

Digitális hallásgondozási útmutató

A digitális technológia kulcsfontosságú az ügyfelek igényeinek távoli (nem személyesen történő) kezelésére.¹ Ebben az útmutatóban bemutatjuk a Phonak digitális hallásgondozást lehetővé tevő eszközcsoomagját. Ez természetesen nem helyettesíti a hallásgondozás hagyományos, személyes modelljét – útmutatónk arra tesz javaslatokat, hogyan építhetők be a Phonak eSolutions megoldásai a hallásgondozási folyamatba olyan esetekben, amikor a személyes találkozások nem megoldhatók.

A COVID19-válság során a Phonak felgyorsította az új eSolutions és a webalapú szolgáltatások fejlesztését, hogy segíteni tudja a minőségi hallásgondozást a kijárási korlátozás és a korlátozott személyes kapcsolattartás időszakában. A szabad mozgás globális korlátozása miatt jelenleg rugalmasságra és alternatív szolgáltatásnyújtási modellre van szükség. Ez az útmutató leírja, hogyan vonhatók be a folyamatos ellátást igénylő meglévő ügyfelek és a hallásvesztésük miatt azonnali kezelést igénylő potenciális új ügyfelek ebbe a digitális folyamatba, függetlenül attól, hogy rendelkeznek-e már korábbi hallásvizsgálati adatokkal vagy nem. Azt javasoljuk azonban, hogy az ügyfelek a korlátozások feloldása után a lehető leghamarabb keressék fel hallásgondozó szakemberüket a szaküzletben a további hallásgondozási ellátásért.

Ez az útmutató az alábbi feltételeknek megfelelő ügyfelekről szól:

- ✓ Kompatibilis Phonak hallókészülékkel rendelkeznek vagy szívesen kipróbálnának egyet
- ✓ Kompatibilis okostelefonnal rendelkeznek (és van WiFi- vagy 4G-kapcsolatuk)*
- ✓ Betöltötték 18. életévüket

* **Megjegyzés:** A kompatibilitás a [Phonak Compatibility Checker](#) oldalán ellenőrizhető.

Kompatibilis Phonak hallókészülékek:

- Audéo Marvel
- Bolero Marvel*
- Naída Marvel*
- Virto Marvel*
- Audéo B-Direct**

* Az egyéni illesztéssel vagy füllelyomattal rendelkező ügyfelek figyelembe vehetők ezen új hallókészülékek esetében.

**Csak bizonyos országokban kompatibilis a digitális megoldásokkal.

A digitális szolgáltatási modell 5 lépésből áll:



A Családközpontú ellátás az egészségügyi ellátás jobb eredményekhez vezető megközelítése, amely felismeri a családok audiológiai kezeléseiben és rehabilitációban betöltött létfontosságú szerepét.² Az ügyfeleknek érdemes megkérniük egy családtagot, barátot vagy gondozót, hogy kísérjék végig őket a digitális hallásgondozási folyamaton.

1. A igények felmérése

Egyeztessen konzultációs időpontot, és adott esetben vonja be a hívásba az ügyfél egy családtagját, barátját vagy gondozóját is. Érdemes lehet hanghívás helyett videohívást alkalmazni, mivel a hallásvesztéssel élő személyek esetében a vizuális jelzések segíthetik a jobb megértést. A konzultáció során ismertesse az ügyféllel a digitális szolgáltatási folyamatot, és beszélje meg vele, valamint értékelje ki vele az alábbiakat:

- Kérje az ügyfél tájékoztatáson alapuló beleegyezését a digitális hallásgondozási folyamat nyomon követéséhez. Az ügyfél tájékoztatáson alapuló beleegyezését a hallókészülék megrendelése előtt is ki kell kérni.
- Az ügyfél naprakész adatait, beleértve az e-mail-címét is.
- Hallókészülék használatára való alkalmasság és hallási kórelőzmény meghatározása:
 - **érvényes audiogram vagy**
 - **a Phonak hallásteszt segítségével megállapított becsült hallási küszöbértékek használatával.**

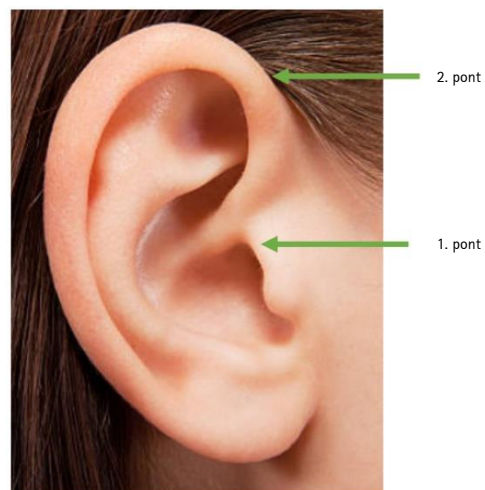
A Phonak Hallásteszt egy olyan eszköz, amely megjeleníti az adott frekvenciákhoz tartozó becsült dB HL-értékeket az egyes fülekre vonatkozóan. A Hallástesztet elküldheti az ügyfélnek e-mailben, aki ezután visszaküldheti Önnek az eredményeket. A teszt nem használható diagnosztikai hallásfelmérésként, és nem helyettesítheti azt. Lehetővé teszi azonban az olyan személyek kiszűrését, akiknek szükségük lehet hallókészülékre, azonban nem tudnak részt venni személyes első kiértékelésen. Amennyiben az ügyfél a hallókészülék mellett dönt, érdemes részt vennie egy teljes körű diagnosztikai felmérésen, amint fel tudja keresni a rendelőt személyesen.

- Kórtörténet felvétele, valamint a Consumer Ear Disease Risk Assessment (CEDRA – Fülbetegségekkel kapcsolatos fogyasztói kockázatfelmérés) használatának mérlegelése. Ha úgy gondolja, hogy az ügyfélnek orvosi engedélyre van szüksége a folytatáshoz, küldje őt egészségügyi szakemberhez.

Megjegyzés: A CEDRA kizárólag angol nyelven érhető el.

- Felkészültség a digitális hallásgondozási folyamatra a myPhonak alkalmazás használatára való alkalmasságot ellenőrző listával.
- Hallási igények és célok meghatározása egy eredményesség mérésére szolgáló eszköz, például a Client Orientated Scale of Improvement (COSI – Ügyfélorientált fejlődési skála) használatával.

- Miután felmérte az ügyfél alkalmasságát a hallókészülék használatára és ezen digitális folyamatban való részvételére, az ügyféllel közösen válasszák ki a megfelelő hallókészüléket. A hangszóró vagy a vékony cső megfelelő hosszának, az ügyfél által küldött fényképről történő meghatározásához használja az Útmutató a fül otthoni leméréséhez című dokumentumot – lásd az alábbi példát. A hangszóró vagy a cső megfelelő hosszát szemrevételezéssel ellenőrizni kell az első Remote Support konzultáció során.



2. Megrendelés, előzetes illesztés és szállítás

Adja le megrendelését a Phonak eStore webáruházban vagy az ügyfélszolgálaton. Jelezze, ha az első illesztést a Phonak Remote Support segítségével végzi, így azokat az információkat is megküldjük, amelyekkel segíthet az ügyfélnek a beállítási folyamatban.

A hangszóró vagy a vékony cső hossza meghatározható az Útmutató a fül otthoni leméréséhez című dokumentum segítségével. A megrendelés leadásakor a dóm méretét és típusát is meg kell határozni. Célszerű több különböző méretű dómot is rendelni és az ügyfélnek szánt csomagba tenni arra az esetre, ha módosításra lenne szükség.

A Phonak Remote Support első lépéseit ismertető használati útmutatót és/vagy a myPhonak alkalmazás használati útmutatóját e-mailben el kell küldeni az ügyfélnek, vagy mellékelni kell a neki szánt csomagban. Ezekben a használati útmutatókban megtalálhatók a myPhonak alkalmazás telepítéséhez és használatához szükséges utasítások, a Remote Support távoli támogatási funkció használatát is beleértve.

Végezze el a hallókészülék előzetes illesztését vagy programozását érvényes audiogram vagy a Hallástereszt eredményeinek figyelembevételével készült becsült audiogram alapján. Az MPO nem növelhető a Távoli támogatás funkcióval. Az előzetes illesztés során ezért ajánlott a Phonak Target szoftver kettős nyíl gombjára 3-szor kattintva növelni az MPO értékét, ügyelve arra, hogy az ne haladja meg a 120 dB HL értéket. Ez elegendő mozgásteret biztosít a Remote Support konzultáció során arra az esetre, ha a hallási küszöbértéket alulbecsülték volna, és távoli módosításra lenne szükség. Az ügyfélnek történő kiszállítás előtt ellenőrizze a beállításokat tesztboxcsatolóval, majd végezze el az AudiogramDirect-mérést az első Remote Support konzultáció során.

A hallókészülék programozásakor ne lépje túl a becsült visszacsatolási küszöbértéket. Mellékelje a megfelelő hangszórókat és dómkat, szükség esetén több különböző méretű dómot, majd csomagolja újra a küldeményt, és szállítsa ki a hallókészüléket az ügyfélnek. A hallókészülék és a segédanyagok szállítás előtti biztonságos újracsomagolásával kapcsolatos információkért kövesse a helyi iránymutatást.

A hallókészülék kiszállítása után egyeztessen digitális konzultációs időpontot az ügyféllel, amely során segít neki a kicsomagolásban és a beállítási folyamatban.

Próbahordáson lévő ügyfelek esetén itt kezdje

3. A Remotes Support (távoli támogatás) beállítása

Az ügyfél egy négy lépésből álló folyamat során tudja előkészíteni a Remote Support használatát. Az első három lépést önállóan is el tudja végezni, de érdemes lehet ezekben is segítséget nyújtani neki.

1. megjegyzés: A 3. és a 4. lépés csak bizonyos országokban (az Amerikai Egyesült Államokban, az Egyesült Királyságban, Németországban, Kanadában, Franciaországban, Svájcban, Ausztráliában, Spanyolországban, Olaszországban és Írországban) szükséges.

2. megjegyzés: Más országokban, ahol a meghívási folyamat nem szükséges, a Remote Support aktiválásához előbb a szaküzletben kell csatlakoztatnia a meglévő ügyfél kompatibilis hallókészülékét a Phonak Target szoftverhez. A munkalap mentését követően aktiválódik a Remote Support.

Az alábbi lépéseket az ügyfél egyedül is elvégezheti a Phonak Remote Support első lépéseit ismertető használati útmutató segítségével:

1. A myPhonak alkalmazás letöltése
2. A hallókészülék párosítása a myPhonak alkalmazással
3. myPhonak-fiók létrehozása (szükség esetén)

Az utolsó lépéshez azonban szükség van az Ön közreműködésére:

4. Küldje el a Remote Support meghívóját az ügyfélnek a Remote support illesztési útmutatójában leírtak szerint (szükség esetén).

4. Remote Support (távoli támogatás) konzultáció(k)

A Remote Support illesztési útmutatójában megtalálhatók a rendszerkövetelmények és a szükséges eszközök, valamint az ügyfél hallókészülékének távolról végzett első programozásában és/vagy finomhangolásában segítséget nyújtó lépésenkénti utasítások.

A Remote Support konzultáció során a következő lépéseket kell követni:

- Szemrevételezéssel ellenőrizze a hallókészülék fülben való fizikai illeszkedését.
- Kérje meg az ügyfelet, hogy cserélje ki a dómot másik méretűre. Ebben segítséget nyújt A dóm cseréjének lépései című videó, amelyet elküldhet az ügyfélnek.
- Az AudiogramDirect alkalmazásának mérlegelése, amely a Remote Support keretében is használható, és olyan, otthon végezhető hallástesztet kínál, amellyel ellenőrizhetők a Phonak Hallásteszt vagy egy korábbi audiogram segítségével meghatározott audiometrikus becslések. További információkért lásd Phonak útmutató lépésről lépésre – AudiogramDirect a Phonak Remote Support funkcióval és Phonak GYIK – AudiogramDirect Phonak Remote Support funkcióval.

Megjegyzés: Fontos, hogy az ügyfél a lehető leghamarabb részt vegyen egy teljes körű diagnosztikai felmérésen.

A Visszacsatolás és valósfül mérés nem végezhető el a Phonak Remote Support konzultáció során. Ha visszacsatolást tapasztal, módosítsa az akusztikus csatolást, vagy csökkentse az erősítést. A csökkentendő frekvenciasávok meghatározásához állítsa a grafikus képernyő nézetét Kimenetre, a legördülő menüből válassza az SPL valósfül mérés lehetőséget, majd jelölje be a valós idejű kijelző megjelenítése lehetőséget.

Ismertesse a hallókészülék funkcióit és kezelését, beleértve az alábbiakat:

- Az elem élettartamával, valamint cseréjével vagy a készülék töltésével kapcsolatos információkat
- A hallókészülék ápolásának és karbantartásának módját
- A multifunkciós nyomógomb használatát
- A Bluetooth®-kapcsolat használatát telefonhívásokhoz és médiatartalmak átviteléhez
- Szükség szerint nyújtson tanácsadást és aurális rehabilitációt

Egyeztessen Remote Support konzultációs időpontot az illesztést követő 48 órán belüli időszakra.

A myPhonak alkalmazásban különböző funkciók használatával – beleértve adott esetben a Hallásnapló funkciót is – további finomhangolás is végezhető.

5. Utógondozás

A folyamatos ügyféltámogatás kiterjedhet a Remote Support használatára és/vagy személyes utánkövetési konzultációkra, valamint az ügyfél hallásszükségleteinek támogatására is.

A digitális folyamat nem helyettesítheti a hagyományos hallásgondozást, de hatalmas segítséget jelenthet az ügyfelek hallásszükségleteinek kielégítésében most, a kijárási korlátozás és a korlátozott személyes kapcsolattartás idején. A Phonak azt javasolja, hogy az ügyfél a korlátozások feloldását követően a lehető leghamarabb látogasson el a rendelőbe személyes hallásvizsgálatra.

Felelősségkizárás

A digitális folyamat különféle funkciói nem szolgálhatnak diagnosztikai hallásvizsgálatként, és nem helyettesíthetik azt. Kérjük, hogy a helyi követelmények figyelembevételével gondolja végig, hogy a jelen digitális hallásgondozási folyamat teljes körű vagy részleges alkalmazásával be tudja-e tartani a hallásgondozó szakemberként Önre érvényes jogszabályokat és előírásokat, a szakmai követelményeket is beleértve.

Hivatkozások:

1 WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. Geneva: World Health Organization; 2019.

License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

2 Singh G, Barr C, Montano J, English K, Russo F, Launer S. Family-centered audiology care: Emotion and reason in hearing healthcare. *Hearing Review*. 2017;24(5):30-32