

### Installation og opdatering

1. Min telefon er begyndt at bruge meget strøm, når jeg bruger app`en?  
SVAR: App`en bruger meget lidt strøm, men på enkelte lidt ældre telefoner, kan man opleve, at det alligevel sker. I så fald kan man forsøge at afinstallere app`en og installere den igen.
2. Når jeg skal hente app`en på min iPhone bliver jeg bedt om mit Apple ID, hvor finder jeg det og hvad er min kode?  
SVAR: Du skal altid bruge din kode til dit Apple ID, når du henter en app i App Store. Det har ikke noget specielt at gøre med FirstAED app`en. Dit Apple ID er højst sandsynligt din mailadresse, men du kan finde den i "Indstillinger". Gå ind på øverste bjælke hvor dit navn står. Her kan du se, den mail der er dit Apple ID. Koden er personlig, men hvis du ikke kan huske den, kan du gå videre ind i "Adgangskode og sikkerhed". Tryk på "Skift adgangskode". Du kan også gå ind via din PC:  
<https://appleid.apple.com/#!/&page=signin>
3. Jeg er ved at installere app`en, men hvad er mit brugernavn og min adgangskode?  
SVAR: Det afhænger af, hvilken ordning du hører til, men gå ind på FirstAED`s hjemmeside under manualer: [www.firstaed.com](http://www.firstaed.com)
4. Hvad skal jeg skrive under "Server"?  
SVAR: Det kommer igen an på, hvilken ordning du er tilknyttet, men gå ind på FirstAED`s hjemmeside under manualer: [www.firstaed.com](http://www.firstaed.com)
5. Hvorfor kan jeg ikke se alle hjertestarterne, når jeg er inde i app`en?  
SVAR: Hjertestarterne er "importeret" fra hjertestarter.dk og det er kun dem, der er åbent 24/7, som bliver hentet over i systemet, og som du vil kunne se.
6. Hvordan ser jeg, om jeg har den rigtige version af app`en?  
SVAR: Versionsnummeret kan du se inde i app`en under "svensknøglen", men det indikerer ikke, at du har det rigtige nummer. Du har den nyeste version, hvis du har opdateret app`en. Det gør du inde i AppStore eller PlayButik under "Opdateringer".
7. Jeg kan slet ikke installere app`en med det brugernavn og kode, jeg har fået tilsendt?  
SVAR: Det kan skyldes, at du har en ældre mobil telefon, som ikke vores system ikke understøtter. På iPhones skal du have en 4s eller derover og på Android skal du have en mobil med mindst version 5.
8. Hvorfor starter min app op i Rom eller andre steder i udlandet?  
SVAR: Det er kun ganske kortvarigt - app`en skal lige have tid til at finde din position.

## Udkald

9. Under et kald mister jeg pludselig forbindelsen – hvad gør jeg?  
SVAR: Det kan sagtens ske, når du er på dit netværk derhjemme, og du så går ud af døren. Der går lige et lille stykke tid til telefonens netværk kommer på. Det kan også ske undervejs, hvis du kommer ind i et område uden net. Det kan være en god idé, at tage et screendump af adressen inden du går ud af døren. Bare husk at slette det igen efter endt kald, da du ikke jf. dataloven må have det liggende på din mobil efter et udkald.
10. Hvorfor bliver jeg ikke kaldt?  
SVAR: Det kan der selvfølgelig være flere grunde til, men den væsentligste grund er som regel den, at du ikke har app'en kørende i baggrunden. App'en skal altid køre i baggrunden, se hvordan på FirstAED's hjemmeside under manualer: [www.firstaed.com](http://www.firstaed.com)  
En anden grund kunne være, at du ikke har opdateret din app længe. Gå derfor ind i App Store eller Play Butik og se, om der kunne ligge en eller flere opdateringer.
11. Jeg er blevet kaldt, men har ikke hørt det?  
SVAR: Det er der som regel to grunde til. 1. Du har ikke skruet op for lyden. Gå ind i app'en og skru op for lyden på siden af din mobil. 2. Du har ikke sat telefonen over på "Vedvarende" i "Indstillinger" og "Meddelelser" - Se evt. hvordan på FirstAED's hjemmeside under manualer: [www.firstaed.com](http://www.firstaed.com)
12. Hvorfor kan jeg ikke se, hvad jeg bliver kaldt ud til, når alarmen lyder? Det ville være rart at kunne forberede sig rent mentalt.  
SVAR: Det er der flere grunde til. 1. Hvis du ikke bliver kaldt, skal du ikke have mulighed for at se adressen og kategorien, da du reelt ikke har noget at bruge denne oplysning til. 2. Hvis du bliver valgt, er det alligevel begrænset, hvor meget man kan nå at forberede sig rent mentalt på under 25 sek. Det er bedre at bruge tiden på at tage vest eller jakke på og sætte sig ud i bilen, så du er parat, hvis du bliver valgt. 3. Erfaringen viser, at mange vælger at svare ja/nej ud fra den kategori, man bliver kaldt ud til. Dette er ikke hensigtsmæssigt, og som Akuthjælper er du uddannet til at løbe til alt.
13. Jeg bliver ikke kaldt, og kan ikke finde svar i noget af ovenstående?  
SVAR: Når Apple laver en af deres større eller mindre opdateringer, kan det i nogle tilfælde betyde udfald på visse mobiler. Hvis du oplever dette, vil vi meget gerne have det at vide, så vi kan få det tilpasset hurtigst muligt. Kontakt os venligst på [kontakt@firstaed.com](mailto:kontakt@firstaed.com)