

Bruksanvisning

Oticon RemoteCare



oticon
life-changing technology

Introduktion

Följande bruksanvisning gäller Oticon RemoteCare 3.2.0 eller senare.

Oticon RemoteCare är till för fjärrkommunikation mellan dig och din audionom.

Appen tillåter uppföljningsbesök hos din audionom från ditt eget hem.

I vissa fall kan dock personliga uppföljningsbesök hos din audionom behövas.

Appen möjliggör datakommunikation mellan dina hörapparater och din audionom via en stabil internetanslutning.

Appen fungerar på Apple® iOS- och Android™-enheter. Med appen kan du se din audionom och skicka textmeddelanden under ditt fjärrbesök.

När guiden nämner *enhet(er)*, avser den Apple iOS-enheter som t.ex. iPhone® och iPad®, eller Android-enheter som en mobiltelefon eller surfplatta.

Bruksanvisningen hjälper dig att:

- Komma igång att använda appen
- Använda appen på din enhet

| **Om** | Komma igång | Hantering | Vanliga frågor | Övrig information |

Så här använder du bruksanvisningen

Följ instruktionerna i bruksanvisningen för din enhet i kronologisk ordning. Ofta är procedurerna desamma för alla enheter med båda operativsystemen (iOS och Android).

Glöm inte att du måste ladda ner appen *innan* du följer instruktionerna i denna bruksanvisning.

Om du behöver hjälp med att parkoppla din enhet med din hörapparat, besök www.oticon.se/pairing

Avsedd användning

Avsedd användning	Oticon RemoteCare ger audionomen möjlighet att anpassa trådlösa hörapparater på distans. Produkten är avsedd att användas tillsammans med vissa trådlösa hörapparater.
Indikation för användning	Ingen indikation.
Avsedda användare	Personer med hörselnedsättning som använder trådlösa hörapparater, samt deras vårdnadsgivare.
Avsedd användargrupp	Vuxna över 18 år.
Användningsmiljö	Hem och klinik.
Kontraindikationer	Inga kontraindikationer.
Kliniska fördelar	Se hörapparatens kliniska fördelar.

Innehållsförteckning

Om

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

Komma igång

Första användningstillfället	8
Skapa ett konto	10
Före besöket: Checklista före besöket	12

Hantering

Starta besöket	14
Förberedelser	15
Anslut hörapparaten (endast Android)	16
Anslut hörapparaterna (endast iPhone/iPad)	17
Det virtuella väntrummet	18
Ditt Oticon RemoteCare-möte	19

Vanliga frågor

Vanliga frågor och svar	26
-------------------------	----

Övrig information

Felsökning	28
Teknisk information	30

Ansvarsfriskrivning för Oticon RemoteCare

Tillverkaren ansvarar inte för eventuella följder av att denna app används på annat sätt än det som är avsett.

Din audionom ansvarar för anpassning via Oticon RemoteCare appen.

Tillverkaren tar inte ansvar för anpassningen av hörapparaterna.

Oticon förbehåller sig rätten att utan notis avsluta tjänsten.

VIKTIGT

Appen ansluter dig till din audionom som skickar uppdaterade inställningar till dina hörapparater. Om inte alla ändringar kan göras på distans är ett fysiskt besök hos din audionom nödvändigt. Om du har ytterligare frågor om appen rekommenderar vi att du kontaktar din audionom.

För närmare information om din hörapparats funktioner, se bruksanvisningen för den specifika hörapparaten.

Audionomen ansvarar för att skaffa den licens som krävs för att använda Oticon RemoteCare med användarna. Oticon tar inte ansvar för anpassning av hörapparater med appen.

Systemkrav

För att använda appen behöver du följande:

- Oticons hörapparater med Bluetooth® Low Energy-teknik
 - För att kontrollera kompatibilitet, besök www.oticon.se/compatibility
- En stabil internetanslutning för både ljud- och bildöverföring, med en rekommenderad minimihastighet på 1 Mbit/s (uppladdning/nedladdning).
- En kompatibel iOS- eller Android-enhet
 - För att kontrollera kompatibilitet, besök www.oticon.se/compatibility
- För iOS-enheter
 - iOS operativsystem 13.0 eller senare. För att ta reda på vilken version av iOS du har på din iPhone eller iPad, gå till: **Inställningar > Allmänt > Om > Programversion**
- För Android-enheter
 - Android operativsystem 8.0 eller senare. För att ta reda på vilken Android-version din Android-enhet har, gå till: **Inställningar > Om telefon > Programvaruinformation**

Första användningstillfället

Första gången du använder appen måste du tillåta åtkomst till några av telefonens eller surfplattans funktioner. Det krävs för kommunikation med din audionom.

Om du har en Android-enhet kan du komma igång med den här proceduren direkt. Om du har en iPhone eller iPad måste du först läsa följande:

Obs!

Om du har en iPhone eller iPad måste du parkoppla hörapparaterna med din mobiltelefon eller surfplatta *innan* du startar appen och således innan du kan följa proceduren för **Första användningstillfälle**.

Instruktioner om hur du parkopplar din iPhone eller iPad till din hörapparat hittar du på www.oticon.se/pairing

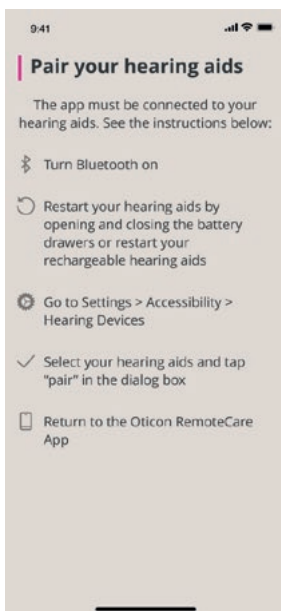
Komma igång

1. Öppna appen på din enhet.
2. På startskärmen ska du tillåta åtkomst enligt följande:

För iPhone/iPad: För att ge Oticon RemoteCare tillgång till Bluetooth-anslutningen på din enhet, kameran och mikrofonen klickar du på **OK** varje gång du uppmanas att göra det.

För Android: För att ge RemoteCare tillgång till din enhets plats, kamera och mikrofon klickar du på **TILLÅT** varje gång du uppmanas att göra det.

Om du *inte* har parkopplat hörapparaten med din iPhone eller iPad visas följande skärm när du använder appen:



Om detta händer:

1. Följ stegen på skärmen för att parkoppla din iPhone eller iPad med din hörapparat.
2. Öppna sedan appen igen.

Skapa ett konto

Innan besöket kan börja måste du skapa ett konto.

Du kan skapa ett konto genom att använda dina inloggningsuppgifter till Apple-ID, Facebook eller Google, eller din e-postadress:

Om du redan har anmält dig till andra registrerade Oticon-tjänster kan du använda samma användarnamn och lösenord för att logga in på kontot.

Skapa ett konto

Med Apple ID, Facebook eller Google

1. På skärmen **Välkommen till Oticon RemoteCare** klickar du på **SKAPA KONTO**.
2. Följ anvisningarna i appen.
3. Fortsätt sedan till **Före besöket: Checklista före besöket på sida 12**.

Med en e-postadress

1. På skärmen **Välkommen till Oticon RemoteCare** på din enhet klickar du på **SKAPA KONTO**.
2. I fältet för e-postadress anger du din e-postadress. Tryck på **FORTSÄTT**.
3. Gå till din inkorg, öppna mejlet från Oticon och klicka på länken **Avsluta konto**. Du dirigeras nu till en webbsida där du ska skapa ett lösenord.

4. Ange ett lösenord i fältet för **nytt lösenord**. Du kommer att använda detta lösenord för att logga in i appen.
5. Ange det nya lösenordet en gång till i fältet **Bekräfta nytt lösenord**.
6. I fältet **Användarnamn** anger du det namn som du använder för att identifiera dig själv vid besök, till exempel "Göstras hörapparater". Klicka på **SKAPA**.
Du omdirigeras nu till en sida som informerar om att du har skapat ett konto och att du ska återvända till appen på din enhet och logga in.
7. Tryck på **TILLBAKA TILL APPEN** eller stäng din webbläsare och återvänd till appen.
8. På skärmen **Verifiera e-postadress** klickar du på **OK**.

Före besöket: Checklista före besöket

- Anslut din enhet till en strömkälla eller kontrollera att den är fulladdad.
- Kontrollera att du har aktiverat Bluetooth på din enhet.
- Sätt dig någonstans där du har stabil internetanslutning.
- Sätt i nya batterier i din hörapparater för att säkerställa att de fungerar. Om du använder laddningsbara hörapparater, kontrollera att de är laddade. Se till att du har laddaren nära till hands eftersom du kan behöva den för att starta om dina hörapparater.

Du kan också starta om hörapparaterna manuellt genom att stänga av och sätta på dem.

Obs!

För att upprätthålla en stabil och säker anslutning under hela distansbesöket måste dina hörapparater ha nya eller fulladdade batterier.

- Inaktivera alla batterisparlägen på din telefon/surfplatta.
- Stäng alla andra appar för att undvika störningar.

Under besöket ska du inte:

- placera dina hörapparater längre än 5 meter från din enhet
- stänga AV dina hörapparater
- stänga av Bluetooth på din enhet
- aktivera flygplansläget på dina hörapparater eller din enhet
- stänga AV din enhet
- växla mellan Wi-Fi och mobildata
- stänga av appen eller växla till en annan app
- aktivera någon typ av batterisparläge på din enhet.

Starta besöket

När du har gått igenom checklistan inför ditt distansbesök ska du starta appen och sedan logga in med dina befintliga inloggningsuppgifter.

Du kan logga in med din e-postadress eller dina Apple ID-, Facebook- eller Google-inloggningsuppgifter.

Logga in

1. Öppna appen på din telefon eller surfplatta.
2. På skärmen **Välkommen till Oticon RemoteCare** klickar du på **LOGGA IN**.
3. På sidan **LOGGA IN**:

Logga in med din e-postadress

4. Ange e-postadressen du använde i **Skapa ett konto på sida 10**.
5. Ange ditt lösenord och klicka på **LOGGA IN**.

Inloggning med andra inloggningsuppgifter

- Klicka på knappen till Apple ID, **Google** eller **Facebook** och följ anvisningarna i appen.

Starta distansbesöket

- På skärmen **Välkommen** klickar du på **MITT BESÖK**.

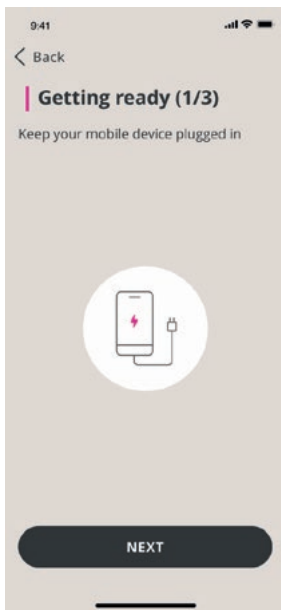
Obs!

Om det är första gången du använder appen ska du läsa och samtycka till personuppgifts- och integritetsmeddelandet. För att aktivera tjänsterna i appen, klicka på **JAG GODKÄNNER**.

Förberedelser

När du har loggat in och godkänt sekretessmeddelandet, se till att din enhet och hörapparater har tillräckligt med batteri för fjärrbesöket.

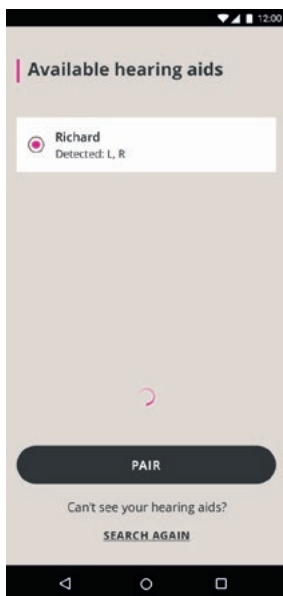
På följande skärmar för **förberedelser** följer du anvisningarna i appen och klickar på **NÄSTA** när du uppmanas att göra det.



- För iPhone eller iPad fortsätter du till **Anslut hörapparaten (endast iPhone/iPad)** på sidan 17.
- För Android-enheter fortsätter du till **Anslut hörapparaten (endast Android)** på sidan 16.

Anslut hörapparaten (endast Android)

1. När appen söker dina hörapparater och hittar dem öppnas skärmen **Tillgängliga hörapparater**. Klicka på **PARKOPPLA** när dina hörapparater har upptäckts.



Om du har två hörapparater måste båda upptäckas av appen. Om appen inte hittar hörapparaterna, klicka på **GÖR NY SÖKNING**.

Vänster och höger hörapparat kännetecknas av bokstäverna **L** (vänster) respektive **R** (höger). Tillåt att din enhet parkopplas med dina hörapparater om du tillfrågas om detta.

2. När du har parkopplat hörapparaterna klickar du på skärmen **STARTA BESÖK** på skärmen **Du är klar** och fortsätter till **Det virtuella väntrummet** på sida 18.

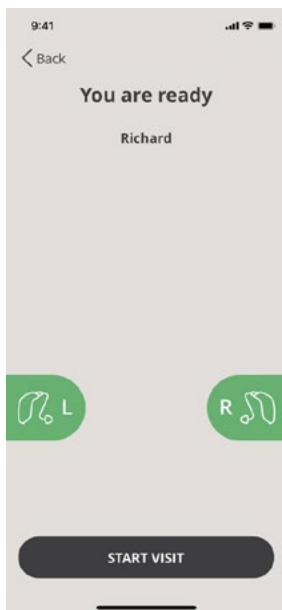
Anslut hörapparaterna (endast iPhone/iPad)

Din enhet försöker nu ansluta till dina hörapparater. Om du har två hörapparater måste båda upptäckas av appen.

Vänster och höger hörapparat kännetecknas av bokstäverna **L** (vänster) och **R** (höger).

När appen ansluter till dina hörapparater ändras färgen på **L** och **R** till grönt.

- När hörapparaterna är anslutna till appen klickar du på **STARTA BESÖK** på skärmen **Du är klar**. Därmed öppnas skärmen för det virtuella väntrummet.



Det virtuella väntrummet

- I det **virtuella väntrummet** väntar du på att din audionom ska ansluta till besöket. Medan du väntar visas en videoströmning av dig själv.

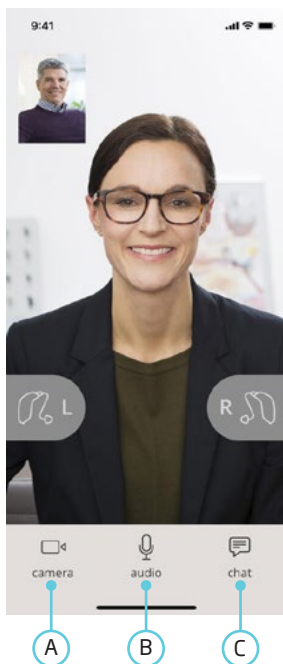


Ditt Oticon RemoteCare-möte

När din audionom ansluter till distansbesöket kommer du att se henne eller honom på din skärm.

Under besöket kan du:

- A. **Kamera:** Stänga av och sätta på kameran.
- B. **Ljud:** Stänga av och sätta på ljudet.
- C. **Chatta:** Skriva ett textmeddelande till din audionom.



Bokstäverna L (vänster) och R (höger) är grå tills din audionom upprättar anslutningen till dina hörapparater.

Anslutna hörapparater

När audionomen upprättar en distansanslutning till dina hörapparater ändras **L** och **R** från blinkande till fast grönt sken.



Hörselundersökning (in-situ-audiometri)

Med denna tillvalsfunktion i Oticon RemoteCare kan din audionom på distans undersöka om din hörselnedsättning har förändrats, och finjustera inställningarna för dina hörapparater i enlighet med en eventuell förändring.

För en hörselundersökning med gott resultat

- Se till att din omgivning är lugn och att bakgrundsljud inte förekommer eller är minimala. För mycket bakgrundsljud kan påverka resultaten, så att hörselundersökningen kan behöva upprepas.
- Använd dina hörapparater på korrekt sätt, i enlighet med anvisningarna vid den första anpassningen.
- Stäng inte av hörapparaterna och ta inte bort parkopplingen under distansbesöket.

Viktigt!

Om din internetanslutning bryts under besökets hörselundersökning får du ett meddelande i appen.

Om din internetanslutning bryts

- Ta ut och starta om dina hörapparater om de är avstängda eller fortfarande spelar upp ljud.

För att fortsätta med besöket

1. Starta om appen på din enhet.
2. Logga in på skärmen **Välkommen**.
3. Tryck på **MITT BESÖK**.
4. Följ anvisningarna i appen för att ansluta till besöket igen.

Under ett Oticon RemoteCare-besök kan appen i vissa fall gå in i "återställningsläge" och uppdatera dina hörapparater med de senaste inställningarna från din audionom.

Tillämpning av inställningar

När din audionom skickar nya inställningar till dina hörapparater ändras bokstäverna **L** och **R** färg och börjar blinka med orange sken.



Sparade inställningar

När de nya inställningarna har sparats på dina hörapparater lyser **L** och **R** med fast grönt sken igen.



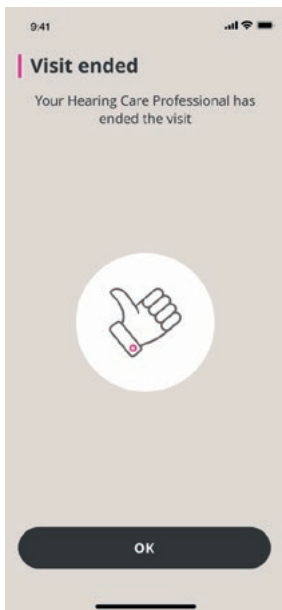
Starta om dina hörapparater

När du och din audionom enas om att avsluta besöket startar audionomen om hörapparaterna (genom att stänga **AV** och slå **PÅ** dem igen). Dina hörapparater spelar upp en liten melodi om en sådan funktion är aktiverad.



Avsluta besöket

När audionomen avslutar besöket och skärmen **Besök avslutat** visas klickar du på **OK**. Nu kan du börja använda dina hörapparater.



Vanliga frågor och svar

Vad gör jag om jag får ett telefonsamtal under Oticon RemoteCare-besöket?

Du bör avvisa telefonsamtal under Oticon RemoteCare-besöket.

Vad gör jag om min internetanslutning bryts?

Om avbrottet är tillfälligt (max 30 sekunder), klicka på knappen **ÅTERANSLUT** i appen eller på **AVSLUTA BESÖKET**.

Under mitt möte lämnade jag appen och återvände sedan. Har detta någon inverkan?

När din app inte är aktiv kan inte audionomen se dig, och tror då kanske att du har ett anslutningsproblem. Om du lämnar appen i över 30 sekunder och sedan återvänder till den, frågar appen om du vill **ÅTERANSLUTA** eller **AVSLUTA BESÖKET**.

Jag har problem under besöket med min audionom, till exempel instabil video.

Detta beror troligen på en instabil internetanslutning. Försök att upprepa besöket med en bättre internetanslutning.

Varför kan jag inte se mina hörapparater i min Android-enhet?

Kontrollera att du har tillåtit lokalisering, i annat fall syns inte hörapparaterna. Du kan kontrollera detta på din Android-enhet genom att gå till **Inställningar > Appar & notiser > Appens behörighet > Plats > RemoteCare**.

Om lokaliseringen är **avstängd** eller **inaktiverad** går du till skärmen **Lokaliseringstillstånd** och rullar ner till RemoteCare, där du slår **PÅ** den eller **aktiverar** den.

Min uppkoppling avbröts under ett möte och jag kan inte återansluta min iPhone eller iPad. Vad gör jag?

För att återansluta till dina hörapparater kontrollerar du Bluetooth, Wi-Fi och anslutningen till dina hörapparater på följande sätt:

1. Bluetooth: Gå till **Settings** > **Bluetooth**.

- Stäng **AV** Bluetooth och slå sedan **PÅ** Bluetooth igen. Vänta tills anslutningen med Bluetooth lyckas. Upprepa annars parkopplingsproceduren för att ansluta dina hörapparater till Bluetooth.

Om du behöver hjälp med att parkoppla din enhet med dina hörapparater, besök www.oticon.se/pairing

2. Wi-Fi: Gå till **Inställningar** > **Wi-Fi**.

- Stäng av Wi-Fi i din enhet och slå sedan på Wi-Fi igen. Vänta tills Wi-Fi-anslutningen har återupprättats.

3. Hörapparater: Gå till **Inställningar** > **Hjälpmedel** > **Hörapparater**

- I avsnittet **Hörapparater** klickar du på enhetens namn. Klicka på **Glöm denna enhet**.
- Starta om dina hörapparater. Hörapparaterna kommer då att befinna sig i parkopplingsläge i 3 minuter. Nu kan du se dina hörapparater i listan **Hörapparater** på din iPhone eller iPad.
- Anslut till hörapparaterna i listan genom att klicka på **PARKOPPLA** när uppmaningen om Bluetooth-parkoppling visas.

Nu kan du använda appen med dina återanslutna hörapparater. Om återanslutningen sker under ett Oticon RemoteCare-besök, upprepa steg 3 och återvänd till appen när hörapparaterna åter är anslutna.

Felsökning

Före besöket

Appen känner inte igen mina hörapparater.

1. Se till att du har aktiverat Bluetooth på din enhet.
2. Se till att batterierna i dina hörapparater är fulladdade.
3. Kontrollera att hörapparaterna är parkopplade med din mobil eller surfplatta.
 - Anvisningar om parkoppling hittar du på www.oticon.se/pairing

Under besöket

Jag kan bara se mig själv, ingen videoöverföring från min audionom.

1. Informera din audionom om att du inte kan se henne eller honom. Audionomen kommer då att försöka uppdatera videoanslutningen.
2. Vänta en liten stund. Vanligtvis återställs videoöverföringen automatiskt.

Nätverksproblem

- Följ anvisningarna i appen.
- Försök att ansluta på nytt.
- Kontrollera din egen internetanslutning.
- Om du inte kan återupprätta anslutningen ska du kontakta din audionom och boka ett nytt möte.

Efter besöket

Mötet avbröts plötsligt utan ömsesidig överenskommelse med min audionom.

- Försök att ansluta till mötet igen eller ring din audionom.

Inställningarna i mina hörapparater kan inte återställas:

1. Se till att du har aktiverat Bluetooth på din enhet.
2. Kontrollera att du har satt i nya batterier eller att dina laddningsbara hörapparater är fulladdade.
3. Kontrollera att dina hörapparater är parkopplade med din mobil eller surfplatta.
4. Starta om appen. På skärmen **Välkommen** klickar du på **MITT BESÖK**.
5. På följande skärm klickar du på **NÄSTA** och skärmen **Anslut dina hörapparater** öppnas.

Appen kontrollerar om dina hörapparater fungerar som de ska. I vissa fall kan appen gå in i "återställningsläge" och uppdatera dina hörapparater med de senaste inställningarna från din audionom.

Följ anvisningarna i appen. Om du ändå inte lyckas återställa inställningarna i dina hörapparater, kontakta din audionom.

Teknisk information

Följande definitioner kan förekomma i bruksanvisningen för Oticon RemoteCare:

Beskrivning av symboler som används i denna bruksanvisning

**Tillverkare**

Enheten är tillverkad av tillverkaren vars namn och adress anges bredvid symbolen. Anger tillverkaren av den medicintekniska produkten enligt EU:s direktiv 2017/745.

**CE-märkning**

Enheten överensstämmer med alla obligatoriska EU-förordningar och direktiv. De fyra siffrorna indikerar identifikation av det anmälda organet.

Beskrivning av symbolerna och förkortningarna i denna app



eIFU-indikator

Konsultera elektronisk bruksanvisning

Indikerar att användaren ska konsultera bruksanvisningen.

**Medicinteknisk produkt**

Apparaten är en medicinteknisk produkt.

GTIN**Global Trade Item Number**

Ett globalt, unikt, 14-siffrigt nummer för identifiering av medicintekniska produkter, inklusive programvara för medicinsk utrustning.



2021

SBO Hearing A/S
Kongebakken 9
DK-2765 Smørum
Danmark
www.sbohearing.com



