

Supportärenden

Återkommande frågor i supporten

Bra att känna till

- Viktigt att pushnotifikationer alltid är på – Detta kan kontrolleras i appen under Inställningar>Notifikationer. Det ska vara grönt bredvid Tillåt notifikationer.
- Har man en telefon med Android version 11 eller tidigare behöver man aktivera Plats i sina inställningar i telefonen.
- Rekommenderat att regelbundet starta om sin telefon för att allt ska fungera felfritt.
- Appen stödjer endast Android 8 eller senare version.
- Användarmanualen finns i appen under Kontakt>Support>Till manualer.
- Om man upplever problem i appen är det bra att dubbelkolla så att man har den senaste versionen av appen. I Appstore/Google play butik kan man söka efter ImagineCare-appen och se om det finns någon tillgänglig uppdatering.
- När en patient vill ha hjälp med något som behöver skickas vidare till supporten är det bra för oss att ha patientens support-ID. Detta finns i appen under Kontakt>Support.

Vilka frågor/problem är vanligast inkommande i supporten?

- **Vägledning för parkoppling**

Det är ofta patienterna ringer för att få vägledning för hur man kommer igång, framförallt äldre patienter som är oroliga för att göra fel. Det gäller framförallt vägledning för parkoppling av mätenhet. Där hjälper vi till med vägledning och passar gärna på att informera patienten om vart dom kan hitta Användarmanualen som finns i appen.

- **Värden registreras inte i appen trots lyckad parkoppling**

Vanligaste orsaken till detta är att patienten påbörjar sin mätning för tidigt. Det är viktigt att man påbörjar mätningen i rätt steg, d.v.s. väntar med att t.ex. klicka på start-knappen på sin mätare till först när man blir uppmanad att göra detta. Påbörjar man mätningen innan man öppnat appen, eller i ett för tidigt steg så registreras inte värdet som det ska. Här vägleder vi patienten i hur man gör en mätning i appen.

En annan vanlig orsak är att man råkat avaktivera bluetooth eller att det var länge sedan man startade om sin telefon. Regelbunden omstart av telefonen är rekommenderat för att allt ska fungera som det ska.

- **Problem med parkoppling**

Ibland kan något ha hänt så att parkopplingen släppts. Patienten behöver då göra om sin parkoppling i appen. Där behöver man först "glömma bort" mätenheten helt i sina inställningar i telefonen, sedan gör man samma sak i appen och parkopplar sedan på nytt i appen.

- **Svårigheter att logga in i appen**

Om patienten fortfarande har status aktiv så brukar detta bero på att patienten har en för gammal version av Android. Appen stödjer i dagsläget Android version 8 eller senare. Kan patienten uppdatera sin telefon så uppmanas man att göra detta, men har man en väldigt gammal telefon så går det i vissa fall inte att uppdatera operativsystemet till senare version.

Åtgärdssteg

- **Kolla i användarmanualen hur det ska fungera**

- **Ladda om sidan i appen**

Detta gör du genom att svepa uppifrån och ned på skärmen och släppa.

- **Stäng ner appen helt och öppna på nytt**

Här finns instruktion för hur detta görs på iPhone och Samsung:

[Stänga en app på din iPhone eller iPod touch - Apple-support \(SE\)](#)

[Hitta, öppna och stänga appar på Android - Android Hjälp \(google.com\)](#)

Det fungerar snarlikt för alla smartphones/läsplattor, men för detaljerade instruktioner för andra telefoner/plattor så finns det att hitta på nätet.

- **Starta om telefonen/plattan**

- **Ta bort appen och ladda ned den på nytt**

Ta bort appen helt från telefonen/plattan och ladda sedan ned den på nytt från Appstore eller GooglePlay.

- **Vid parkopplingsproblem – ta bort parkopplingen helt från telefonen och parkoppla sedan i appen på nytt**

Detta görs i bluetooth inställningarna i telefonen/plattan. Där ska du kunna hitta alla enheter som finns parkopplade i telefonen/plattan. För att ta bort en parkoppling så klickar man på den enhet man vill ta bort och väljer "Glöm den här enheten" (eller motsvarande beroende på vad man har för telefon/platta).

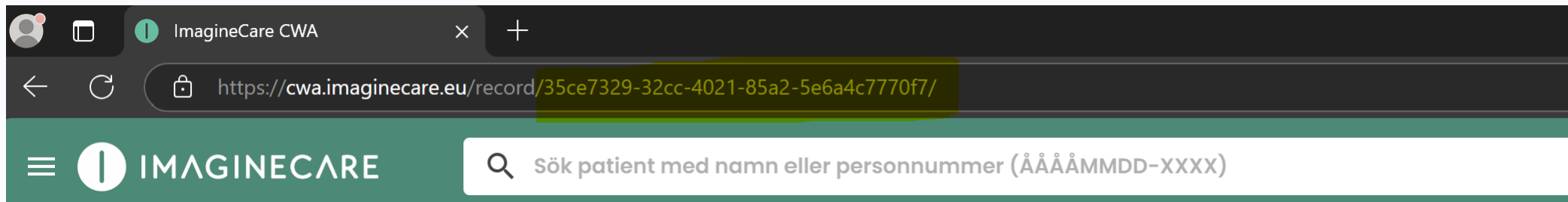
Ärenderapportering

Beskriv ärendet så utförligt som möjligt och inkludera nedan punkter

- Token (Se nästa slide för vart du hittar detta)
- Om ärendet gäller CWA/appen
- Operativsystem (iOS eller Android)
- Version av operativsystemet
- Appversion
- Eventuella åtgärder, samt resultat av dessa
- Enskilt fall eller återkommande problem
- Eventuella skärmdumpar

Om ärendet gäller ett problem som inte är kopplat till appen så behöver inte information om operativsystem eller appversion inkluderas.

Token



Exempel på ärenderapport

Beskrivning

Nya blodtrycksmätningar lagras inte i appen för patienten. Pop-up rutan som dyker upp efter att man gjort en mätning säger att värdet är sparat och att man kan "se resultat", men när man laddar om sidan så är det nya värdet inte sparat/synligt i appen. Vi ser heller inte värdet i vårdgivarplattformen.

Problemet uppstår i mobilappen

Patienten har token: xxx

iOS användare

Version 1.0.3 av appen

Det är ett enskilt fall

Patienten har testat att starta om telefonen, det gjorde ingen skillnad

Användarmanual för patient

Denna manual hittas i ImagineCare-appen under **Kontakt>Support>Till manualer** och innehåller instruktioner för patienten för att komma igång med egenmonitoreringen. Bl.a. steg för steg hur mätenheten parkopplas via bluetooth till appen.