

Anvisningar för problem med digitala tjänster

Denna anvisning är avsedd att hjälpa dig att lösa eventuella problem när du använder välfärdsområdets digitala tjänster. Anvisningen innehåller tydliga och praktiska råd som hjälper dig att lösa de vanligaste problemen själv. Om du inte hittar en lösning på ditt problem, innehåller anvisningen även kontaktuppgifterna till kundtjänsten där du kan få ytterligare stöd och hjälp.

1. Kontrollera internetuppkopplingen och uppdateringarna

- **Internetuppkoppling:** Se till att din enhet är uppkopplad till internet. Se också till att internet- eller VPN-uppkopplingen som används inte orsakar problem och försök att växla mellan trådlöst nätverk och mobildata.
- **Uppdateringar av appen:** Kontrollera om det finns uppdateringar att få för applikationen. Uppdatera appen till den senaste versionen i App Store eller Google Play-butiken.
- **Uppdateringar av enheten:** Se till att du har uppdaterat din enhets programvara till den senaste versionen.

2. Starta om appen och enheten

- **Omstart av appen:** Stäng appen helt och öppna den igen.
- **Omstart av enheten:** Om det inte hjälper att starta om appen, starta om enheten.

3. Töm cacheminnet och ta bort kakorna

- **Appens cacheminne:** Gå till enhetens inställningar, välj appar, leta upp appen du använder i listan och töm dess cacheminne.
- **Webbläsarens cacheminne och kakor:** Om problemet gäller en webbplats, töm webbläsarens cacheminne och ta bort kakorna i webbläsarens inställningar.

4. Prova om tjänsten fungerar på en annan enhet

- Om du har en annan enhet, prova om den digitala tjänsten fungerar på den enheten.

5. Kontakta kundtjänsten

Om du inte kan lösa problemet med ovanstående anvisningar, vänligen kontakta kundtjänsten. Kundtjänsten ger hjälp och stöd vid problem med digitala tjänster.

- telefon 029 151 2000
- e-post: info@luvn.fi
- Lunnas chatt på adressen www.lunna.fi
- Textmeddelandetjänst för hörselskadade på numret 045 739 29250

Om ditt ärende behöver föras vidare till applikationsstödet, vänligen uppgi följande information så att vi bäst kan reda upp problemet.

- **E-tjänstens namn** t.ex. Lunna, Medborgarnas hälsovårdstjänst
- **Vad höll du på att göra i tjänsten** t.ex. blankettens namn, tidsbokning, chatten, icke-brådslande meddelande
- **Beskrivning av det inträffade:** vad som hände och vad som borde ha hänt
- **Enheten eller webbläsaren som du använder:** telefonens eller surfplattans modell
- **Tidpunkt:** då du försökte använda tjänsten
- **Skärmdump** av ett eventuellt störningsmeddelande
- **Uträttar du egna ärenden eller ärenden för en annan person**
- **Uppgifter om den som uträttar ärenden och den som du uträttar ärenden för:** (namn och födelsedatum, inte personbeteckningens slutdel, telefonnummer och e-postadress)

Information om välfärdsområdets digitala tjänster och digitala stöd hittar du på adressen www.luvn.fi/digituki.

