

# Brugervejledning

Oticon RemoteCare



**oticon**  
life-changing technology

# Introduktion

Denne brugervejledning gælder for Oticon RemoteCare 3.2.0 eller nyere.

Oticon RemoteCare er designet til online-kommunikation mellem dig og din hørespecialist.

Appen gør det muligt at have opfølgende møder med hørespecialisten, hvor du foretrækker det.

I visse tilfælde kan der imidlertid være brug for, at du møder personligt op på høreklinikken.

Appen muliggør datakommunikation mellem dine høreapparater og din hørespecialist via en stabil internetforbindelse.

Appen kører på din Apple® iOS- eller Android™ enhed. Med den kan du se, høre og skrive sammen med hørespecialisten under online-mødet.

Når denne vejledning nævner *enhed(er)*, betyder det din Apple iOS-enhed fx en iPhone® eller iPad®, eller din Android-enhed som fx en telefon eller tablet.

## Denne vejledning hjælper dig med:

- at komme i gang med appen
- at bruge appen på din enhed

| Om | Opstart | Anvendelse | OSS | Øvrigt |

## Sådan bruger du denne vejledning

Sørg for at følge procedurerne i denne vejledning til din enhed i kronologisk rækkefølge. I de fleste tilfælde er procedurerne de samme for alle enheder og begge styresystemer (Apple iOS og Android).

Vær opmærksom på, at du skal downloade appen på din enhed, *før* du følger procedurerne i denne vejledning.

Hvis du behøver hjælp med at parre din enhed med dine høreapparater, kan du gå til: [www.oticon.dk/pairing](http://www.oticon.dk/pairing)

## Tilsigtet brug

<b>Tilsigtet brug</b>	Oticon RemoteCare er beregnet til, at hørespecialisten kan tilpasse Oticon høreapparater online. Appen er beregnet til brug sammen med de givne trådløse høreapparater.
<b>Indikationer for brug</b>	Ingen indikationer for brug.
<b>Tilsigtede brugere</b>	Personer med høretab, der bruger et trådløst høreapparat og deres omsorgsgivere.
<b>Tilsigtet brugergruppe</b>	Voksne over 18.
<b>Brugsmiljø</b>	Hjemmemiljø/klinikmiljø.
<b>Kontraindikationer</b>	Ingen kontraindikationer.
<b>Kliniske fordele</b>	Se høreapparatets kliniske fordele.



# Indholdsfortegnelse

## Om

Systemkrav	7
------------	---

## Opstart

Første gang du bruger appen	8
Sådan opretter du en konto	10
Før mødet: Tjekliste, så du er klar	12

## Anvendelse

Begynd online-mødet	14
Sådan gør du dig klar	15
Tilslutning af høreapparater (kun Android)	16
Tilslutning af høreapparater (kun iPhone/iPad)	17
Det virtuelle venteværelse	18
Dit Oticon RemoteCare-møde	19

## OSS

OSS - Ofte stillede spørgsmål	26
-------------------------------	----

## Øvrigt

Fejlfinding	28
Teknisk information	30

## Ansvarsfraskrivelse for Oticon RemoteCare

Producenten påtager sig intet ansvar for konsekvenserne af brug af denne app til andet end det, den er beregnet til.

Hørespecialisten er ansvarlig for tilpasning via appen.

Producenten påtager sig intet ansvar for høreapparattilpasningen.

Producenten forbeholder sig ret til at indstille driften af app-tjenesten uden forudgående varsel.

### **VIGTIGT**

Appen opretter forbindelse til hørespecialisten, der sender opdaterede indstillinger til dine høreapparater. Hvis det ikke er muligt at foretage alle ændringer på denne måde, vil du blive nødt til at besøge hørespecialisten for en konsultation. Kontakt hørespecialisten, hvis du har yderligere spørgsmål om brugen af appen.

Der henvises til brugervejledningen til høreapparatet for yderligere oplysninger om din specifikke høreløsnings funktioner.

Hørespecialisten er ansvarlig for indhentning af den nødvendige licens til at bruge Oticon RemoteCare med brugere. Oticon påtager sig intet ansvar for høreapparattilpasningen ved brug af appen.

## Systemkrav

Du har brug for følgende for at kunne bruge appen:

- Høreapparater fra Oticon med Bluetooth® Low Energy-teknologi
  - Se kompatibilitet på: [www.oticon.dk/compatibility](http://www.oticon.dk/compatibility)
- En stabil internetforbindelse som er egnet til både lyd- og videostreaming med en anbefalet minimumshastighed på 1 Mb/sek (upload/download)
- En kompatibel iOS- eller Android-enhed.
  - Se kompatibilitet på: [www.oticon.dk/compatibility](http://www.oticon.dk/compatibility)
- For iOS-enheder
  - iOS-operativsystem som kører version 13,0 eller senere. Du kan finde ud af, hvilken version af iOS du har, på din iPhone eller iPad ved at gå til: **Indstillinger > Generelt > Om > Softwareversion**
- Android-enheder
  - Android-operativsystem som kører version 8.0 eller senere. Du kan finde ud af, hvilken version af Android du har, ved at tænde din Android-enhed og gå til: **Indstillinger > Om telefonen > Softwareinformation**

## Første gang du bruger appen

Første gang du bruger appen, skal du tillade adgang til nogle af din telefons eller tablets funktioner. Dette er nødvendigt for at kunne kommunikere med hørespecialisten.

Hvis du har en Android-enhed, kan du komme i gang med denne procedure med det samme. Hvis du har en iPhone eller iPad, skal du først læse følgende note:

### Bemærk

Hvis du har en iPhone eller iPad, skal du parre dine høreapparater med din telefon eller tablet, *før* du starter appen, og således før du kan følge proceduren **Første gang du bruger appen**.

Få anvisninger i, hvordan du parrer din iPhone eller iPad med dine høreapparater på: [www.oticon.dk/pairing](http://www.oticon.dk/pairing)

## Sådan kommer du i gang

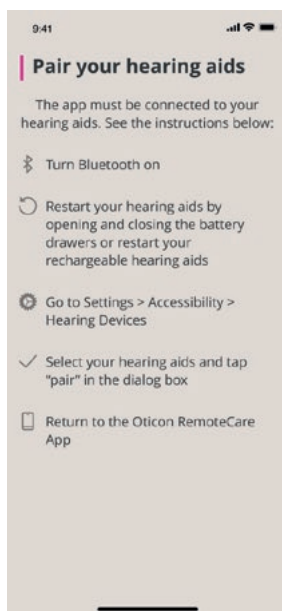
1. Start appen på din enhed.
2. På startsskærmen skal du tillade adgang således:

**iPhone/iPad:** For at give Oticon RemoteCare adgang til Bluetooth-forbindelse på din enhed, samt enhedens kamera og mikrofon skal du trykke på **OK** hver gang, du bliver bedt derom.

**Android:** For at give Oticon RemoteCare adgang til din enheds placering samt enhedens kamera og mikrofon skal du trykke på **TILLAD** hver gang, du bliver bedt derom.



Hvis du *ikke* har parret dine høreapparater med din enhed, og du kører appen på din iPhone eller iPad, vil du se følgende skærm:



Hvis det sker:

1. Følg trinene på skærmen for at parre din iPhone eller iPad med dine høreapparater.
2. Åbn så appen igen.

## Sådan opretter du en konto

Før du kan begynde mødet, skal du oprette en konto.

Du kan oprette en konto enten ved at anvende dit Apple ID eller loginoplysninger til Facebook eller Google, eller ved at benytte din mailadresse.

Hvis du allerede har tilmeldt dig andre Oticon-registrerede tjenester, kan du genbruge dine brugerdata til at logge ind din konto.

### Sådan opretter du en konto

#### Med Apple ID, Facebook eller Google

1. På enhedens skærm **Velkommen til Oticon RemoteCare** skal du trykke på **OPRET KONTO**.
2. Følg vejledningen i appen.
3. Fortsæt derefter til **Før mødet: Tjekliste, så du er klar på side 12**.

#### Med en mailadresse

1. På enhedens skærm **Velkommen til Oticon RemoteCare** skal du trykke på **OPRET KONTO**.
2. Indtast din mailadresse i det dertil beregnede felt. Tryk på **FORTSÆT**.
3. Find den e-mail, du modtager fra Oticon, i din indbakke, åbn den, og klik på linket **Færdiggør din konto**. Du sendes så til en hjemmeside, hvor du skal oprette en adgangskode.

4. I feltet **ny adgangskode** skal du skrive en adgangskode. Du skal bruge denne adgangskode, når du logger på appen.
5. I feltet **bekræft ny adgangskode** skal du skrive adgangskoden igen.
6. I feltet **visningsnavn** skal du indtaste et navn, der identificerer dig under mødet fx Joans høreapparater. Klik på **OPRET**. Du sendes nu til en side, der informerer dig om, at du har oprettet en konto, og at du skal vende tilbage til appen på din enhed og logge ind.
7. Tryk på **TILBAGE TIL APPEN**, eller luk browseren, og vend tilbage til appen.
8. På skærmen **Bekræft e-mailadresse** skal du trykke på **OK**.

## Før mødet: Tjekliste, så du er klar

- Slut din enhed til en strømkilde, eller sørg for, at din enhed er helt opladet.
- Sørg for, at du aktiverer Bluetooth på din enhed.
- Sæt dig et sted, hvor der er en stabil internetforbindelse.
- Sæt nye batterier i høreapparaterne for at sikre, at der er strøm nok. Hvis du bruger genopladelige høreapparater, skal du sørge for, at de er helt opladede. Sørg for at have opladeren i nærheden, da du kan få brug for den til at genstarte høreapparaterne.

Du kan i stedet genstarte dine høreapparater ved at SLUKKE dem og TÆNDE dem igen.

### Bemærk

For at kunne bibeholde en stærk og pålidelig forbindelse under hele online-mødet, skal høreapparaterne have nye eller helt opladede batterier.

- Sluk for alle batterisparefunktioner på din telefon/tablet.
- Afslut andre apps, der måtte køre, for at undgå forstyrrelser.

### **Under mødet må du ikke:**

- lægge dine høreapparater mere end 5 m fra din enhed.
- slukke for dine høreapparater.
- slukke for Bluetooth på din enhed.
- aktivere flyfunktion på dine høreapparater eller din enhed.
- slukke for din enhed.
- skifte mellem wi-fi og mobildata.
- lukke appen eller skifte til en anden app.
- aktivere batterisparefunktioner af nogen art på din enhed.

## Begynd online-mødet

Når du har gennemgået tjeklisten for at gøre klar til online-mødet, skal du starte appen og så logge ind ved at bruge dine eksisterende brugerdata.

Du kan logge ind ved enten at bruge din mailadresse eller med Apple-ID eller loginoplysninger til Facebook eller Google.

### Sådan logger man ind

1. Start appen på din telefon eller tablet.
2. På skærmen **Velkommen til Oticon RemoteCare** skal du trykke på **LOG IND**.
3. På siden **LOG IND**:

#### Sådan logger man på med en mailadresse

1. Indtast den mailadresse du brugte i afsnittet ***Sådan opretter du en konto*** på side 10.
2. Indtast adgangskoden, du oprettede, og tryk så på **LOG IND**.

#### Sådan logger man ind med andre login-oplysninger

- Tryk på enten **Apple ID-**, **Google-** eller **Facebook-** knapperne og følg vejledningen i appen.

### Sådan starter man online-mødet

- På skærmen **Velkommen** skal du trykke på **MIT ONLINE-MØDE**.

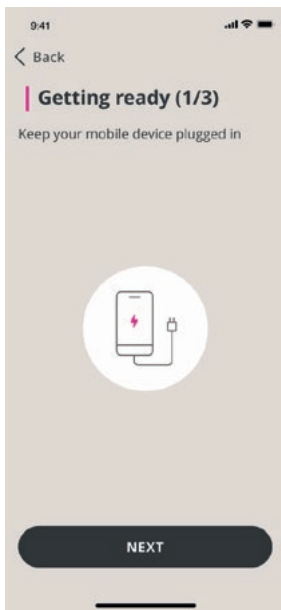
#### Bemærk

Hvis det er første gang du bruger appen, skal du læse og acceptere privatlivsmeddelelsen. Aktivér tjenesterne i appen ved at trykke på **ACCEPTER**.

## Sådan gør du dig klar

Når du har logget ind og accepteret privatlivsmeddelelsen, skal du sørge for, at din enhed og dine høreapparater har nok strøm til online-mødet.

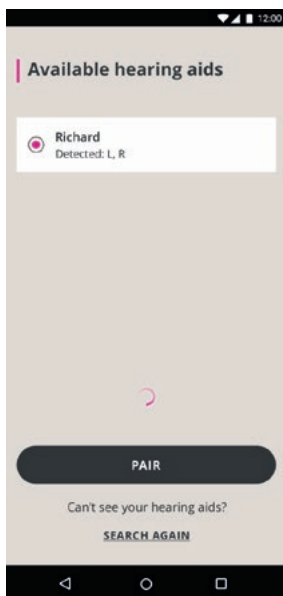
På de næste skærme med **Sådan gør du dig klar** skal du følge vejledningen i appen og trykke på **NÆSTE**, når du bliver bedt derom.



- På iPhone eller iPad kan du gå videre til **Vent på, at høreapparatet tilsluttes (kun iPhone/iPad)** på side 17.
- På Android-enheder kan du fortsætte til **Tilslutning af høreapparater (kun Android)** på side 16.

## Tilslutning af høreapparater (kun Android)

1. Når appen har søgt efter og fundet dine høreapparater, sendes du til skærmen **Tilgængelige høreapparater**. Når dine høreapparater er registreret, skal du trykke på **PAR**.



Hvis du har to høreapparater, skal du sikre dig, at begge registreres af appen. Hvis appen ikke fandt høreapparaterne, skal du trykke på **SØG IGEN**.

Venstre og højre høreapparat symboliseres henholdsvis med bogstaverne **V** og **H**.

Hvis du bliver bedt om det, skal du give tilladelse til at enheden bliver parret med dine høreapparater.

2. Når dine høreapparater er parret, skal du - på skærmen **Du er klar** - trykke på **START MØDET** og fortsætte til **Det virtuelle venteværelse** på side 18.



## Tilslutning af høreapparater (kun iPhone/iPad)

Din enhed forsøger nu at oprette forbindelse til dine høreapparater. Hvis du har to høreapparater, skal du sikre dig, at begge registreres af appen.

Venstre og højre høreapparat symboliseres henholdsvis med bogstaverne **V** og **H**.

Når appen har oprettet forbindelse til høreapparaterne, skifter **V** og **H** farve til grøn.

- Når dine høreapparater er tilsluttet appen, skal du på skærmen **Du er klar** trykke på **START MØDET**. Du sendes så til det virtuelle venteværelse.



## Det virtuelle venteværelse

- På skærmen **Det virtuelle venteværelse** skal du vente på, at din hørespecialist opretter forbindelse og deltager i mødet. Mens du venter, vil du se en videostreaming af dig selv.

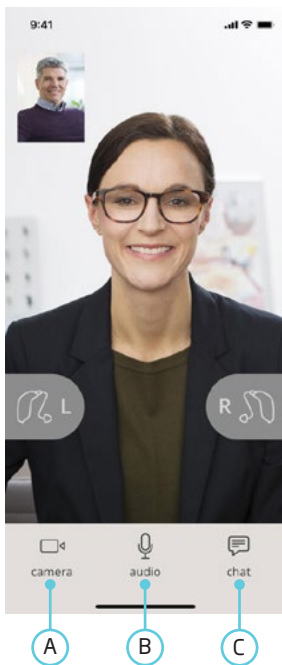


## Dit Oticon RemoteCare-møde

Når hørespecialisten kommer med i online-mødet, kan vedkommende ses på din skærm i en videostreaming.

Under mødet kan du:

- A. **Kamera:** Tænde og slukke dit eget kamera.
- B. **Lyd:** Tænde og slukke din egen lyd.
- C. **Chat:** Skrive en besked til hørespecialisten.



Ikonerne H og V forbliver grå, indtil hørespecialisten opretter forbindelse til dine høreapparater.

## Høreapparater tilsluttet

Når din hørespecialist etablerer en online-forbindelse til dine høreapparater, skifter ikonerne **V** og **H** fra blinkende til konstant grøn.



## Evaluering af hørelsen (In situ-audiometri)

Dette er en funktion i Oticon RemoteCare, som din hørespecialist kan anvende til at evaluere, om dit høretab har ændret sig og til at finjustere indstillingerne i dine høreapparater i overensstemmelse hermed, uden at du skal møde frem i klinikken.

### Sådan sikrer man en korrekt gennemført evaluering

- Sørg for, at du sidder et roligt sted med så lidt baggrundsstøj som muligt. For meget baggrundsstøj kan påvirke resultaterne og muligvis gøre det nødvendigt at gentage evalueringen.
- Hav høreapparaterne korrekt på ifølge de anvisninger, du fik ved første tilpasning.
- Undgå at slukke høreapparaterne eller slette parringen under besøget.

#### **VIGTIGT**

Hvis din internetforbindelse bliver afbrudt under mødet, får du en underretning i appen.

#### **Hvis din internetforbindelse bliver afbrudt**

- Tag høreapparaterne af og genstart dem, hvis de er sat på mute eller stadig afspiller lyd.

#### **For at fortsætte dit møde**

1. Genstart appen på din enhed.
2. Log ind på skærmbilledet **Velkommen**.
3. Tryk på **MIT ONLINE-MØDE**.
4. Følg vejledningen i appen for at deltage i mødet igen.

I nogle tilfælde går appen i gendannelsetilstand under et Oticon RemoteCare-møde og opdaterer høreapparaterne med de seneste indstillinger fra hørespecialisten.

## Anvendelse af indstillinger

Når din hørespecialist uploader nye indstillinger eller konfigurationer til dine høreapparater, skifter ikonerne **V** og **H** farve og blinker orange.



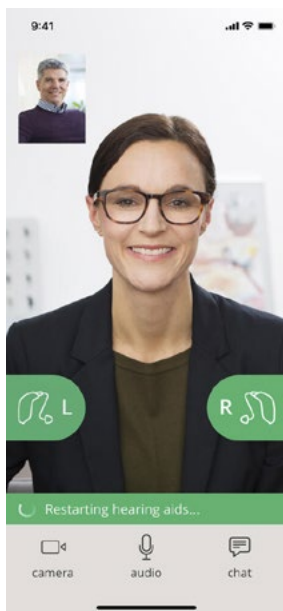
## Gemte indstillinger

Når de nye indstillinger er blevet gemt til dine høreapparater, skifter ikonerne **V** og **H** farve til konstant grøn igen.



## Genstart af høreapparaterne

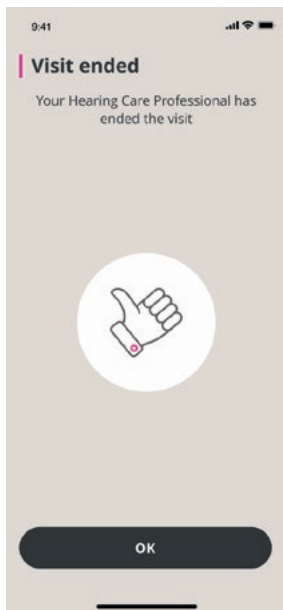
Når du og hørespecialisten er enige om at afslutte mødet, vil hørespecialisten starte dine høreapparater igen (ved at **SLUKKE** og **TÆNDE** dem). Dine høreapparater afspiller en jingle, hvis denne funktion er aktiveret.





## Afslut online-mødet

Når hørespecialisten afslutter mødet, og skærmen **Online-mødet er afsluttet** vises, skal du trykke på **OK**. Så kan du begynde at bruge dine høreapparater.



## OSS - Ofte stillede spørgsmål

### Hvad skal jeg gøre, hvis jeg får et opkald i løbet af Oticon RemoteCare-mødet?

Det anbefales, at du afviser telefonsamtaler under Oticon RemoteCare-mødet.

### Hvad skal jeg gøre, hvis min internetforbindelse pludselig afbrydes?

Hvis det kun er en kort, midlertidig afbrydelse (30 sekunder eller mindre), skal du trykke på knappen **GENOPRET FORBINDELSE** i appen eller på **MØDET ER AFSLUTTET**.

### Under mødet forlod jeg appen og vendte tilbage til den. Betyder det noget?

Når appen ikke er aktiv, kan din hørespecialist ikke se dig, og denne vil muligvis gå ud fra, at du har et problem med forbindelsen. Hvis du forlader appen i mere end 30 sekunder og vender tilbage til den, vil appen spørge, om du ønsker at bruge **GENOPRET FORBINDELSE** eller **MØDET ER AFSLUTTET**.

### Jeg har problemer under mødet med min hørespecialist, fx at billedet er ustabil.

Dette skyldes sandsynligvis en ustabil internetforbindelse. Prøv at genoptage mødet med en bedre internetforbindelse.

### Hvorfor kan jeg ikke se mine høreapparater på min Android-enhed?

Se, om du har givet tilladelse til lokalisering, da høreapparaterne ellers ikke er synlige. Du kan tjekke dette på din Android-enhed ved at gå til **Indstillinger** >

**Apps og meddelelser** > **App-tilladelser** > **Lokalisering** > **RemoteCare**.

Hvis lokalisering er **SLUKKET** eller **deaktiveret**, skal du på skærmen **Lokaliseringstilladelser** sørge for at scrolle ned til RemoteCare og **TÆNDE** eller **aktivere** det.

## Jeg mistede forbindelsen under et møde og kan ikke genoprette forbindelse til min iPhone eller iPad - hvad kan jeg gøre?

For at kunne genoprette forbindelse til høreapparaterne, skal du tjekke Bluetooth-, wi-fi og forbindelsen til dine høreapparater således:

### 1. Bluetooth: Gå til **Indstillinger > Bluetooth**.

- Søg for, at Bluetooth **SLUKKES** og **TÆNDES** igen. Vent, indtil forbindelsen til Bluetooth er genoprettet. Eller gentag parringsproceduren for at oprette forbindelse mellem dine høreapparater og Bluetooth.

Hvis du behøver hjælp med at parre din enhed med dine høreapparater, kan du gå til: [www.oticon.dk/pairing](http://www.oticon.dk/pairing)

### 2. Wi-Fi: Gå til **Indstillinger > Wi-fi**.

- Sluk og tænd for din enheds wi-fi-signal. Vent, indtil forbindelse med wi-fi er genoprettet.

### 3. Høreapparater: Gå til **Indstillinger > Tilgængelighed > Høreapparater**

- I afsnittet **Høreapparater** skal du trykke på enhedsnavnet. Tryk på **Glem denne enhed**.
- Genstart dine høreapparater. Dette sætter høreapparaterne i parringstilstand i 3 minutter. På dette tidspunkt kan du se, at dine høreapparater findes på listen **Høreapparater** på din iPhone eller iPad.
- Du kan genoprette forbindelse til høreapparaterne på listen, når der vises en anmodning om Bluetooth-parring ved at trykke på **DAN PAR**.

Du kan så bruge appen med de gentilsluttede høreapparater. Hvis gentilslutning finder sted under et Oticon RemoteCare-møde, skal trin 3 gentages, og når høreapparaterne er gentilslettet, skal du vende tilbage til appen.

# Fejlfinding

## Før mødet

**Mine høreapparater er ikke blevet registreret af appen.**

1. Sørg for at aktivere Bluetooth på din enhed.
2. Sørg for, at høreapparaternes batterier er helt opladede.
3. Sørg for, at høreapparaterne er parret med din telefon eller tablet.
  - For anvisninger om parring, besøg: [www.oticon.dk/pairing](http://www.oticon.dk/pairing)

## Under mødet

**Jeg kan kun se mig selv, der er ingen videostreaming af hørespecialisten.**

1. Fortæl hørespecialisten, at du ikke kan se ham/hende. Din hørespecialist vil forsøge at gendanne videoforbindelsen.
2. Vent et øjeblik; som regel genoprettes videostreaming automatisk.

## Netværksproblemer

- Følg vejledningen i appen.
- Prøv at genoprette forbindelsen.
- Tjek din egen internetforbindelse.
- Hvis du ikke kan genoprette forbindelsen, skal du kontakte hørespecialisten og få en ny aftale i stand.

## Efter online-mødet

**Mødet sluttede pludseligt uden en gensidig aftale med hørespecialisten.**

- Prøv at genoprette mødet, eller kontakt hørespecialisten.

**Indstillingerne i mine høreapparater kan ikke reetableres:**

1. Sørg for at aktivere Bluetooth på din enhed.
2. Sørg for, at der er isat nye batterier eller at dine genopladelige høreapparater er fuldt opladede.
3. Sørg for, at dine høreapparater er parret med din telefon eller tablet.
4. Genstart appen. På skærmen **Velkommen** skal du logge ind og trykke på **MIT ONLINE-MØDE**.
5. På de næste skærme skal du trykke på **NÆSTE**, hvorpå du sendes til skærmen **Tilslut dine høreapparater**.

Appen tjekker, om høreapparaterne fungerer. I nogle tilfælde går appen i gendannelsestilstand og opdaterer dine høreapparater med de seneste indstillinger fra hørespecialisten.

Følg vejledningen i appen. Hvis du stadig ikke kan reetablere indstillingerne i dit høreapparat, skal du kontakte din hørespecialist.

## Teknisk information

Herunder er definitioner, der kan blive vist i brugervejledningen til Oticon RemoteCare:

### Beskrivelse af symboler anvendt i denne brugervejledning

**Producent**

Enheden produceres af den producent, hvis navn og adresse er angivet ved siden af symbolet. Angiver producenten af det medicinske udstyr, som defineret i EU-forordningen 2017/745.

**CE-mærke**

Enheden opfylder alle påkrævede EU-forordninger og -direktiver. Det firecifrede nummer identificerer godkendelsesorganet.

### Beskrivelse af symboler og forkortelser anvendt i appen



eIFU Indicator

**Se den elektroniske brugervejledning**

Angiver, at brugeren skal læse brugervejledningen.

**Medicinsk udstyr**

Enheden er medicinsk udstyr.

**GTIN****GTIN**

Et globalt, unikt 14-cifret nummer, der bruges til at identificere produkter, der er medicinsk udstyr inklusive software til medicinsk udstyr.



2021

SBO Hearing A/S  
Kongebakken 9  
2765 Smørum  
Danmark  
[www.sbohearing.com](http://www.sbohearing.com)





