

Ohjeet digitaalisen palvelun ongelmatilanteisiin

Tämä ohje on tarkoitettu auttamaan sinua ratkaisemaan mahdollisia ongelmatilanteita hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden käytössä. Ohje sisältää selkeät ja käytännönläheiset neuvot, joiden avulla voit itse ratkaista yleisimmät ongelmat.

Mikäli et löydä ratkaisua ongelmaasi, ohjeessa on myös yhteystiedot asiakaspalveluun, josta saat lisätukea ja apua.

1. Tarkista internetyhteys ja päivitykset

- **Internet-yhteys:** Varmista, että laitteesi on yhteydessä internetiin. Varmista myös, että käytössä oleva internet- tai VPN-yhteys ei aiheuta ongelmia ja kokeile vaihtaa langattoman verkon ja mobiilidatan välillä.
- **Sovelluksen päivitykset:** Tarkista, onko sovellukselle saatavilla päivityksiä. Päivitä sovellus uusimpaan versioon App Storesta tai Google Play -kaupasta.
- **Laitteen päivitykset:** Varmista, että olet päivittänyt laitteesi ohjelmiston uusimpaan versioon.

2. Käynnistä sovellus ja laite uudelleen

- **Sovelluksen uudelleenkäynnistys:** Sulje sovellus kokonaan ja avaa se uudelleen.
- **Laitteen uudelleenkäynnistys:** Jos sovelluksen uudelleenkäynnistys ei auta, käynnistä laite uudelleen.

3. Tyhjennä välimuisti ja evästeet

- **Sovelluksen välimuisti:** Mene laitteen asetuksiin, valitse sovellukset, etsi listalta käyttämäsi sovellus ja tyhjennä sen välimuisti.
- **Selaimen välimuisti ja evästeet:** Jos ongelma koskee verkkosivua, tyhjennä selaimen välimuisti ja evästeet selaimen asetuksista.

4. Kokeile toimiiko palvelu toisella laitteella

- Jos käytössäsi on toinen laite, kokeile toimiiko digitaalinen palvelu tällä laitteella.

5. Ota yhteyttä asiakaspalveluun

Jos et pysty ratkaisemaan ongelmaa edellä mainituilla ohjeilla, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Asiakaspalvelusta saat apua ja tukea digitaalisen palvelun ongelmatilanteissa.

- puhelinnumero 029 151 2000
- sähköposti: info@luvn.fi
- Lunna chat osoitteessa www.lunna.fi
- Tekstiviestipalvelu kuulovammaisille numerossa 045 739 29250

Jos asiasi tarvitsee viedä eteenpäin sovellustukeen, pyydämme sinua antamaan seuraavat tiedot, jotta voimme parhaiten selvittää ongelman.

- **Asiointipalvelun nimi** esim. Lunna, Kansalaisen terveysterveyspalvelu
- **Mitä olit tekemässä palvelussa** esim. lomakkeen nimi, ajanvaraus, chat, kiireetön viesti
- **Kuvaus tapahtuneesta:** mitä tapahtui ja mitä olisi pitänyt tapahtua
- **Käytössä oleva laite tai selain:** puhelimen tai tabletin malli
- **Ajankohta:** jolloin yritit käyttää palvelua
- **Kuvakaappaus** mahdollisesta häiriöilmoituksesta
- **Asioitko omana itsenäsi vai toisen henkilön puolesta**
- **Asioijan ja puolesta asioitavan tiedot:** (nimi ja syntymäaika, ei henkilötunnuksen loppuosaa, puhelinnumero ja sähköpostiosoite)

Tietoa hyvinvointialueen digitaalisista palveluista ja digituesta löydät osoitteessa www.luvn.fi/digituki.

