 EVITEL 2

## Evidenční SW pro linku pomoci v krizi – NF3,PDP3



30.3.2023 (v 2.2.0) Karia sro

# Evitel 2

## Evidenční SW pro linku pomoci v krizi – NF3,PDP3

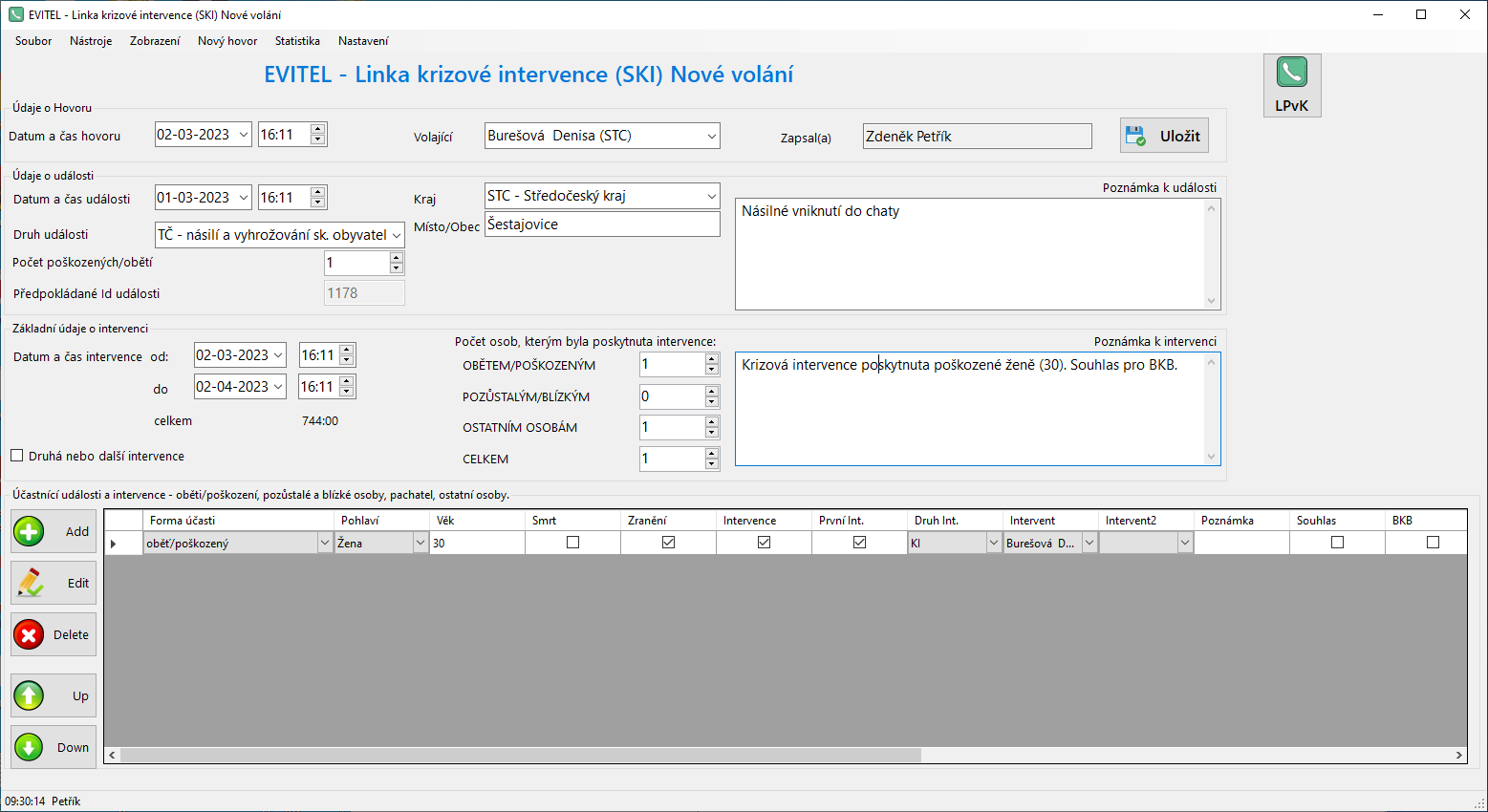
# Přihlašování a základní menu

Přihlašování do systému Evitel2 je obdobné jako u ostatních systémů jménem a heslo. Jméno a heslo přiděluje administrátor systému. Heslo si můžete po přihlášení jakkoliv změnit. Implicitně je nastavena délka hesla na 8-15 alfanumerických znaků + znaky @\*#.   
  
Menu v horní liště slouží pro základní ovládání programu a výběr jedné z obrazovek s kterou chcete pracovat. Obsahuje následující prvky:

* **Soubor**
  + **Export Excel** – Exportuje obsah tabulky do Excelu
  + **Exporty CSV** – Exportuje obsah tabulky do formátu CSV
  + **SKI** – Denní protokol (PDF) – Vytvoří denní protokol hovorů na lince SKI
  + **Exit** – ukončí program Evitel2
* **Nástroje**
  + **Odstranit filtry**
  + **Odstranit řazení**
  + **Ulož vlastní rozložení sloupců**
  + **Inicializuj rozložení sloupců**
* Zobrazení
  + **EventLog** – seznam událostí programu (přihlašení uživatele, Chyby, Warningy)
  + **Interventi** – seznam interventů v jednotlivých krajích
  + **Číselníky** – seznamy použité pro vyplňování údajů v telefonních hovorech
    - **Pohlaví** - SKI/LPvK
    - **Typ incidentu** – SKI
    - **Druh Intervence** - SKI
    - **Forma účasti** - SKI
    - **Kraje** - SKI
    - **Typ kontaktu** - LPvK
    - **Typ službu** - LPvK
    - **Odkud je klient** - LPvK
    - **Věk** - LPvK
    - **Přezdívky** LPvK (Nick)
    - **Závěr hovoru** – LPvK. Základní dělení
    - **Závěr hovoru-detail** – LPvK. Podkategorie základního dělení
    - **Aktuální stav klienta** - LPvK
    - **Aktuální stav klienta-**detail - LPvK
    - **Téma kontaktu** - LPvK
    - **Téma kontaktu-detail** – LPvK
  + **Telefonní volání (Vše)** – seznam všech telefonních volání
  + **Telefonní volání (SKI)** – seznam SKI telefonních volání
  + **Události (SKI)** – seznam událostí
  + **Intervence (SKI)** – seznam intervencí (k události)
  + **Účastníci intervence (SKI)** – seznam účastníků (k intervenci)
  + **Report (SKI)** – seznam všech účastníků pro externí statistiku
  + **LPvK Linka pomoci v krizi** – seznam všech událostí na LPvK (pro externí statistiku)
* **Nový hovor**
  + **Nový hovor - SKI**. Vyplní a založí nový hovor SKI v databázi
  + **Nový hovor – LPvK.** Vyplní a založí nový hovor LPvK v databázi
* **Statistika**
* **Statistika Volání** – různé typy statistik tf. volání
* **Statistika SKI událostí** – různé typy statistik SKI událostí
* **Statistika LPvK –** různé typy statistik LPvK
* **Nastavení**
* **Změna hesla** – umožní změnu hesla
* **Uživatelé** – seznam uživatelů systému s editací (jen Admin)
* **Nový uživatel**- založení nového uživatele (jen Admin)
* **Zálohování databáze Evitel** –
* **Obnova databáze Evitel** -
* **Proměnné aplikace** – nastavení základních proměnných (jen Admin)
* **O aplikaci** – informace o aplikaci Evitel2

# Vkládání telefonních hovorů

## Nový hovor SKI



Obrázek 1- Nový hovor SKI

K založení nového SKI telefonního hovoru slouží obrazovka Nové volání (SKI). Na tuto obrazovku se lze dostat z menu nebo rychlým proklikem z obrazovky *Nový hovor LPvK* (button s ikonou telefonu v pravém horním rohu). Jednotlivé údaje pro vyplňování lze rozdělit do 4 kategorií.

#### Údaje o hovoru

* **Datum a čas hovoru \***
* **Volající \*** – výběrem z ComboBoxu Volající. Údaje jsou načteny z číselníku Interventi a jejich součástí je i kraj, z kterého je daný intervent (pro následnou statistiku krajů).
* **Zapsal** – jméno, kdo hovor založil (nelze měnit – automaticky přihlášený uživatel)

#### Údaje o události

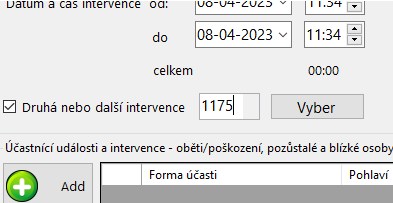
* **Datum a čas události \* –** neshoduje se s časem hovoru
* **Kraj \* –** kraj v kterém intervence probíhala (nemusí se shodovat s krajem odkud je intervent)
* **Místo/Obec \*** – bližší specifikace místa události
* **Druh události\* -** výběr z číselníku Typ incidentu
* **Počet poškozených/Obětí –** libovolné číslo
* **Předpokládané ID události –** číslo, které bude události přiděleno v databázi při uložení. Toto číslo sdělte interventovi a lze podle něj hledat, pokud by se jednalo o další intervenci k události.
* **Poznámky k události –** libovolný text

#### Údaje o intervenci

* **Datum a čas intervence od-do\* –** Začátek a konce intervence (celkem= vypočítaná doba intervence)
* Počet osob, kterým byla poskytnuta intervence –   
  **Obětem/Poškozeným** – vyplňte

**Pozůstalým/Blízkým** – vyplňte

* **Ostatním osobám** - vyplňte
* **Celkem -** vyplňuje se automaticky z počtu účastníků intervence. Pouze takových, kteří mají zaškrtnutý checkbox Intervence. Nemusí tedy souhlasit součet s výše vyplněnými hodnotami
* **Druhá nebo další intervence –** zaškrtněte, pokud se jedná o druhou nebo další intervenci. Zároveň se zobrazí TextBox do kterého zadáte číslo intervence (nahlásí intervent) a stiskem buttonu Vybrat se automaticky načtou do sekce Údaje o události včetně poznámky. Pokud událost neexistuje zobrazí se varovná zpráva.



Obrázek 2- Nový hovor SKI. Druhá a další intervence

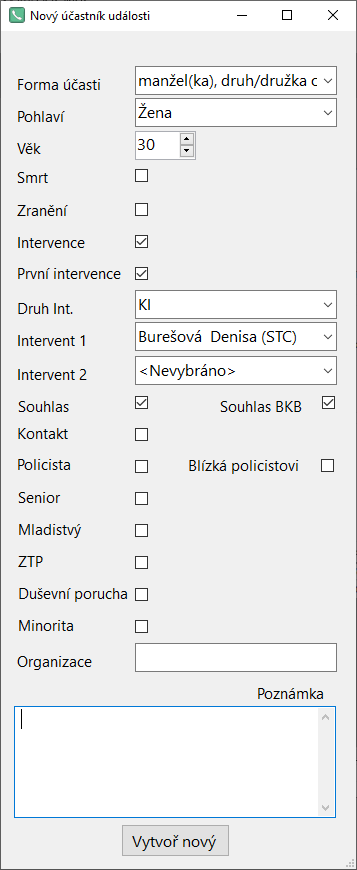
#### Účastníci události a intervence

V levé části obrazovky jsou ovládací prvky, ve zbytku obrazovky tabulka se seznam vložených účastníků.

* **Add** – přidá účastníka (zobrazí okno *Nový účastník události*)
* **Edit** – Provede změny v již existujícím účastníkovi (okno *Editace ##. účastníka události*)
* **Delete** – Smaže účastníka (zobrazí okno *Smazání ##. účastníka události* )
* **Up** – posune vybraného účastníka o jedno místo nahoru
* **Down**  – posune vybraného účastníka o jedno místo dolů

Pro všechny ovládací prvky platí, že musí být označen právě jeden řádek v tabulce. Řádek musí být modrý. Výběr řádku provede nejjednodušeji klikem na první levý prázdný sloupec tabulky (se šipkou).

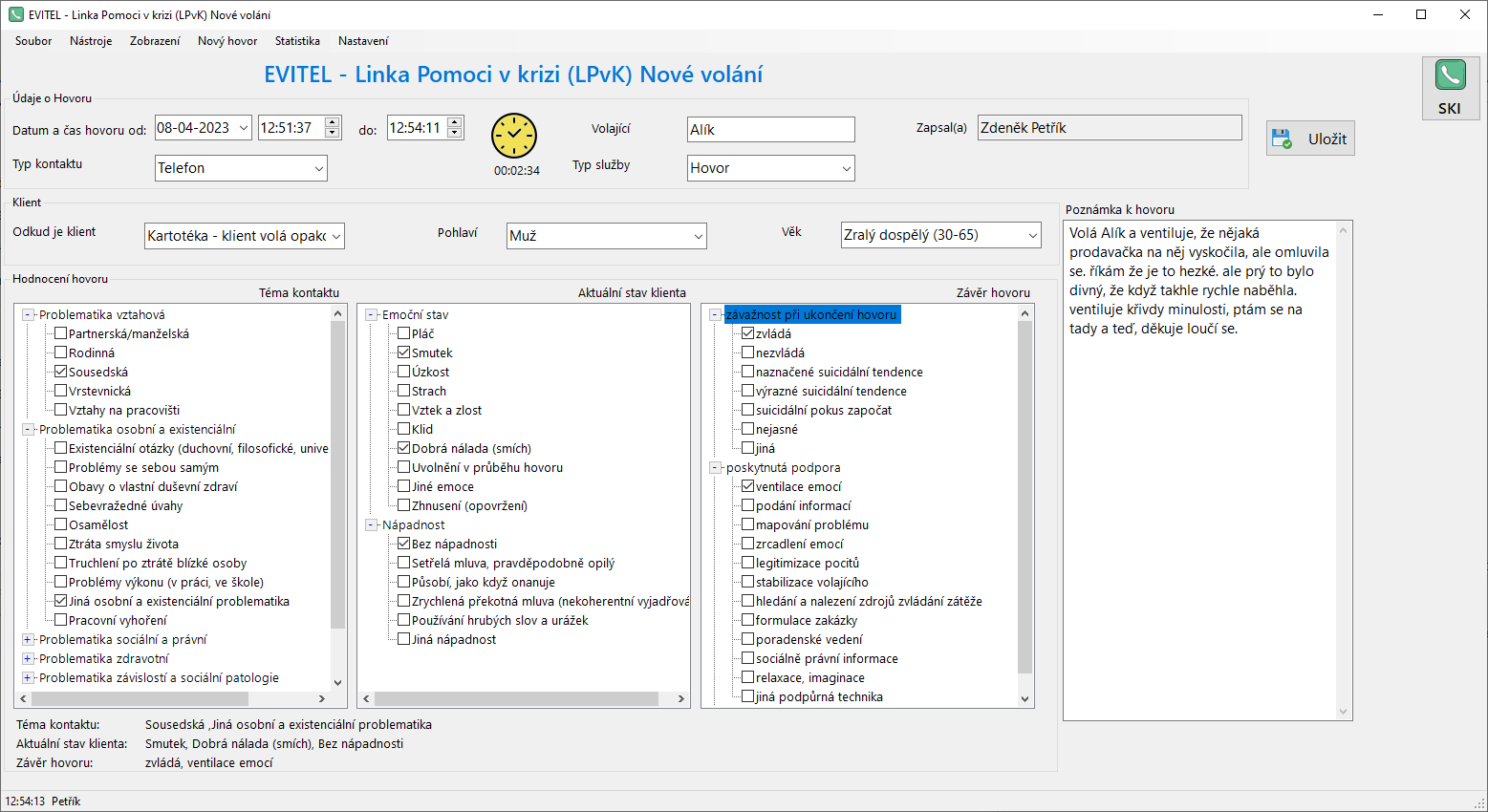
### Nový účastník události



Obrázek 3- Nový hovor SKI. Nový účastník

* **Forma účasti** – výběr z číselníku Forma účasti – povinná položka
* **Pohlaví** – výběr z číselníku Pohlaví
* **Věk** může nabývat i hodnot 0 (kojenec) nebo -1 nelze určit. Povinná položka
* **Intervence**. Zaškrtněte, pokud byla intervence provedena.
* **Druh intervence** – výběr z číselníku Druh intervence. Povinná položka pokud je zaškrtnuta Intervence
* **Intervent 1** – Výběr z číselníku Interventi. Povinná položka pokud je zaškrtnuta Intervence
* **Intervent 2** – Může být vybrán pokud bylo na místě více interventů. Nepovinné

## Nový hovor LPvK



Obrázek 4- Nový hovor LPvK

* **Datum a čas hovoru od-do.** Začátek a konec hovoru. Konec hovoru *(čas do*) automaticky měří timer (Žluté hodiny). Kliknutím na timer hodiny zastavíte a je možné *čas do* vkládat manuálně. Opětovným kliknutím na timer se hodiny spustí a znovu se počítá *čas do* automaticky.   
  Při startu obrazovky se automaticky nastaví aktuální systémový čas a spustí timer.
* **Volající.** Přezdívka volajícího. Může být vyplněn pokud volajícího bezpečně poznáte. Při vyplňování Vám pomáhá našeptávač. Stačí zdat první písmeno volajícího a nabídne se Vám výběr ze všech přezdívek z číselníku Přezdívky od daného písmene. Zároveň se Vám po opuštění pole Volající (tabulátorem nebo kliknutím myši na sousední pole) automaticky vyplní pole Typ kontaktu, Typ služby, Odkud je klient, Pohlaví, Věk a Poznámka k hovoru. Pokud vyplníte Volající ještě dosud neznámou přezdívkou automaticky se uloží do číselníku Přezdívky. Pole volající může zůstat nevyplněno.
* **Zapsal** – jméno, kdo hovor založil (nelze měnit – automaticky přihlášený uživatel)
* **Typ kontaktu –** pole z číselníku Typ kontaktu. Standardně telefon nebo Email.
* **Typ služby –** různé možnosti z číselníku Typ služby. Pokud se jedná o volbu Hovor je třeba vyplnit i ostatní pole. Pokud to není hovor je vyplnění ostatních polí volitelné. Např. u Omylu či pouhém zvonění by jejich vyplnění nedávalo smysl.
* **Odkud je klient –** volby z číselníku Odkud je Klient
* **Pohlaví –** volby z číselníku Pohlaví
* **Věk –** volby z číselníku Věk
* **Poznámka k hovoru –** Libovolně dlouhý text
* **Téma kontaktu –** výběr z několika možností pomocí checkboxu. Jedná o složený strom ze dvou číselníků Téma kontaktu a Téma kontaktu-detail.
* **Aktuální stav klienta –** výběr z několika možností pomocí checkboxu. Jedná o složený strom ze dvou číselníků Aktuální stav klienta a Aktuální stav klienta -detail.
* **Závěr hovoru –** výběr z několika možností pomocí checkboxu. Jedná o složený strom ze dvou číselníků Závěr hovoru a Závěr hovoru -detail.

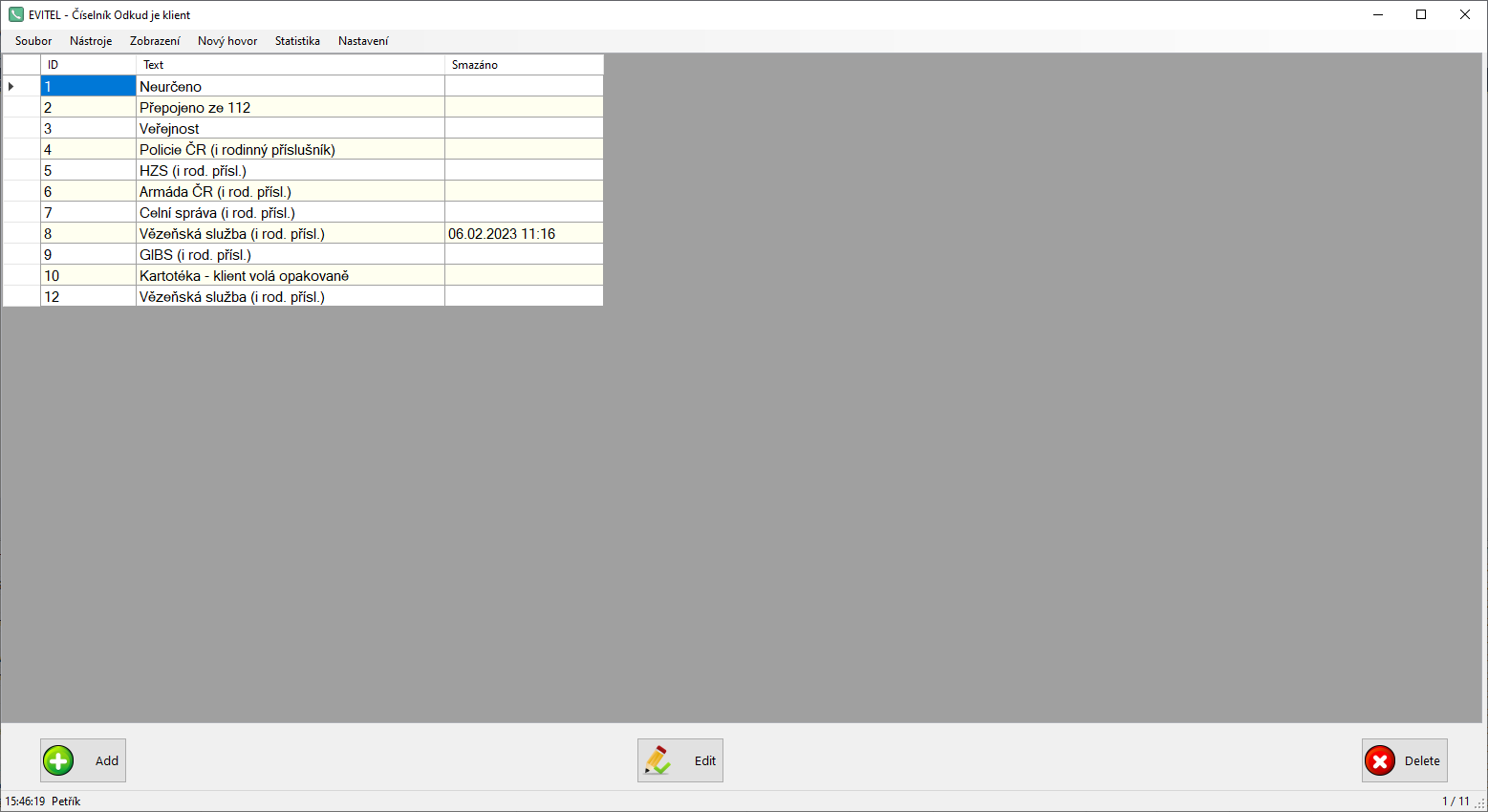
Buttom Uložit slouží k zapsání Nového hovoru do databáze. Před vlastním zapsáním jsou zkontrolovány všechny položky zdali odpovídají vstupním kritériúm pro databázi (Validace). Pokud nějaká položka nesplňuje podmínky zobrazí se u ní ikona Error s textem.

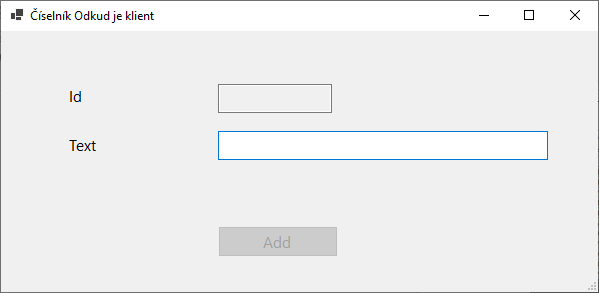


Obrázek 5 - Validace

# Číselníky

Předem připravené seznamy možností, z kterých může uživatel vybírat při zadávání hovorů. Tyto seznamy můžete rozšiřovat (Add), Editovat (Edit), nebo mazat (Delete). Mazání však nezpůsobí odstranění volby z číselníku, ale pouze nedovolí výběr smazané položky.



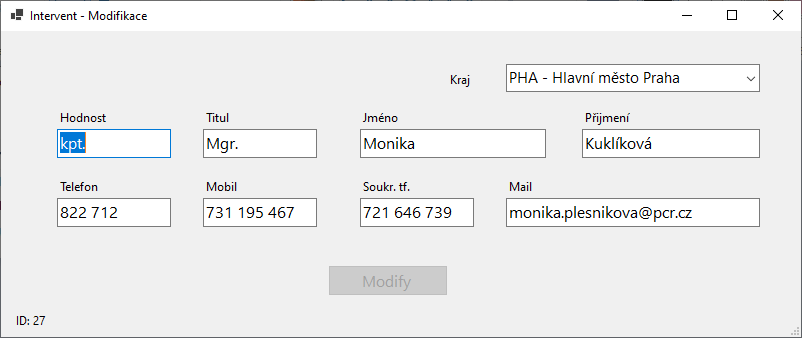
Jako příklad je na obrázku číselník „Odkud je klient“. Položka 8 je smazaná – to znamená, že se nebude nadále zobrazovat jako volba výběru pro Nové volání.   
Každý číselník je možné rozšiřovat volbou Add.   


Obrázek 6 - Číselník. Rozšíření Add

Analogicky funguje i volba Edit, kdy je možné měnit Text položky číselníku.   
Volba Delete slouží ke smazání položky z číselníku. Položka v číselníku zůstává, jen se nenabízí ve volbách v k vyplnění. Pokud vyberete volbu Delete nad již smazanou položkou, dojde k její opětovné aktivaci (UnDelete). Toho lze využít např. u číselníku Interventi, kde lze dočasně deaktivovat např. osoby na mateřské dovolené.

## Číselník Interventi

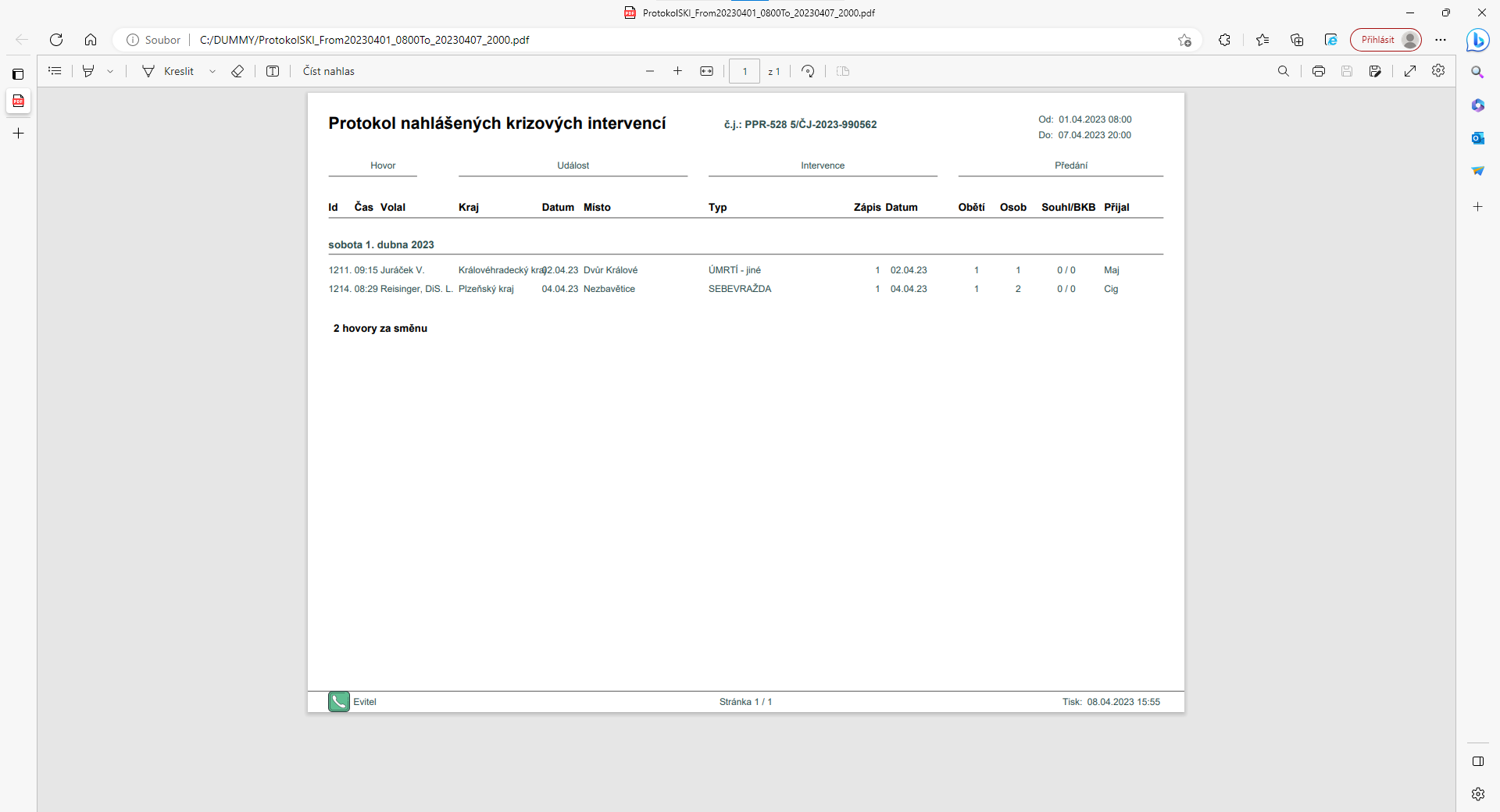
Ve své podstatě jsou interventi také číselník, ale je veden jako zvláštní prvek Menu. Interventi jsou vlastně detail číselníku Kraje.



Obrázek 7- Číselník Interventi – Editace

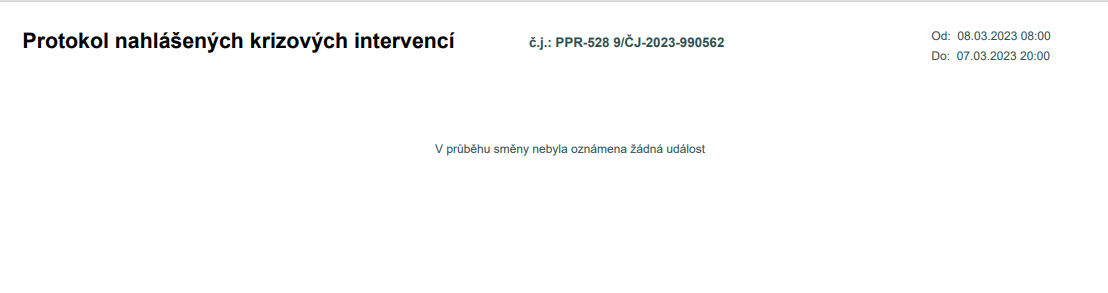
Každý intervent tedy zároveň identifikuje kraj ve kterém je veden. Tudíž výběr interventa zároveň definuje i kraj. Toho je využito při tvorbě následných statistik.  
Svázané číselníky způsobem master-detail, jsou kromě číselníku Interventi použit i u číselníků „Těma kontaktu“, „Aktuální stav klienta“ a „Závěr hovoru“.

# Denní Protokol



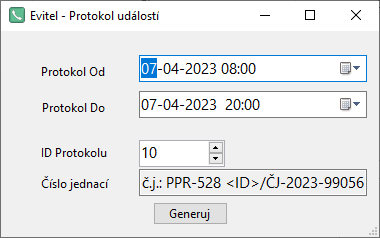
Obrázek 8 - Denní protokol SKI

Denní protokol se generuje volbou z menu File->SKI Denní protokol (PDF). Tato volba zobrazí dialog, kde nejprve vyberete časový úsek, za který chcete protokol vytvořit a máte možnost upravit číslo jednací. Následně určitý jméno souboru, do kterého chcete protokol uložit. Systém Evitel automaticky vygeneruje soubor typu PDF se všemi zadanými SKI hovory za dané období. Pokud žádný takový hovor není, vytvoří prázdný PDF soubor.



Obrázek 9 Denní protokol SKI – Prázdný

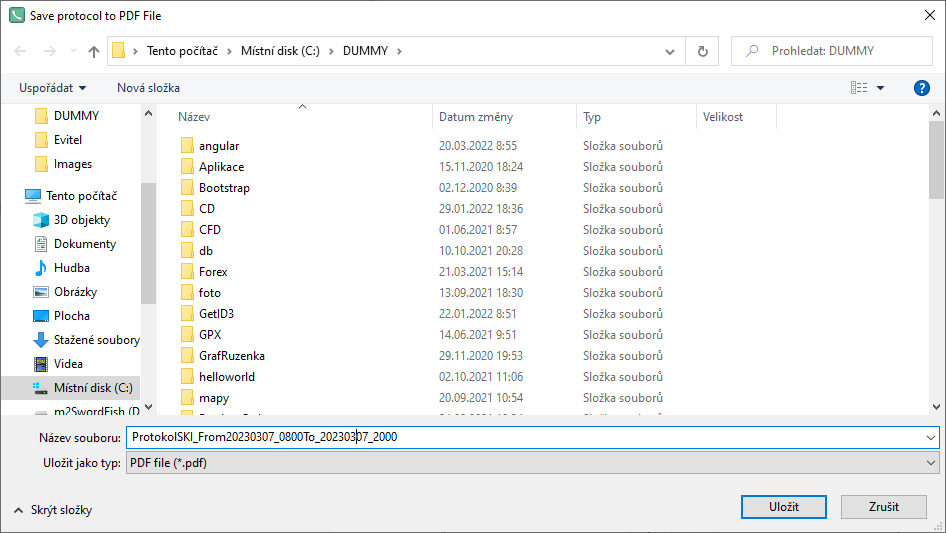
Tvorbu Denního protokolu SKI lze ovlivnit z okna Protokol událostí



Obrázek 10 - Protokol události SKI. Úvodní dialog

Zde je možné vybrat časový interval protokolu (od-do) a ID Protokolu. ID Protokolu je uloženo v databázi a inkrementuje se s každým dalším vytvořeným protokolem PDF. Číslo jednací je uloženo v nastavení (menu *Nastavení->Proměnné aplikace*) a mění se výjimečně (1x ročně). Konkrétní hodnota ID Protokolu (1,2,3,…,n) se vloží do textu Čísla jednacího na místo řetězce <ID>. ID Protokolu lze samozřejmě před generování jakkoliv upravit.  
Po stisku button Generuj se program ještě doptá na jméno souboru, do kterého se má generovaný protokol uložit. Systém sám nabídne odpovídající jméno. Po potvrzení dojde k následujícím událostem.

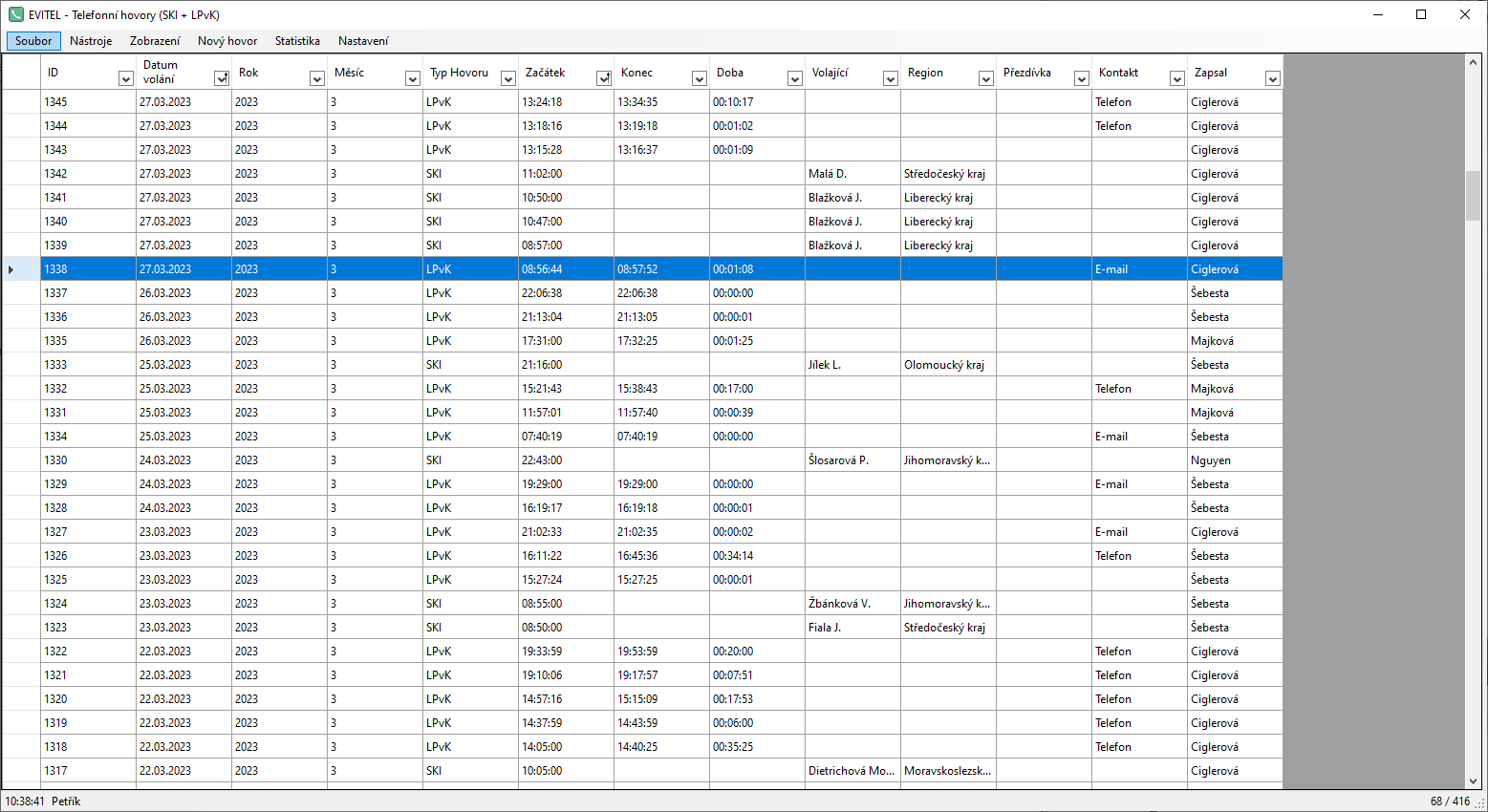
* vygeneruje se PDF soubor
* uloží se do požadovaného souboru
* obsah souboru se zobrazí na obrazovce pro snadnou kontrolu.



Obrázek 11 Protokol událostí PDF - Jméno souboru

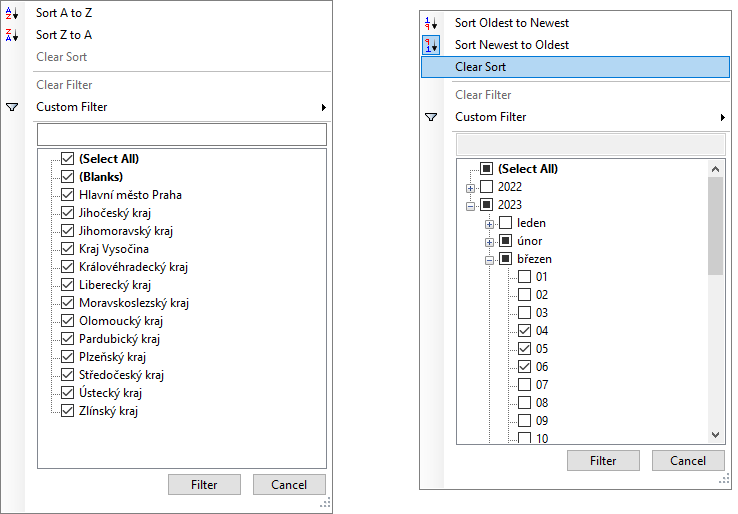
# Report – řádkový archiv telefonních hovorů

V menu Zobrazení je možnost zobrazit všechny zapsané hovory v přehledné tabulce. Podle volby zobrazení je možné prohlížet Telefonní hovory, Události (SKI), Účastníky (SKI), Intervence (SKI), nebo LPvK. Hovory se zobrazují v tabulce vždy pro aktuální rok, nebo více roků z archivu podle provedeného nastavení. Zobrazené údaje je možné třídit a filtrovat, exportovat do Excelu nebo csv souboru. Aktuálně vybranou větu lze Editovat nebo Smazat (pouze Administrátor).



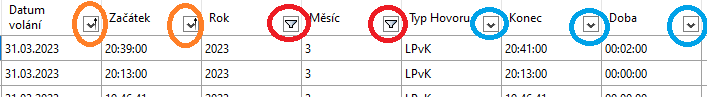
Obrázek 12- Report Telefonní volání (Vše)

## Společné prvky - filtr, řazení, export dat, kontextové menu



Obrázek 13 Filter pro pole z číselníku a pole Datum

Filtrovat lze podle libovolného sloupce v tabulce. K zobrazení filtru slouží šipka u názvu sloupce. (Modrá barva)



Obrázek 14 - Filter - Výběr filtru a řazení

Po kliknutí na šipku se zobrazí okno Filter a řazení. Tento filtr se adaptuje podle typu proměnné sloupce a je tedy jiný pro číselné, alfanumerické, datumové nebo true/false proměnné. Na obrázku vidíte dva filtry, jeden pro alfanumerický – pole z číselníku Kraj a jeden pro Datumový. Vybírá se jednoduše zaškrtnutím zvolených hodnot. U Datumu vidíte kaskádovitou možnost výběru, kdy lze vybírat celé roky, měsíce nebo konkrétní dny.

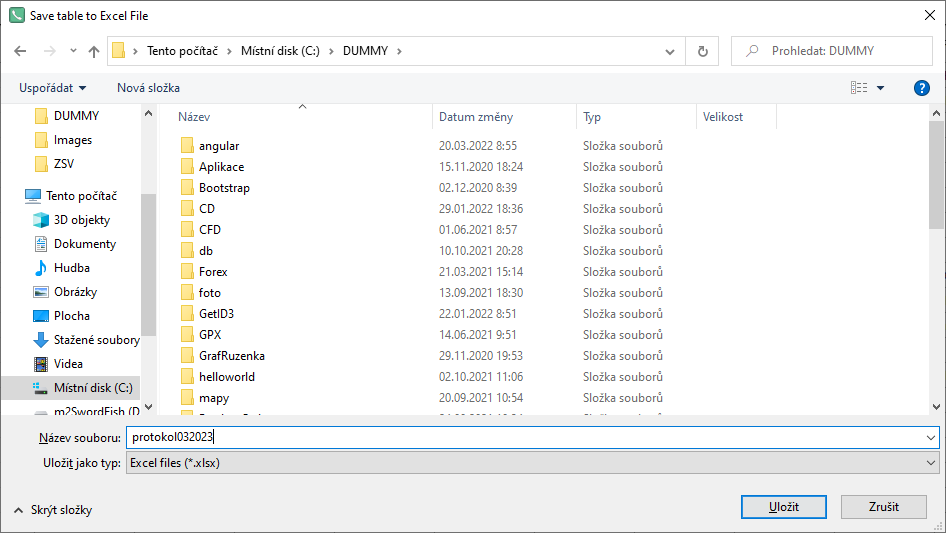
* Dále lze vybrat Uživatelský filter (Custom filter), kde lze zadat libovolný řetězec znaků, který se může vyskytovat v hledání
* Volba **Sort A To Z nebo Oldest to Newest** třídí vybraný sloupce vzestupně
* Volba **Sort Z to A nebo Newest to Oldest** třídí vybraný sloupec sestupně
* Volby **Clear Filter** a **Clear Sort** zruší dříve vybraný filter nebo řazení na sloupci
* Modře je zobrazen sloupec kde není nastaven ani filter ani třídění
* Oranžově je zobrazen sloupec u kterého je nastaveno vzestupné třídění.
* Červeně je zobrazen sloupec u kterého je nastaven Filter

Pro zjednodušení ovládání jsou v menu **Nástroje** aktivní dvě volby:

* **Odstranit Filtry** – odstraní filtry ve všech sloupcích
* **Odstranit řazení** – odstraní filtry ve všech sloupcích

## Společné prvky - export dat

Všechna data z tabulky mohou být exportována do souboru Excel nebo CSV pro další využití (Statistika, Reporty). Poté co si data vyfiltrujete a seřadíte lze volbou z menu *Soubor->Export Excel* vygenerovat nový Excel soubor. Výsledný soubor je ve formátu pro \*.xlsx (Excel 2010 v jazyce XML)



Obrázek 15 Export Excel

Analogicky se provede i Export do souboru formátu CSV. Formát souboru CSV je s hlavičkou, sloupce odděleny středníkem.

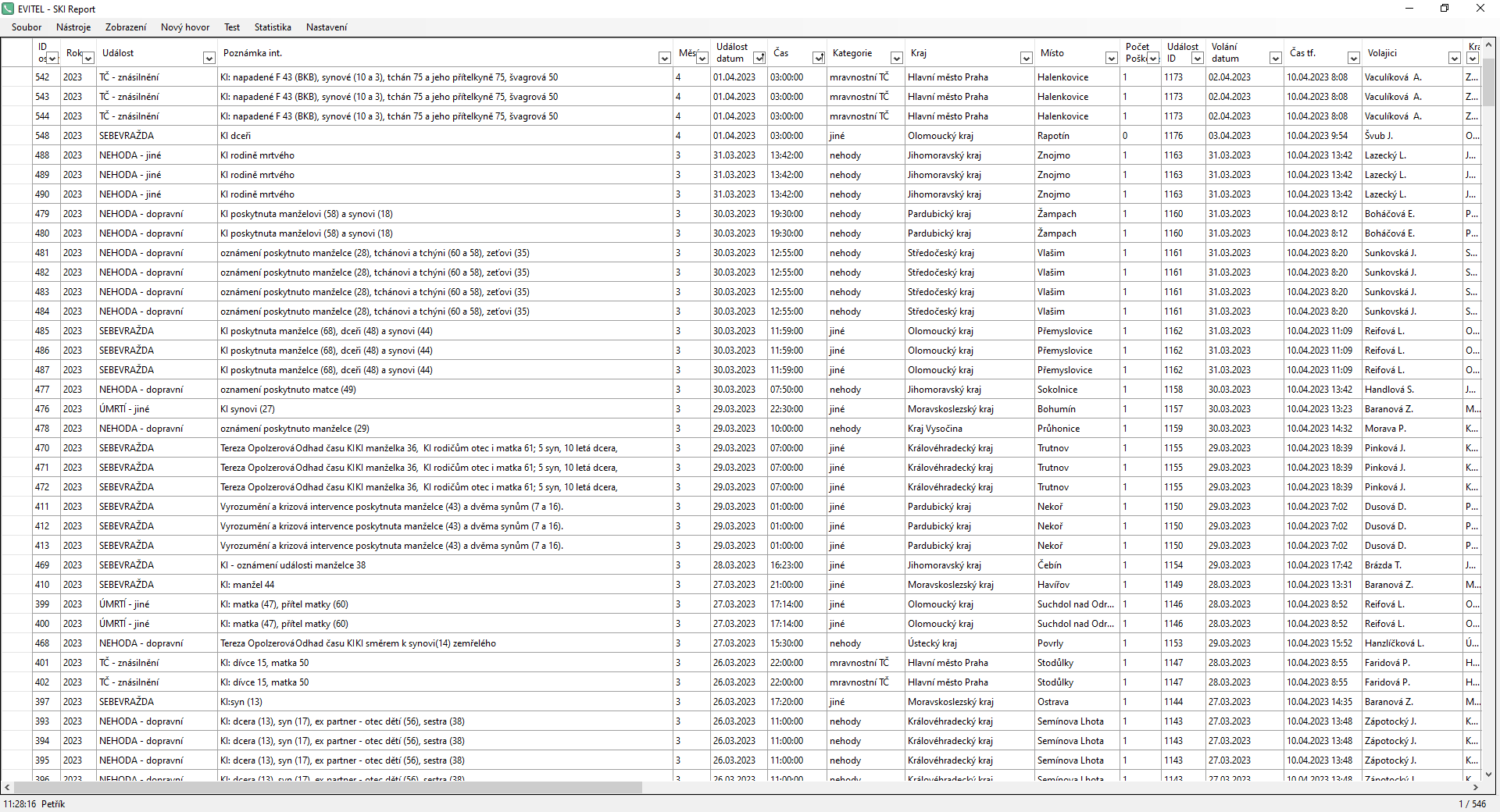
## Společné prvky - změna šířky sloupce a prohazování sloupců

Každou tabulku Reportu si můžete upravit. Někdy budou hodnoty ve sloupcích příliš dlouhé a bude vhodné daný sloupce rozšířit, někdy naopak budou hodnoty příliš krátké a zbytečně budou zabírat místo na obrazovce. Pro změnu šířky sloupce stačí v headeru tabulky (box s názvem sloupce) najet na střed čáry oddělující sloupce (ikona se změní na šipku vlevo-vpravo), a táhnutím myši upravit šířku sloupce.

Obdobně funguje i prohazování sloupců. Někdy je totiž vhodné si sloupce s důležitým obsahem přetáhnou na začátek tabulku. Toho dosáhnete Podržením myši na headeru daného sloupce a pohybem myši vlevo nebo vpravo. Sloupec jakoby táhnete s myší a tam kde myš uvolníte, zůstane i sloupec.

Pokud si přejete, aby Vaše rozložení sloupců zůstalo uschováno i při dalším spuštění programu je možné toto nastavení uložit pomocí volby z menu *Nástroje ->Ulož vlastní rozložení sloupců*.

Pokud si naopak přejete zrušit již existující rozložení sloupců a vrátit se k defaultnímu nastavení použijte volbu z menu *Nástroje -> Inicializuj rozložení sloupců*.



Obrázek 16 - Příklad vlastního rozložení a prohození sloupců

# Reporty

Před vlastním seznámením s Reporty je třeba si uvědomit interní vazby evidence telefonních volání v programu Evitel. Snáze pak pochopíte, který protokol co zobrazuje.

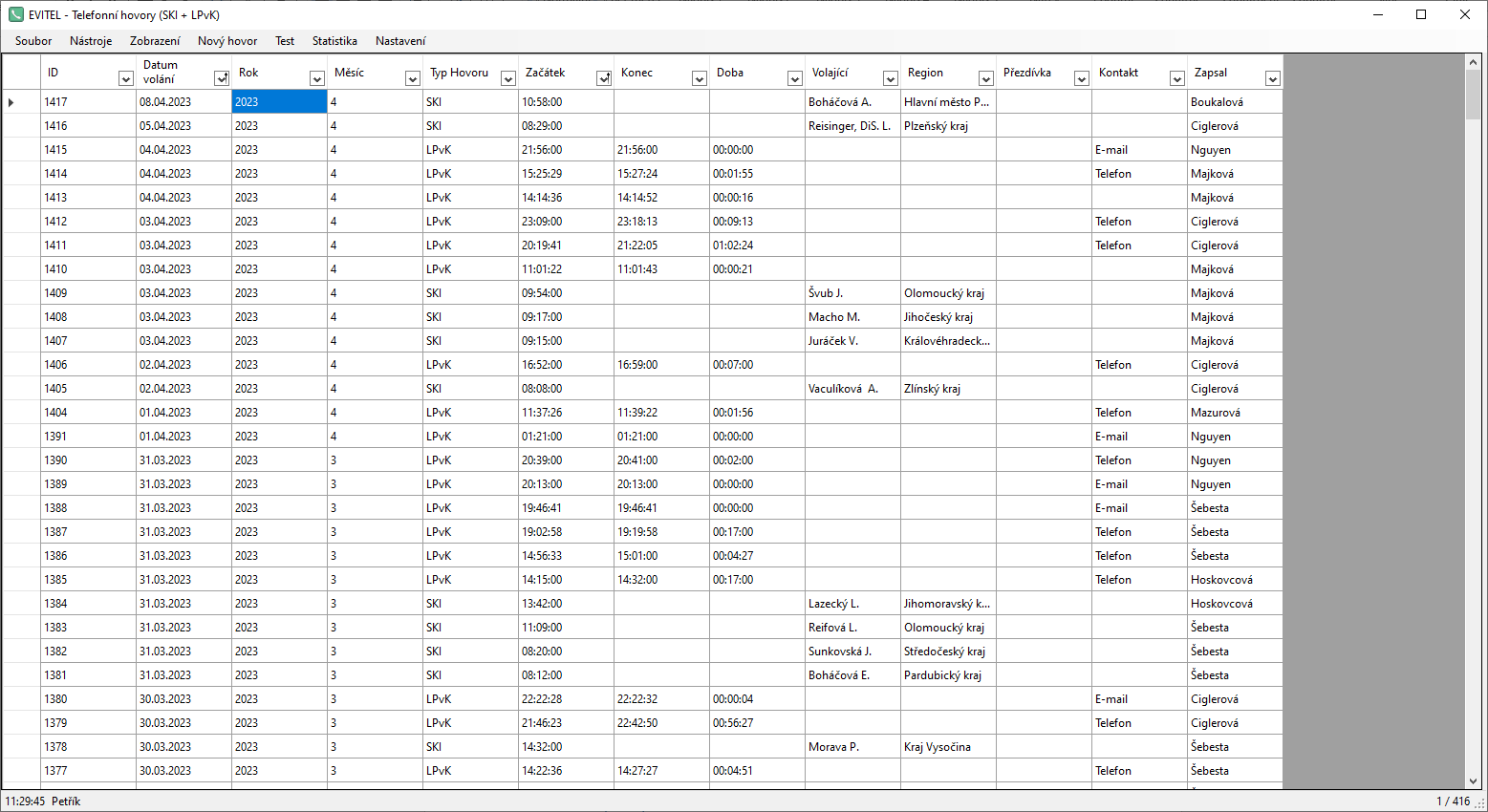
LPvK má jednoduchou strukturu

SKI hovory ale mají složitější strukturu, kdy k jednomu telefonnímu hovoru patří jedna Intervence. Každá intervence pak může mít několik účastníků (tzv. vazba 1:N). Naopak Intervence navazuje na nějakou událost, a protože intervencí může být několik k jedné události i zde je vazba 1:N pro případ první, druhé, třetí intervence.

Z tohoto pohledu musí existovat minimálně tři protokoly SKI. Protokol událostí, protokol intervencí a protokol účastníků. Pro potřeby statistiky k nim přidáváme Report (SKI) který obsahuje všechny údaje o účastnících Intervence, vlastní intervence a intervenované události. Každá událost, intervence, telefonní volání i účastník intervence mají svoje vlastní ID.

Telefonní hovory jsou evidovány v jedné tabulce, dohromady pro hovory SKI i LPvK.

## Report – Telefonní volání (Vše)

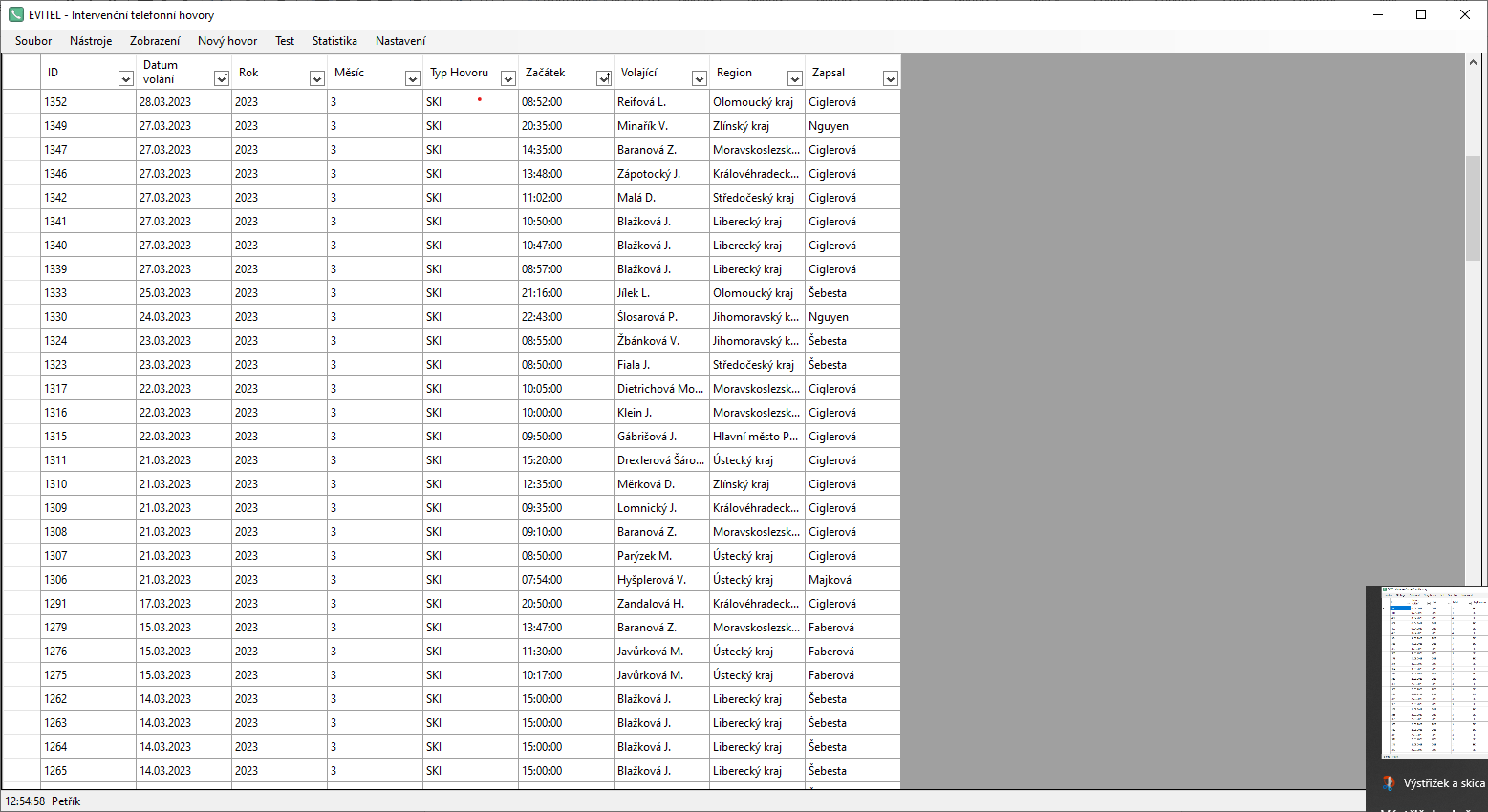


Obrázek 17 - Report Telefonní volání (vše)

Zde zobrazíte všechny telefonní hovory (SKI i LPvK). Zobrazují se zde i Emaily a neuskutečněná volání.

* **ID**-Id telefonního hovoru
* **Datum volání** –
* **Rok** – rok volání (vhodné pro statistická hlášení)
* **Měsíc** - měsíc volání (vhodné pro statistická hlášení)
* **Typ hovoru** – LPvK nebo SKI
* **Začátek** – čas začátku hovoru
* **Konec** – čas konce hovoru
* **Doba** – doba trvání hovoru
* **Volající** – jen pro SKI (jméno interventa)
* **Region** – jen pro SKI (kraj)
* **Přezdívka** – jen pro LPvK – jméno volajícího
* **Kontakt** – zdali se jedná o telefonní hovor nebo o mail
* **Zapsal** – jméno přihlášeného uživatele, který hovor zapsal

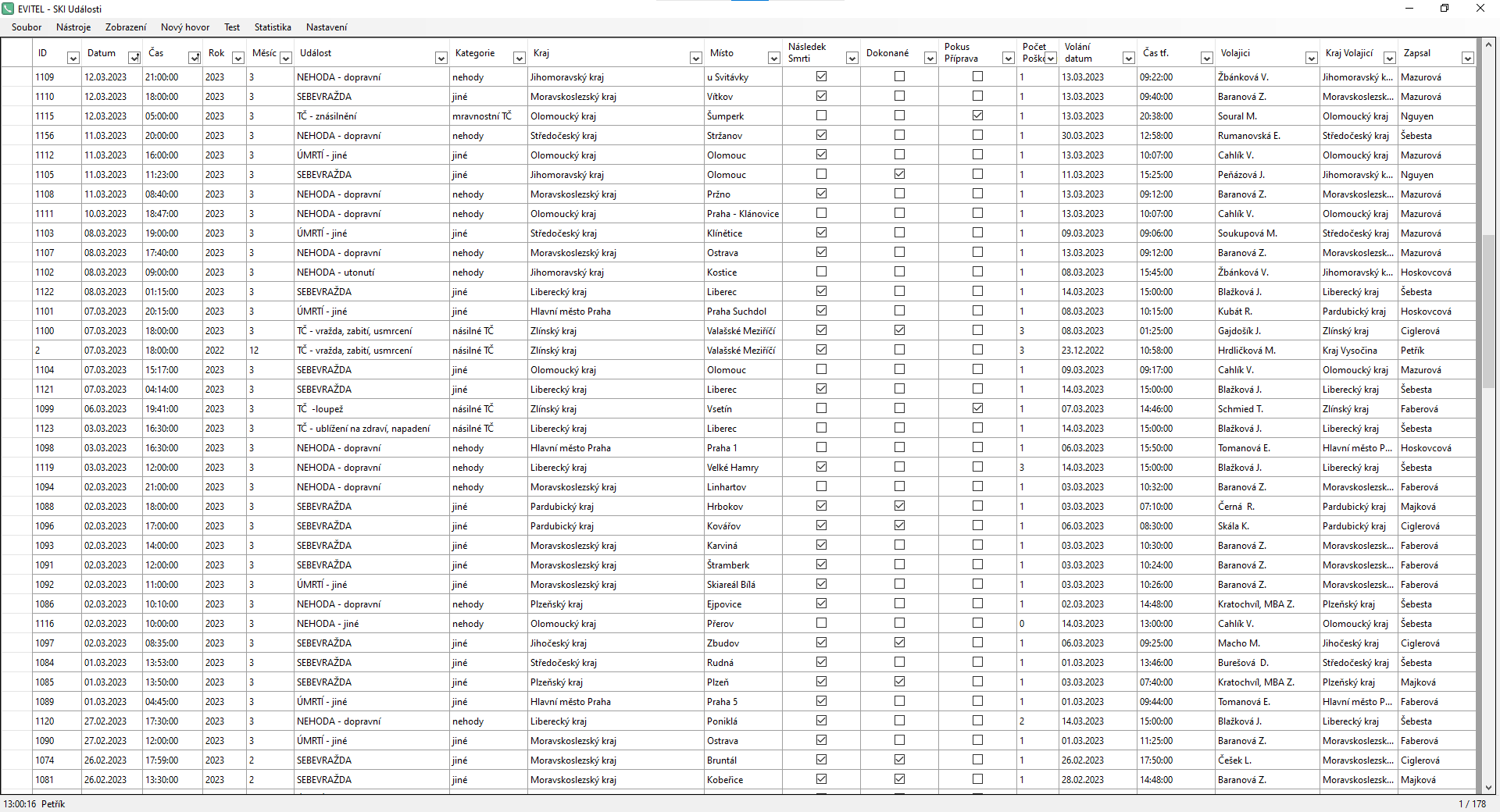
## Report – Telefonní volání (SKI)



Obrázek 18 - Report Telefonní volání (SKI)

* **ID**-Id telefonního hovoru
* **Datum volání** –
* **Rok** – rok volání (vhodné pro statistická hlášení)
* **Měsíc** - měsíc volání (vhodné pro statistická hlášení)
* **Typ hovoru** – LPvK nebo SKI
* **Začátek** – čas začátku hovoru
* **Volající** – Jméno interventa
* **Region** – Kraj
* **Zapsal** – jméno přihlášeného uživatele, který hovor zapsal

## Report – Události SKI

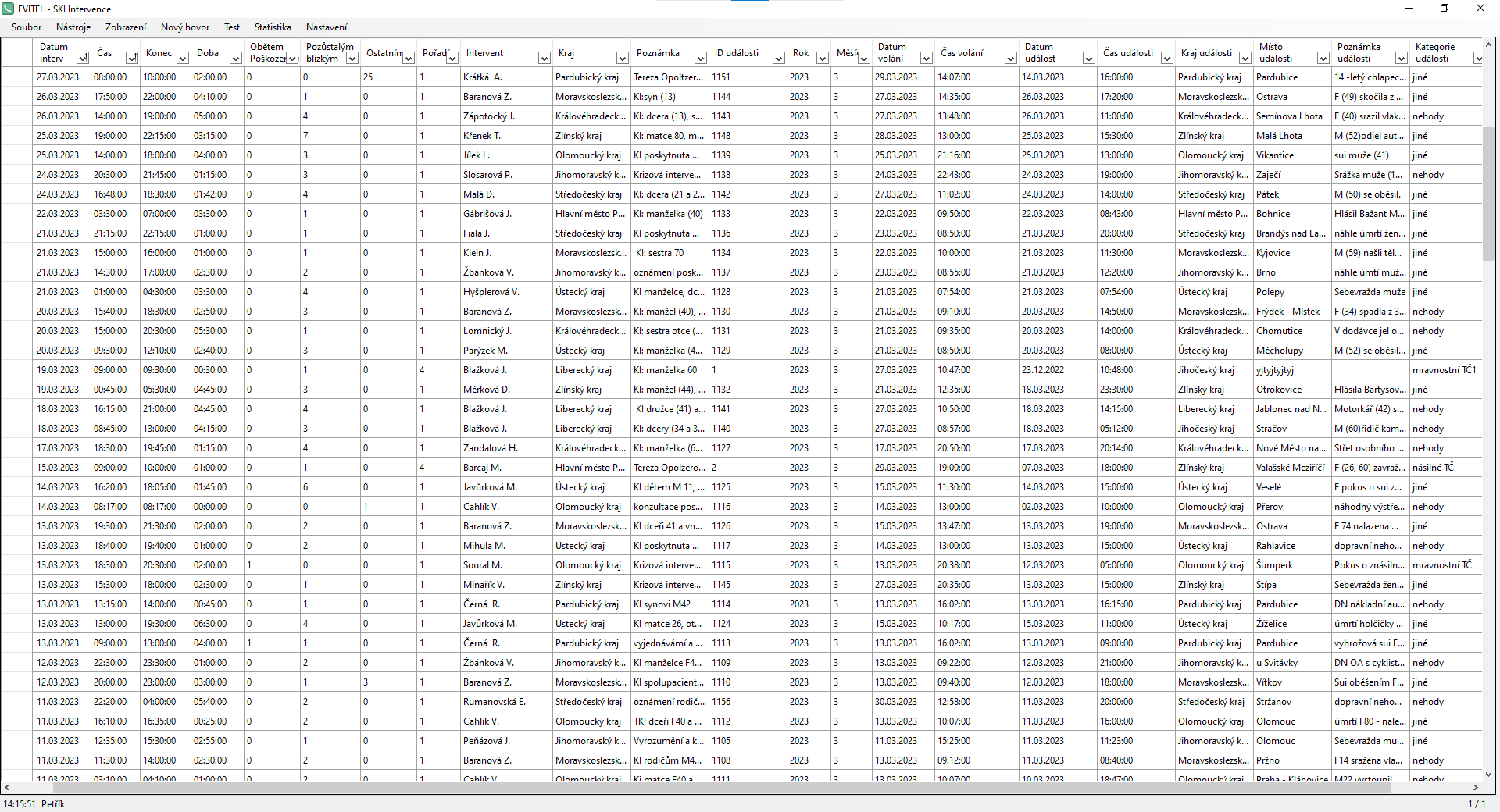


Obrázek 19 Report Události SKI (s upraveno délkou sloupců)

Report obsahuje údaje o Události rozšířené o Telefonní volání.

* **ID**-Id telefonního hovoru
* **Datum**  – datum události
* **Čas** – čas události
* **Rok** – rok události (vhodné pro statistická hlášení)
* **Měsíc** - měsíc události (vhodné pro statistická hlášení)
* **Událost** – typ události z číselníku Typ incidentu
* **Kategorie** - kategorie události z číselníku Typ incidentu
* **Kraj** – Kraj události
* **Místo** – Místo události
* **Následek smrti**
* **Dokonané**
* **Pokus Příprava**
* **Volání datum** – datum volání
* **Čas tf.** – čas telefonního volání
* **Volající** – Jméno interventa
* **Region** – Kraj
* **Zapsal** – jméno přihlášeného uživatele, který hovor zapsal

## Report – Intervence SKI

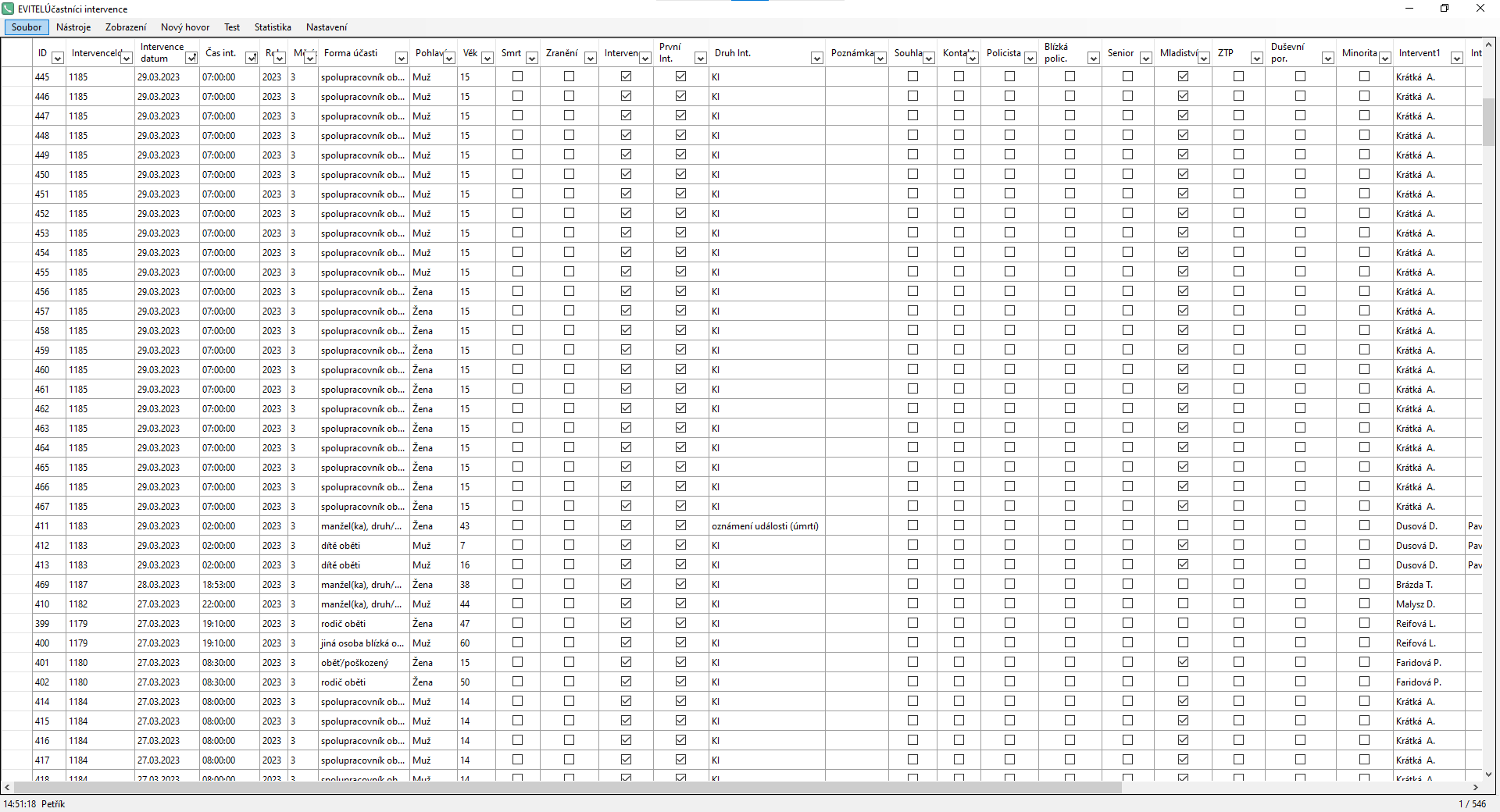


Obrázek 20 Report Intervence SKI (s prohozenými sloupci Rok, Měsíc)

Report obsahuje údaje o Intervence rozšířené o Telefonní volání a Událost.

* **ID**-Id intervence
* **Datum intervence** – datum intervence
* **Čas** – čas intervence
* **Konec** – čas konce intervence
* **Doba** – doba trvání intervence
* **Obětem poškozeným** – nahlášeno během intervence
* **Pozůstalým blízkým** – nahlášeno během intervence
* **Ostatním** – nahlášeno během intervence
* **Pořadí** – pořadí intervence. V rámci jedné události může být několik intervencí
* **Intervent** – jméno interventa
* **Kraj** – kraj interventa
* **Poznámka** – poznámka k interevnci
* **ID Události –** id události
* **Rok** – rok intervence (vhodné pro statistická hlášení)
* **Měsíc** - měsíc intervence (vhodné pro statistická hlášení). Sloupce Rok a měsíc jsou přesunuty dozadu, oproti defaultnímu zobrazení. (Viz menu *Nástroje -> Ulož vlastní rozložení sloupců a Nástroje -> Inicializuj rozložení sloupců +* Drag&Drop na headeru sloupce)
* **Datum volání** – datum volání
* **Čas volání** – čas telefonního volání
* **Datum události** – datum události
* **Čas události** – čas události
* **Kraj** – Kraj události
* **Místo** – Místo události
* **Poznámka události**
* **Událost -** událost z číselníku Typ incidentu
* **Kategorie události** – kategorie události z číselníku Typ incidentu
* **Zapsal** – jméno přihlášeného uživatele, který hovor zapsal

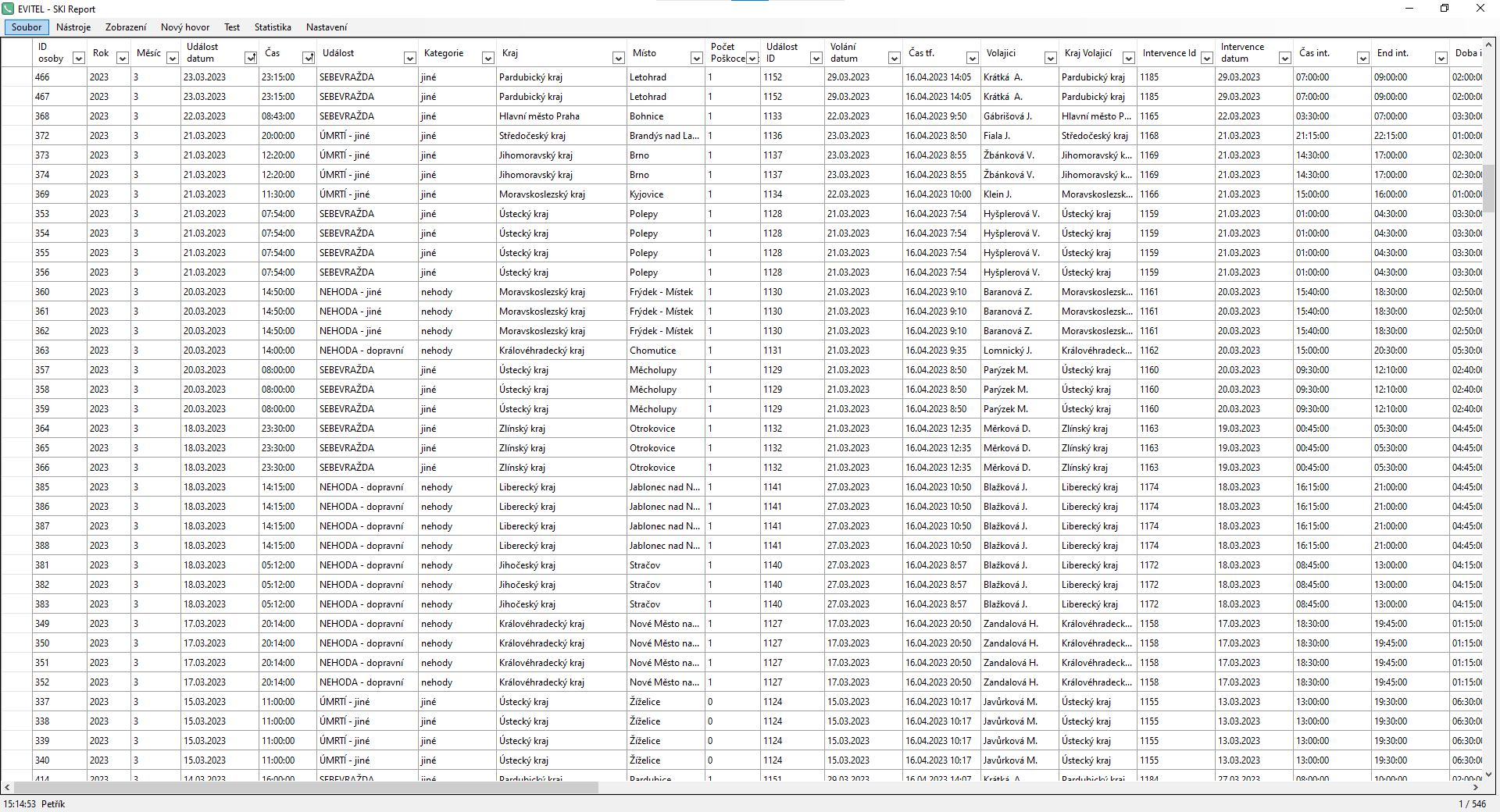
## Report – Účastníci Intervence



Obrázek 21 Report - Účastníci intervence SKI

* **ID** – ID účastníka intervence
* **Intervence ID** – ID Intervence v které byl účastník intervenován
* **Intervence datum**
* **Čas intervence**
* **Rok** – rok události (vhodné pro statistická hlášení)
* **Měsíc** - měsíc události (vhodné pro statistická hlášení)
* **Forma účasti** – výběr z číselníku Forma účasti
* **Pohlaví** – výběr z číselníku Pohlaví
* **Věk** – Věk účastníka, u kojenců 0. Pokud nelze zjistit -1
* **Smrt**
* **Zranění**
* **Intervence –** pokud byla provedena. Účastník se bude automaticky započítávat mezi Celkem intervenované osoby
* **První intervence –** jedná se o první intervenci k dané osobě
* **Druh Intervence –** z číselníku Druh Intervence
* **Poznámka**
* **Souhlas –** souhlas s následným kontaktem
* **Souhlas BKB –** souhlas s následným kontaktem BKB (Bílý kruh bezpečí)
* **Kontakt**
* **Policista**
* **Blízká policistovi**
* **Senior**
* **Mladiství**
* **ZTP**
* **Duševní porucha**
* **Minorita**
* **Intervent** – intervent, který intervenoval
* **Intervent2** – pokud bylo více interventů (Max 2 na jednoho účastníka)
* **Organizace** – Odkaz na Organizaci pro další pomoc.
* **Datum intervence**
* **Pořadí** – pořadí intervence. V rámci jedné události může být několik intervencí
* **Zapsal** – jméno přihlášeného uživatele, který hovor zapsal

Report – Report SKI



Obrázek 22 Report - Report SKI

Report SKI je primárně určen jako podklad pro statistická hlášení generovaná z Excelu. Součástí dodávky systému Evitel je i Excel soubor StatistikaEvitel.xlsx, který z takto generovaného souboru vytvoří měsíční statistiku počtu Incidentů, Intervencí a účastníků, jak je popsáno v Kapitole Externí statistika. Stačí vygenerovat Report SKI, uložit do souboru Excel a interpretovat na něj Externí statistiku. Nebudeme zde popisovat jednotlivé sloupce, protože je jich jednak mnoho a jednak již byly představeny v předchozích kapitolách. Co je podstatné jsou skupiny sloupců:

1. Událost – Prvních 10 sloupců se věnuje události (ID události, čas, kategorie, kraj, místo)
2. Dalších 3 sloupce patří k telefonnímu volání.
3. Dalších cca 10 sloupců je určeno pro intervenci (ID, intervent, kraj interventa, počty intervenovaných a čas a doba intervence)
4. Zbylé sloupce se věnují účastníkům.

Vždy je potřeba mít na paměti že jedna událost může mít několik intervencí a každá intervence může mít několik účastníků. Telefonní volání přísluší k intervenci a platí že jedna intervence = jeden telefonní hovor.

# Detail a úpravy telefonních hovorů

Z každého reportu si lze zobrazit detail hovoru. Lze použít double-click nad řádkem, který chcete zobrazit. Ke stejnému výsledku dojdete i stiskem pravého tlačítka myši a volbou z menu *Detail hovoru.*

Zobrazí se téměř identická obrazovka jako při zadávání nového hovoru. Lze si prohlížet podrobně např. Poznámky, které pro svoji délku není vhodné číst přímo v Reportu. (**Tip:** pokud chcete prohlížet poznámku v reportu, jděte myší na políčko Poznámka a chvilku počkejte. Po cca 2 sekundách se zobrazí poznámka v tooltipu).

Zobrazí se zde i několik nových ovládací prvků:

* **Tlačítko Zpět** – vrátí Vás na Report. Pokud dojde k Úpravě dat a zapsání do databáze dojde i k přepočítání dat v Reportu.
* **Tlačítko Upravit** – zapíše Vámi požadované změny do databáze. I zde je třeba dodržovat Validace.
* **Tlačítko Smazat** – pouze pro uživatele s právy Administrátor. Smaže uvedený hovor.

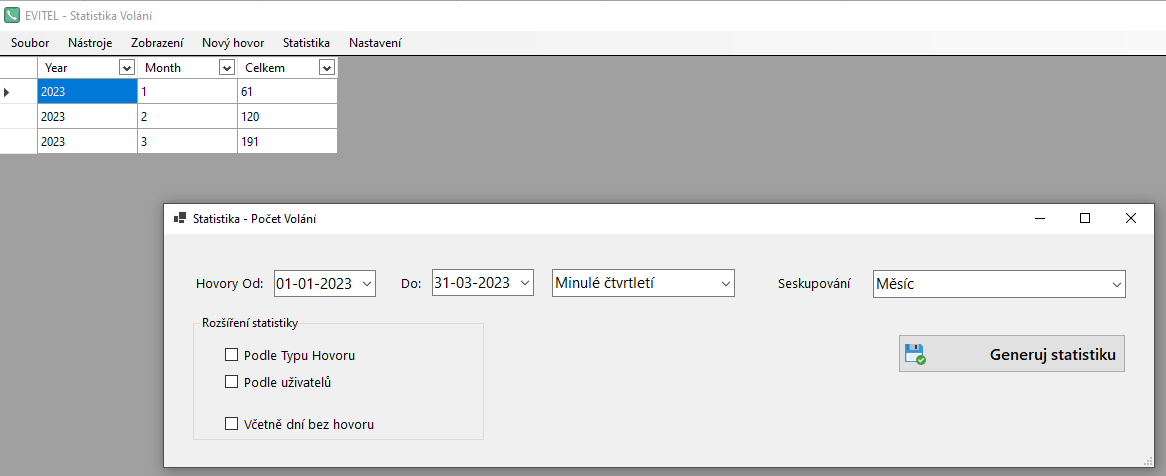
Úpravy v již existujících hovorech podléhají právům. Upravovat můžete pouze vlastní hovory (tj. takové, které jste sami vytvořili) jeden měsíc dozadu. Pouze administrátor může upravovat a mazat libovolné hovory.

# Statistika

## Interní statistika

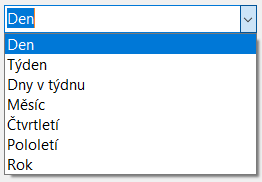
### Statistika volání

Přehled o počtu volání za určité období si lze jednoduše nechat spočítat pomocí Statistiky počtu volání.



Obrázek 23- Statistika - Počet volání

Při zadávání této, ale i ostatních statistik je třeba vybrat **období** (Hovory od-do), ze kterého se budou hovory počítat. Pro zjednodušení výběru je možné období nastavovat podle menu, ale samozřejmě můžete datum od/do vybrat manuálně z kalendáře, nebo editací. Na obrázku je vidět výběr období za první čtvrtletí roku.   
**Seskupování** udává interval, za který se budou počty hovorů sečítat (den, měsíc, čtvrtletí).



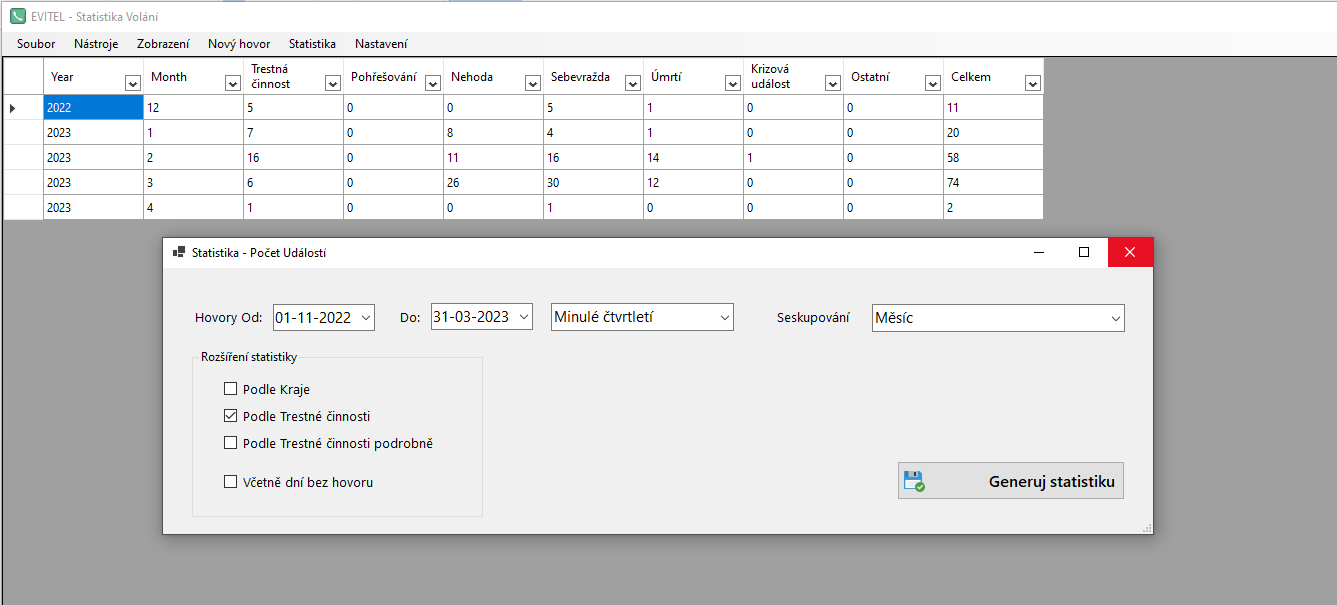
Obrázek 24- Statistika – Seskupování

Pokud chcete vybrat podrobnější statistiku, lze volit ze dvou rozšíření:

1. **Podle Typu hovoru** – zobrazí součty zvlášť pro hovory SKI a LPvK.
2. **Podle uživatelů** – zobrazí součty hovorů podle toho kdo ho zapsal (přihlášený uživatel).
3. **Včetně dní bez hovoru** – standardně se dny bez žádného hovoru nezobrazují. Pokud si ale přejete, aby tyto dny byly ve výsledné statistice zaškrtněte tuto volbu.

Za pozornost stojí, že program si pamatuje poslední zadání (datum od-do + interval). Rozšíření statistiky je třeba zadávat znova.

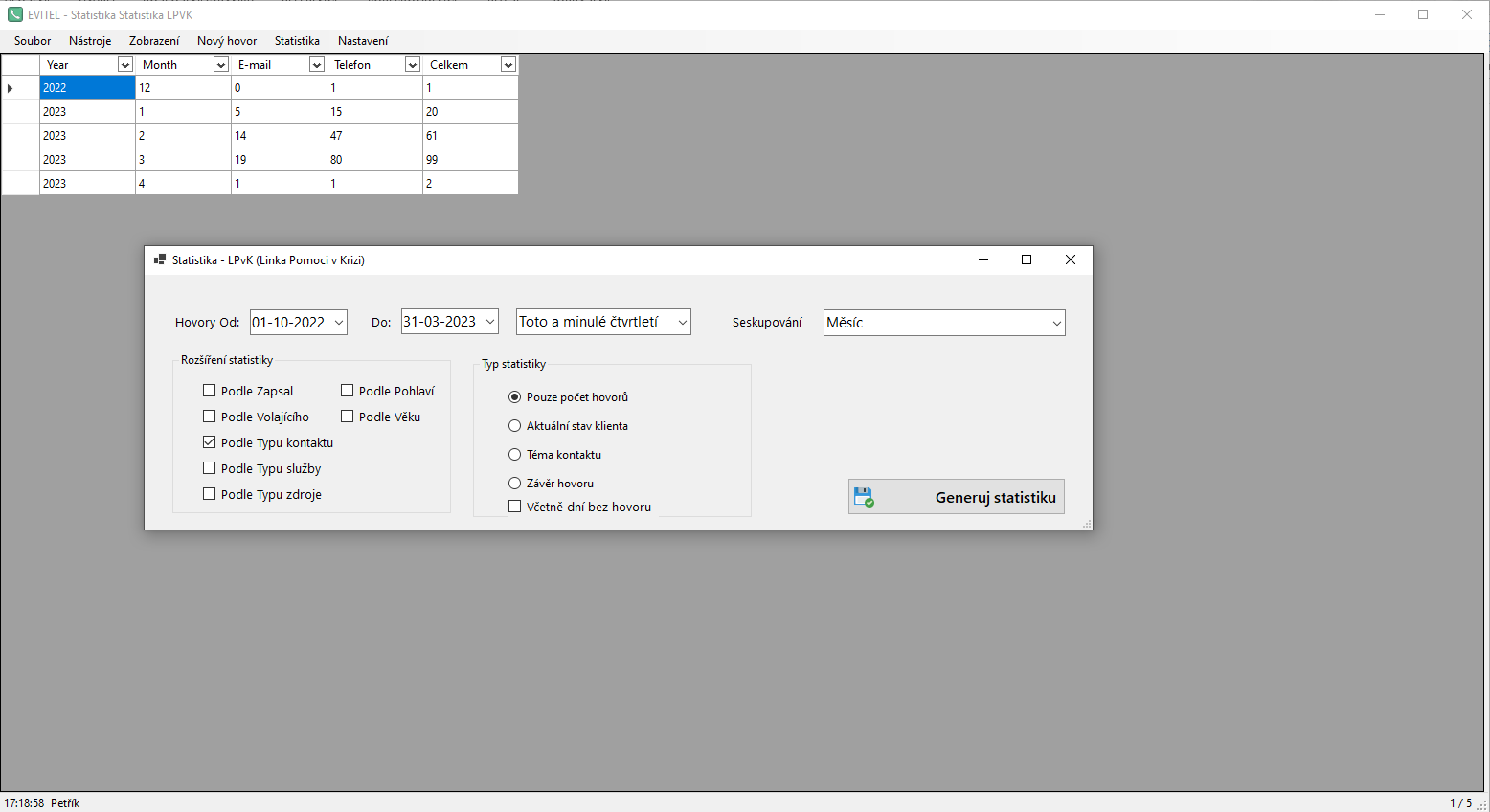
### Statistika SKI událostí



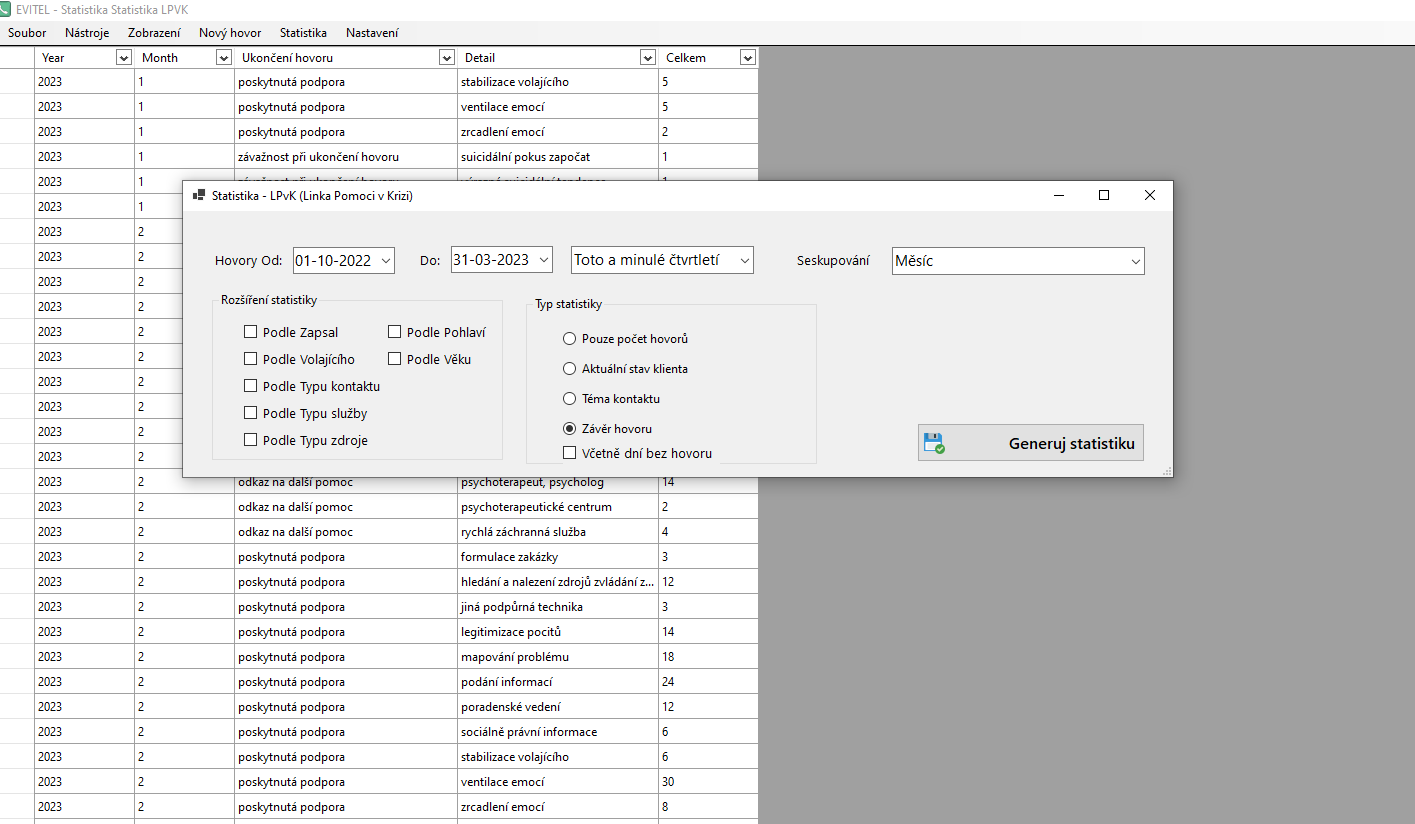
Obrázek 25 Statistika SKI - Počet událostí

Zadání statistiky SKI hovorů je obdobná jako předchozí statistika. Zobrazuje součty událostí v Intervalu pro seskupování (Den, Měsíc, …). Pokud potřebujete obdobnou statistiku pro počty Intervencí je možné základní údaje získat ze statistiky hovorů, protože platí, že jeden hovor rovná se jedna intervence. Pro podrobnou statistiku Intervencí, nebo pro statistiku účastníků je potřeba použít Externí statistiku.

### Statistika LPvK událostí



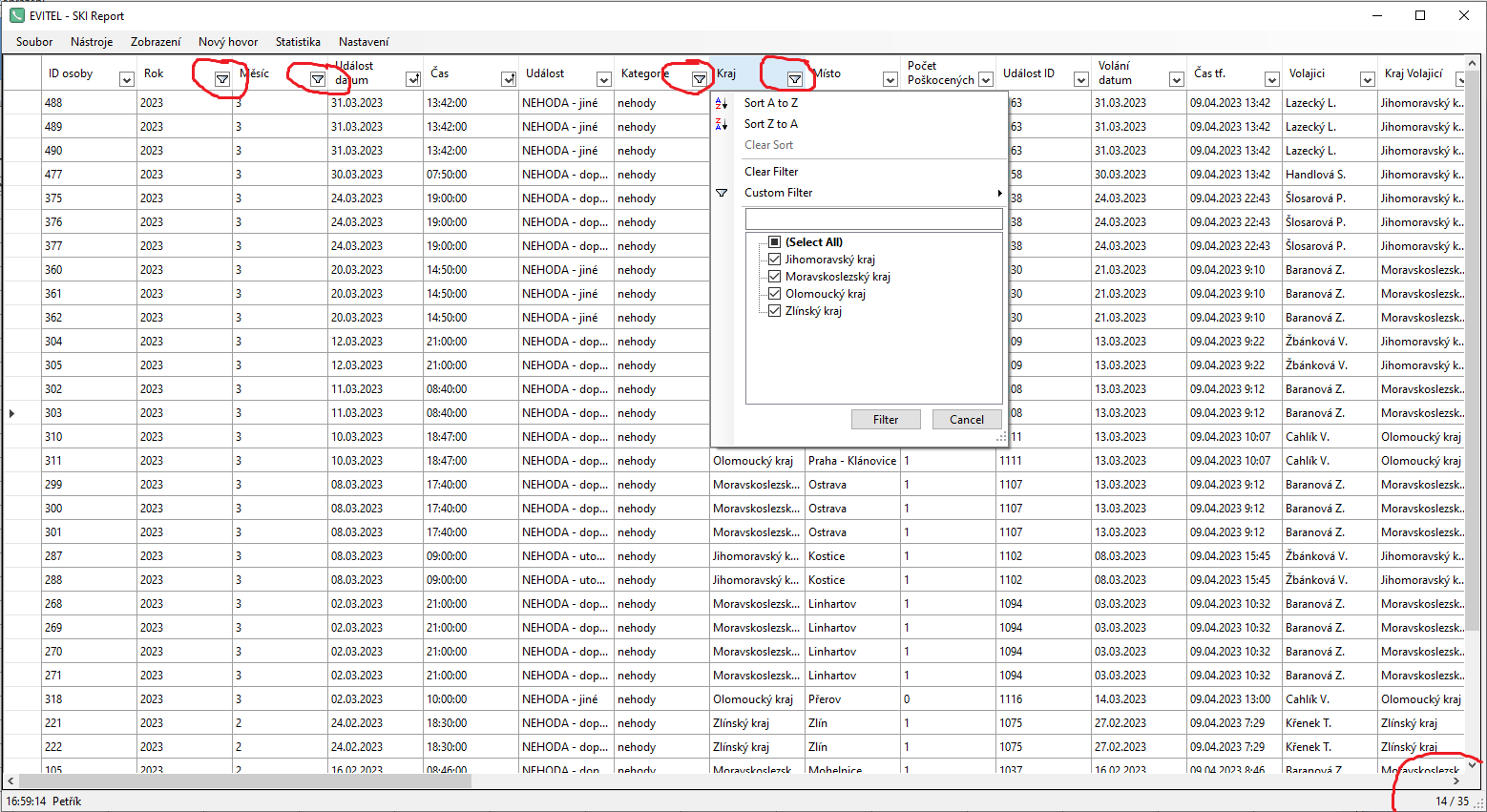
Obrázek 26- Statistika LPvK. Podle Typu Kontaktu



Obrázek 27- Statistika LPvK. Závěr hovoru

### Ad-Hoc statistické údaje

Pokud potřebujete znát nějaký speciální údaj pro Ad-Hoc dotazy, je možné použít zobrazit Report a pomocí Filtru zobrazit všechny věty, které vyhovují.



Obrázek 28- Statistika Ad-Hoc

**Příklad:**

Předpokládejme, že potřebujete znát odpověď na Dotaz:  
***Kolik bylo intervenovaných osob u nehod za únor a březen letošního roku ve všech moravských krajích?***

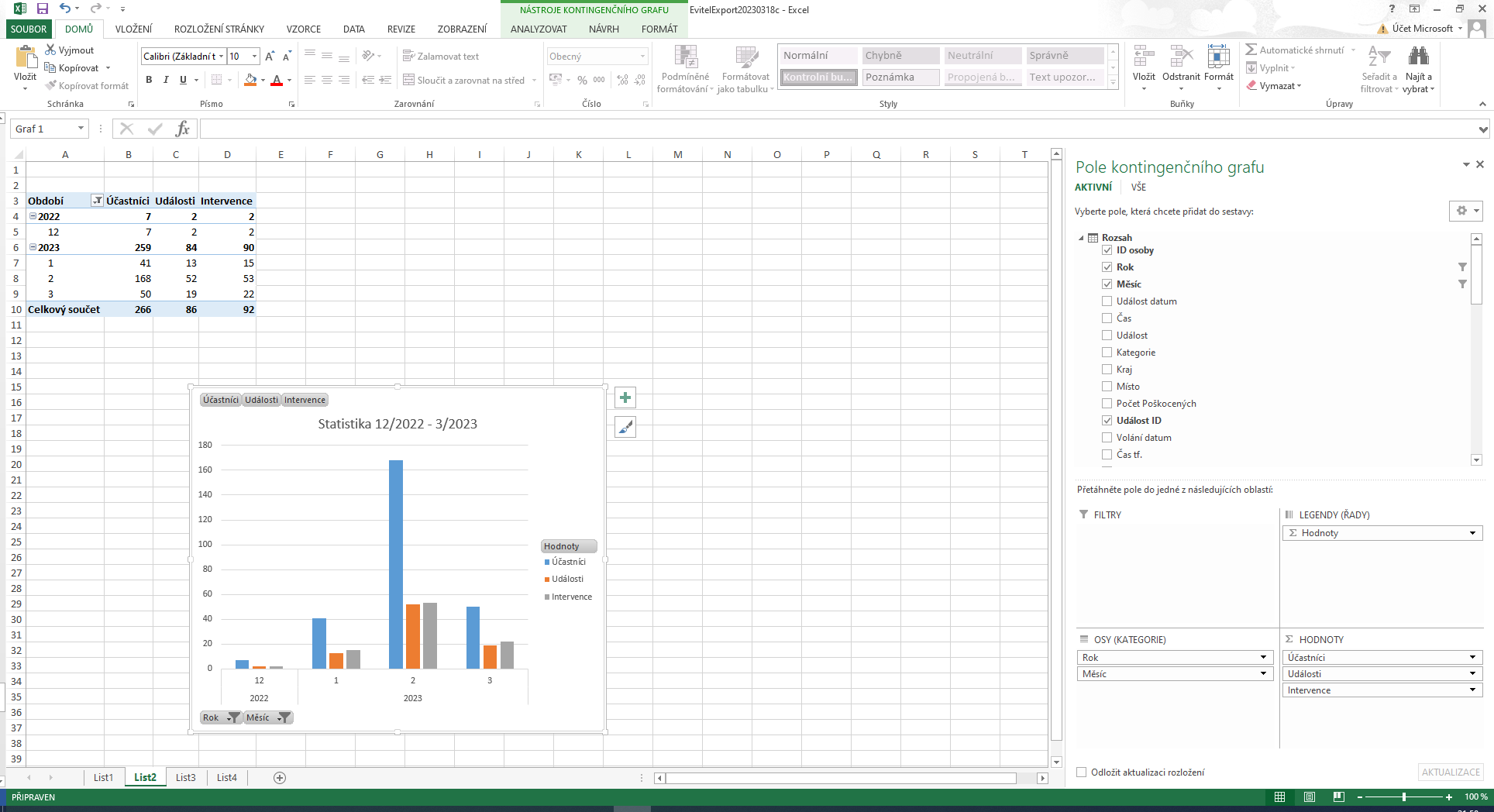
Nejprve musíte zvolit vhodný Report. Poněvadž se jedná o intervenované osoby, vyberete z menu Zobrazení **Report (SKI).** (Report Účastníci intervence Vám nepomůže, protože neobsahuje Kategorie události tj. Nehoda). Poté z Reportu vyberete pomocí filtru následující:

1. Měsíc – zaškrtnete měsíc 2 a 3, ostatní necháte prázdné
2. Rok – zaškrtnete letošní rok, ostatní necháte prázdné
3. Kategorie události – zaškrtnete Nehoda, ostatní necháte prázdné
4. Kraj – zaškrtnete zobrazené všechny kraje na Moravě. Né všechny se nutně musí zobrazit, protože filtr probíhá On-Line a zobrazí se jen kraje, v kterých nějaká intervence kvůli nehodě proběhla
5. V pravém dolním rohu vidíte kolik vět splňuje kritéria výběru.

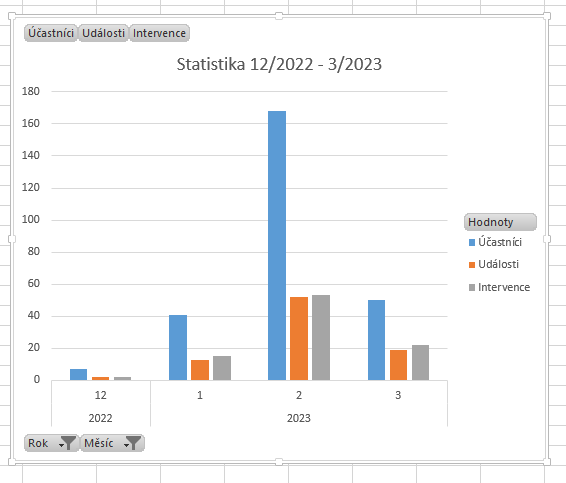
# Externí statistika (Excel)

Interní statistika je určena pro běžná statistická hlášení systému Evitel. V případě že potřebujete vytvořit „nestandardní“ statistiky je možné použít reportů jako zdroj dat pro tvorbu statistiky v Excelu. Výhodou může být také jednoduché používání grafů, které lze v Excelu tvořit takříkajíc na jedno kliknutí.

Jako vzor je k systému Evitel dodáván soubor EvitelStatistikaVzor.xlsx, který vypočítá měsíční statistiku SKI intervencí za období 5-ti měsíců listopad 2022-březen 2023. Pro každý měsíc spočítá počet událostí, intervencí a účastníků a údaje zároveň zobrazí v grafu. Jako podklad mu slouží exportovaný excel soubor z Reportu SKI.

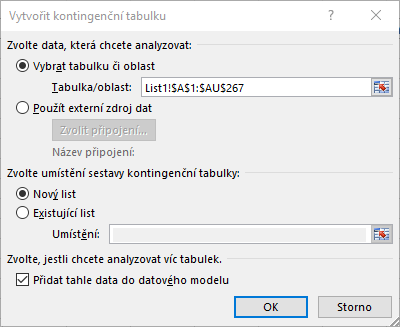


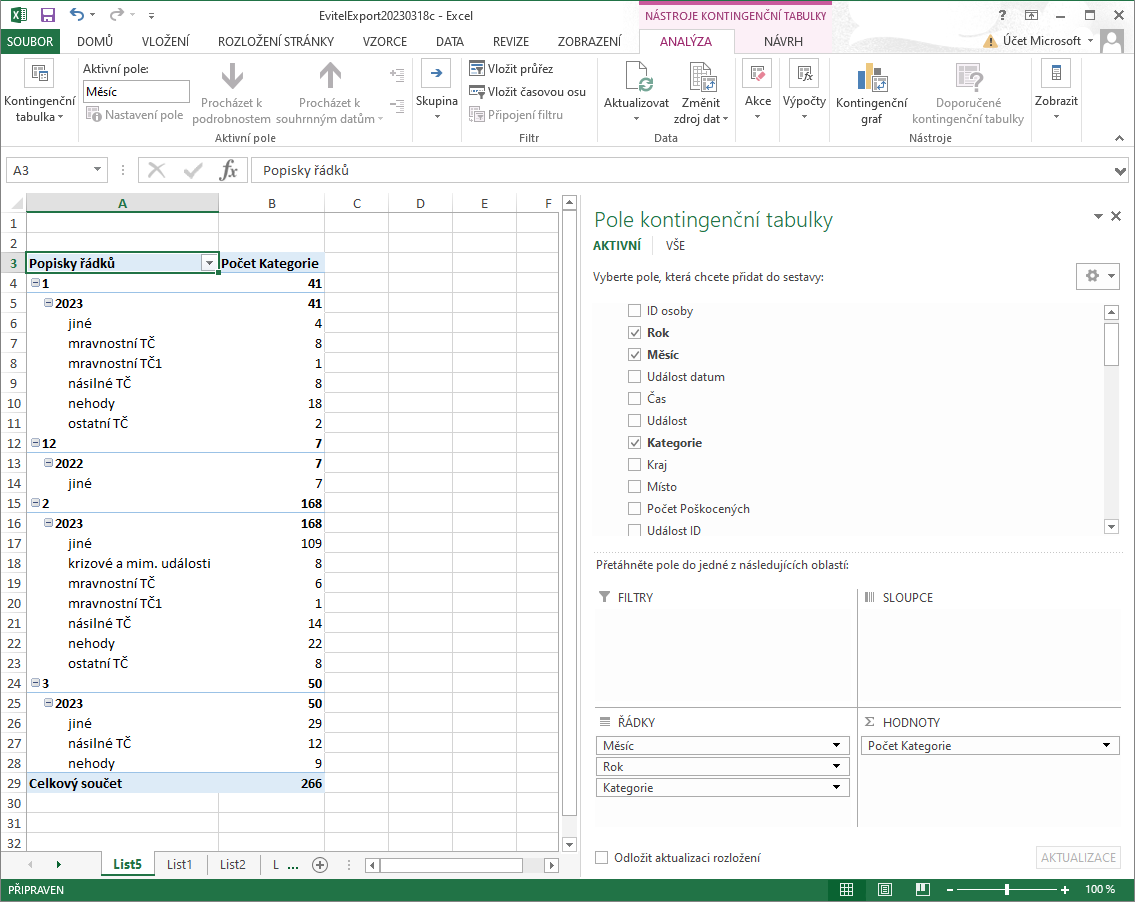
Obrázek 29 Externí statistika



Obrázek 30 Externí statistika Detail

Postup jak vytvořit Externí statistiku pro různé varianty statistických hlášení je obdobný.

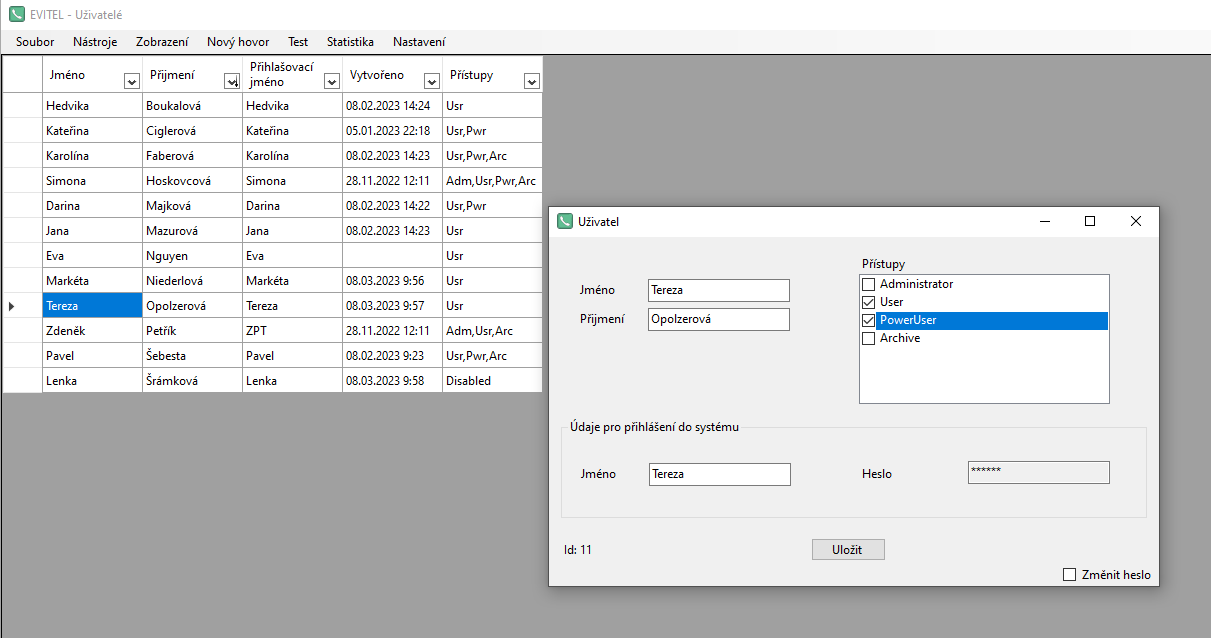
1. Vytvoříte patřičný Report za sledované období . Pokud potřebujete statistikuLPvK zvolíte Report LPvK, pokud statistiku telefonních volání zvolíte Report Telefonní volání apod.
2. Pomocí filtrů můžete vybrat dodatečné zúžení vybraných záznamů. Obdobně lze filtrovat i v Excelu, takže je na Vás, který způsob zvolíte. Např. chcete jen záznamy za Středočeský kraj, nebo za všechny moravské kraje.
3. Vyexportujete záznamy do Excelu (menu *File ->Export do Excelu*)
4. V Excelu označíte všechny záznamy a volbou z menu *Vložení->Kontingeční tabulka* se zobrazí následující menu  
   
5. Vybrat tabulku či oblast – Excel sám dosadí implicitní hodnoty, což jsou Vámi označené záznamy  
   Umístění kontingenční tabulky – Nový list  
   Zaškrtněte volbu Přidat tahle data do datového modelu. Výhodou této volby je že v kontingenční tabulce můžete výběr pro součty volbu „Jednoznačný počet“.
6. Na novém listě vyberte pole, která chcete použít. Zpravidla Rok a měsíc (děltete měsíční statistiky) a dále pole, u kterých potřebujete zjistit počet. Zde už záleží na Vás z čeho potřebujete udělat statistiku. Např. Kraj pokud chcete statistiku krajů, nebo kategorie, pokus chcete udělat statistiku kategorií trestných činů.
7. Z vytvořené tabulky lze udělat Graf. Také lze tabulku dodatečně filtrovat a používat další možnosti Excelu



Obrázek 31 Externí statistika - Kontingenční tabulka - Kategorie tresních činů za měsíce

# Administrátorské nástroje

## Práce s uživateli a právy

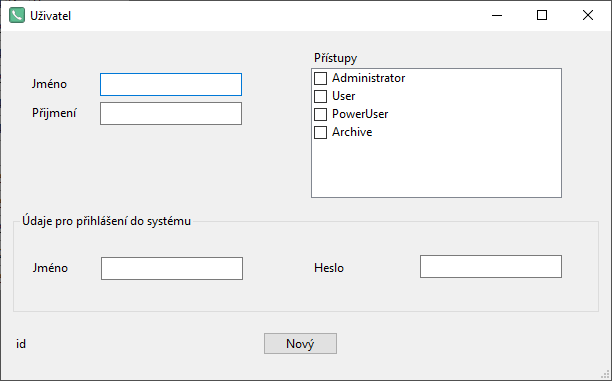


Obrázek 32- Uživatelé

Seznam všech uživatelů spolu s jejich právy zobrazuje tabulka Uživatelé. Tato tabulka je přístupná pouze Administrátorovi.   
Nastavení uživatele provedete klasicky – doubleclick v tabulce zobrazí okno, kde můžete měnit jméno a příjmení uživatele jeho přihlašovací jméno a heslo. Heslo nevidíte pouze ho můžete nastavit.  
Pro každého uživatele lze nastavit práva

* **User** základní práva
* **Power-user –** změny číselníků, Interventů, Export do souborů Excel,Csv
* **Administrátor –** mazání vět, editace hovorů SKI a LPvK, Backup/Restore database, editace uživatelů, Nastavení proměnných
* **Archive –** nepoužito

## Nový uživatel

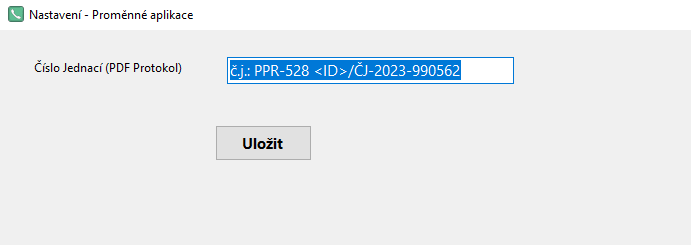


Obrázek 33 Administrace. Nový uživate

l

Přidání nového uživatele vyžaduje zadání Jména a příjmení + přihlašovacích údajů tj. jméno a heslo. Uživatel má po prvním přihlášení možnost změnit heslo. Prakticky lze změnit heslo kdykoliv z menu *Změna hesla*.

## Nastavení proměnných



Obrázek 34 Nastavení Proměnné aplikace

V nastavení proměnných aplikace lze nastavit číslo jednací na protokolu. <ID> je proměnná za kterou bude dosazeno ID protokolu, které se vždy po každé generaci protokolu zvyšuje o 1 (Increment).

## Zálohování databáze

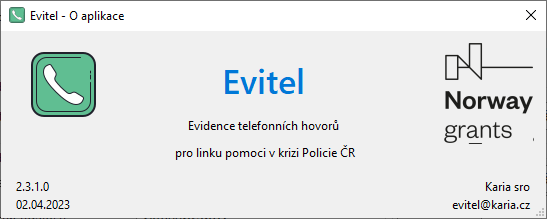
**Backup databáze** se provádí přímo volbou z menu (přístupnou Administrátorovi), kde vyberete soubor a adresář kam zálohu uložit. Jméno souboru se nabídne samo ve formátu např. **Evitel2Backup\_20230316\_115231.bak,** kde lze okamžitě z názvu zjistit datum a čas pořízené zálohy.

Zálohování je vhodné provádět minimálně 1x týdně.

## Obnova databáze

Jedná se o opačný proces než záloha, kdy z již existující zálohy načtete data, která přemažou data v existující databázi. Jste vyzváni k načtení souboru (s již existující zálohou dat systému Evitel2) a po potvrzení se ze záložních dat vytvoří aktuální databáze.

## O Aplikaci



Obrázek 35 O Aplikaci

# Index obrázků

[Obrázek 1- Nový hovor SKI 3](#_Toc132581924)

[Obrázek 2- Nový hovor SKI. Druhá a další intervence 4](#_Toc132581925)

[Obrázek 3- Nový hovor SKI. Nový účastník 5](#_Toc132581926)

[Obrázek 4- Nový hovor LPvK 6](#_Toc132581927)

[Obrázek 5 - Validace 7](#_Toc132581928)

[Obrázek 6 - Číselník. Rozšíření Add 8](#_Toc132581929)

[Obrázek 7- Číselník Interventi – Editace 8](#_Toc132581930)

[Obrázek 8 - Denní protokol SKI 9](#_Toc132581931)

[Obrázek 9 Denní protokol SKI – Prázdný 9](#_Toc132581932)

[Obrázek 10 - Protokol události SKI. Úvodní dialog 10](#_Toc132581933)

[Obrázek 11 Protokol událostí PDF - Jméno souboru 10](#_Toc132581934)

[Obrázek 12- Report Telefonní volání (Vše) 11](#_Toc132581935)

[Obrázek 13 Filter pro pole z číselníku a pole Datum 12](#_Toc132581936)

[Obrázek 14 - Filter - Výběr filtru a řazení 12](#_Toc132581937)

[Obrázek 15 Export Excel 13](#_Toc132581938)

[Obrázek 16 - Příklad vlastního rozložení a prohození sloupců 14](#_Toc132581939)

[Obrázek 17 - Report Telefonní volání (vše) 15](#_Toc132581940)

[Obrázek 18 - Report Telefonní volání (SKI) 16](#_Toc132581941)

[Obrázek 19 Report Události SKI (s upraveno délkou sloupců) 17](#_Toc132581942)

[Obrázek 20 Report Intervence SKI (s prohozenými sloupci Rok, Měsíc) 18](#_Toc132581943)

[Obrázek 21 Report - Účastníci intervence SKI 19](#_Toc132581944)

[Obrázek 22 Report - Report SKI 20](#_Toc132581945)

[Obrázek 23- Statistika - Počet volání 22](#_Toc132581946)

[Obrázek 24- Statistika – Seskupování 22](#_Toc132581947)

[Obrázek 25 Statistika SKI - Počet událostí 23](#_Toc132581948)

[Obrázek 26- Statistika LPvK. Podle Typu Kontaktu 23](#_Toc132581949)

[Obrázek 27- Statistika LPvK. Závěr hovoru 24](#_Toc132581950)

[Obrázek 28- Statistika Ad-Hoc 24](#_Toc132581951)

[Obrázek 29 Externí statistika 25](#_Toc132581952)

[Obrázek 30 Externí statistika Detail 26](#_Toc132581953)

[Obrázek 31 Externí statistika - Kontingenční tabulka - Kategorie tresních činů za měsíce 28](#_Toc132581954)

[Obrázek 32- Uživatelé 28](#_Toc132581955)

[Obrázek 33 Administrace. Nový uživate 29](#_Toc132581956)

[Obrázek 34 Nastavení Proměnné aplikace 30](#_Toc132581957)

[Obrázek 35 O Aplikaci 30](#_Toc132581958)

# Obsah

[Evidenční SW pro linku pomoci v krizi – NF3,PDP3 1](#_Toc132581997)

[Evitel 2 2](#_Toc132581998)

[Evidenční SW pro linku pomoci v krizi – NF3,PDP3 2](#_Toc132581999)

[Přihlašování a základní menu 2](#_Toc132582000)

[Vkládání telefonních hovorů 3](#_Toc132582001)

[Nový hovor SKI 3](#_Toc132582002)

[Nový účastník události 5](#_Toc132582003)

[Nový hovor LPvK 6](#_Toc132582004)

[Číselníky 7](#_Toc132582005)

[Číselník Interventi 8](#_Toc132582006)

[Denní Protokol 9](#_Toc132582007)

[Report – řádkový archiv telefonních hovorů 11](#_Toc132582008)

[Společné prvky - filtr, řazení, export dat, kontextové menu 12](#_Toc132582009)

[Společné prvky - export dat 13](#_Toc132582010)

[Společné prvky - změna šířky sloupce a prohazování sloupců 13](#_Toc132582011)

[Reporty 14](#_Toc132582012)

[Report – Telefonní volání (Vše) 15](#_Toc132582013)

[Report – Telefonní volání (SKI) 16](#_Toc132582014)

[Report – Události SKI 17](#_Toc132582015)

[Report – Intervence SKI 18](#_Toc132582016)

[Report – Účastníci Intervence 19](#_Toc132582017)

[Detail a úpravy telefonních hovorů 21](#_Toc132582018)

[Statistika 21](#_Toc132582019)

[Interní statistika 21](#_Toc132582020)

[Statistika volání 21](#_Toc132582021)

[Statistika SKI událostí 23](#_Toc132582022)

[Statistika LPvK událostí 23](#_Toc132582023)

[Ad-Hoc statistické údaje 24](#_Toc132582024)

[Externí statistika (Excel) 25](#_Toc132582025)

[Administrátorské nástroje 28](#_Toc132582026)

[Práce s uživateli a právy 28](#_Toc132582027)

[Nový uživatel 29](#_Toc132582028)

[Nastavení proměnných 30](#_Toc132582029)

[Zálohování databáze 30](#_Toc132582030)

[Obnova databáze 30](#_Toc132582031)

[O Aplikaci 30](#_Toc132582032)

[Index obrázků 31](#_Toc132582033)

[Obsah 32](#_Toc132582034)