

# FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

## FAQ : CATÉGORIES

A.	MISE EN ROUTE : REPONSES A 4 QUESTIONS .....	1
B.	UTILISATION DU NIGHT SHIFT : SOLUTIONS A 15 PROBLEMES POTENTIELS .....	2
C.	RAPPORTS DU NIGHT SHIFT : SOLUTIONS À 10 QUESTIONS COURANTES .....	3
D.	CARACTERISTIQUES DU PORTAIL : INSTRUCTIONS POUR 4 PROBLEMES POTENTIELS.....	4
E.	GARANTIE NIGHT SHIFT.....	5
F.	TEST DE BATTERIE ET DE VIBRATIONS DU NIGHT SHIFT : CONFIRMEZ QUE VOTRE APPAREIL FONCTIONNE .....	5
G.	SUPPORT TECHNIQUE NIGHT SHIFT .....	6

### A. Mise en route: réponses à 4 questions

**Q1 : Lorsque je connecte mon appareil Night Shift au portail, le numéro de série ne figure pas dans le champ d'informations de l'appareil. Pourquoi ?**

R : Le numéro de série ne s'affiche pas parce que votre ordinateur n'est pas configuré correctement pour fonctionner avec le portail Night Shift.

**Q2 : Pourquoi le message "Heure/Date erronée" s'affiche-t-il lorsque je connecte pour la première fois mon appareil au portail Night Shift?**

R : Si vous voyez le message "Heure/Date erronée", cela signifie que l'heure/date de l'appareil Night Shift est différente de l'heure/date paramétrée sur votre ordinateur. Cliquez sur le bouton "Mise à jour Heure/Date de l'appareil" pour paramétrer l'appareil à la même heure/date que votre ordinateur. L'horloge interne de l'appareil Night Shift livré est réglée sur le fuseau horaire du Pacifique. Si la charge de la batterie devient trop faible, la date ne peut pas être maintenue sur l'appareil. Chacune de ces conditions peut être la cause du fait que l'heure/date affichée soit incorrecte.

**Q3 : Pourquoi le message "Heure/Date erronée" s'affiche-t-il encore après la mise à jour de la date et de l'heure ?**

R : Si vous laissez le Night Shift connecté à votre ordinateur pendant plus de 55 minutes, l'appareil se coupe et ce message s'affiche. Si vous déconnectez l'appareil et le reconnectez à l'ordinateur, le message devrait disparaître, et la date et l'heure correctes devraient s'afficher dans le champ d'information de l'appareil.

**Q4 : Comment mes données personnelles sont-elles sécurisées lorsque j'utilise le portail Night Shift ?**

R : Vos données sont stockées sur votre appareil. Lorsque vous générez un rapport sur le portail Night Shift, les données sont cryptées avant la génération du rapport PDF. Chaque fois qu'un rapport est généré, nous enregistrons une copie des données en tant que sauvegarde au cas où vous auriez besoin de restaurer vos données. Ces fichiers sont stockés sur un serveur sécurisé avec le nom du "client" crypté.

## FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

### B. Utilisation du Night Shift : solutions à 15 problèmes potentiels

#### **Q5 : Quel est le schéma LED vert lorsque j'allume l'appareil ?**

A: Lorsque l'appareil est mis en marche, il vibre 1-3 fois et clignote en vert 1-3 fois, selon le nombre de nuits que l'appareil peut enregistrer en fonction de la charge de batterie disponible. L'appareil continue ensuite à clignoter en vert pendant 5 minutes. Après 5 minutes, le LED affiche une lumière verte fixe, qui signifie que l'appareil enregistre comme prévu.

#### **Q6 : Mon appareil vibre dans toutes les positions. Qu'est-ce qui ne va pas ?**

C. R : Lorsque la batterie est très faible, l'appareil passe en mode d'avertissement : une lumière jaune clignote et il vibre une fois toutes les cinq secondes, indépendamment de la position. Ceci indique que l'appareil doit être rechargé. Si vous croyez que l'appareil est complètement chargé, Voir point F. 'Test de batterie et de vibration du Night Shift : confirmez que votre appareil fonctionne' pour obtenir des instructions afin de tester la fonctionnalité de votre Night Shift.

#### **Q7: Pourquoi les aimants sortent de ma sangle ?**

R : Si vous déconnectez le fermoir magnétique en tirant les extrémités, la matière s'étire et peut se déchirer. Afin d'éviter ce problème à l'avenir, assurez-vous de détacher la sangle en la pliant en formant un angle de 90°, comme pour casser un bâton. Veuillez consulter l'étape 9 des Instructions d'utilisation.

#### **Q8 : À quelle fréquence dois-je remplacer ma sangle ?**

R : Il est recommandé de remplacer la sangle tous les 6 mois.

#### **Q 9 : Comment puis-je acheter une nouvelle sangle ?**

R : Vous pouvez vous diriger vers notre webshop via [www.viviwebshop.be](http://www.viviwebshop.be) afin de commander votre nouvelle sangle.

#### **Q10 : Comment dois-je nettoyer mon appareil ?**

R: Voir page 2 des Instructions de l'utilisateur pour les procédures de nettoyage du Night Shift

#### **Q11 : Le Night Shift se met à vibrer dès que j'essaie de dormir sur le dos ! Je pensais qu'il était censé me donner 15 minutes avant de m'endormir ?**

R : Après avoir été allumé, le Night Shift est conçu pour attendre 15 minutes avant de fournir le feed-back de position. Si le bouton marche/arrêt est maintenu enfoncé pendant plus de 7 secondes, l'appareil se met en mode "test", et le feed-back commence immédiatement. Si tel est le cas, éteignez l'appareil. Lorsque vous le rallumez, maintenez le bouton marche/arrêt enfoncé pendant 1 seconde seulement.

#### **Q12 : Mon Night Shift ne s'allume pas.**

R : Si la batterie est complètement à plat, l'appareil ne s'allumera pas. Veuillez charger complètement l'appareil et appuyer sur le bouton marche/arrêt pendant 1 seconde. Si l'appareil ne s'allume toujours pas, [cliquez ici](#) pour obtenir des instructions afin de tester la fonctionnalité de votre Night Shift.

#### **Q13 : J'ai chargé mon Night Shift, mais la batterie ne tient pas la charge.**

R : Ceci est plus souvent un problème de mauvais câble qu'un problème lié à la batterie du Night Shift. Le Night Shift peut être chargé avec n'importe quel câble micro USB standard. Essayez de charger l'appareil avec un autre câble. Si cela ne résout pas le problème, Voir point F. 'Test de batterie et de vibration du Night Shift : confirmez que votre appareil fonctionne' pour obtenir des instructions afin de tester la fonctionnalité de votre Night Shift.

## FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

**Q14 : Quand je me suis réveillé le matin, l'appareil était éteint. Que s'est-il passé ?**

R : Pour économiser la batterie et augmenter la précision de votre rapport, le Night Shift se coupe automatiquement au bout de 10 heures. Si l'appareil se met hors tension avant 10 heures, Voir point F. 'Test de batterie et de vibration du Night Shift : confirmez que votre appareil fonctionne' pour obtenir des instructions afin de tester la fonctionnalité de votre Night Shift.

**Q15 : Je voudrais essayer l'appareil pendant une nuit sans vibrations de feed-back, afin de savoir comment je dors sans. Est-ce possible ?**

R : Oui, allez sur le portail Night Shift, connectez votre appareil et sélectionnez Enregistrer & Gérer. Dans le champ Feed-back position de départ, cochez la case Pas de feed-back, puis cliquez sur Enregistrer. L'appareil est maintenant prêt à enregistrer sans générer de vibrations de feed-back. Après une nuit ou deux en mode sans feed-back, n'oubliez pas de revenir au portail et de paramétrer les vibrations sur "Après 15 minutes" ou "Après 30 minutes".

**Q16 : Qu'est-ce que le mode d'essai ?**

R : Lorsque le Night Shift est paramétré en mode d'essai, aucun feed-back ne sera fourni la première nuit : l'appareil est porté pour vous permettre d'obtenir une session de référence. Cette session de référence est affichée en permanence comme une des nuits dans votre rapport détaillé. Le feed-back de position commencera automatiquement la deuxième nuit durant laquelle vous porterez l'appareil, et se poursuivra pendant toutes les nuits futures durant lesquelles vous portez l'appareil en mode d'essai.

**Q17 : Après avoir porté le Night Shift pendant un certain temps, on dirait que je prends plus de temps pour quitter la position dorsale lorsque la vibration est émise. L'intensité des vibrations peut-elle être augmentée ?**

R : Si le Night Shift fonctionne correctement, l'intensité des vibrations devrait augmenter (après six vibrations à chaque niveau) sept fois au total. Pour assurer que le Night Shift délivre l'intensité de vibration maximale, Voir point F. 'Test de batterie et de vibration du Night Shift : confirmez que votre appareil fonctionne' pour obtenir des instructions afin de tester la fonctionnalité de votre Night Shift.

**Q18 : Est-ce que le Night Shift a des sangles plus longues que la taille des sangles standard pour les patients qui ont un plus grand cou ?**

A: La sangle peut être ajustée pour s'adapter à un cou de maximum 22 pouces (56 cm).

**Q19 : Combien de temps ou de jours de données le Night Shift enregistre-t-il ?**

R : L'appareil peut enregistrer jusqu'à 6 nuits de données visualisables avec les rapports quotidiens détaillés, 118 nuits de données visualisables avec les rapports mensuels de synthèse, et 13 mois de données visualisables avec le rapport annuel de synthèse.

### C. Rapports Night Shift : solutions à 10 questions courantes

**Q20 : Comment puis-je imprimer ou enregistrer mes rapports ?**

R : Les rapports s'ouvrent dans la visionneuse de PDF de votre navigateur. Veuillez suivre les instructions ci-dessous pour le navigateur de votre choix (veuillez noter que les navigateurs Google Chrome et Microsoft Edge ne sont actuellement pas compatibles avec le portail Night Shift) :

**Internet Explorer** : Faites défiler la page du rapport jusqu'en bas et passez la souris dans le coin inférieur droit. Une rangée de boutons vous permettant de sauvegarder ou d'imprimer le rapport apparaîtra.

**Firefox** : Les boutons imprimer et enregistrer apparaissent sur le côté supérieur droit de la page du rapport.

**Safari** : Faites défiler la page du rapport jusqu'en bas et passez la souris en bas au centre. Une rangée de boutons vous permettant de sauvegarder ou d'imprimer le rapport apparaîtra.

## FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

### **Q21 : Pourquoi les dates et heures sur mes rapports sont-elles incorrectes ?**

R : Si la batterie de l'appareil est complètement déchargée pendant une longue période, l'horloge de l'appareil s'arrête, ce qui fait que l'heure affichée sur l'appareil est incorrecte. Pour résoudre ce problème, connectez l'appareil au portail et mettez à jour la date et l'heure de l'appareil. Pour confirmer que la date et l'heure ont été mises à jour, veuillez vérifier que la date et l'heure dans le champ Informations appareil sont bien correctes. Veuillez noter que la date et l'heure mises à jour n'affecteront que les nouvelles études enregistrées. Toutes les études antérieures ne seront pas modifiées.

### **Q22 : Sur mon rapport quotidien, le nombre de lignes rouges n'est pas le même que la valeur indiquée pour le nombre de tentatives de position dorsale. Pourquoi sont-ils différents ?**

R : En fonction de la résolution de votre écran et du navigateur, les lignes qui apparaissent sur le rapport peuvent ne pas apparaître du tout sur votre écran. De même, nous ne présentons qu'une seule ligne rouge pour chaque période de 30 secondes, et si vous quittez la position dorsale plus d'une fois dans une période de 30 secondes, le nombre de lignes rouges sur le rapport sera inférieur au nombre de tentatives de position dorsale.

### **Q23: Pourquoi certaines lignes rouges apparaissent-elles derrière d'autres couleurs, et d'autres devant ?**

R : Que la ligne rouge apparaisse devant ou derrière une autre position, elle indique que vous étiez sur votre dos. La position de la ligne devant ou derrière une autre position est le résultat de la résolution de votre écran/imprimante.

### **Q24 : Pourquoi y a-t-il un espace vide sur mes rapports ?**

R : La longueur standard du rapport est de 8 heures. Si vous portez l'appareil pendant moins de 8 heures, cette période sera laissée en blanc.

### **Q25 : Pourquoi les périodes sur le tableau Position de sommeil sont-elles grises et non rouges ?**

R : Lorsque le feed-back est désactivé, les périodes où l'utilisateur dort sur le dos sont marquées en gris.

### **Q26 : Comment les périodes d'éveil sont-elles calculées ?**

R : La durée et l'intensité du mouvement mesurées par actigraphie du cou sont utilisées pour déterminer si l'utilisateur est endormi ou éveillé. Les dix premières minutes de la session sont toujours classées comme éveil, même si l'utilisateur s'endort immédiatement. La hauteur et la couleur des lignes indiquent l'intensité et la durée du mouvement appelé éveil.

### **Q27: Comment sont calculés les réveils ?**

R: Un réveil se produit lorsqu'il y a une transition du sommeil à l'éveil, suivie d'un retour au sommeil. L'indice de réveil est le nombre de réveils par heure de sommeil.

### **Q28 : Comment est calculée l'efficacité du sommeil ?**

A: L'efficacité du sommeil est calculée en divisant la durée totale de sommeil par la durée totale durant laquelle l'appareil était en marche.

### **Q29 : Quand je génère un rapport, il y a seulement une page blanche avec un X dans le coin supérieur droit.**

R : Le problème est probablement lié au paramétrage de votre ordinateur ou de votre visionneuse de PDF.

## FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

### D. Caractéristiques du portail : instructions pour 4 problèmes potentiels

#### **Q30 : Comment puis-je supprimer les données sur mon appareil pour recommencer ?**

R : **NOTE** : La suppression de l'historique de l'étude supprimera toutes les informations enregistrées à partir de l'appareil

Pour effacer l'historique de l'étude, veuillez visiter [NightShiftTherapy.com](http://NightShiftTherapy.com) et suivre les étapes ci-dessous :

Étape 1. Cliquez sur le portail

Étape 2. Branchez l'appareil Night Shift

Étape 3. Cliquez sur Enregistrer & Gérer

Étape 4. Cliquez sur Effacer l'historique de l'étude

Étape 5. L'appareil se met à vibrer et revient à la page d'accueil

#### **Q31: J'ai effectué une mise à jour du micrologiciel et les données sur mon appareil ont disparu. Peuvent-elles être restaurées ?**

R : Cela peut arriver si, pendant le processus de mise à jour, l'appareil est débranché avant que la mise à jour ne soit terminée. Avant que le nouveau micrologiciel ne soit chargé sur l'appareil, nous enregistrons une copie de votre fichier de données sur votre ordinateur local. Pour restaurer le fichier enregistré, connectez l'appareil à votre ordinateur et accédez à la page du portail Night Shift. Lorsque le périphérique est détecté, cliquez sur le bouton Enregistrer & Gérer. Lorsque la page Enregistrer & Gérer s'affiche, cliquez sur le bouton Restaurer les données de l'étude.

#### **Q32 : Est-ce qu'un message s'affiche sur le portail lorsque le site est en maintenance ?**

R : Une notification est affichée une semaine à l'avance sur le portail lorsque la maintenance programmée est prévue. La maintenance programmée est généralement prévue pendant les week-ends et pendant le milieu de la nuit (heure du Pacifique).

#### **Q33 : Pourquoi dois-je constamment mettre à jour Java afin de pouvoir utiliser le portail Night Shift ?**

R : Les mises à jour continues sont nécessaires pour résoudre les problèmes de sécurité de Java. À partir de 2017, le portail sera amélioré afin que Java ne doive plus être installée qu'une seule fois.

### E. Garantie Night Shift

Night Shift bénéficie d'une garantie de deux ans couvrant les problèmes de malfaçon liés à l'électronique. La batterie et les moteurs haptiques sont couverts par une garantie d'un an. Le Night Shift est un dispositif médical qui n'est pas résistant à l'eau, aux animaux de compagnie, aux erreurs de manipulation. La garantie ne s'applique pas si vous ne traitez pas votre Night Shift avec soin.

## FAQ / Dépannage chez Night Shift

---

### F. Test de batterie et de vibration du Night Shift : confirmez que votre appareil fonctionne

Veillez suivre les étapes ci-dessous pour tester la batterie et les moteurs de vibrations de votre Night Shift.

Étape 1. Branchez l'appareil sur votre ordinateur.

Étape 2. L'appareil se met en marche automatiquement.

Étape 2a. Si l'appareil ne se met pas en marche automatiquement, veuillez utiliser un autre câble et rebrancher l'appareil sur l'ordinateur.

Étape 2b. Si l'appareil ne se met toujours pas en marche automatiquement, essayez d'utiliser un autre port USB ou ordinateur.

Étape 2c. Si l'appareil ne se met toujours pas en marche automatiquement, laissez l'appareil branché pendant au moins 15 minutes et vérifiez si l'appareil s'est allumé en regardant la lumière verte sur l'appareil.

Étape 3. Appuyez sur le bouton pour éteindre l'appareil. Une vibration est ressentie lorsque l'appareil s'éteint.

Étape 4. Après quelques secondes, l'appareil se met en marche automatiquement.

Étape 5. Laissez l'appareil en charge pendant 3 heures, ou jusqu'à ce que la lumière sur l'appareil s'éteigne et que l'appareil soit complètement chargé.

Étape 6. Maintenant que l'appareil est complètement chargé, débranchez-le de l'ordinateur.

Étape 7. Mettez l'appareil en mode "test" en maintenant le bouton marche/arrêt enfoncé en permanence (environ 7 secondes) jusqu'à ce que l'appareil vibre.

Étape 8. Placez l'appareil sur une surface plane avec l'étiquette bleue vers le bas. Placez deux doigts sur l'étiquette noire de l'appareil pour sentir les vibrations.

Étape 9. Au bout de 30 secondes, l'appareil doit se mettre à vibrer. L'intensité n'a pas augmenté après les six premières vibrations ? Attendez six autres vibrations. Elle n'a toujours pas augmenté ? Il doit y avoir sept niveaux d'intensité avec six vibrations à chaque niveau.

Si vous pensez toujours que votre appareil ne fonctionne pas correctement, veuillez envoyer un courriel à votre fournisseur Night Shift en expliquant votre problème et quelle étape du test de batterie et des vibrations n'a pas fonctionné comme prévu.

### G. Support technique Night Shift

Si vous avez d'autres questions, veuillez contacter l'équipe de support Night Shift via [nightshift@vivosol.be](mailto:nightshift@vivosol.be) ou par téléphone au 0800/145.47. Notre équipe de support technique est disponible en semaine de 8 h à 17 h.