskrevet over.

Via «Porten» bestilles og opprettes en «Device Account» for tjeneste på «Pexip Infinity Manager» For eksempel hms.nordland.teknisk@video.nav.no

Teknisk ordrekontor-brukere i Nordland logger på med:

Alias: hms.nordland.teknisk@video.nav.no
Brukernavn: teknisk
Server address/domain name = video.nav.no
Passord= *****

Ekstern bruker laster ned Pexip Infinity connect-APP på PC, MAC, Android eller iOS (pålogging/registrering er ikke nødvendig)

Ekstern bruker kan også ringe hms.nordland.teknisk@video.nav.no fra standard videokonferanse-utstyr eller Skype for Business.

3. PC/MAC og møteromsløsninger

Ansatte i kommunene vil få møteinkallinger med påloggingsinfo til NAV sin nye videoløsning. Kommunens hjelpemiddelteknikere som har behov for å kontakte teknisk ordrekontor eller lignende (der slikt er etablert) kan benytte Pexip Infinity Connect fra telefon, nettbrett eller bærbare- og stasjonære datamaskiner. På stasjonære maskiner må man koble til et eksternt Webkamera.

Fysiske møterom som er basert på NAV sin videoløsning kan gjøres på ulike måter:

- Mobilitetsmaskin kobles til rommets prosjektor eller stor skjerm. Mikrofon i eksternt web-kamera er normalt ikke tilstrekkelig i et møterom. *Møteromsmikrofon må tilkobles.*
- AppleTV kan kobles mot stor skjerm. Dermed kan man benytte iPad trådløst. NB! Tidlige generasjoner AppleTV kan gi problemer med lyden.
- Nettbrett kan kobles mot stor skjerm via overgang og HDMI-kabel. Nettbrettet må stå på stativ for å kunne benytte innebygd kamera. Man må benytte møteromsmikrofon som ligger på bordet (eks. Sennheisser)

Et slikt møterom kan også supplere vanlige Videokonferanse-studio. Siden kommunene har ulike Videokonferanse-løsninger har NAV nå innført en ny løsning. NAV sin nye videoløsning gjør at vi nå kan kommunisere med de fleste andre plattformer. Noen kommuner benytter Skype for Business. Denne løsningen fungerer godt sammen med NAV sin løsning.

4. Opplæring

Innføring i bruk av møteromsløsningen som følger med i møteinnkalling i ny Outlook, og bruk av nettbrett og Skype **må** følges opp med opplæring.

Før innføring av Digital Samhandling (DS) på arbeidsplassen, bør bruken og formålet tas opp på flere fellesmøter. Et viktig spørsmål som må avklares tidlig, er sikkerhet og personvern. Gjennomgang av gjeldende retningslinjer er tatt opp i kapittel 5

4.1 Markedsføring av lyd-/bildekommunikasjon

Internt kan hjelpemiddelsentralens interne nyhetsbrev benyttes for å opplyse om gode eksempler og løsninger. Eksternt benyttes for eksempel informasjonsavisa til samarbeidspartnerne. Ellers gis det informasjon på alle kommunemøter og kurs eller samlinger.

4.2 Avdelingsvise workshops

Etter at alle som skal benytte DS har fått egnet utstyr kan første workshop gjennomføres med 4-5 ansatte i et møterom, men helst færre. Det kan bli ganske kaotisk pga at mikrofoner og lyd må slås av umiddelbart for å unngå akustiske

problemer. Gå ut av rommet når oppkobling skal testes. "Superbrukere" deltar for å kunne veilede.

Fordelen med slike workshops, er at problemer blir løst umiddelbart, og brukerne av utstyret får trening i å kalle inn til, og å koble seg på konferanser. Det er en fordel at det gjennomføres en ny workshop etter noen få uker.

4.3 Opplæring av kontakter i kommunene

Hjelpemiddelteknikerne er en gruppe kommunalt ansatte (i noen tilfeller også ASVO-ansatte) som har ansvar for teknisk oppfølging av hjelpemidlene. Nyttien av å benytte lyd og bildekommunikasjon i feilsøking, installasjon og delebestilling er selvsagt. Allikevel kan det være en terskel for disse å ta i bruk DS. Teknisk avdeling på hjelpemiddelsentralen må være på tilbudssiden når disse henvender seg på mail eller telefon. Selv om hjelpemiddelteknikerne ikke nødvendigvis har PC med WEB-kamera eller nettbrett, har de fleste en smarttelefon.

Innenfor helse- og omsorgssektoren har de fleste kommuner fagsystemer på bærbare enheter, i de fleste tilfeller smarttelefoner. Noen av fagsystemene låser telefonen mot annen bruk. Andre benytter sikrede kommunikasjonsløsninger som gjør at telefonen er åpen til å koble seg mot NAVs videokonferanseløsning.

4.4 Rådgiving

Man bør markedsføre DS som et tilbud i rådgivingen. For rådgivingsavdelingen kan det være naturlig å avtale møter på DS, på samme måten som i andre rådgivings-situasjoner.

Ansatte ved hjelpemiddelsentralen i Nordland som tilbyr DS-kontakt, legger dette som en del av signaturen i e-post.

Erfaring viser at utreise i brukersaker og utprøvinger kan begrenses betydelig. DS er ikke nødvendigvis erstatning for reising, men kan gjøre reiser mer effektiv fordi man på forhånd er "inne i" saken, kan bestille inn produkter til utprøvingen og/eller kan utelukke noen hjelpemidler før man starter en utprøving. Ofte kan mange saker bli løst allerede i første DS-møte.

5. Retningslinjer for personvern

DS benytter NAVs nye videokonferanseløsning. Sikkerhet og kryptering følger NAV sine strenge retningslinjer. Selv om videokanalen er sikker, er det allikevel viktig at personvern og sensitive opplysninger ivaretas som ellers.

Hjelpemiddelsentralen i Nordland har utarbeidet "Retningslinjer for personvern". Disse er basert på

- *"Helsedirektoratets Veileder i personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av velferdsteknologi"* i tillegg til
- *"Retningslinjer for Nettbasert ASK team – erfaringer fra flere Noniteprosjekt"*

I DS mellom kommunen og HMS-rådgiver gjelder samme regler som for telefon og epost. Personopplysninger vil bare ligge internt i etablerte systemer som OEBS.

Sikring mot at personopplysninger kommer på avveie skal være en del av opplæring og oppfølging. Brukerens utstyr kan identifiseres med serienummer eller lignende, og vil på den måten gi identifikasjon via de sikrede løsningene i begge ender. Bilder og video skal ikke identifisere bruker.

5.1 Samtykke

Dersom lyd/bildekommunikasjon eller videoopptak er nødvendig i en konkret formidlingssak (f. eks posisjonering, styresystemer eller hodestøtte) skal bruker eller pårørende gi sitt samtykke. Selv om det i noen tilfeller kunne ha vært nok med stilltiende samtykke kan skriftlig samtykke allikevel være nødvendig.

5.2 Rutiner for sletting

Dersom det tas bilder eller gjøres opptak av hjelpemidler eller miljø, skal dette ikke kunne identifisere brukeren. I noen få saker kan dette være arkivverdig materiale, og skal arkiveres etter gjeldende rutiner. Som hovedregel skal bilder eller video slettes så snart saken er løst. Det skal utarbeides rutiner for sletting både i bilderull og skriftlig dialog (chat). Rutinene skal sikre sletting i begge ender.

6. Kommunikasjonsløsninger


HMS-Nordland anbefaler NAVs nye møteinnkalling via nye Outlook, som gir en lav brukerterskel.

Direkte kommunikasjon mellom teknikere og kommunalt ansatte vil i de fleste tilfellene kunne gjennomføres med «Pexip-ringsløyfe-løsning».


Nettbrett og smarttelefon kan benytte seg av internett enten ved hjelp av mobiltelefonnettet – 3G eller 4G, eller Wifi. For å kunne benytte nettbrett med 3/4G mot internett, må brettet være forberedt for datasimkort.



 [Fra PC/Mac/Smarttelefon - klikk her.](#)

 **Fra videokonferansesystem:**
8446193@video.nav.no

 **Fra nettleser - klikk denne lenken:**
<https://video.nav.no/webapp/#/?conference=8446193@video.nav.no>

 **Ring inn:**
(+47) 21 07 21 21, oppgi konferanse-ID 844 61 93 #

Man kan imidlertid benytte en smarttelefon som mellomledd (router) til dette formålet. Telefonen stilles inn som en WiFi-enhet. Den vil da kunne kommunisere trådløst med andre telefoner eller nettbrett i nærheten. Det er derfor ikke nødvendig med simkort i nettbrettet hvis man benytter denne løsningen.

Dersom man er innenfor rekkevidde av private eller offentlige wifi-nettverk, kan man sjekke om det er mulig å benytte denne løsningen. Om dette ikke er mulig, kan man benytte seg av kamera eller videoopptak lokalt, og oversende disse når man kommer innenfor et nettverk.

6.1 Pexip Infinity Connect for nettbrett og smarttelefon

Pexip Infinity Connect er en teknisk løsning som ligger utenfor NAVs lokaler, en såkalt skyløsning. Denne kan sette opp videokonferanse mellom ulike systemer (protokoller).

«Pexip Infinity connect» kan lastes ned som app til nettbrett og smarttelefoner via respektive appstore.

Appen krever ikke andre opplysninger enn navnet til brukeren. Etter dette kan man benytte appen til å "ringe" opp møteromsadressen som er oppgitt ved å trykke på videokamera-ikonet.

6.2 Pexip Infinity Connect for PC/Mac

Programmet lastes ned fra adressen: <https://www.pexip.com/download>

[pexip-infinity-connect 1.2.2-43602.1.0 win32-x64.msi](#) (PC)

[pexip-infinity-connect 1.2.2-43602.1.0 darwin-x64.dmg](#) (Mac)

6.3 Skype for Business

NAV benytter Skype for Business som en del av mobilitetsløsningen, og Skype for Business fungerer både fra en frittstående PC/Mac, nettbrett og smarttelefon.

Skype for Business fungerer ikke på tynnklient.

Statped har også Skype for Business integrert med sine videokonferanseløsninger. I tillegg benytter også mange kommuner Skype for Business. Skal man benytte Skype for Business uten å sette opp en egen server, må man abonnere på Office 365, som er en skyløsning fra Microsoft. Denne inneholder Skype for Business i tillegg til de vanlige office-produktene.

6.4 Nav sine VK-løsninger (Tandberg og Cisco)

Alle VK-studio kan benyttes sammen med NAVs videokonferanseløsning.

6.5 ~~Google Hangouts~~ UTGÅR

~~Google Hangouts kan benyttes sammen med NAV sin nye videoplattform.~~

6.6 Forbruker-Skype

Forbruker-Skype (kjent som Skype) ble bare benyttet i prøveprosjektet. Vi benytter ikke Forbruker-Skype lengre som kommunikasjonsløsning. Kommunikasjon mellom Forbruker-Skype og NAVs videoløsning fungerer ikke.

6.7 WebRTC - via nettleseren på maskinen din

For å benytte denne løsningen må maskinen være bærbar eller utstyrt med Webkamera. WebRTC er kort sagt en nettleseradresse som man kan sende (eller motta) via e-post. Når man klikker på lenken, åpnes et vindu i nettleseren. Dette vinduet kobler PC sammen med NAVs vidomøte, og ber om tilgang til mikrofon og Web-kamera.

Dette er en meget enkel løsning for å få urutinerte VK-brukere til å enkelt koble seg på en konferanse med lyd og bilde. Dersom Web-kamera ikke benyttes, kan man allikevel delta, men ikke med bilde eller lyd fra sitt eget utstyr.

7. Hvilke porter må være åpne i en brannmur

Dersom man ikke kan koble opp en videosamtale, kan dette skyldes at kommunikasjonen i vårt eller kommunens datanett er sperret for lyd og bildekommunikasjon. Hvis for eksempel et nettbrett med simkort bare fungerer på 3/4G ved Skypesamtale inne på kommunehuset eller hjelpemiddelsentralen, og ikke på WiFi tyder dette på at det er porter som ikke er åpne i kommunikasjonsløsningen mot Internett. Dersom portene nevnt under er åpne, skal kommunikasjon være mulig.

https://docs.pexip.com/admin/port_usage.htm

I løpet av 2019 vil NAV få mulighet til å benytte S4B også ut av NAV, f.eks mot kommunekontakter.