

Remote Fitting app

voor iOS en Android

SBO Hearing A/S

Gebruiksaanwijzing

Inleiding

Dit boekje begeleidt u bij het gebruik van de volgende apps:

- Philips HearLink Connect 3.1.0 of hoger
- Bernafon EasyControl Connect 3.1.0 of hoger
- Sonic SoundLink Connect 3.1.0 of hoger
- RemoteLink Connect 3.1.0 of hoger

Wanneer deze gids app(s) noemt, wordt verwezen naar een van deze 4 vermelde apps.

Lees het boekje zorgvuldig door. Dit helpt u optimaal gebruik te maken van de app.

De app is ontworpen voor communicatie op afstand tussen u en uw hoorzorgprofessional. De app maakt het mogelijk om vervolgafspraken met uw hoorzorgprofessional te hebben vanuit het comfort van uw gewenste locatie. In bepaalde gevallen kan echter nog een persoonlijke afspraak in de winkel van uw hoorzorgprofessional nodig zijn.

De app maakt datacommunicatie tussen uw hoortoestel en de hoorzorgprofessional mogelijk via een stabiele internetverbinding.

De app draait op uw Apple iOS- of uw Android™-apparaat. Zo kunt u tijdens uw afspraak op afstand uw hoorzorgprofessional zien, horen en sms'en.

Wanneer deze gids apparaten noemt, wordt verwezen naar uw Apple iOS-apparaat, bijvoorbeeld een iPhone® of iPad®, of uw Android-apparaat, zoals een telefoon of tablet.

Apple, het Apple-logo, iPhone, iPad en iPod touch zijn handelsmerken van Apple Inc., gedeponeerd in de VS en andere landen. App Store is een dienstmerk van Apple Inc. Android, Google Play en het Google Play-logo zijn handelsmerken van Google LLC.

Deze app kan worden gebruikt met alle hoortoestellen geproduceerd door SBO Hearing A/S die over 2,4 GHz-technologie beschikken.

Gebruik van deze gids

Zorg dat u de procedures in deze gids voor uw apparaat volgt in chronologische volgorde. In de meeste gevallen zijn de procedures hetzelfde voor beide typen apparaten en besturingssystemen (Apple iOS en Android).

Beoogd gebruik

Beoogd gebruik	De Remote Fitting app is bedoeld voor het op afstand aanpassen van draadloze hoortoestellen door de hoorzorgprofessional. De app is bedoeld voor gebruik in combinatie met de gegeven draadloze hoortoestellen
Indicaties voor gebruik	Geen indicaties voor gebruik
Beoogde gebruiker	Personen met gehoorverlies die een draadloos hoortoestel gebruiken en hun verzorgers
Beoogde gebruikersgroep	Volwassenen ouder dan 18 jaar
Gebruiks-omgeving	Thuisomgeving/klinische omgeving
Contra-indicaties	Geen contra-indicaties
Klinische voordelen	Zie klinische voordelen van het hoortoestel

Inhoudsopgave

Disclaimer voor de app	7
Systeemvereisten	8
Eerste gebruik	9
Een account aanmaken	11
Voorafgaand aan de spraak: Checklist ter voorbereiding	13
Afspraak starten	15
Batterijen controleren	15
Hoortoestel voorbereiden (alleen Android)	16
Wacht tot het hoortoestel is verbonden (alleen iPhone/iPad)	17
De virtuele wachtkamer	17
Uw afspraak	18
FAQ – Veelgestelde vragen	22
Problemen oplossen	25
Technische informatie	27
Beschrijving van symbolen	28

Disclaimer voor de app

De fabrikant is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van de app anders dan het beoogde gebruik.

Uw hoorzorgprofessional is verantwoordelijk voor de aanpassing via de app.

De fabrikant behoudt zich het recht voor om de app te beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving.

Belangrijke opmerking

- De app verbindt u met uw hoorzorgprofessional die bijgewerkte instellingen naar uw hoortoestel stuurt. Als het niet mogelijk is om alle wijzigingen op afstand uit te voeren, is een fysiek bezoek aan uw hoorzorgprofessional noodzakelijk. Als u verdere vragen heeft over het gebruik van de app, kunt u contact opnemen met uw hoorzorgprofessional.
- Voor details over de functionaliteit van uw specifieke hoortoestel verwijzen wij u naar de gebruiksaanwijzing van uw hoortoestel.
- De hoorzorgprofessional is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde licentie voor het gebruik van deze app bij cliënten. De fabrikant is niet verantwoordelijk voor de aanpassing van hoortoestellen via de app.

Systeemvereisten

Om de app te kunnen gebruiken, heeft u een door SBO geproduceerd hoortoestel nodig met draadloze 2,4 GHz-technologie en daarnaast:

- Een stabiele internetverbinding met een aanbevolen minimale snelheid van 1/1 Mbps (informeer bij uw provider).
- Een e-mailaccount.
- Een compatibel Apple iOS- of Android-apparaat.

Voor informatie over met welke hoortoestellen de app kan worden gebruikt en welke versies van iOS/Android vereist zijn, kunt u de website vermeld in de gebruiksaanwijzing van uw hoortoestel bezoeken of uw hoorzorgprofessional raadplegen.

Eerste gebruik

De eerste keer dat u de app gebruikt, moet u toegang geven tot een aantal functies van uw telefoon of tablet. Dit is nodig voor de communicatie met uw hoorzorgprofessional.

Als u een Android-apparaat heeft, kunt u meteen aan de slag met deze procedure. Als u echter een Apple iOS-apparaat hebt, moet u de volgende opmerking lezen:

Opmerking

Als u een iPhone of iPad heeft, moet u het hoortoestel koppelen met uw telefoon of tablet voordat u de app opent, dus voordat u de procedure voor het eerste gebruik kunt volgen.

Aan de slag:

1. Open de app op uw apparaat.
2. Zorg dat u in het startscherm toegang toestaat als volgt:
 - a. Voor Android:
Tik elke keer dat u wordt gevraagd op **<STA TOE>** om de app toegang te geven tot de locatie van het apparaat en om foto's te maken en video's op te nemen.
 - b. Voor iPhone/iPad:
Tik elke keer dat u wordt gevraagd op **<STA TOE>** om toegang te geven de camera, Bluetooth®-verbindingen en microfoon van het apparaat.

Als u uw hoortoestel nog niet heeft gekoppeld op uw iPhone of iPad, wordt er een hulpscherm weergegeven over hoe u dat moet doen.

Volg de stappen op het scherm om uw iPhone of iPad te koppelen met uw hoortoestel, sluit vervolgens de app en herhaal de procedure voor het eerste gebruik.

Een account aanmaken

Voordat u kunt beginnen met de afspraak, moet u een account aanmaken. Als u zich al heeft geregistreerd voor andere SBO-diensten, kunt u uw gebruikersnaam en wachtwoord gebruiken.

Een account aanmaken:

1. Tik op uw apparaat in het welkomstschermb op **<ACCOUNT AANMAKEN>**.
2. Authenticatie:
Als u een account wilt aanmaken met een sociaal netwerk (bijv. Apple ID, Google of Facebook), volg dan de aanwijzingen in de app.
Ga verder naar “Voorafgaand aan de afspraak: Checklist ter voorbereiding” in deze gids.
Of voer uw e-mailadres in en tik op **<DOORGAAN>**. U ontvangt een e-mail waarin u wordt gevraagd het e-mailadres te verifiëren.
3. Controleer uw e-mail inbox. Klik in de e-mail die u heeft ontvangen op de link **<Voltooi uw account>**. U wordt nu doorgestuurd naar een webpagina waar u een wachtwoord moet aanmaken.
4. Maak op de webpagina in het veld **Nieuw wachtwoord** een wachtwoord aan volgens de door de app aangegeven criteria. U gebruikt dit wachtwoord om u aan te melden in de app.
5. Voer in het veld **Weergavenaam** een naam in om uzelf te identificeren tijdens de afspraak, bijvoorbeeld ‘Jans hoortoestellen’.
6. Klik op **<AANMAKEN>**.

U wordt nu geïnformeerd dat u een account heeft aangemaakt en dat u terug moet gaan naar de app op uw apparaat om u aan te melden.
Op dit punt kunt u uw webbrowser sluiten en teruggaan naar de app.

Voorafgaand aan de spraak: Checklist ter voorbereiding

- Zorg dat u voldoende batterijvermogen (minimaal 50%) heeft op uw mobiele apparaat. Laad het anders op voorafgaand aan de afspraak of sluit het aan op stroom.
- Zorg dat Bluetooth is ingeschakeld op uw apparaat.
- Positioneer u op een plaats met een stabiele internetverbinding (bij voorkeur minimaal 1/1 Mbps).
- Plaats nieuwe batterijen in het hoortoestel om ervoor te zorgen dat het stroom heeft. Als u een oplaadbaar hoortoestel gebruikt, zorg dan dat het volledig is opgeladen. Zorg dat u uw oplader bij de hand heeft, omdat u deze mogelijk nodig heeft om het hoortoestel opnieuw te starten. U kunt het hoortoestel ook handmatig opnieuw starten door het uit en in te schakelen.

Opmerking:

Het hoortoestel moet voorzien zijn van nieuwe of volledig opgeladen batterijen om een sterke en betrouwbare verbinding te behouden gedurende de hele afspraak op afstand.

- Zorg dat elke vorm van batterijbesparing op uw telefoon/tablet is uitgeschakeld.
- Sluit andere apps die u open heeft om storingen tijdens uw afspraak te voorkomen.

Tijdens de sessie:

- Plaats uw hoortoestel niet verder dan 5 meter van uw apparaat.
- Schakel uw hoortoestel niet uit.
- Schakel Bluetooth niet uit op uw apparaat.
- Schakel de vliegtuigmodus op uw hoortoestel of apparaat niet in.
- Schakel uw apparaat niet uit.
- Schakel niet tussen wifi en data-abonnement.
- Sluit de app niet en schakel niet naar een andere app.
- Schakel geen enkele vorm van batterijbesparing in op uw apparaat.

Afspraak starten

Om de afspraak te starten, moet u de app openen en u vervolgens aanmelden met uw bestaande aanmeldgegevens. Doe dit als volgt:

1. Open de app op uw apparaat.
2. Tik in het welkomstscherf op **<AANMELDEN>**.
3. Op de pagina AANMELDEN kunt u zich aanmelden met uw gekozen aanmeldgegevens. Deze kunnen het e-mailadres en wachtwoord zijn dat u in de vorige procedure hebt aangemaakt, of uw Apple ID-, Google- of Facebook-aanmeldgegevens.
4. Tik op **<AANMELDEN>**.
5. Tik in het welkomstscherf op **<MIJN AFSPRAAK>**.
6. Zorg dat u de kennisgeving Gegevens- en privacyverklaring leest en ermee akkoord gaat.
Tik op **<AKKOORD>**.

Batterijen controleren

1. Zorg dat u nieuwe batterijen in uw hoortoestel heeft of, als u een oplaadbaar hoortoestel heeft, zorg dat het volledig is opgeladen.
2. Tik op **<IK BEGRIJP HET>** als u klaar bent.

Hoortoestel voorbereiden (alleen Android)

Opmerking

Als dit niet de eerste keer is dat u de app opent, weet dan dat u het scherm **Hoortoestellen voorbereiden** mogelijk niet ziet.

1. Zorg dat u de instructies volgt om uw hoortoestel te verbinden en tik vervolgens op **<DOORGAAN>**. Op dit punt probeert uw apparaat het hoortoestel te detecteren en verbinding ermee te maken. Het linker en rechter hoortoestel worden aangegeven met respectievelijk de letter L en R.

Opmerking

Als Bluetooth is uitgeschakeld, toont het scherm **Uw hoortoestellen verbinden** een schakelaar bovenin het scherm om dit in te schakelen. Als dat het geval is, zet u de schakelaar aan zodat uw apparaat het hoortoestel kan detecteren.

2. Nadat de app uw hoortoestel heeft gedetecteerd, wordt u naar het scherm **Beschikbare hoortoestellen** geleid. Als uw hoortoestel is gedetecteerd, tik dan op **<KOPPELEN>**.
3. Tik nadat u uw hoortoestel heeft gekoppeld op **<AFSPRAAK STARTEN>** in het scherm. U bent gereed.

Wacht tot het hoortoestel is verbonden (alleen iPhone/iPad)

Op dit punt probeert uw apparaat verbinding te maken met uw hoortoestel. Als u twee hoortoestellen heeft, zorg dan dat beide zijn gedetecteerd en verbonden met de app.

Het linker en rechter hoortoestel worden aangegeven met respectievelijk de letter L en R. Wanneer de app verbinding heeft gemaakt met het hoortoestel, worden de L en R groen.

Tik op **<AFSPRAAK STARTEN>** nadat de app het hoortoestel heeft gedetecteerd. U wordt nu naar de virtuele wachtkamer geleid.

De virtuele wachtkamer

Wacht in het scherm Virtuele wachtkamer tot de hoorzorgprofessional verbinding maakt en deelneemt aan de afspraak.

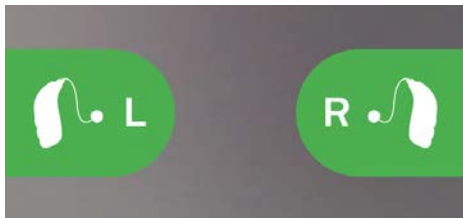
Uw afspraak

Wanneer de hoorzorgprofessional deelneemt aan de afspraak, verschijnt hij/zij op uw scherm in een videostream. Tijdens de afspraak kunt u:

1. **<Camera>**: Uw eigen camera in-/uitschakelen.
2. **<Geluid>**: Uw eigen geluid in-/uitschakelen.
3. **<Chat>**: Een tekstbericht schrijven aan uw hoorzorgprofessional.

Hoortoestel verbonden:

Wanneer de hoorzorgprofessional op afstand verbinding maakt met het hoortoestel, wordt de kleur van de afbeeldingen groen.



Belangrijke opmerking

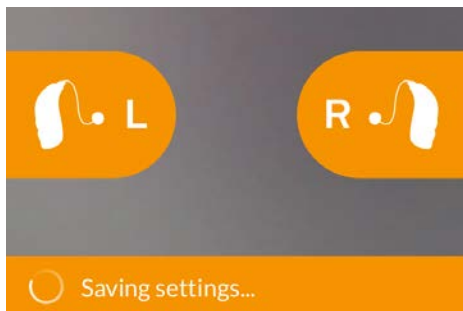
Als de verbinding wordt verbroken tijdens de afspraak, sluit en open de app dan opnieuw. Als dit gebeurt:

1. Meld u aan in het welkomstschermb en tik op **<AFSPRAAK STARTEN>**.
2. Tik in het volgende scherm op **<IK BEGRIJP HET>**, waarna u naar het scherm Uw hoortoestellen verbinden wordt geleid. De app controleert of uw hoortoestel in orde is.

In sommige gevallen gaat de app naar de herstelmodus en wordt het hoortoestel bijgewerkt met de nieuwste instellingen van uw hoorzorgprofessional. Het is belangrijk dat u de aanwijzingen in de app opvolgt.

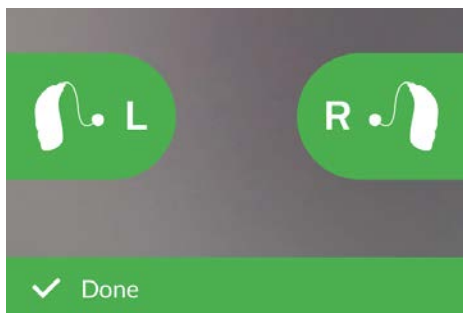
Instellingen toepassen:

Wanneer de hoorzorgprofessional nieuwe instellingen of configuraties uploadt naar uw hoortoestel, worden de afbeeldingen oranje.



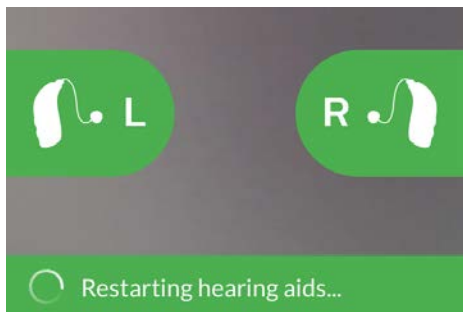
Instellingen opgeslagen:

Wanneer de nieuwe instellingen zijn opgeslagen op uw hoortoestel, worden de afbeeldingen weer groen.



Hoortoestel opnieuw starten:

Wanneer u en uw hoorzorgprofessional besluiten de afspraak te beëindigen, start de hoorzorgprofessional het hoortoestel opnieuw (door het toestel uit en in te schakelen). Indien ingeschakeld, wordt een melodie afgespeeld op het hoortoestel.



Afspraak beëindigen:

Tik op OK wanneer uw afspraak is afgerond. Op dit punt kunt u uw hoortoestellen weer gaan gebruiken.

FAQ – Veelgestelde vragen

Wat moet ik doen als ik tijdens de afspraak wordt gebeld?

- Het wordt aanbevolen om telefoongesprekken te weigeren tijdens uw afspraak.

Wat moet ik doen als mijn internetverbinding plotseling niet meer werkt?

- Als het slechts een korte, tijdelijke storing is (30 seconden of minder), tik dan op de knop **<OPNIEUW VERBINDEN>** in de app of tik op **<AFSPRAAK BEËINDIGEN>**.

Ik heb de app verlaten tijdens de afspraak en er daarna naar teruggekeerd. Heeft dat invloed?

- Terwijl uw app niet actief is, kan de hoorzorgprofessional u niet zien en lijkt het voor hem/haar alsof u een verbindingsprobleem heeft. Als u de app langer dan 30 seconden verlaat en weer terugkeert, vraagt de app u of u **<OPNIEUW VERBINDEN>** of de **<AFSPRAAK BEËINDIGEN>** wilt.

Ik heb problemen met de afspraak met mijn hoorzorgprofessional, bijvoorbeeld instabiel beeld.

- Dit komt waarschijnlijk door een instabiele internetverbinding. Probeer de afspraak nogmaals te doen met een betere internetverbinding.

Waarom kan ik mijn hoortoestel niet zien in Android?

- Controleer of u toestemming voor locatie heeft gegeven, anders is het hoortoestel niet zichtbaar. U kunt dit controleren op uw Android-apparaat door naar **Instellingen > Apps en meldingen > Machtigingenbeheer > Locatie > Uw app-naam** te gaan. Als locatie **UIT** is, blader dan omlaag naar de app en zet de schakelaar op **AAN**.

Mijn verbinding is verbroken tijdens een afspraak en ik kan mijn iPhone of iPad niet opnieuw verbinden.

Wat moet ik doen?

- Controleer Bluetooth, wifi en MFi als volgt om opnieuw te verbinden met het hoortoestel:

1. Controleer Bluetooth: **Ga naar Instellingen > Bluetooth**.

Schakel Bluetooth **UIT** en weer **AAN**. Wacht tot de Bluetooth-verbinding opnieuw tot stand is gebracht. Herhaal anders de koppelingsprocedure om uw hoortoestel te verbinden via Bluetooth.

2. Controleer wifi: Ga naar **Instellingen > Wifi**.

Schakel de wifi-schakelaar om het wifi-signaal **UIT** en weer **IN** te schakelen. Wacht tot de wifi-verbinding opnieuw tot stand is gebracht.

3. Controleer MFi: Ga naar **Instellingen > Toegankelijkheid > Hoortoestellen**
Opmerking

Het pad om MFi te controleren kan verschillen afhankelijk van de versie van iOS die u gebruikt.

- a. Tik in het onderdeel **MFi-hoortoestellen** op de naam van uw hoortoestellen. Tik op **<Vergeet dit toestel>**.
- b. Start uw hoortoestel opnieuw. Hierdoor wordt het hoortoestel 3 minuten in de koppelmodus gezet. Nu kunt u het hoortoestel zien in de lijst **MFi-hoortoestellen** op uw iPhone of iPad.
- c. Tik op **<Koppelen>** wanneer een Bluetooth-koppelverzoek verschijnt om opnieuw te verbinden met het hoortoestel in de lijst.

U kunt de app nu gebruiken met het opnieuw verbonden hoortoestel.

Als het opnieuw verbinden plaatsvindt tijdens een afspraak, herhaal dan stap 3 (Controleer MFi) en ga terug naar de app wanneer het hoortoestel opnieuw is verbonden.

Problemen oplossen

Voorafgaand aan de spraak

De app detecteert mijn hoortoestel niet:

- Zorg dat Bluetooth is ingeschakeld op uw apparaat.
- Controleer of de batterij van uw hoortoestel vol is.
- Controleer of het hoortoestel (of, indien van toepassing, zowel rechts als links) is gekoppeld met de telefoon of tablet.

Tijdens de afspraak

Ik kan alleen mezelf zien, er is geen videostream van mijn hoorzorgprofessional.

- Laat de hoorzorgprofessional weten dat u hem/haar niet kunt zien. De hoorzorgprofessional zal proberen de videoverbinding te vernieuwen.
- Wacht even, meestal wordt de videostream automatisch hersteld.

Ik heb netwerkproblemen.

- Volg de aanwijzingen in de app.
- Probeer de verbinding te herstellen.
- Controleer uw eigen internetverbinding.
- Als u de verbinding niet kunt herstellen, neem dan contact op met uw hoorzorgprofessional en maak een nieuwe afspraak.

Na de afspraak

De afspraak eindigde plotseling zonder wederzijdse overeenstemming met mijn hoorzorgprofessional.

- Probeer opnieuw verbinding te maken met de afspraak of neem contact op met uw hoorzorgprofessional.

De instellingen op mijn hoortoestel kunnen niet worden hersteld:

- Zorg dat Bluetooth is ingeschakeld.
- Zorg dat het hoortoestel een volle batterij heeft.
- Zorg dat het hoortoestel (of, indien van toepassing, zowel rechts als links) is gekoppeld met de telefoon of tablet.
- Start de app opnieuw. Meld u aan in het welkomtscherm en tik op **<AFSPRAAK STARTEN>**. Tik in het volgende scherm op **<IK BEGRIJP HET>**, waarna u naar het scherm **Uw hoortoestellen verbinden** wordt geleid.

De app controleert of uw hoortoestel in orde is. In sommige gevallen gaat de app naar de herstelmodus en wordt het hoortoestel bijgewerkt met de nieuwste instellingen van uw hoorzorgprofessional.

Volg de aanwijzingen in de app. Als u de instellingen van uw hoortoestel nog steeds niet kunt herstellen, neem dan contact op met uw hoorzorgprofessional.

Technische informatie



2020

Geproduceerd door:

SBO Hearing A/S
Kongebakken 9
DK-2765 Smørum
Denemarken

www.sbohearing.com

CE 0123

Beschrijving van symbolen

	Fabrikant Het apparaat is geproduceerd door de fabrikant waarvan de naam en het adres naast het symbool vermeld staan. Geeft de fabrikant van het medisch hulpmiddel aan, zoals gedefinieerd in EU-verordeningen 2017/745 en 2017/746.
	CE-markering Het apparaat voldoet aan de EU-verordening voor medische hulpmiddelen 2017/745. Het viercijferige getal betreft het identificatienummer van de aangemelde instantie.
	Raadpleeg de elektronische gebruiksaanwijzing Geeft aan dat de gebruiker de elektronische gebruiksaanwijzing moet raadplegen.
	Medisch hulpmiddel Het apparaat is een medisch hulpmiddel.
	Global Trade Item Number Een wereldwijd uniek nummer van 14 cijfers dat wordt gebruikt om medische apparaten te identificeren waaronder software voor medische apparatuur.

< >
8,15 mm

Placeholder
for FSC logo
FSC
MIX
Paper
FSC® C043970

9.0 mm

< 15 mm >

19 mm



0000223829000001