

Ofte stillede spørgsmål



TRYGGI)))

Passer på de du er glad i

Nedlasting av appen – Android

Hvordan finner jeg appen Tryggi for Android telefoner?

Du finner alle apper for Android i Google Play-butikken.

Den finner du på startskjermen i mobilen.

1. Trykk på ikonet.
2. Trykk på «Apper»
3. Trykk på forstørrelsesglasset øverst i høyre hjørne, så kommer søkefeltet opp.
4. Søk etter «Tryggi». Trykker du på den, får du mer info og mulighet til å laste ned.

Hvordan laster jeg ned appen i Android telefonen min?

1. Start med å trykke på app-ikonet.
2. Trykk deretter på «Installer»
Progresjonen vises i statusfeltet under app-ikonet.
3. Trykk «Åpne» for å ta i bruk appen.
Appen har også lagt seg i app-menyen. Dermed finner du den enkelt igjen neste gang du vil bruke den.
Appen er nå klar til bruk.

Hvorfor får jeg ikke lastet ned appen?

Sjekk at du har riktig passordet til Google Play eller Appstore; og at du ikke har for lite minne på mobilen.

Nedlasting av appen - iPhone

Hvordan finner jeg appen Tryggi for iPhone telefoner?

Du finner alle apper for iPhone i App Store.

Den finner du på Hjem-skjermen din.

1. Trykk på App Store-ikonet.
2. Bruk søkefeltet øverst i høyre hjørne.
3. Gjør et søk «Tryggi» i søkefeltet. Trykker du på den, får du mer info og mulighet til å laste ned.

Hvordan laster jeg ned appen i iPhone telefonen min?

1. Start med å trykke på «Hent».
2. Trykk deretter «Installer». Da vil du komme til et påloggingsvindu.
3. Logg deg inn med egen Apple-ID. Trykk på «Bruk egen Apple-ID».
4. Skriv inn Apple-ID brukernavn. Deretter passordet ditt.
Appen har også lagt seg på startskjermen din. Nå finner du den lett neste gang du vil bruke den.
Appen er nå klar til bruk.

Hvorfor får jeg ikke lastet ned appen?

Sjekk at du har riktig passordet til Google Play eller Appstore; og at du ikke har for lite minne på mobilen.

Avinstallering av appen

Hvordan avinstallerer jeg Tryggi appen på Android telefon?

Du kan når som helst avinstallere Tryggi.

1. Trekk ned menyen fra toppen av skjermen.
2. Klikk på innstillinger.
3. Bla deg ned til samlemenyen for «apper».
4. Velg så «appstyring». På noen mobiler vil dette hete «appbehandler» eller «apper».
5. Bla deg ned til Tryggi appen og velg.
6. Trykk på «avinstaller», og bekreft ved å velge «avinstaller» igjen.

Tryggi er nå fjernet fra telefonen din. Tryggi kan også lastes ned igjen senere.

Hvordan avinstallerer jeg Tryggi appen på iPhone telefon?

Du kan når som helst avinstallere Tryggi.

1. Trykk og hold lett på Tryggi til den begynner å riste.
2. Trykk «x» øverst til høyre i appen.
3. Trykk på Slett.

Hvis du trykker for hardt på en app, kan det hende at du åpner appens meny for hurtighandlinger. Trykk utenfor listen over hurtighandlinger, Trykk lett på appen og hold på den for å prøve på nytt.

Innlogging i appen

Jeg har problemer med å bruke ID porten til å logge meg inn første gang.

Det kan være forskjellige årsaker, f.eks. fordi brukeren ikke har BankID, at kodebrikken ikke fungerer, at BankID på mobilen ikke fungerer osv. Feilmeldinger i Tryggi vil komme fra ID porten og til enhver tid være de feilmeldingene ID-porten bruker.

Brukeren skal ta kontakt med ID-porten support, evt. banken hvis bruk av BankID.

Jeg blir stadig logget ut.

For å ta være på sikkerheten vil du bli automatisk logget ut av Tryggi etter 4 timer. Det er ingen feil i appen, og det er bare å logge seg inn på nytt. Du vil motta pushmeldinger på mobilen selv om du ikke er logget inn.

Bruk av appen og appens funksjonalitet

Tilkoblingstest

Vi anbefaler alle brukere å ta en manuell tilkoblingstest for å være sikker på at Tryggi er tilkoblet og fungerer. Dette gjøres ved at brukeren av trygghetsalarm utløser trygghetsalarmen og snakker med responscenteret gjennom alarmboksen. Brukeren forklarer at de ønsker å teste Tryggi, slik at responscenteret sender en testmelding som pårørende får i mobilappen. Tryggi settes automatisk i OK status (grønn) cirka 10 min etter at testen er utført.

Når inntreffer tilkoblingsfeil på trygghetsalarmen eller røykvarsleren?

En av de hyppigste årsakene til tilkoblingsfeil er at apparatet ikke lenger er i koblet i stikkkontakten og dermed har gått tom for strøm, dette kan av tjenestemottaker selv, pårørende eller av hjemmetjenesten. At sensorer som alarmknapp eller røykvarsler går tom for batteri eller ikke lenger fungerer skjer meget sjelden, men hvis tjenestemottaker er bortreist og har tatt med seg alarmknappen vil også tilkoblingsfeil inntreffe. Tryggi varsler derfor tilkoblingsfeil for alarmknapp først etter at alarmknapp ikke har vært tilkoblet ila de siste 24 timer.

Hvem skal jeg kontakte hvis jeg ser melding om tilkoblingsfeil i Tryggi?

Det ligger ingen info i Tryggi om hvem en skal kontakte ved tilkoblingsfeil. Pårørende kan velge først og fremst å kontakte tjenestemottaker, deretter kommunen.

Bruk av appen og appens funksjonalitet

Feilmelding - ukjent tjenestemottaker

Mulig årsak er at brukeren er koblet opp med feil tjenestemottaker (bruker av trygghetsalarm) i UMO ProAlert, som er kommunens selvbetjeningsportal for trygghetsalarmer e.l. fra Telenor Objects. Dette kan oppdages med en tilkoblingstest. Kommunen må endre dataene i UMO ProAlert.

Appen feiler – tjenestemottaker har utløst alarm, men push melding vises ikke i appen

Det kan være ulike årsaker til at dette skjer, f.eks.:

- Alarmen som ble utsløst er vurdert av Responssenteret som aktuell for varsling av pårørende.
- Responssenteret har ikke fylt ut tekstfeltet ved varsel.
- Tjenestemottaker har trukket samtykke og knytningen mellom pårørende og tjenestemottakeren er slettet i UMO ProAlert, kommunens selvbetjeningsportal for trygghetsalarmer osv. fra Telenor Objects.

Kommunen må ta kontakt med support.tryggi@telenor.com for hjelp.

Melding til kommune:

Vi har opprettet en egen kontakt for kommuner som har spørsmål angående bruk av Tryggi. Send en epost til support.tryggi@telenor.com og vi vil svare deg så fort som mulig.