



Håndbog for psykologer

Kom nemt i gang med WeCare.Software

Velkommen til WeCare.Software

Hvad enten du er ny eller ældre bruger af vores system, har vi lavet en guide til hvordan vores platform fungerer.

Hvis du ikke allerede har installeret Google Chrome eller Safari på din computer kan du gøre det her:

<https://www.google.com/intl/da/chrome/>

Vores system fungerer online og du skal bruge Google Chrome eller Safari for at køre vores program.

Bruger du tablet eller telefon kan du hente vores apps her:

<https://apps.apple.com/dk/app/wecare/id1453693777?l=da>

<https://play.google.com/store/apps/details?id=software.wecare.app&hl=en>

Vores app er stadig under behandling og du skal derfor invitere og booke tider med dine klienter via din computer. Man kan godt have videokonsultationerne over vores app.

I denne guide kan du læse om:

Link til guide med videoer: <https://wecare.software/guide-2/>

- 1.** Oprettelse af profil for psykolog
- 2.** Inviter klienter
- 3.** Oprettelse af profil for klient
- 4.** Send forslag til booking
- 5.** Bekræft booking
- 6.** Foretag dit opkald

Har du brug for teknisk hjælp kan du læse om vores videotjeneste her:

Link til video med videoer: <https://wecare.software/teknisk/>

- 1.** Google Chrome indstillinger
- 2.** Billede og lyd er langsomt og hakker
- 3.** Computeren kan blokere kamera og mikrofon
- 4.** Tilslut headset og mikrofon
- 5.** Beskyttelsesprogrammer og fjernskrivebord

Guide til WeCare.Software

Hos WeCare.Software tilbyder vi psykologer og specialister en sikker online løsning til kommunikation og videokonsultationer. Vores platform lever op til GDPR og alt er krypteret efter højeste standard. Det koster 300 kr. per. måned – ingen binding.

Sådan virker det:

- 1.** Opret din profil (De første 14 dage er gratis)
- 2.** Inviter dine klienter
- 3.** Klienten opretter sin profil
- 4.** Book konsultation
- 5.** Bekræft konsultation
- 6.** Foretag konsultation

Herunder finder du en trin-for-trin guide til hvordan du kommer i gang.

Du kan også finde videoer (uden lyd) af hvordan du gør de forskellige ting via linket her:

<https://wecare.software/guide-2/>

Opret profil på WeCare.Software

WeCare.Software er en sikker plattform for specialiser, der ønsker online kommunikation og videosamtaler med deres klienter.

WeCare.Softwares plattformen kører over en internetbrowser, som kræver at du enten bruger Google Chrome eller Safari. Hvis ikke du allerede har hentet en af de to browsere, skal du gøre det nu, inden du fortsætter.

Når du som psykolog skal oprette din profil, skal du gøre følgende:

- 1.** Åben Google Chrome eller Safari og indtast www.wecare.software i din internetbrowser
- 2.** Klik på opret profil (øverst i højre hjørne)
- 3.** Udfyld de krævede felter og opret profil
- 4.** Når du har oprettet dig modtager du en valideringskode på den e-mail du har oprettet dig med. Indtast valideringskoden for at fortsætte.
- 5.** Vælg den gratis prøveperiode, som giver dig ubegrænset brug de næste 14 dage. Når de 14 dage er gået vil systemet kræve betaling hvis du ønsker at fortsætte med at bruge WeCare.Software. Det koster 300 kr. per. måned – ingen binding.
- 6.** Nu er du i gang og klar til at invitere dine klienter til systemet.

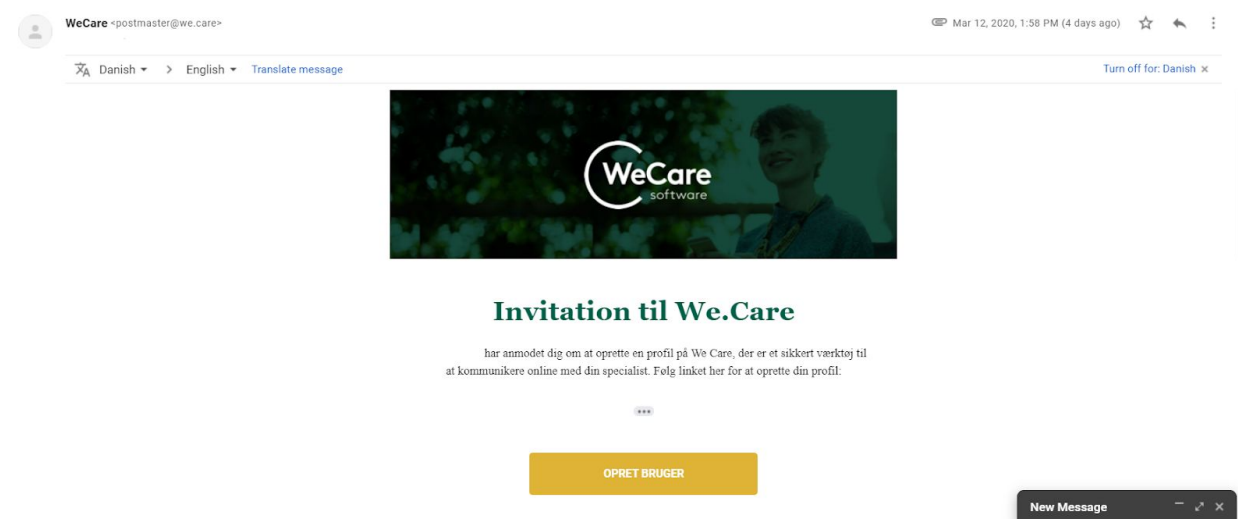
Inviter dine klienter på WeCare.Software

Du har nu oprettet din profil og er klar til at bruge platformen.

Før du kan booke en konsultation, skriver eller tale med dine klienter skal du invitere dem til WeCare.Software først.

Når du som psykolog skal invitere dine klienter, skal du gøre følgende:

1. Åben Google Chrome eller Safari og indtast www.wecare.software i din internetbrowser
2. Klik på Log ind (øverst i højre hjørne)
3. Indtast e-mail og adgangskode, og log ind.
4. Når du er logget ind skal du gå ud på dit dashboard. Klik på hus-ikonet for at sikre dig, at du er på siden. Dette er dit overblik over din profil.
5. Klik på den gule knap “inviter klienter”, og indtast klientens e-mail adresse.
6. Klienten vil nu modtage den følgende mail



7. I e-malien til klienten fremgår en databehandleraftale mellem specialisten og klient. Derefter en gul knap med teksten “opret bruger”. Klienten skal klikke på knappen for at oprette sig.

8. Klienten bliver her viderestillet til vores platform hvor de skal indtaste navn, e-mail og adgangskode. Her skal give samtykke til at dele helbredsoplysninger og bekræftet databehandleraftalen som er vedhæftet i de forrige mail.

9. Klienten modtager nu en valideringskode på mail (6 cifre), som skal indtastes for at fortsætte.

10. Klienten er nu oprettet.

Book en videokonsultation med WeCare.Software

Du har nu inviteret din klient og er klar til at booke jeres konsultation.

Det kræver en bekræftet konsultation før i kan ringe hinanden op. Systemet fungerer således at specialisten og klienten kan ringe hinanden op inden for den aftale tidsramme.

Eksempel: 16 Marts klokken 10:00 – 45 minutters samtale.

I kan ringe hinanden op inden for tidsperioden 10:00 – 10:45 d. 16 marts.

Opkaldet afslutter ikke af sig selv, selvom at klokken skulle blive mere end 10:45, men udelukker at i kan ringe hinanden op uden for tidsrammen.

For at booke en konsultation, skal du gøre følgende:

1. Åben Google Chrome eller Safari og indtast www.wecare.software i din internetbrowser
2. Klik på Log ind (øverst i højre hjørne)
3. Indtast e-mail og adgangskode, og log ind.
4. Når du er logget ind skal du gå ud på dit dashboard. Klik på hus-ikonet for at sikre dig, at du er på siden. Dette er dit overblik over din profil.
5. Klik på klientens navn under “Mine klienter” for at åbne jeres chat.
6. Klik på den gule knap “Book konsultation”
7. Indtast dato, starttidspunkt og ændre i længden alt efter behov. (00:45 betyder 45 minutter samtale). Du kan sende op til 3 forskellige forslag ift. tider.
8. Når du har sendt klienten en booking anmodning, modtager klienten følgende besked:

15/03/2020, 13:39

Jeg vil gerne booke en videokonsultation. Disse tidspunkter passer mig bedst

SE TIDSPUNKTER

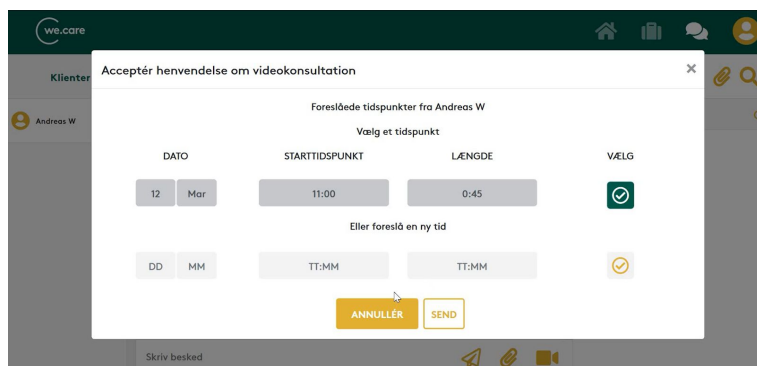
Bekræft booking

Klienten har nu modtaget en anmodning om booking fra dig på WeCare.Software

Når du sender en anmodning til klienten vil klienten modtage en mail-notifikation om at du har kontaktet vedkommende. Det gælder hvis klienten har kontaktet dig.

For at bekræfte booking skal man gøre følgende:

1. Åben Google Chrome eller Safari og indtast www.wecare.software i din internetbrowser
2. Klik på Log ind (øverst i højre hjørne)
3. Indtast e-mail og adgangskode, og log ind.
4. Når du er logget ind skal du gå ud på dit dashboard. Klik på hus-ikonet for at sikre dig, at du er på siden. Dette er dit overblik over din profil.
5. Klik på klientens/specialistens navn for at åbne jeres chat. Man kan også klikke på chat-ikonet i højre hjørne hvor der vil være en notifikation.
6. Klik på den gule knap "Se tidspunkter" i jeres chat
7. Her vil man se følgende billede:



8. Under vælg skal man (klienten) klikke på det lille fluebens-ikon (så det lyser grønt) ud fra den tid som man ønsker at afholde konsultationen. Når man har gjort det, skal man klikke send

9. I jeres chat vil i kunne se den følgende besked:

Du har bekræftet videokonsultation den

16-03-2020 10:00 0:45

- 10.** Jeres konsultation er nu bekræftet
- 11.** Du kan nu ringe klienten op ved at klikke på det lille kamera-ikon nederst i chatten med klienten.
- 12.** Klienten klikker herefter “bekræft” for at tilslutte opkaldet
- 13.** Konsultationen er nu gået i gang.

Få styr på teknikken - kamera og mikrofon

Når du har videokonsultationer på WeCare.Software kræver det, at både dig og dine klienter bruger Google Chrome eller Safari som internetbrowser.

Hvis ikke du allerede har installeret Google Chrome på din computer kan du gøre det her:

<https://www.google.com/intl/da/chrome/>

Hvis du eller din klient bruger Internet Explore eller Microsoft Edge vil WeCare.Software med sikkerhed ikke virke, da browserne ikke er kompatibel med vores platform.

Har du stadig problemer med enten lyd eller billede? Her er nogle løsningsforslag:

1. Google Chrome indstillinger
2. Billede og lyd er langsomt og hakker
3. Computeren kan blokere mikrofon og kamera
4. Tilslut kamera og mikrofon
5. Beskyttelsesprogrammer

Når du tester om lyd, billede / kamera og mikrofon virker, skal du inden du går i gang, starte med at foretage et videoopkald i WeCare.Software så du ved om ændringer virker.

Du kan finde videoer (uden lyd) til hvordan du får styr på teknikken med dette link:

<https://wecare.software/teknisk/>

1. Google Chrome indstillinger

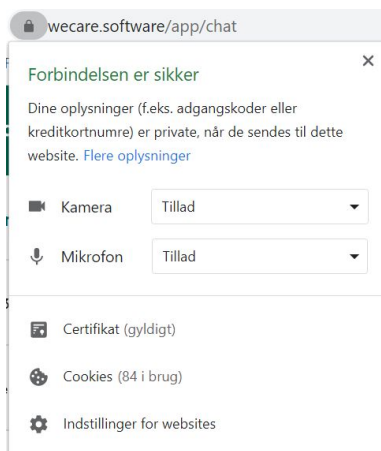
Når du første gang bruger Google Chrome til at have en videokonsultation er det vigtigt at du giver vores software tilladelse til at bruge din mikrofon og kamera.

Hvis det er dit billede eller din stemme som ikke kommer frem, er problemet i dine ende. Hvis det er klientens billede eller stemme som ikke går igennem, er fejlen i klientens ende.

Du kan tjekke om du har givet din browser tilladelse ved at gøre følgende:

#1

1. Åben Google Chrome eller Safari og indtast www.wecare.software i din internetbrowser
2. Log ind med din e-mail og adgangskode
3. Book en konsultation med en test-person og få booking bekræftet
4. Ring hinanden op ved at du klikker på kamera-ikonet, der ses under din og klientens chat. Klienten klikker "bekræft"
5. Din og klientens samtale er nu i gang, men enten kamera eller mikrofon virker ikke.
6. Øverst i browseren kan du se URL'en (linket til siden). Ved siden af URL'en vises et lille låse-ikon. Klik på låse-ikonnet og se om browseren har fået tilladelse til at bruge mikrofon og kamera. Hvis der står "Blokér" skal du ændre dette til "Tillad"



#2

Hvis ovenstående løsning ikke løste problemet, skal du gøre følgende:

1. Det er selvfølgelig vigtigt at du stadig er inde i et opkald, så du ved om ændringerne har nogen effekt.
2. Klik på de tre prikker øverst i højre hjørne af Google Chrome og vælg "indstillinger"
3. I venstre kolonne af skærmen skal du under "Indstillinger" klikke på "Sikkerhed og privatliv"
4. Klik herefter på "Indstillinger for websites"
5. Herunder kan du se dine indstillinger for kamera og mikrofon. Klik på kamera hvis du oplever problemer med at få vist dit billede.
6. Klik på <https://wecare.software:443>, og sikre dig at kamera og mikrofon er tilladt at bruge.
7. Hvis du har flere kamera på din computer (eller har du tilsluttet et kamera) kan du øverst på siden vælge hvilket kamera du ønsker at bruge.
8. Hvis du klikker på "mikrofon" skal du sikre dig at din mikrofon står på "standard".

2. Billede og lyd er langsomt og hakker

WeCare.Software er en platform til kommunikation, der har sat sikkerhed øverst på dagsordenen. Både video, beskeder samt alt data på platformen bliver derfor krypteret efter højest standard. WeCare.Software kræver derfor også en høj internetforbindelse når du skal fører konsultationer. En dårlig internetforbindelse medfører et dårligt signal.

Du kan undersøge din internethastighed ved at gå ind på

<https://kundeservice.yousee.dk/bredbaand/loes-problem/hastighedstest2>

For at forbedre din internetforbindelse kan du gøre følgende:

1. Hvis du bruger WIFI, ryk dig tættere på routeren
2. Flyt routeren. Hvis muligt så flyt routeren til et sted hvor færrest ting kan blokere signalet.
3. 4G har som udgangspunkt i bedre signal end WIFI. Hvis 4G virker ustabil kan du bevæge dig rundt i lokalet/lejligheden/huset. Jo højere du kan komme jo bedre.
4. En LAN-forbindelse (kabel) vil altid være hurtigere end WIFI
5. Tag hastighedstesten imens du afprøver de ovenstående løsninger.

3. Computeren kan blokere kamera og mikrofon

Når du har videokonsultationer skal du sikre dig at computeren ikke har slået kamera og mikrofon fra. For at tjekke det, skal du gøre følgende:

- 1.** Kig på dit tastatur og se om nogle af f-knapperne (øverst på dit tastatur) har et billede af en mikrofon og et kamera.
- 2.** For windows-brugere er det oftest f4 og f8.
- 3.** Start et videoopkald med WeCare.Software for at sikre dig, at det virker.

4. Tilslut headset eller kamera

Nogle psykologer foretrækker at bruge et andet kamera eller et headset når de fører konsultationer.

Vælger man det skal man være opmærksom på følgende:

1. Tjek at mikrofonen eller kameraet er tilsluttet korrekt. Hvad end det er bluetooth eller med kabel.
2. Test mikrofon: **<https://www.onlinemictest.com/3>**.
3. Test kamera: **<https://www.onlinemictest.com/webcam-test/>**
4. Sørg for at kamera og mikrofon er tilsluttet korrekt inden at du åbne WeCare.Software
5. Hvis du skifter mikrofon eller kamera undervejs vil det fjerne billede og lyd.
6. Dette skyldes vores sikkerhedsprocedure, der ikke tillader "ukendte enheder" at tilslutte opkaldet. Systemet skal altså vide hvilken enhed, der bliver brugt inden opkaldet finder sted.
7. Hvis dit kamera eller din mikrofon har et softwareprogram til indstillinger, skal du sørge for at lukke dette ned inden opkaldet går i gang. Hvis en anden app har adgang til mikrofonen eller kameraet samtidig med at du har en videokonsultation, vil vores system nægte adgang.

5. Beskyttelsesprogrammer og fjernprogrammer

Nogle arbejdscomputere eller internetforbindelser er udstyret med diverse beskyttelsesprogrammer. Her er der ikke tale om antivirus-programmer såsom AVG og mcafee, men beskyttelsesprogrammer som psykologpraksisser populært bruger. Disse programmer kan være med til at blokere adgangen til WeCare.Software. Er disse programmer derfor tændt, skal du slå dem fra inden at du foretager opkaldet.

Samme problem opstår når du forsøger at foretage en session på wecare.software gennem et fjernskrivebord. Her skal du lukke fjernskrivebordet ned, og prøve at etablere videoforbindelsen igen.