

i-care® centre

Rapportverktyg

Rapporter, statistik & uppföljning



INNEHÅLL

LOGGA IN	2
ÖVERSIKT	3
RAPPORTER	5
INCOMING AND OUTGOING CALLS	6
TECHNICAL CALLS	7
OLIKA TYPER AV LARMKODER	8
FREQUENT CALLERS	9
FREQUENT CALLERS PER CRITERIA	
NUMBER OF CALLS PER DAY	10
NUMBER OF CALLS PER DATE	
CALLS PER REASON (PIE)	11
CALLS PER REASON (LIST)	
CALLS PER TYPE	12
GENERAL RESPONSE TIME	
VALUES FOR RESPONSE TIME	13
AVERAGE RESPONSE TIME	
TOTAL NUMBER OF DEVICES	14
MOBILISED CARE PROVIDERS PER SCOPE AND PCG	
LOGGA UT	15

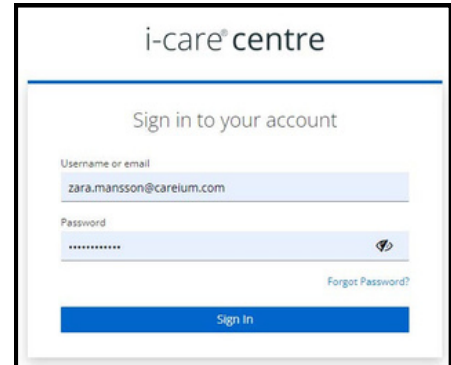
LOGGA IN

När du fått åtkomst till rapportverktyget anger du samma inloggningsuppgifter som du använder i-care® centre:

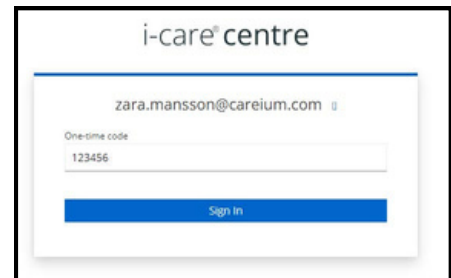
Länk till rapportverktyget:

Sign in to i-care® centre (careium.net)

Öppna din valda autentiseringsapp och infoga motsvarande kod:



The login page for i-care® centre. It features the title 'i-care® centre' at the top, followed by 'Sign in to your account'. There are two input fields: 'Username or email' with the value 'zara.mansson@careium.com' and 'Password' with masked characters. A 'Forgot Password?' link is next to the password field. A blue 'Sign in' button is at the bottom.



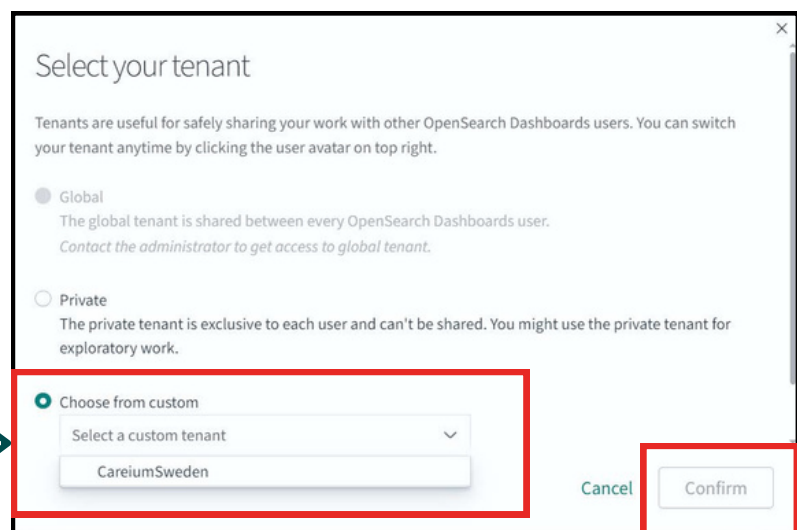
The second step of the login process. It shows the email 'zara.mansson@careium.com' and a 'One-time code' input field with the value '123456'. A blue 'Sign in' button is at the bottom.



Tänk på att det bara går att logga in **en användare per användarkonto** åt gången. Om systemet upptäcker en andra inloggning avslutas sessionen för den användaren som loggades in första gången.

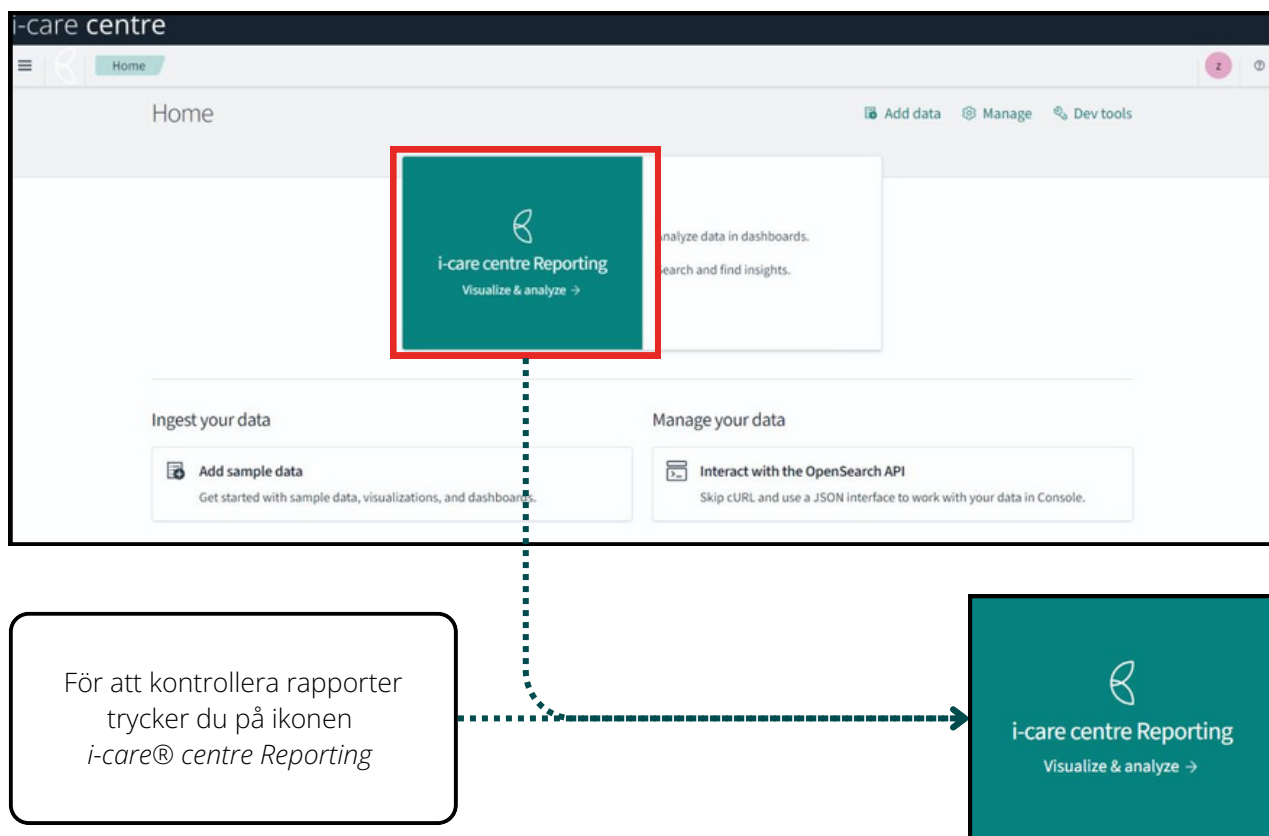
Första gången du loggar in behöver du välja rätt åtkomst:

1. Tryck på *Choose from custom*
2. Bocka i din kommun
3. Tryck på *Confirm*

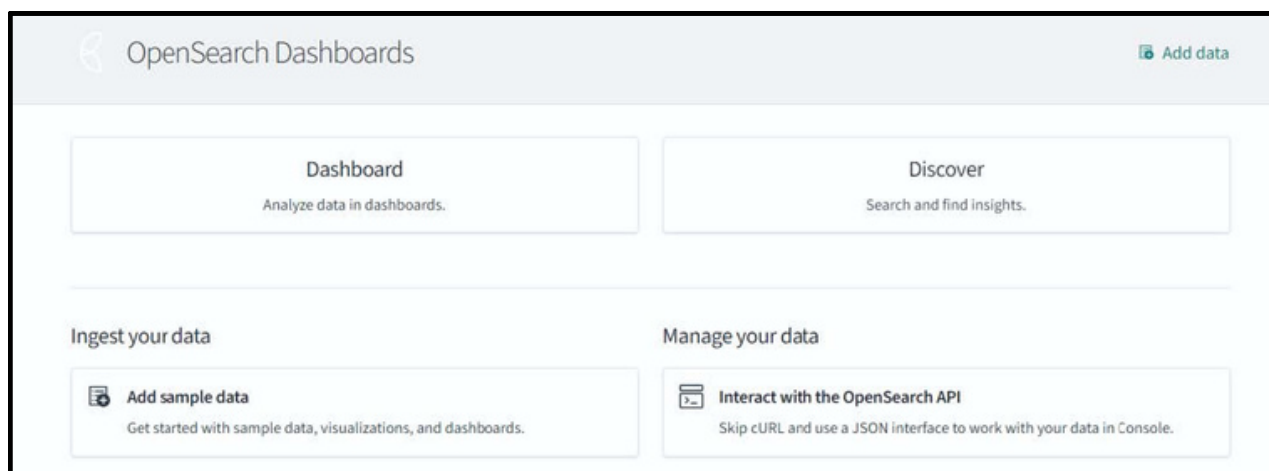


A dialog box titled 'Select your tenant'. It contains text explaining tenants and three radio button options: 'Global', 'Private', and 'Choose from custom'. The 'Choose from custom' option is selected. Below it is a dropdown menu showing 'Select a custom tenant' and 'CareiumSweden'. At the bottom right are 'Cancel' and 'Confirm' buttons. Red boxes highlight the 'Choose from custom' section and the 'Confirm' button. A dashed green line connects the first step of the list to the 'Choose from custom' section and the third step to the 'Confirm' button.

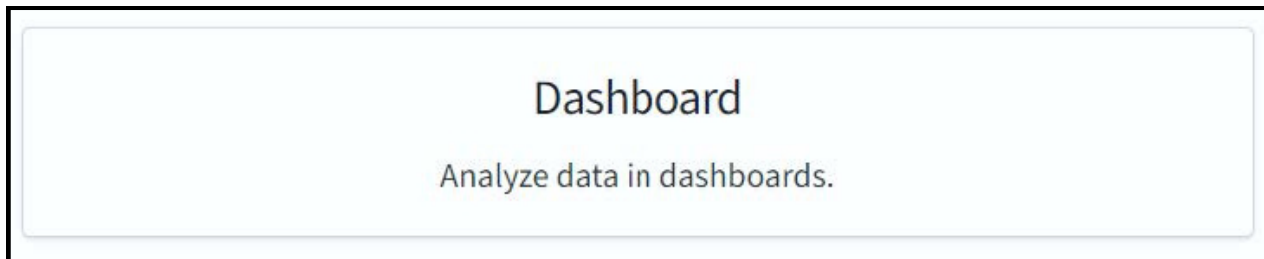
När du är inloggad i systemet så möts du av nedan startsida:



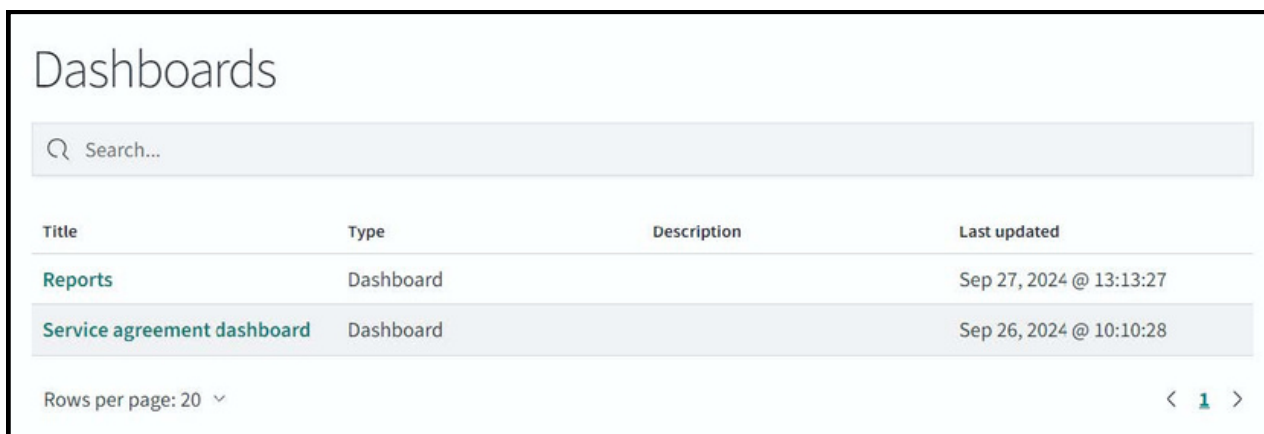
När du är inloggad i systemet så möts du av nedan startsida:



Tryck på *Dashboard* för att kontrollera er data:



Nu får ni två alternativ att välja på:



- **Reports**
Allt som rör enheter och samtal finns här
- **Service agreement dashboard**
Allt som rör omsorgstagare och serviceavtal finns här

RAPPORTER

När du gjort ditt val så kan du påbörja din undersökning.

① Klicka på datumväljaren Till & Från, välj *Absolute*, därefter ditt önskade start & slutdatum, ex. 2024-10-01 kl:00:00 till 2024-10-31 kl: 23:30

② När du är nöjd med ditt datum, klicka på *Update*

Använd fältet controll call report för att filtrera:

- **Scope:** kommunens namn
- **Call type:** vilken typ av samtalsriktning (utgående, inkommande eller tekniska)
- **Duration (Seconds):** står för själva konversationen, alltså hur länge operatör-kund har pratat
- **Reasons:** Olika typer av larmorsaker
- **Call code:** Olika typer av larmkriterium
- **Record number:** Vilket registernummer omsorgstagaren har
- **Waiting time:** Väntetiden är sedan larmet dök upp i systemet och operatören svarade på det
- **Model:** Vilken typ av enhet
- **Equipment ID:** Vilken larmkod enheten har

När önskad filtrering är gjord, tryck på *Apply changes*

INCOMING AND OUTGOING CALLS

Nedan går vi igenom hur man kan få ut antal inkomna/utringda larm.

På detta sätt kan man se hur mycket av larmen som larmcentralen "filtrerar" bort och när på dygnet larmen rings ut.

Scope	Beginning date	Call code	Waiting time	Duration	Record number	Equipment ID	Telephone number	Model	Reasons
Carefun Interntester	Sep 25, 2024 @ 17:19:15	xx - outgoing	11	1	0000*		+46123780479		error / ej svar
Carefun Interntester	Sep 25, 2024 @ 17:18:59	gt - point alarm	9	0	0000*		75809546	scalp eliza	-
Carefun Interntester	Sep 25, 2024 @ 17:16:15	a - vandlarm	2	14	0000*	37284613520	75809546	scalp eliza	error / ej svar
Carefun Interntester	Sep 25, 2024 @ 17:18:00	a - vandlarm	9	2	0000*	37284613520	75809546	scalp eliza	error / ej svar
Carefun Interntester	Sep 25, 2024 @ 17:05:34	a - vandlarm	9	4	0000*	37284613520	75809546	scalp eliza	error / ej svar
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 16:17:24	a - vandlarm	23	30	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 16:11:18	a - vandlarm	6	5	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 12:28:09	a - vandlarm	30	60	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 12:14:15	a - vandlarm	1	65	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 12:13:16	a - vandlarm	26	5	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 11:02:11	a - vandlarm	9	5	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 10:49:33	a - vandlarm	9	0	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	-
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 10:19:34	a - vandlarm	225	23	00005	37284721850	75809029	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 10:12:03	a - vandlarm	147	19	00005	37284721850	75809029	scalp eliza	test / provlarm
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 10:04:52	a - vandlarm	142	9	00005	37284721850	75809029	scalp eliza	test / provlarm i lokal
Carefun Interntester	Sep 24, 2024 @ 09:59:50	a - vandlarm	7	11	00005	37284721850	+37284721850	scalp eliza	test / provlarm i lokal

Ni kan även filtrera på inkomna och utgående larm med hjälp av filtret *Call type* som ni finner under *Controll call report*:

- **Incoming:** Inkomna samtal
- **Outgoing:** Utgående samtal
- **Technical:** Tekniska samtal

Call type

Select... 

Incoming

Outgoing

Technical

TECHNICAL CALLS

Tekniska larm är meddelanden från larmenheten när något är avvikande.

Exempel på tekniska larm är **Batterifel, Testlarm saknas** eller **Nät/Strömbortfall**.

Scope	Beginning date	Call code	Record number	Equipment ID	Telephone number	Model
Carefun Interntester	Oct 2, 2024 @ 11:37:02	g17 - testlarm	00007	37284613528	75010546	scatp eliza
Carefun Interntester	Oct 2, 2024 @ 11:25:20	g17 - testlarm	00006	882307149984095	8851514	scatp carefu mobile
Carefun Interntester	Oct 1, 2024 @ 12:37:02	g17 - testlarm	00007	37284613528	75010546	scatp eliza
Carefun Interntester	Oct 1, 2024 @ 12:25:29	g17 - testlarm	00006	882307149984095	8851514	scatp carefu mobile
Carefun Interntester	Oct 1, 2024 @ 02:37:03	g17 - testlarm	00002	37281752996	75010318	scatp eliza
Carefun Interntester	Sep 30, 2024 @ 13:37:02	g17 - testlarm	00007	37284613528	75010546	scatp eliza
Carefun Interntester	Sep 30, 2024 @ 13:25:39	g17 - testlarm	00006	882307149984095	8851514	scatp carefu mobile
Carefun Interntester	Sep 30, 2024 @ 03:37:03	g17 - testlarm	00002	37281752996	75010318	scatp eliza
Carefun Interntester	Sep 29, 2024 @ 14:37:02	g17 - testlarm	00007	37284613528	75010546	scatp eliza
Carefun Interntester	Sep 29, 2024 @ 14:25:48	g17 - testlarm	00006	882307149984095	8851514	scatp carefu mobile

Vill man filtrera på ett eller flera kriterium gör man detta under *Call code* i *Controll call rapport*:

Call code

Select...

-

22 - testlarm fran larmtillbehor ater

35 - dorrlarm tyst

a - vardlarm

c - voice call

g11 - larmmatta (golvmatta)

g15 - batteriniva lag centralenhet

OLIKA TYPER AV LARMKODER

KOD	BESKRIVNING	INNEBÖRD
X1	Nät/strömbortfall	Detta innebär att larmenheten har tappat strömförsörjning. Det kan bero på att strömsladden dragits ut, eller att det har varit strömavbrott.
X3	Batterifel larmklocka/tillbehör	Batterifel i ett utav de installerade tillbehören. Exempelvis larmknapp, dörrlarm, rörelselarm eller brandlarm. Batteriet har nått en låg spänning och kan eventuellt lösas med ett batteribyte.
X4	Tekniskt fel larmtillbehör	Tillbehöret eller enheten sänder på fel frekvens och måste bytas ut/justeras.
X5	Batterifel i apparat/enhet	Batterifel i enheten kan bero på att enheten inte varit ansluten till strömkontakt under en längre tid och att batteriet håller på att laddas ur.
G15	Batterinivå låg centralenhet	Batterinivå låg i larmenheten.
G16	Testlarm från larmtillbehör saknas	Ett utav tillbehören har inte kunnat kommunicera/hittas av enheten. Kan bero på att tillbehöret är avstängt eller utom räckhåll
G17	Testlarm	Larmenheten har kunnat skicka in ett automatiskt testlarm
G26	Check in	Incheckning på enhet.
G27	Check out	Utcheckning på enhet.
G24	Automatisk check out	Systemet gjort en automatisk utcheckning av enheten
22	Testlarm från larmtillbehör åter	Ett utav tillbehören har kunnat kommunicera/hittas av enheten igen.

FREQUENT CALLERS

FREQUENT CALLERS PER CRITERIA

Frequent callers

Används för att kontrollera antalet larm per kriterium från ett serviceavtal under vald tidsperiod.

- **Record number:** registernumret på serviceavtalet
- **Equipment ID:** larmkoden för enheten
- **Telephone number:** telefonnumret för enheten som generat larmet
- **Quantity:** antalet larm som inkommit under vald tidsperiod

Record number	Equipment ID	Telephone number	Quantity
00002	37281752596	+37281752596	1
00007	37284613528	+37284613528	4
00005	37284721850	+37284721850	12
00006	882397149984095	+882397149984095	8
00007	37284725724	74020089	19
00005	37284721850	75000029	5
00002	37281752596	75010318	17
00007	37284613528	75019546	42

Frequent callers per criteria

Används för att kontrollera antalet larm per kriterium från ett serviceavtal under vald tidsperiod.

- **Record number:** registernumret på serviceavtalet
- **Equipment ID:** larmkoden för enheten
- **Telephone number:** telefonnumret för enheten som generat larmet
- **Reasons:** larmorsak
- **Quantity:** antalet larm som inkommit under vald tidsperiod

Record number	Equipment ID	Telephone number	Reasons	Quantity
00002	37281752596	+37281752596	test / provlarm	1
00007	37284613528	+37284613528	other / toalett	2
00007	37284613528	+37284613528	health / ramlat	1
00007	37284613528	+37284613528	test / provlarm	1
00005	37284721850	+37284721850	test / provlarm i lokal	7
00005	37284721850	+37284721850	test / provlarm	3
00005	37284721850	+37284721850	device shutdown	1
00006	882397149984095	+882397149984095	health / ramlat	6
00006	882397149984095	+882397149984095	error / misstag	1
00006	882397149984095	+882397149984095	test / provlarm	1

NUMBER OF CALLS PER DAY

NUMBER OF CALLS PER DATE

Number of calls per day

Används för att kontrollera hur många larm som inkommer dygnets olika timmar under vald tidsperiod

- **Period:** visar tidsperioden
- **Alarm calls:** antal larmsamtal
- **Technical calls:** antal tekniska larm
- **Outgoing calls:** antal utgående samtal
- **Total:** totalt antal samtal

Number of calls per day				
↓				
Period	Alarm calls	Technical calls	Outgoing calls	Total
≥ 0 and < 1	0	1	0	1
≥ 1 and < 2	0	1	0	1
≥ 2 and < 3	0	0	0	0
≥ 3 and < 4	0	0	0	0
≥ 4 and < 5	0	0	0	0
≥ 5 and < 6	0	0	0	0
≥ 6 and < 7	0	0	0	0
≥ 7 and < 8	0	0	0	0
≥ 8 and < 9	0	0	0	0
≥ 9 and < 10	0	2	0	2
≥ 10 and < 11	0	2	0	2
≥ 11 and < 12	0	2	0	2
≥ 12 and < 13	0	2	0	2
≥ 13 and < 14	0	0	0	0
	0	10	0	10

Number of calls per date

Under denna rubrik kan man se hur många larm som inkommer per datum

Number of calls per date				
↓				
Date	Alarm calls	Technical	Outgoing calls	Total
2024-09-29	0	2	0	2
2024-09-30	0	3	0	3
2024-10-01	0	3	0	3
2024-10-02	0	2	0	2
	0	10	0	10

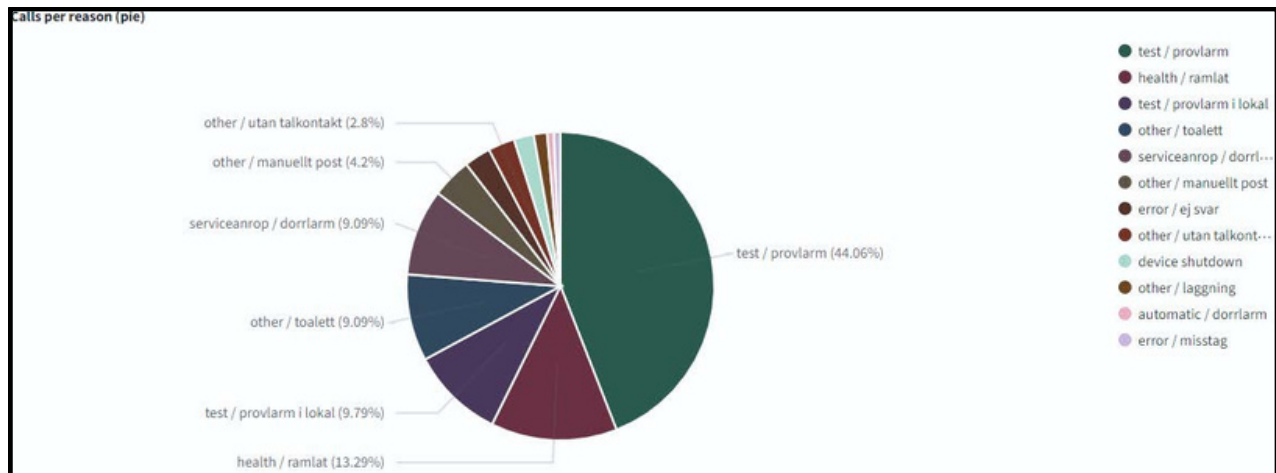
CALLS PER REASON (PIE)

CALLS PER REASON (LIST)

Calls per reason (pie)

Cirkeldiagrammet visar larmorsakerna fördelat i procent.

Stor "tårtbit" visar vilken larmorsak som förekommit mest under vald tidsperiod. I nedan exempel är det test/provlarm med 44,06% av larmen.



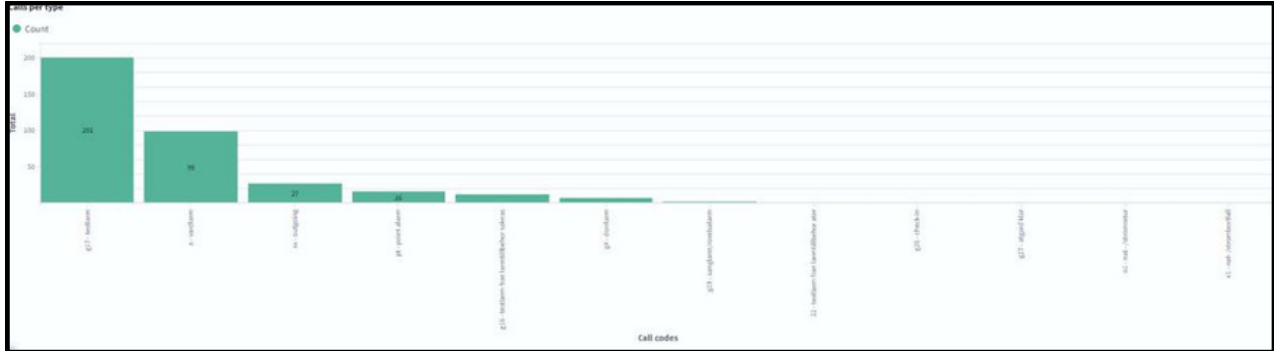
Calls per reason (list)

Listan visar antalet larm som inkommit per larmorsak under vald tidsperiod

- **Reasons:** Larmorsak till larmet
- **Count:** Antalet larm med denna larmorsak

Reasons	Count
test / provlarm	63
health / ramlat	19
test / provlarm i lokal	14
other / toalett	13
serviceanrop / dorrlarm	13
other / manuellt post	6
error / ej svar	4
other / utan talkontakt	4
device shutdown	3
	143

Används för att kontrollera antalet larm som inkommit per larmkriterium under vald tidsperiod



General response time

Cirkeldiagrammet visar svarstiden fördelat i procent.

Stor "tårtbit" visar vilken svarstid som förekommit mest under vald tidsperiod. I nedan exempel är det ≥ 0 and < 30 .

Håller man för en tårtbit ser man även antalet larm som haft markerad svarstid



VALUES FOR RESPONSE TIME

AVERAGE RESPONSE TIME

Values for response time

Används för att kontrollera medelsvarstiden under vald tidsperiod

- **Time:** Visar tidsintervallet i sekunder

≥ 0 and < 30 = Larm som varit i kö från 0 sekunder upp till 30 sekunder

Values for response time	
	
Time	Average time (s)
≥ 0 and < 30	2
≥ 30 and < 60	38
≥ 60 and < 90	69
≥ 90 and < 120	103

Average response time

Används för att kontrollera medelsvarstiden under vald tidsperiod

Average response time	
	
Average time (s)	
26	

TOTAL NUMBER OF DEVICES

MOBILISED CARE PROVIDERS PER SCOPE AND PCG

Total number of devices

Visar antalet aktiva enheter som är tilldelade ett serviceavtal:

Total number of devices			
			
Scope	Model	Count	
Careium Interntester	scaip eliza	6	
Careium Interntester	scaip careip mobile	2	
Careium Interntester	scaip eliza s	2	

Mobilised care providers per scope and pcg

Visar antalet förmedlade larm per utförare

På detta sätt kan man se hur mycket av larmen som larmcentralen "filtrerar" bort och när på dygnet larmen rings ut.

- **Hours:** Tidsintervallet
- **Total:** Totalt antal larm inom detta tidsintervall

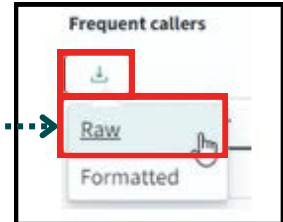
Mobilized care providers per scope and pcg				
				
Scope	Professional caregi...	Hours	Total	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 12 and < 14	2	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 14 and < 16	0	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 16 and < 18	0	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 18 and < 20	0	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 20 and < 22	0	
Careium Interntester	Zara Månsson Dag/Kväll	≥ 22 and < 24	0	
Careium Interntester	Jonnie Back (Dag/kväll)	≥ 0 and < 2	0	
Careium Interntester	Jonnie Back (Dag/kväll)	> 2 and < 4	0	
			< 1 2 3 4 5 6 >	

EXPORTERA DATA TILL EXCEL

Denna guide beskriver hur ni kan exportera data från rapportvertyget för att få en rapport (Ex. *Regelbundna uppringare*)

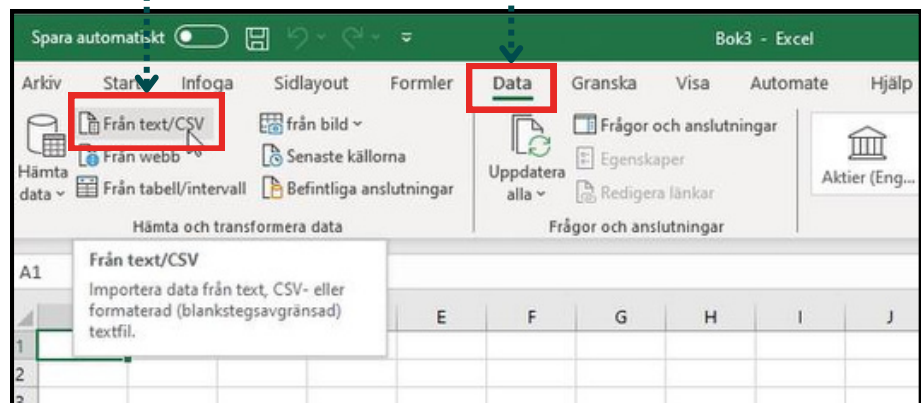
1

Klicka på *Ladda ner* ikonen, välj därefter *Raw*



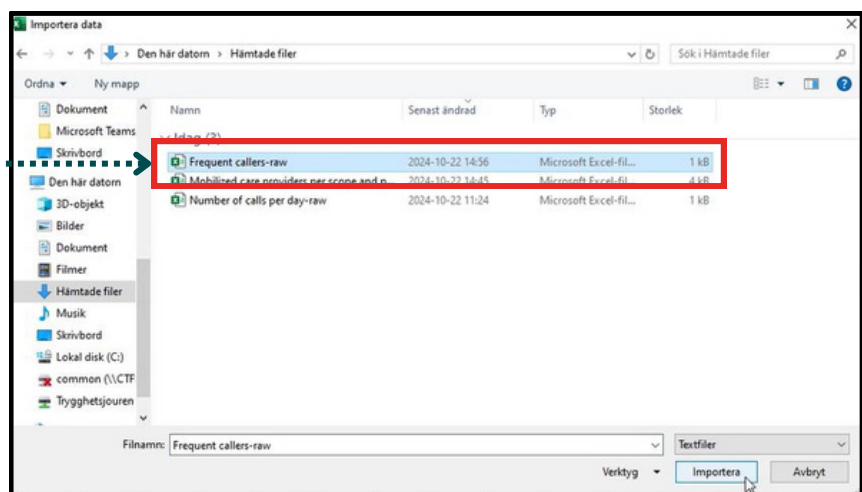
2

Öppna ett tomt Microsoft Excel blad, klicka på *Data*, därefter *Läs in CSV*.



3

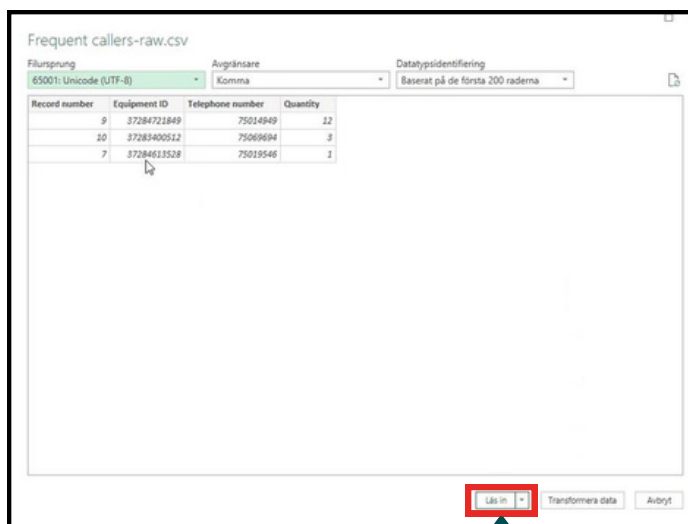
Hitta din fil och *Importera*.



EXPORTERA DATA TILL EXCEL

④

Klicka på *Läs In*
i Excel



⑤

Du kan nu se den inlästa filen i Excel

Record number	Equipment ID	Telephone numb	Quantity
200103256	37283377036	75075761	3795
200090276	37283207044	75075482	3179
200324203	37283376340	75073068	2072
200253908	37284191778	75071077	2068
200443575	37284796967	75067010	1515