



ÖREBRO

Titel:	Rutin för anmälan av en stulen eller borttappad mobiltelefon med CareApp		
Målgrupp:	Godkända privata utförare av omvårdnads- och serviceinsatser		
Ansvariga:	IT/Telefoni-support, IT-avdelningen		
Beslutad av:	Stefan Hedlund, IT-avdelningen		
Upprättat:	24 mars 2016	Uppdaterat:	2016-06-15

Rutinen gäller för mobiltelefonerna som används för digital registrering av utförda besök hos kunder med omsorgs- eller servicebeslut

I mobiltelefonen som används för digital registrering av utförda besök förvaras uppgifter om utförarens kunder. Kundinformation förvaras på ett säkert sätt i mobiltelefonen. Av säkerhets- och sekretesskäl skall alltid en borttappad eller stulen mobiltelefon omedelbart anmälas till Örebro kommun. Självklart ska du följa din arbetsgivares rutin kring polisanmälan osv.

- Om du tappar bort din mobil eller upptäcker att den blev stulen, ring snarast kommunens IT-support på nummer: 019-21 20 00, först knappval 3, sedan knappval 1. Under kontorstider kopplas du till en medarbetare på IT Support. Utanför arbetstider kopplas du till SOS Alarm som hänvisar ditt ärende till kommunens beredskapsgrupp.
- När du kopplas fram anmäler du att din "mobiltelefon med CareApp" har blivit stulen eller borttappad. Om du har kommit fram till SOS Alarm kommer en tekniker från beredskapsgruppen sedan att ringa upp dig.
- Du anger ditt namn, telefonnummer du kan nås på och s.k. Container-namn på den stulna/borttappade mobilen. Information om telefonens Container-namn ska förvaras hos den utförare du arbetar hos. Använder du din privata mobil för registrering av besök fick du informationen från din chef vid första registrering av din mobiltelefon mot kommunens system.
- Alla sekretessbelagda känsliga kunduppgifter kommer sedan att raderas ifrån mobiltelefonen. Containernamnet från den stulna/borttappade mobiltelefonen skall inte återanvändas till ersättningstelefonen. Registrera den nya mobiltelefonen mot ett nytt Containernamn.
- För att ytterligare säkerställa att känsliga uppgifter inte kommer i orätta händer skall du snarast möjligt byta ditt befintliga lösenord till kommunens verksamhetssystem (Treserva, TES, CareApp). Detta gäller för samtliga medarbetare som loggade in sig till CareApp på den stulna/borttappade mobilen. Man kan byta lösenord genom att ringa till kommunens verksamhetssystemsupport på 019-21 20 00, knappval 2.

OBSERVERA:

1. **Alla frågor kring företagets IT- och telefoniutrustning (dator, internetuppkoppling, mobiltelefon, abonnemang o.s.v.) hanteras direkt av din chef/arbetsgivare.**
2. **Hantering av stulna och borttappade telefoner är den enda support som numera utförs av kommunen utanför kontorstider. Övriga supportfrågor kring verksamhetssystemen och åtkomst till dessa hanteras måndag-fredag, 08:00-12:00, 13:00-16:00 (kortare arbetstider kan vara aktuella i enstaka fall).**