

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
4. Hvad skal jeg skrive under "Server"?
SVAR: Det kommer igen an på, hvilken ordning du er tilknyttet, men p.t. er det kun for brugere under Region Sjælland.
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 1: 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.
SVAR 2: Ved nogle Android modeller er det telefonens indstillinger, der blokerer. Gå ind i "Indstillinger" og find "Applikationer" (det hedder noget forskelligt, alt efter hvilken mobil man har? Hos nogle hedder de blot "Apps", hos andre "Applikationsmanager" ed ældre modeller skal man først ind i "Programmer" osv.) – Find herefter app`en du lige har downloadet – gå ind i denne og giv tilladelse til ALT. Herefter kan man logge ind.
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.
9. Hvorfor kan jeg slet ikke finde akutudkald app`en i Play Butik?
SVAR: Det skyldes dine indstillinger i Play Butik:
I Play Butik skal "START" og "Til dig" eller "Alle" være markeret, inden du søger.
Alternativt kan man gå ind i Google og i søgefeltet skrive "Akutudkald app i Play Store" (for Region Syddanmark) – herefter trykker man sig ind på selve ikonet og du kommer direkte ind til installationen – se evt. manualerne på <http://firstaed.com/download-til-android/>

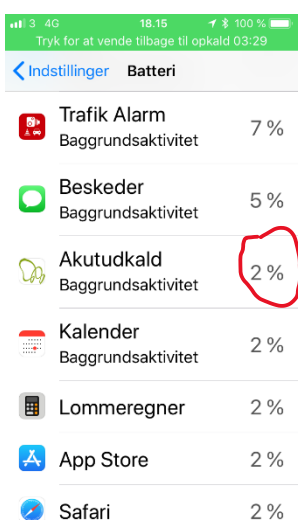
Udkald

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 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 ad 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.
2. 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
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.
Har du givet tilladelse til, at app`en ALTID må bruge din lokalitet?
Endelig kan det skyldes, at du har brugt dine data op i dit abonnement, så bliver forbindelsen langsom og det går ud over app`en funktionalitet.
3. Jeg er blevet kaldt, men har ikke hørt det?
SVAR:
 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 (kun for iPhone) over på "Vedvarende" i "Indstillinger" og "Meddelelser".
 3. på Android skal der ligeledes skrues op for medielyden i indstillinger. Det hele kan læses på FirstAED`s hjemmeside under manualer for iOS eller Android: www.firstaed.com
4. 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.
5. 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
6. 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. Lyden er dog den samme, og derfor arbejder vi på, at lave en anden lyd, ligesom vi arbejder på, at få vibration på mobilen ved et udkald.
7. Jeg bliver kaldt, men får ikke lov til at svare?
SVAR: Det kan ske, hvis du er et sted med dårlig internetforbindelse.
8. Hvordan kommer jeg igen tilbage til den "normale skærm" efter et kald?

SVAR: Så snart AMK (Alarmcentralen) har afmeldt kaldet, sker det helt automatisk. Der kan godt gå et stykke tid.

Andet

1. Hvorfor får jeg ind i mellem denne besked: Task Cancelled?
SVAR: Det kan du få, hvis du er et sted med dårlig internetforbindelse.
2. 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”.
3. Hvorfor bruger min telefon så meget strøm, når app`en kører?
SVAR: Det gør den heller ikke, hvis den ellers er rigtigt installeret fra start. Nedenstående billeder er taget fra en iPhone.



Strømforbrug målt på 24 timer



Strømforbrug målt på en uge

Målingen på de 24 timer er uden ud kald. Typisk vil strømforbruget stige til 5%, såfremt man bliver kaldt ud.

Hvis strømforbruget hos nogle brugere er for højt, kan man evt. afinstallere app`en og installere den igen. Ældre modeller har dog et større strømforbrug.

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. Kan jeg blive kaldt ud til noget, der er langt væk fra min bolig?
SVAR: 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 op til en radius af 5 km i fugleflugtslinje, til man har fundet ledige akuthjælpere. Dette tager i alt ca. 25 sek.
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 ikke har haft app`en kørende i baggrunden, så telefonen har gemt din seneste registrerede position, og man i stedet modtager alarmerne som Push-besked. Først når man åbner app`en igen, får man opdateret sin position.

6. 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: Vi kan ikke lave et prøve-kald, da det forudsætter, at vi "forstyrrer" samtlige akuthjælpere/førstehjælpere, men læs manualerne godt igennem og "hop ud i det". Det er helt naturligt, at man er lidt usikker de første gange.