

Goda råd

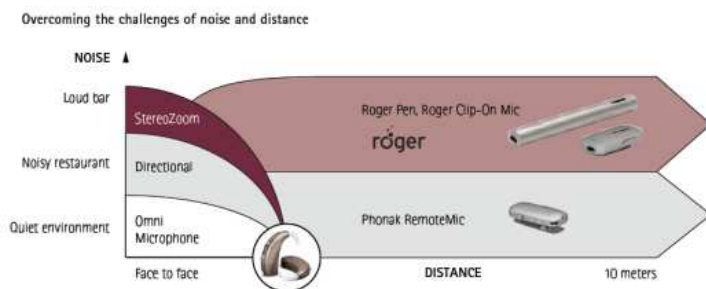


Goda råd för att introducera trådlösa tillbehör

Trots att hörapparatteknologin ständigt förbättras visar studier att taluppfattning i buller fortfarande är den största utmaningen för kunder med grav hörselnedsättning. Dessa kunder gynnas av lite extra prestanda i buller eller på avstånd, när de ser på TV eller talar i telefon. Trådlösa tillbehör kan ge dem den extra prestandan. Råden i det här dokumentet hjälper dig att integrera trådlösa tillbehör i din dagliga verksamhet och skapa bättre förutsättningar för dina kunder.

1. Varför trådlösa tillbehör?

Hörapparater fungerar bäst när talaren befinner sig inom 2 meters avstånd från lyssnaren.



Figuren visar räckvidden hos olika hörapparater och trådlösa mikrofoners i två dimensioner: "buller" och "avstånd". Om avståndet är kort och bullernivån inte är för stark fungerar hörapparater mycket bra. Så snart avståndet mellan talaren och lyssnaren eller bullernivån ökar behövs trådlösa mikrofoner som Roger Pen eller Phonak RemoteMic för att bibehålla samma höga taluppfattningsnivå.

Kunder med grav hörselnedsättning kan även behöva ytterligare hjälp med tydlighet medan de ser på TV, talar i telefon (fast eller mobil) eller använder andra multimediaenheter.

Det är viktigt att möta kundernas behov och hantera deras förväntningar med de bästa möjliga hörapparaterna inom deras prisklass. Det är dessutom viktigt att introducera trådlösa tillbehör tidigt i processen när lite extra prestanda kan förbättra hörseln i vissa specifika situationer.

2. Vem är en tänkbar kandidat för trådlösa tillbehör?

Vid den första konsultationen bör du överväga att ta med frågor som specifikt handlar om kundens upplevelser i buller, på avstånd, när de ser på TV, talar i telefon, befinner sig i hemmet, på jobbet, i sociala sammanhang eller offentliga platser, för att identifiera en potentiell kandidat för trådlösa tillbehör. Det är ofta fördelaktigt att använda objektiv data som exempelvis resultat från tal-i-buller-test som stöd när du rekommenderar ett trådlöst tillbehör.

Tänkbara kandidater inbegriper:

- Alla kunder med måttlig till mycket grav hörselnedsättning, ensidig hörselnedsättning, cochleaimplantat eller BAHA.
- Befintliga hörapparat-användare i din databas som fortfarande upplever svårigheter med att höra och kommunicera i svårasituationer
- Nya kunder med socialt aktiva livsstilar som upplever att de regelbundet upplever besvärliga lyssningssituationer i buller eller på avstånd från talaren
- Kunder som uttrycker en önskan om ökad tydlighet när de ser på TV, talar i mobil- eller fast telefon eller använder multimedia
- Kunder som är oroliga över deras hörselnedsättnings påverkan på deras arbetsförmåga eller som undviker sociala sammanhang
- Kunder som uppvisar problem med att uppfatta tal i tyst miljö och buller vid utvärderingen
- Individer som behöver TV:n eller telefonen för att undvika att isoleras

3. När lösningen bör introduceras – ju tidigare desto bättre

När du har identifierat en tänkbar kandidat för trådlösa tillbehör introducerar du en komplett lösning (de bästa hörapparaterna tillsammans med trådlösa tillbehör) som uppfyller samtliga av kundens lyssnings- eller kommunikationsbehov vid konsultationens början.

Hantera kundens förväntningar utifrån resultaten från utvärderingen och återkoppla till de problem som klienten uttryckte från början.

En sådant holistiskt tillvägagångssätt ökar kundens förståelse och acceptans*, även om den beskrivna kompletta lösningen inte anpassas vid det första tillfället.

Det praktiska interaktiva verktyget – Enkel guide till det trådlösa Phonak-kommunikationssortimentet – kan användas när du samtalar om de mest utmanande lyssningssituationerna som kunden upplever och hjälpa dig att presentera den optimala lösningen. www.easyguide.phonakpro.com

*Phonak anpassningsdata som har samlats in i Nordamerika och Europa pekar på bättre resultat när tillbehör introduceras tidigt (N = 9880).

4. Demonstrera fördelarna – att lyssna är att tro!

Använd rådgivningstillfället för att demonstrera de rekommenderade lösningarna och visa hur trådlösa tillbehör bemöter kundens behov. En demonstration gör ett starkare intryck på kunderna och hjälper dem att förstå fördelarna med att använda ett trådlöst tillbehör. Låt kundens barn och respektive delta så mycket som möjligt, så att de kan stödja den valda lösningen.

5. När lösningen ska implementeras – förse kunden med en plan

När ni har fattat ett beslut bör du överväga att utforma en plan utifrån kundens förmåga att hantera ny teknik. I bästa fall anpassar du först kundens hörapparater så att kunden kan vänja sig och uppleva hur tillbehören ger det lilla extra som behövdes. När du har lagt till ett tillbehör kan du ge kunden och dennes partner hemuppgifter för att öva på att använda lösningen i situationerna som kunden först beskrev.