

# Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

## VEELGESTELDE VRAGEN VOLGENS CATEGORIE

A.	AAN DE SLAG: ANTWOORDEN OP 4 VRAGEN .....	1
B.	GEBRUIK VAN DE NIGHT SHIFT: OPLOSSINGEN VOOR 15 MOGELIJKE PROBLEMEN .....	2
C.	NIGHT SHIFT-RAPPORTEN: ANTWOORDEN OP 10 VEELGESTELDE VRAGEN .....	3
D.	WEBPORTAAL-ASPECTEN: INSTRUCTIES BIJ 4 MOGELIJKE PROBLEMEN .....	4
E.	NIGHT SHIFT-GARANTIE.....	5
F.	TEST VAN DE NIGHT SHIFT-BATTERIJ EN -TRILLINGEN: BEVESTIGEN DAT UW APPARAAT WERKT .....	5
G.	TECHNISCHE ONDERSTEUNING VOOR DE NIGHT SHIFT.....	6

### A. Aan de slag: antwoorden op 4 vragen

**Vraag 1: Wanneer ik mijn Night Shift-apparaat met het webportaal verbind, wordt het serienummer niet in het venster met apparaatgegevens weergegeven. Waarom niet?**

Antwoord: Het serienummer wordt niet weergegeven, omdat uw computer niet correct is ingesteld om met het Night Shift-webportaal te werken.

**Vraag 2: Waarom wordt het bericht 'Wrong Time/Date' weergegeven wanneer ik mijn apparaat voor het eerst met het Night Shift-webportaal verbind?**

Antwoord: Als u het bericht 'Wrong Time/Date' op het scherm ziet, betekent dit dat de tijd/datum op het Night Shift-apparaat anders is dan de tijd/datum op uw computer. Klik op de knop 'Update Device Time & Date' om het apparaat aan de tijd/datum op uw computer aan te passen. Bij levering is de interne klok van het Night Shift-apparaat op Pacific Standard Time ingesteld. Als het batterijniveau te laag is, kan het apparaat de datum niet vasthouden. Een van deze omstandigheden kan ertoe leiden dat de tijd/datum onjuist is.

**Vraag 3: Waarom wordt 'Wrong Time/Date' weergegeven nadat ik de datum en tijd heb aangepast?**

Antwoord: Als de Night Shift langer dan 55 minuten met uw computer verbonden blijft, verstrijkt de wachttijd van het apparaat en wordt dit bericht weergegeven. Als u het apparaat loskoppelt en weer op de computer aansluit, moet het bericht verdwijnen en moeten de juiste datum en tijd in het venster met apparaatgegevens worden weergegeven.

**Vraag 4: Hoe worden mijn persoonsgegevens beveiligd wanneer ik het Night Shift-webportaal gebruik?**

Antwoord: Uw gegevens worden op uw apparaat opgeslagen. Wanneer u een PDF-rapport op het Night Shift-webportaal genereert, worden de gegevens van tevoren versleuteld. Telkens wanneer een rapport wordt gegenereerd, bewaren we een kopie van de gegevens als back-up voor het geval dat u uw gegevens moet herstellen. Deze bestanden worden met versleuteling van de naam van de 'klant' op een beveiligde server opgeslagen.

## Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

### B. Gebruik van de Night Shift: oplossingen voor 15 mogelijke problemen

**Vraag 5: Wat betekent het groene LED-patroon wanneer ik het apparaat inschakel?**

Antwoord: Wanneer het apparaat wordt ingeschakeld, trilt het 1-3 keer en knippert de groene LED 1-3 keer. Dit is afhankelijk van het aantal nachten dat op basis van het batterijniveau geregistreerd kan worden. De groene LED blijft dan 5 minuten lang knipperen. Na 5 minuten brandt de groene LED ononderbroken, wat betekent dat het apparaat registreert zoals verwacht.

**Vraag 6: Mijn apparaat trilt in elke positie. Wat is er aan de hand?**

Antwoord: Wanneer het batterijniveau heel laag is, schakelt het apparaat in een waarschuwingsstand. Daarbij knippert een gele LED en trilt het apparaat om de vijf seconden, in welke positie het zich ook bevindt. Dit wijst erop dat het apparaat moet worden opgeladen. Zie punt F. 'Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt' voor instructies om de functionaliteit van uw Night Shift te testen als u denkt dat het apparaat volledig is opgeladen.

**Vraag 7: Waarom zijn de magneten losgeraakt uit de band van mijn apparaat?**

Antwoord: Als u de magneetsluiting losmaakt door aan de uiteinden te trekken, wordt het materiaal uitgerekt en kan het scheuren. Om dit probleem in de toekomst te voorkomen, moet u de sluiting bij het losmaken in een hoek van 90° buigen, alsof u een stok doorbreekt. Raadpleeg hiervoor stap 9 van de [Gebruiksaanwijzing](#).

**Vraag 8: Hoe vaak moet ik de band van mijn apparaat vervangen?**

Antwoord: Wij raden aan om de band om de 6 maanden te vervangen.

**Vraag 9: Hoe koop ik een nieuwe band?**

Antwoord: U kan zich wenden naar [www.viviwebshop.be](http://www.viviwebshop.be), onder de rubriek Night Shift vindt u de band terug.

**Vraag 10: Hoe moet ik mijn apparaat reinigen?**

Antwoord: Zie pagina 2 van de [Gebruiksaanwijzing](#) voor de procedure om de Night Shift te reinigen.

**Vraag 11: De Night Shift begint te trillen zodra ik op mijn rug probeer te slapen! Zou ik niet eerst 15 minuten de tijd moeten krijgen om in slaap te vallen?**

Antwoord: De Night Shift is zodanig ontworpen dat het apparaat na inschakeling 15 minuten wacht voordat het positionele feedback geeft. Als u de aan/uit-knop langer dan 7 seconden ingedrukt houdt, schakelt het apparaat in de teststand en begint het onmiddellijk feedback te geven. Als dit het geval is, schakelt u het apparaat uit. Houd de aan/uit-knop slechts 1 seconde ingedrukt wanneer u het apparaat daarna weer inschakelt.

**Vraag 12: Mijn Night Shift gaat niet aan.**

Antwoord: Als de batterij helemaal leeg is, gaat het apparaat niet aan. Laad het apparaat volledig op en houd de aan/uit-knop 1 seconde ingedrukt. Zie punt F. 'Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt' voor instructies om de functionaliteit van uw Night Shift te testen als het apparaat nog steeds niet aanslaat.

**Vraag 13: Ik heb mijn Night Shift opgeladen, maar de batterij is leeg.**

Antwoord: De oorzaak van dit probleem is meestal niet de Night Shift-batterij maar een slechte kabel. De Night Shift kan met elke gewone micro-USB-kabel worden opgeladen. Probeer het apparaat met een andere kabel op te laden. Zie punt F. 'Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt' voor instructies om de functionaliteit van uw Night Shift te testen als het probleem hierdoor niet wordt opgelost.

## Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

### ***Vraag 14: Toen ik 's ochtends wakker werd, stond het apparaat uit. Hoe kan dat?***

Antwoord: Om de batterij te sparen en de nauwkeurigheid van uw rapport te vergroten, schakelt de Night Shift automatisch uit na 10 uur. Zie punt F. 'Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt' voor instructies om de functionaliteit van uw Night Shift te testen als het minder dan 10 uur duurde voordat het apparaat werd uitgeschakeld.

### ***Vraag 15: Ik wil het apparaat een nacht zonder feedback met trillingen proberen om te zien hoe ik dan slaap. Is dat mogelijk?***

Antwoord: Ja, ga naar het Night Shift-webportaal, verbind uw apparaat en selecteer: 'Register & Manage'. Kruis in het venster 'Start Position Feedback' het vakje 'No Feedback' aan en klik dan op 'Save'. Het apparaat is nu ingesteld om te registreren zonder feedback met trillingen te geven. Ga na één of twee nachten zonder feedback terug naar het webportaal en verander de trillingsinstelling in 'After 15 minutes' of 'After 30 minutes'.

### ***Vraag 16: Wat houdt de probeerstand in?***

Antwoord: Wanneer u de Night Shift in de probeerstand zet, krijgt u geen feedback in de eerste nacht dat u het apparaat draagt, zodat u de nulsituatie kunt vastleggen. Deze nulsituatie wordt voortdurend als een van de nachten in uw gedetailleerde rapport opgenomen. De positionele feedback begint automatisch in de tweede nacht dat u het apparaat draagt en gaat elke nacht door zolang u het apparaat in de probeerstand draagt.

### ***Vraag 17: Nadat ik de Night Shift een tijdje heb gedragen lijkt het langer te duren voordat ik me omdraai wanneer ik op mijn rug lig en de trilling voel. Kan ik de intensiteit van de trilling verhogen?***

Antwoord: Als de Night Shift goed werkt, moet de intensiteit van de trilling in totaal zeven keer toenemen (na zes trillingen op elk niveau). Zie punt F. 'Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt' voor instructies om de functionaliteit van uw Night Shift te testen, zodat het apparaat de meest intense trillingen afgeeft.

### ***Vraag 18: Is de Night Shift-band ook in een grotere maat verkrijgbaar voor patiënten bij wie de standaardband niet om de nek past?***

Antwoord: De band kan zodanig worden versteld dat hij om een nek van maximaal 56 cm past.

### ***Vraag 19: Hoelang worden de gegevens bewaard die de Night Shift registreert?***

Antwoord: Het apparaat kan maximaal 6 nachten met de gedetailleerde dagrapporten, 118 nachten met de maandoverzichtsrapporten en 13 maanden met het jaaroverzichtsrapport weergeven.

## **C. Night Shift-rapporten: antwoorden op 10 veelgestelde vragen**

### ***Vraag 20: Hoe kan ik mijn rapporten afdrukken of opslaan?***

Antwoord: U kunt het rapport in de PDF-lezer van uw browser openen. Volg de onderstaande instructies voor de browser van uw keuze (let op: de browsers Google Chrome en Microsoft Edge werken momenteel niet met het Night Shift-webportaal):

**Internet Explorer:** Scroll naar de onderkant van de rapportpagina en houd de muis rechtsonder in de hoek. Er verschijnt een rij knoppen waarmee u het rapport kunt opslaan of afdrukken.

**Firefox:** De knoppen voor afdrukken en opslaan worden rechtsboven in de hoek van de rapportpagina weergegeven.

**Safari:** Scroll naar de onderkant van de rapportpagina en houd de muis onderaan in het midden. Er verschijnt een rij knoppen waarmee u het rapport kunt opslaan of afdrukken.

## Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

### ***Vraag 21: Waarom zijn de data en tijdstippen in mijn rapporten onjuist?***

Antwoord: Als de batterij van de Night Shift langdurig helemaal leeg is, stopt de klok in het apparaat, waardoor de tijd onjuist wordt weergegeven. Verbind het apparaat met het webportaal en pas de datum en tijd aan om dit probleem te verhelpen. Verzeker u ervan dat de datum en tijd correct zijn aangepast door het venster met apparaatgegevens te controleren. Let op: de aangepaste datum en tijd zijn alleen van invloed op de sessies die nieuw worden geregistreerd. Alle eerdere sessies blijven ongewijzigd.

### ***Vraag 22: In mijn dagelijks rapport verschilt het aantal rode lijnen van de waarde voor het aantal ruggelingse pogingen. Wat is de reden voor dit verschil?***

Antwoord: Afhankelijk van de resolutie van uw monitor en browser worden de lijnen in het rapport mogelijk niet allemaal op uw monitor weergegeven. Bovendien tonen we slechts één rode lijn per periode van 30 seconden en als u binnen die tijd vaker dan één keer op uw rug en weer op uw zij gaat liggen, is het aantal rode lijnen in het rapport kleiner dan het aantal ruggelingse pogingen.

***Vraag 23: Waarom worden sommige rode lijnen achter en andere rode lijnen vóór andere kleuren weergegeven?*** Antwoord: De rode lijn geeft aan dat u op uw rug lag, of de lijn nu vóór of achter een andere kleur wordt weergegeven. De positie van de lijn ten opzichte van een andere kleur is het gevolg van de resolutie van uw monitor/printer.

### ***Vraag 24: Waarom bevatten mijn rapporten lege ruimtes?***

Antwoord: De standaardlengte van een rapport is 8 uur. Als u het apparaat minder dan 8 uur draagt, wordt die periode leeg gelaten.

### ***Vraag 25: Waarom zijn de periodes in de slaaphoudingsgrafiek niet rood maar grijs?***

Antwoord: Periodes waarin u op uw rug slaapt, zijn grijs gemarkeerd wanneer de feedback is uitgeschakeld.

### ***Vraag 26: Hoe worden wakkere periodes berekend?***

Antwoord: De duur en intensiteit van uw nekbewegingen worden met een actigraaf gemeten om te bepalen wanneer u slaapt of wakker bent. De eerste 10 minuten van de sessie worden altijd als wakker aangemerkt, zelfs wanneer u onmiddellijk in slaap valt. De hoogte en kleur van de lijnen wijzen op de bewegingsduur en -intensiteit tijdens de fase die wakker wordt genoemd.

### ***Vraag 27: Hoe worden de ontwaakmomenten berekend?***

Antwoord: Een ontwaakmoment doet zich voor wanneer u vanuit uw slaap wakker wordt en dan weer in slaap valt. De ontwaakindex geeft het aantal ontwaakmomenten per uur slaaptijd weer.

### ***Vraag 28: Hoe wordt de slaapefficiëntie berekend?***

Antwoord: De slaapefficiëntie wordt berekend door de totale slaaptijd te delen door de totale tijd dat het apparaat ingeschakeld was.

### ***Vraag 29: Wanneer ik een rapport genereer, krijg ik alleen een lege pagina met een X rechtsboven in de hoek.***

Antwoord: Het probleem houdt waarschijnlijk verband met de instellingen van uw computer of uw PDF-lezer.

## Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

### D. Webportaal-aspecten: instructies bij 4 mogelijke problemen

#### ***Vraag 30: Hoe kan ik de gegevens op mijn apparaat wissen om opnieuw te beginnen?***

Antwoord: **OPMERKING:** Als u de sessiegeschiedenis wist, verwijdert u alle geregistreerde gegevens van het apparaat.

Ga naar [NightShiftTherapy.com](http://NightShiftTherapy.com) en volg de onderstaande stappen om de sessiegeschiedenis te wissen:

- Stap 1. Klik op 'Portal'
- Stap 2. Sluit het Night Shift-apparaat aan
- Stap 3. Klik op 'Register & Manage'
- Stap 4. Klik op 'Clear Study History'
- Stap 5. Het apparaat trilt, waarna u terugkeert naar de homepage

#### ***Vraag 31: Ik heb een firmware-upgrade uitgevoerd en nu zijn de gegevens op mijn apparaat verdwenen. Kan ik die herstellen?***

Antwoord: Dit kan gebeuren als het apparaat tijdens de upgrade wordt losgekoppeld voordat de procedure is voltooid. Voordat de nieuwe firmware op het apparaat wordt geïnstalleerd, slaan we een kopie van uw gegevensbestand op uw lokale computer op. Sluit het apparaat op uw computer aan en ga naar het Night Shift-webportaal om het opgeslagen bestand te herstellen. Wanneer het apparaat is herkend, klikt u op de knop 'Register & Manage'. Wanneer de pagina 'Register & Manage' is geopend, klikt u op de knop 'Restore Study Data'.

#### ***Vraag 32: Wordt een bericht op het webportaal geplaatst wanneer de site niet bereikbaar is voor onderhoud?***

Antwoord: Wanneer periodiek onderhoud is gepland, wordt één week van tevoren een bericht op het webportaal geplaatst. Periodiek onderhoud wordt meestal in de weekends en midden in de nacht (Pacific Standard Time) gepland.

#### ***Vraag 33: Waarom moet ik de hele tijd Java-updates uitvoeren om het Night Shift-webportaal te gebruiken?***

Antwoord: De voortdurende updates zijn nodig om Java-beveiligingsproblemen op te lossen. Begin 2017 wordt het webportaal verbeterd, zodat Java maar één keer geïnstalleerd hoeft te worden.

### E. Night Shift-garantie

De Night Shift is twee jaar gegarandeerd tegen fabricagefouten in verband met de elektronica. Op de batterij en haptische motoren zit één jaar garantie. De Night Shift is een medisch hulpmiddel dat niet water-, huisdier- of foutbestendig is. De garantie vervalt als u uw Night Shift niet met zorg behandelt.

## Veelgestelde vragen/Probleemoplossing bij Night Shift

---

### F. Test van de Night Shift-batterij en -trillingen: bevestigen dat uw apparaat werkt

Volg de onderstaande stappen om de batterij en vibratiemotoren van uw Night Shift te testen.

Stap 1. Sluit het apparaat op uw computer aan.

Stap 2. Het apparaat gaat automatisch aan.

Stap 2a. Als het apparaat niet automatisch aangaat, moet u een andere kabel nemen en het apparaat opnieuw op de computer aansluiten.

Stap 2b. Als het apparaat nog steeds niet automatisch aangaat, moet u een andere USB-poort of computer proberen.

Stap 2c. Als het apparaat nog steeds niet automatisch aangaat, moet u het minstens 15 minuten aan de computer laten hangen en aan de hand van de groene LED op het apparaat controleren of het is aangegaan.

Stap 3. Druk op de knop om het apparaat uit te schakelen. U voelt één trilling terwijl het apparaat uitgaat.

Stap 4. Na een paar seconden schakelt het apparaat zichzelf automatisch in.

Stap 5. Laat het apparaat 3 uur liggen om op te laden of wacht totdat de LED op het apparaat dooft ten teken dat het apparaat volledig is opgeladen.

Stap 6. Nu het apparaat volledig is opgeladen, kunt u het loskoppelen van de computer.

Stap 7. Zet het apparaat in de teststand door de aan/uit-knop langdurig (ongeveer 7 seconden) ingedrukt te houden totdat het apparaat trilt.

Stap 8. Leg het apparaat met het blauwe etiket naar beneden op een vlakke ondergrond. Plaats twee vingers op het zwarte etiket om het apparaat te voelen trillen.

Stap 9. Na 30 seconden moet het apparaat beginnen te trillen. Nam de intensiteit na de eerste zes trillingen toe? Wacht op de volgende zes trillingen. Nam de intensiteit weer toe? Er moeten zeven intensiteitsniveaus zijn, met zes trillingen op elk niveau.

Als u nog steeds denkt dat uw apparaat niet goed werkt, stuurt u een e-mail naar uw Night Shift-leverancier waarin u het probleem uitlegt en vermeldt welke stap van de batterij- en trillingstest anders liep dan verwacht.

### G. Technische ondersteuning voor de Night Shift

Als u nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met het Night Shift-ondersteuningsteam via [nightshift@visiol.be](mailto:nightshift@visiol.be) of telefonisch op 0800/145.47. Onze technische ondersteuning is op weekdays bereikbaar van 8 tot 17 uur.