

FAQ – Ofte stillede spørgsmål

[Installation og opdatering](#)

[Udkald](#)

[Indstillinger m.m.](#)

Installation og opdatering

1. Min telefon er begyndt at bruge meget strøm, når jeg bruger app`en?

SVAR: App`en bruger generelt 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 kommet til at logge ud og skal nu logge ind igen, men hvad er mit brugernavn og min adgangskode?

SVAR: Du skal kontakte din lokale tovholder. Oftest er dit brugernavn, det samme som dit mobilnummer – tryk herefter "Glemte kodeord".

4. Hvad skal jeg skrive under "Server"?

SVAR: Europe

5. Hvordan ser jeg, om jeg har den rigtige version af app`en?

SVAR: Versionsnummeret kan du se inde i app`en under "indstillinger", 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".

6. Jeg kan slet ikke installere app`en med det brugernavn og den kode, jeg har fået tilsendt?

SVAR: Det kan skyldes, at du har en ældre mobil, som vores system ikke længere understøtter. Vi understøtter kun 3 versioner bagud.

7. Jeg er akuthjælper, og skal logge ind for første gang på den nye version FirstAED LTS3, men jeg kan ikke logge ind?

SVAR: Husk at læse manualen grundigt: <https://firstaed.com/download/>
Hvis du allerede er akuthjælper, skal du intet skrive under login, men blot trykke på "Glemte kodeord".

Udkald

1. 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 ad døren. Der går lige et lille stykke tid før telefonens netværk kommer på. Det kan også ske undervejs, hvis du kommer ind i et område uden net.

2. Hvorfor bliver jeg ikke kaldt?

SVAR 1: Det kan der selvfølgelig være flere grunde til, men den væsentligste grund er som regel den, at du ikke har givet app`en den nødvendige GPS-tilladelse.

SVAR 2: Du har ikke opdateret din app længe. Gå derfor ind i App Store eller Play Butik og se, om der ligger en eller flere opdateringer.

3. Jeg er blevet kaldt, men har ikke hørt alarmen?

SVAR 1: Du har ikke skruet op for lyden. Gå ind i app`en og skru op for lyden på siden af din mobil.

SVAR 2: Du har ikke sat telefonen (kun for iPhone) over på "Vedvarende" i "Indstillinger" og "Meddelelser".

SVAR 3: På alle mobiler skal der ligeledes skrues op for medielyden i indstillinger.

4. Hvorfor lyder det, som om jeg indimellem får en SMS, men når jeg går ind i SMS`er, så er der ingen?

SVAR: Det du modtager er en push-besked og ikke en SMS, som du egentlig blot skal ignorere. Push-beskeder kan du selv indstille i din mobil.

5. Jeg bliver kaldt, men får ikke lov til at svare eller appen fryser?

SVAR: Det kan ske, hvis du er et sted med dårlig internetforbindelse.

Hvis du bliver kaldt hjemme med wi-fi forbindelse, er det vigtigt, at du svarer "helt færdigt", inden du går ud ad døren, og dermed kortvarigt mister forbindelsen. Dvs. at efter du har svaret ja, så skal du også svare på valg af køretøj m.m.

6. Hvor hurtigt kan jeg igen blive kaldt?

SVAR: Du kan igen blive kaldt så snart AMK Vagtcentralen har afmeldt udkaldet, det sker helt automatisk. Der kan godt gå et stykke tid, men du har også selv mulighed for selv at frigøre dig fra udkaldet i appen under "Handlinger".

7. Kan jeg blive kaldt ud til noget, der er langt væk fra min bolig?

SVAR 1: Ja og Nej – Normalt søger man de akuthjælpere, der er tættest på udkaldsstedet, men hvis ikke der er nogen ledige akuthjælpere, som svarer Ja, så vil systemet hele tiden udvide søgefeltet indenfor en rimelig radius.

SVAR 2: Man kan i enkelte tilfælde risikere at blive kaldt ud til noget, der er meget langt væk. Dette kan ske, hvis man i en periode har mistet sin internetforbindelse, eller man ikke har haft app`en kørende i baggrunden, så telefonen har gemt den seneste registrerede position, og man i stedet modtager alarmen som Push-besked. Først når man åbner app`en igen, får man opdateret sin position. Du bliver i sådanne tilfælde aldrig valgt til opgaven.

SVAR 3: Du kan blive kaldt i andre akuthjælperordninger, hvis dette er aftalt.

8. Jeg er kommet til at swipe "Ja" ved et udkald, men jeg skulle have swipet "Nej", hvad gør jeg?

SVAR: Du kan frigøre dig fra udkaldet i appen under "Handlinger".

9. Kan jeg bruge udkaldsappen på flere enheder? Fx en iPad og en mobil.

SVAR: Både ja og nej. Hvis din iPad og din mobil er samme sted, så har det ikke nogen betydning, men hvis de er på to forskellige positioner, så ved systemet ikke, hvilken position der er gældende ved et udkald. Den kalder ud på den enhed, der sidst har været åbnet, og det giver nogle forkerte meldinger/positioner. Vores anbefaling er derfor, at man vælger en enhed.

Indstillinger m.m.

1. Hvordan ved jeg, om min telefon har de rigtige indstillinger?

SVAR: I appen under "Indstillinger", kan du se din status. Den skal være grøn. Hvis der er en rød trekant, mangler du en indstilling.

2. Jeg bliver ikke kaldt, og pludselig står min status som en rød trekant i appen, selvom jeg havde indstillet alt korrekt?

SVAR: Du skal være opmærksom på, at dine indstillinger kan ændre sig, hvis iPhone eller Android har lavet og installeret større opdateringer.

3. Kan jeg stadig blive kaldt, når jeg trykker på LOGOUT?

SVAR: NEJ – og du må slet ikke trykke på LOGOUT. Du skal altid være logget ind, også selvom du i en periode har meldt dig "ikke aktiv". LOGOUT bruges den dag, du ikke længere ønsker at være akuthjælper.

4. Kan man indstille sin telefon til, at man bliver meldt ud i et bestemt tidsinterval hver dag.

SVAR: Desværre, dette skal gøres manuelt, hver gang man ønsker at melde sig ud eller ind igen.

5. Jeg er lidt usikker på, hvordan det egentlig foregår, når jeg bliver kaldt ud – kan man ikke lave en test eller et slags prøve-kald?

SVAR: Du kan lave en test i appen under "Indstillinger" og "Testalarm". Se desuden manualen på FirstAED's hjemmeside: www.FirstAED.com

6. Hvorfor kan jeg ikke få testalarmen til at virke?

SVAR: Du skal sikre dig følgende:

- a. at din status er grøn
- b. at du står som "Aktiv" i appen
- c. du skal sørge for at udvide/zoome flere gange ud på kortet, så den røde dot står inde i den blå dot.

7. Hvorfor skal jeg registrere min ankomst?

SVAR: Dette bliver brugt til statistik. Når appen registrerer, at man er på adressen, er det ikke det samme som, at man er ved patienten. Måske skal man først ned ad en lang markvej eller op i en større boligblok på 4. sal.

8. Hvorfor kan jeg ikke se alle hjertestarterne, når jeg er inde i app`en?

SVAR: Hvis der ligger en klynge af flere hjertestartere tæt på hinanden, skal man blot zoome skærmen ud.

(De bliver ikke længere automatisk meldt ude, men der bliver givet besked til ejeren, når der har været en henvisning til hjertestarteren)

9. Hvorfor er nogle hjertestartere grønne og andre er gule eller røde?

SVAR:

Grøn – betyder, at hjertestarteren er tilgængelig 24/7

Gul – betyder, at hjertestarteren kun er tilgængelig i et bestemt tidsrum

Rød – betyder, at hjertestarteren er låst inde i et skab.

(Skabene i akuthjælperordningerne bliver automatisk åbnet ved en alarm, ellers kontakt AMK Vagtcentralen, som kan oplyse koden til skabet).

10. Jeg kan ikke sende indsatsjournalen efter endt udkald?

SVAR: Det er fordi, du mangler at svare på et spørgsmål.

11. Hvad gør jeg, når der er nogle ting i indsatsjournalen, som jeg ikke kan svare korrekt på i forhold til det, jeg har oplevet?

SVAR: Du må svare, så godt du kan, da du jo skal svare på alt, for at kunne sende indsatsjournalen. Du kan evt. skrive det i kommentarfeltet. Hvis du meget ofte oplever dette, skal du kontakte din lokale tovholder, som kan bringe det videre. Så vil man vurdere, om noget i indsatsjournalen skal tilrettes.

12. Jeg kan ikke finde svar i noget af det ovenstående?

SVAR: Har du behov for support, kan du kontakte din lokale tovholder, eller support fra den region hvor du er tilknyttet.

Region Syddanmark: Under det Præhospitale Område i hverdage mellem kl. 9.00 – 15.00:

tlf. 99440717 – tast 2 eller e-mail: dpo@rsyd.dk

Region Sjælland: Kontaktoplysninger skal foregå via jeres lokale tovholder.