ReSound Assist

Guida rapida

Guida per gli audioprotesisti

GN Making Life Sound Better
FOR 150 YEARS

Come completare una sessione di regolazione fine ReSound Assist

Questa guida spiega all'audioprotesista come effettuare una sessione di regolazione fine Resound Assist con il software di fitting Resound Smart Fit e con l'app Resound Smart 3D. Nota importante: la disponibilità delle funzionalità varia a seconda della famiglia di prodotti e del livello tecnologico. Le funzionalità mostrate in questa guida potrebbero non essere applicabili al prodotto selezionato.

⚠ AVVERTENZA: La regolazione fine ReSound Assist può essere usata solo per le sessioni di fitting di follow-up.

Se l'utente è minorenne, operazioni come la regolazione delle impostazioni del Generatore Suoni per acufene e l'uso di un'app per smartphone devono essere eseguite solo dal genitore o dal tutore legale.
Se l'utente è minorenne, operazioni come l'uso della funzione ReSound Assist per le impostazioni da remoto del generatore di suoni per acufene devono essere eseguite solo dal genitore o dal tutore legale.

Non utilizzare il dispositivo e rivolgersi a un medico autorizzato qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:

a. Evidente deformità dell'orecchio di natura congenita o traumatica.
b. Precedenti di drenaggio attivo dall'orecchio negli ultimi 90 giorni.
c. Anamnesi di improvvisa o rapida e progressiva ipoacusia nel corso degli ultimi 90 giorni.
d. Capogiri acuti o cronici.
e. Perdita unilaterale dell'udito manifestatasi improvvisamente o recentemente negli ultimi 90 giorni.
f. Evidenti manifestazioni di notevole accumulo di cerume o presenza di corpo estraneo nel condotto uditivo.
g. Dolore o disagio nell'orecchio.

Non utilizzare il dispositivo e rivolgersi immediatamente al proprio audioprotesista qualora si verifichino cambiamenti nella percezione dell'acufene, disagio o percezione di un parlato intermittente durante l'uso del dispositivo.

Questa guida è un supplemento al manuale d'uso ReSound Smart Fit

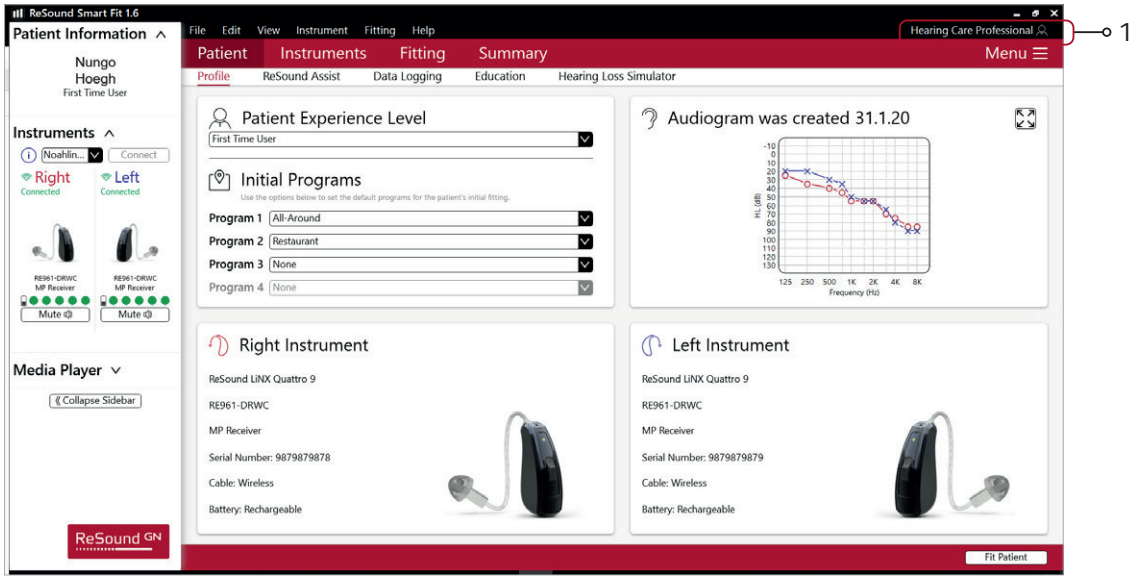
Per iniziare

Connettere gli apparecchi acustici al software ReSound Smart Fit. Per ulteriore assistenza, fare riferimento al manuale d'uso ReSound Fitting.

Servizi Online GN

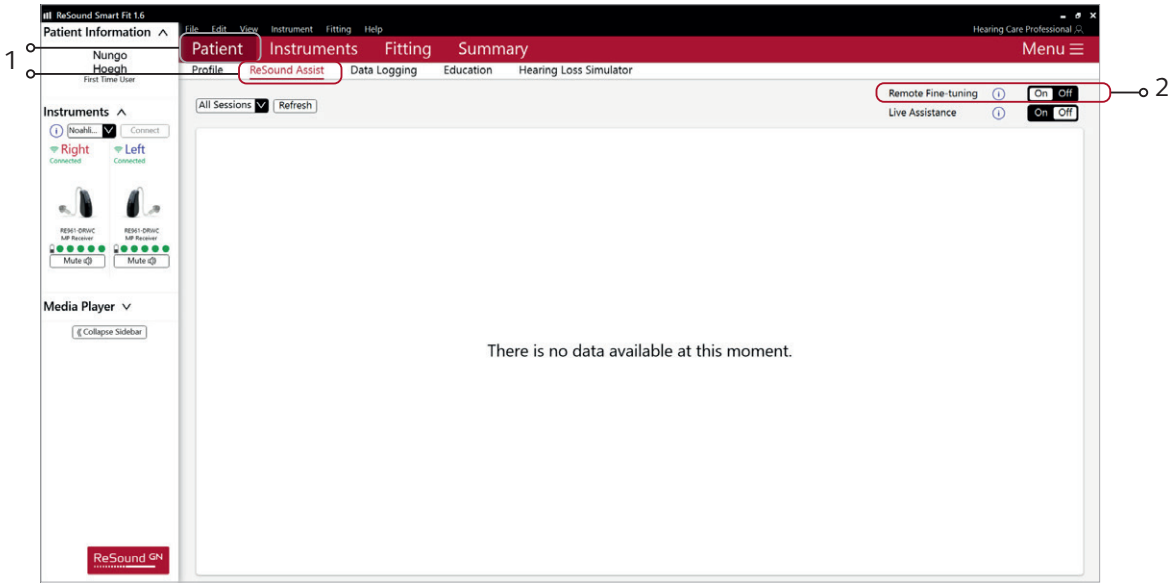
Per registrarsi:

1. Inserisci nome utente e password per accedere ai Servizi Online GN.
2. Una volta effettuato il login, il tuo nome apparirà nell'angolo in alto a destra della schermata di fitting.



Attivazione della regolazione fine da remoto

1. Sulla Schermata Paziente, selezionare ReSound Assist dalla barra di navigazione inferiore.
2. Fare clic su ‘On’ per attivare la regolazione fine da remoto.
3. Per salvare la regolazione fine da remoto, completare la procedura di consenso del paziente.

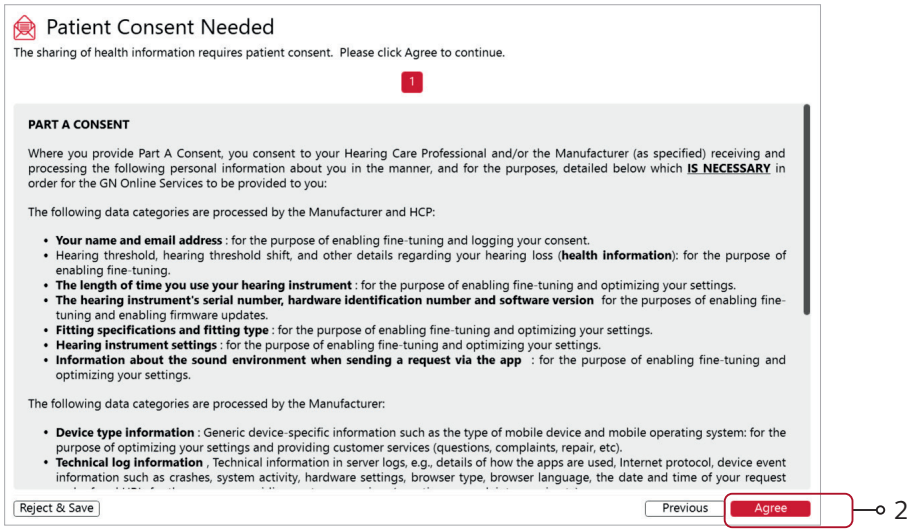


4. L’opzione ’Aggiornamento dell’Apparecchio Acustico da Remoto’ è attiva di default. Per disattivarla, premere il tasto in Schermata di fitting e Funzionalità avanzate

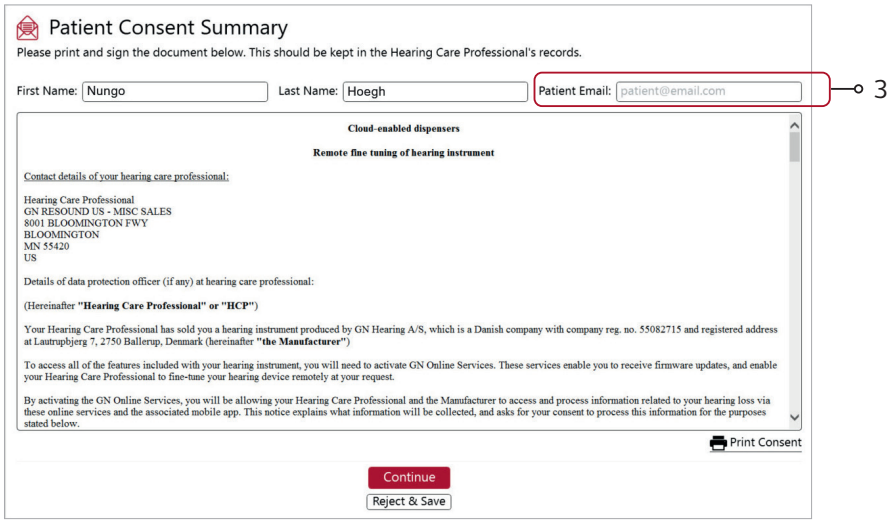
Attivazione del consenso

1. Cliccare su ‘Avvia Consenso’

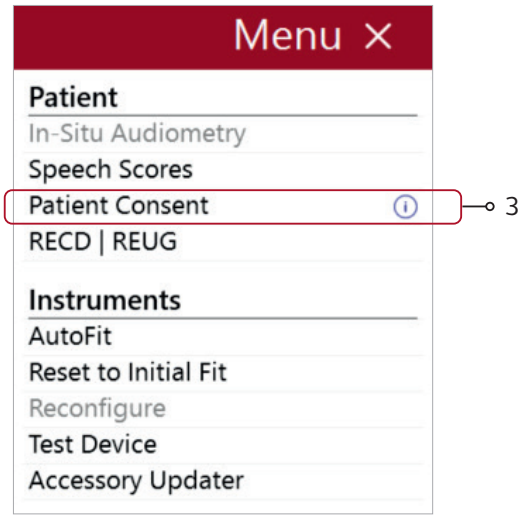
2. Cliccare ‘Accetto’ su ciascuna delle pagine della procedura di consenso.



3. Inserire il nome e l’indirizzo e-mail del paziente per l’invio del consenso via e-mail.
Se il paziente non ha un indirizzo email, puoi usare il tuo. Premere il pulsante “Stampa Consenso” per stampare una copia per il paziente. Si consiglia inoltre di conservare una copia firmata del consenso nella cartella del paziente.



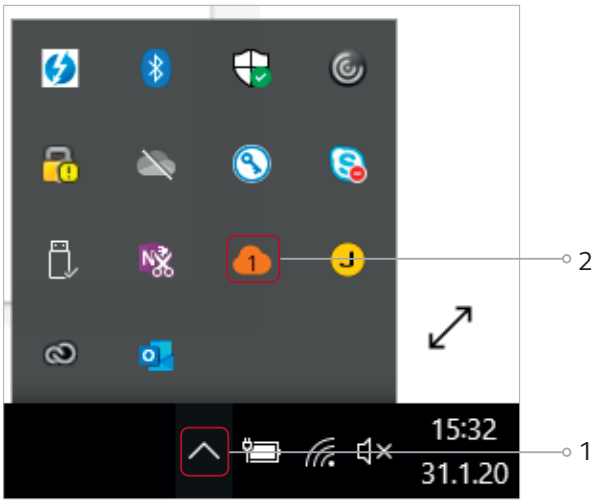
È possibile completare la procedura di Consenso del Paziente anche durante la sessione, selezionando la relativa opzione nel Menu.

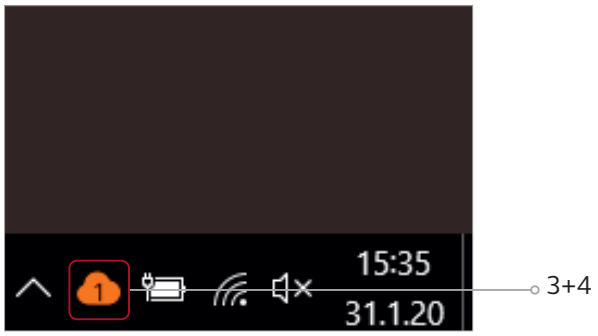


Spostare l'icona del cloud nella barra delle applicazioni

L'icona arancione del cloud sarà visibile nella barra delle applicazioni, per avvisarti ogni volta che riceverai delle richieste di assistenza.

1. Cliccare sulla freccia verso l'alto nella barra delle applicazioni per visualizzare le icone nascoste.
2. Apparirà un finestra con l'icona arancione del cloud per i Servizi Online GN.
3. Cliccare e trascinare l'icona del cloud nella barra delle applicazioni.
4. L'icona del cloud apparirà ora nella barra delle applicazioni, come mostrato.



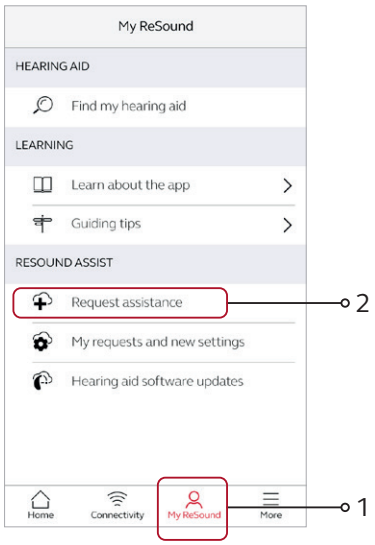


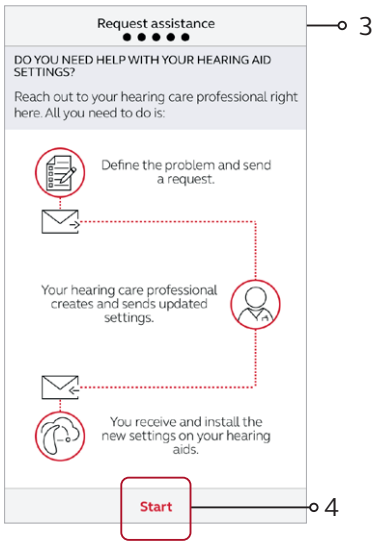
Invio di una richiesta di assistenza dall'app ReSound Smart 3D.

Un paziente che indossa gli apparecchi acustici Resound Smart con la funzionalità di microregolazione da remoto attivata, sarà in grado di inviare una richiesta di assistenza dalla propria app Resound Smart 3D. Le fasi seguenti illustrano tale procedura.

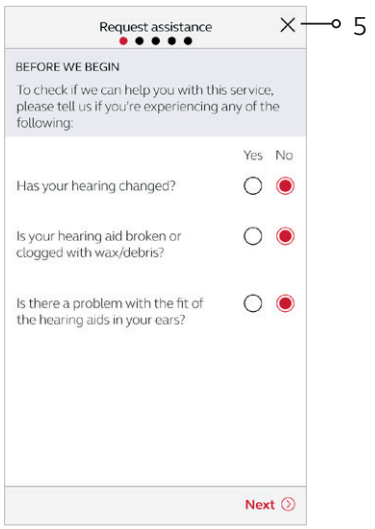
Viene avviata la richiesta di assistenza

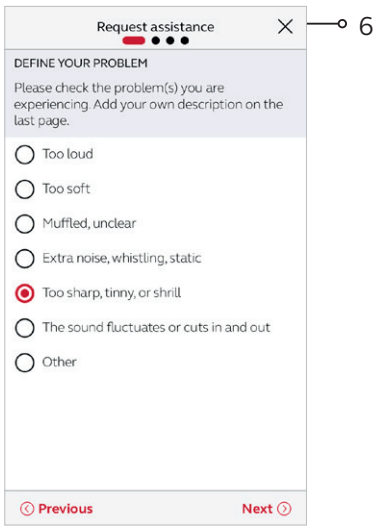
1. Il paziente clicca su 'My ReSound'.
2. Viene selezionata l'opzione 'Richiedi assistenza'
3. Appare una panoramica della procedura di assistenza.
4. Per avviare la richiesta, fare clic su Start.





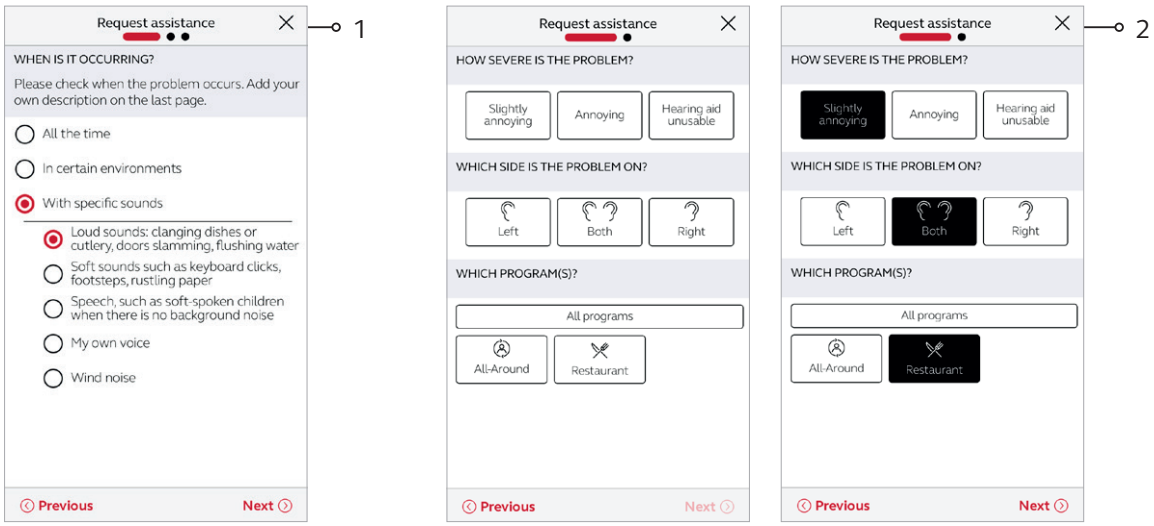
5. Vengono poste domande sullo stato dell'udito e dell'apparecchio acustico.
6. Vengono visualizzate le varie opzioni disponibili per eventuali reclami sulla qualità del suono.





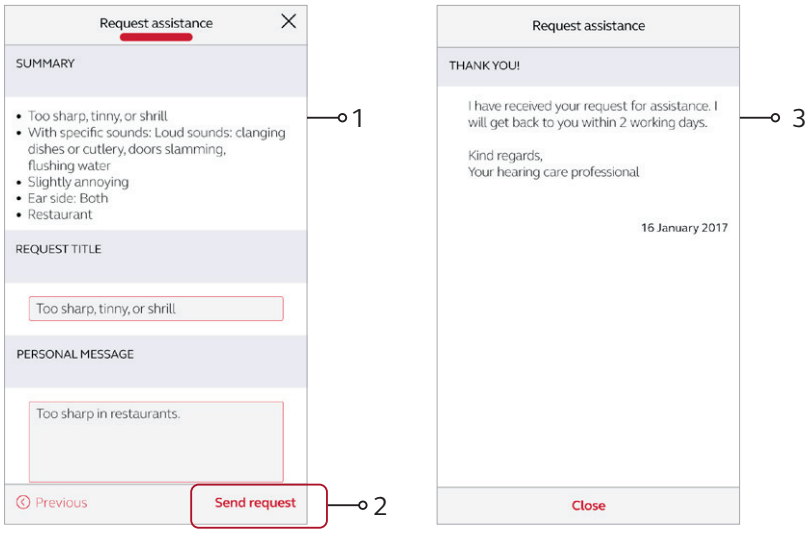
La richiesta di assistenza viene ulteriormente definita

1. Il paziente identifica l'ambiente o i tipi di suoni che contribuiscono a creare il problema.
2. Il paziente specifica la gravità del problema, quale orecchio è interessato, e in quale/i programma/i si è verificato il problema.



La richiesta di assistenza viene finalizzata e inviata all'audioprotesista

1. Appare una schermata di riepilogo in cui il paziente può rivedere in dettaglio il proprio problema, inserire un titolo per la richiesta e aggiungere un messaggio personale.
2. Il paziente clicca su 'Invia richiesta' per inviare la Richiesta di Assistenza al proprio audioprotesista.
3. Nell'app appare un messaggio che conferma che la richiesta è stata inviata e che mostra la risposta automatica con il tempo di risposta previsto, precedentemente creata per il tuo studio nei Servizi Online GN.



Possibilità di effettuare le regolazioni nell'app ReSound Smart 3D da parte del paziente

Il paziente può effettuare le proprie regolazioni nell'app Resound Smart 3D.

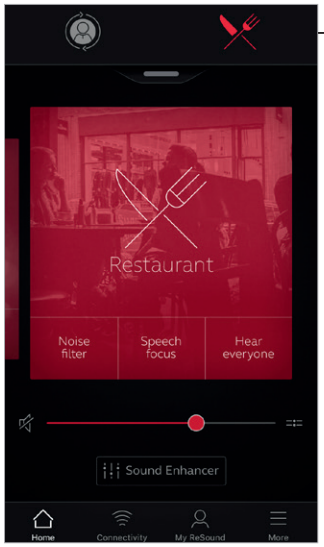
Il livello del volume, la modulazione della frequenza, la variazione del rumore bianco e i Suoni della Natura del generatore di suoni per acufene possono essere regolati dal paziente, ma le regolazioni verranno eliminate al riavvio degli apparecchi acustici, a meno che le impostazioni non vengano salvate come Preferito, a cui sarà possibile accedere in seguito manualmente quando si riapre l'app Smart 3D.

Il volume del generatore sonoro può essere regolato solo entro l'intervallo impostato dall'audioprotesista.

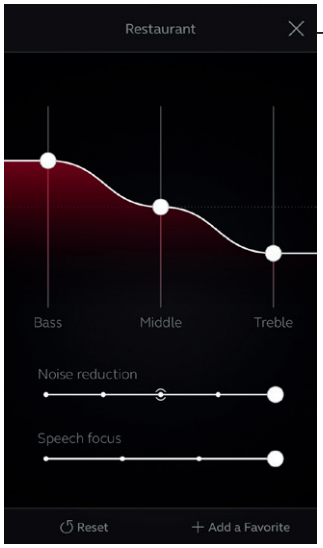
Una volta riavviati gli apparecchi acustici, tutte le regolazioni verranno eliminate e il dispositivo tornerà alle impostazioni predefinite dall'audioprotesista.

È possibile richiedere regolazioni permanenti alle impostazioni predefinite tramite Resound Assist Live. Se l'audioprotesista accetta e modifica permanentemente un'impostazione predefinita, la nuova impostazione predefinita verrà scaricata.

1. In questo esempio, il paziente apporta modifiche al programma Ristorante.
2. Il paziente utilizza la funzione Sound Enhancer per aumentare le basse frequenze (Bassi) e ridurre le alte frequenze (Alti) quando si trova in un ristorante. Il paziente ha inoltre impostato la riduzione del rumore su 'Forte'.
3. Il paziente ritiene che la qualità sonora della sua regolazione sia ottimale e desidera effettuare una modifica permanente al programma 'Ristorante' in modo da integrare tale regolazione.



1

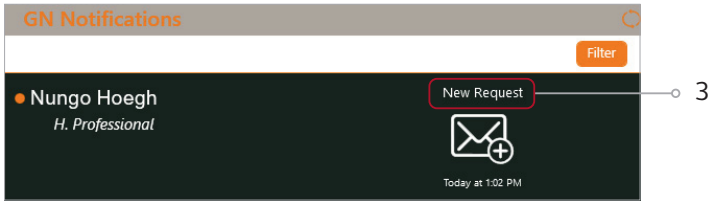


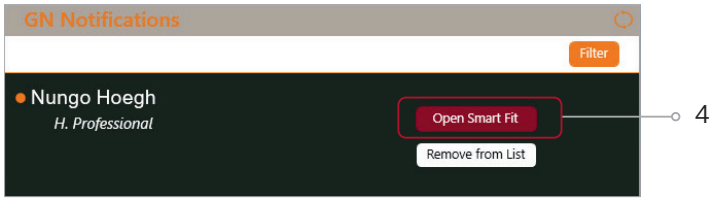
2

L'audioprotesista riceve una richiesta di assistenza da un paziente

Notifica della richiesta di assistenza

1. Il numero di richieste ricevute apparirà nell'icona del cloud nella barra delle applicazioni.
2. Fare clic sull'icona del cloud per aprire la casella Notifiche GN. Se vi è più di una richiesta, apparirà una lista.
3. Cliccare su 'Nuova Richiesta'. Verranno visualizzate le opzioni 'Apri Smart Fit' o 'Rimuovi dalla lista'.
4. Selezionando 'Rimuovi dalla lista' la richiesta verrà cancellata dall'area di notifica, ma apparirà comunque sulla cronologia del paziente in ReSound Smart Fit.
5. Fare clic su 'Apri Smart Fit' per andare direttamente alla cronologia di quel paziente in ReSound Assist.

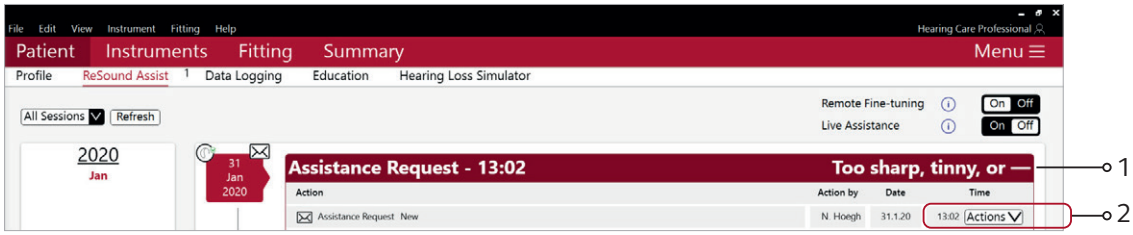


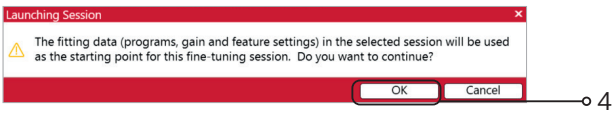


Inoltre, riceverai automaticamente notifiche via e-mail per le richieste di Assistenza. Per modificare le impostazioni delle notifiche e-mail, vai sul portale Servizi Online GN, apri il menu del tuo profilo e seleziona Preferenze e-mail.

Come avviare una sessione di regolazione fine Assist dalla cronologia

1. La richiesta di assistenza apparirà sulla cronologia del paziente nella schermata ReSound Assist.
2. Fare clic su 'Azioni' per selezionare l'opzione 'Avvia una sessione di regolazione fine Assist' o 'Chiudi Richiesta'.
3. Cliccare 'Avvia una sessione di regolazione fine Assist
4. Apparirà un messaggio pop-up, che comunica che la sessione selezionata sarà usata come punto di partenza per la sessione Assist. Cliccare 'OK' per continuare.

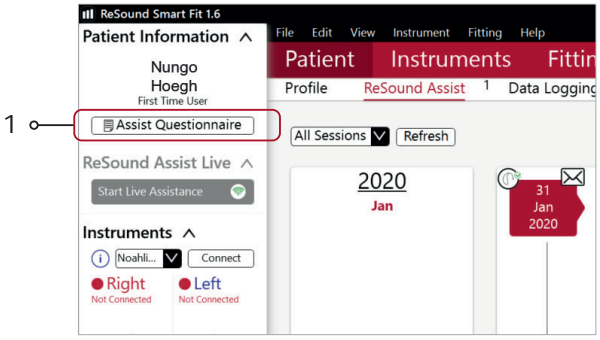


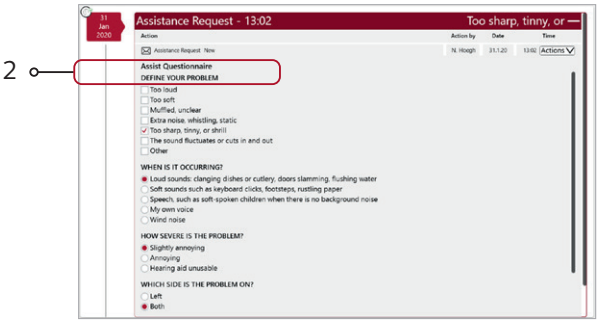


Visualizzazione del questionario Assist del paziente

Ci sono due modi per visualizzare il questionario Assist inviato dal paziente dall'app ReSound Smart 3D:

1. Cliccare la casella 'Questionario Assist' sotto la casella 'Data Logging' nella barra delle applicazioni. In questo modo, si amplierà il questionario e si potrà anche spostarlo nella schermata di fitting durante le sessioni di regolazione fine.
2. Fare clic su 'Questionario Assist' che apparirà dopo 'Messaggio del paziente' nella Richiesta di Assistenza sulla cronologia. Il questionario potrà così essere ampliato per la visualizzazione.

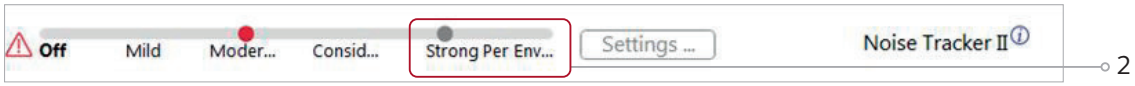




Visualizzazione delle impostazioni preferite del paziente

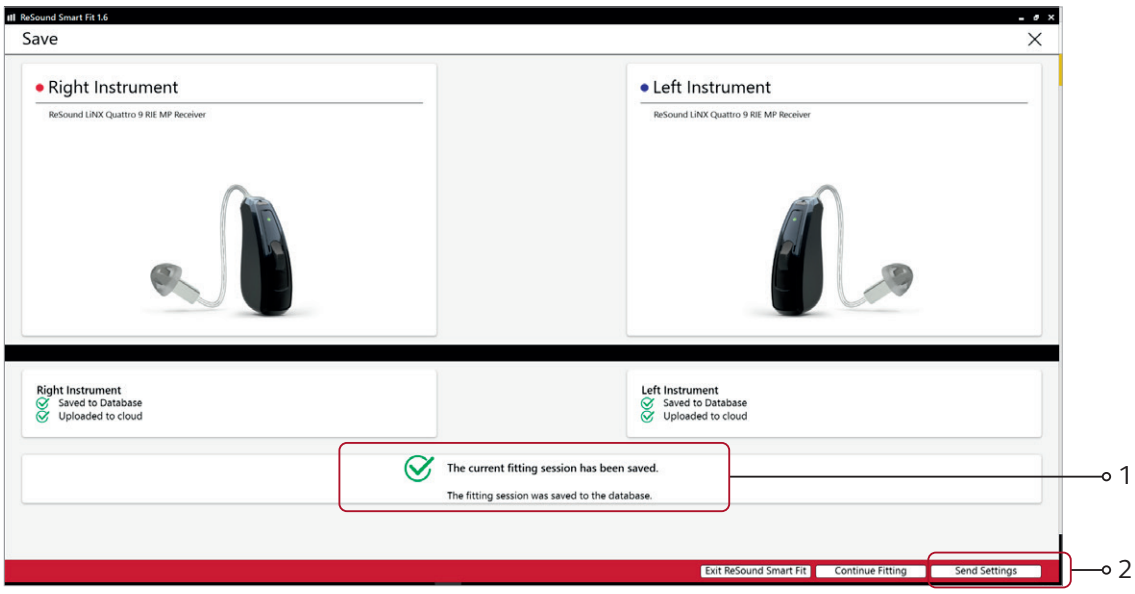
Fare clic su ‘On’ per visualizzare le impostazioni del paziente nella parte inferiore della schermata di fitting. Ciò consentirà di visualizzare le regolazioni preferite dal paziente nell’app.

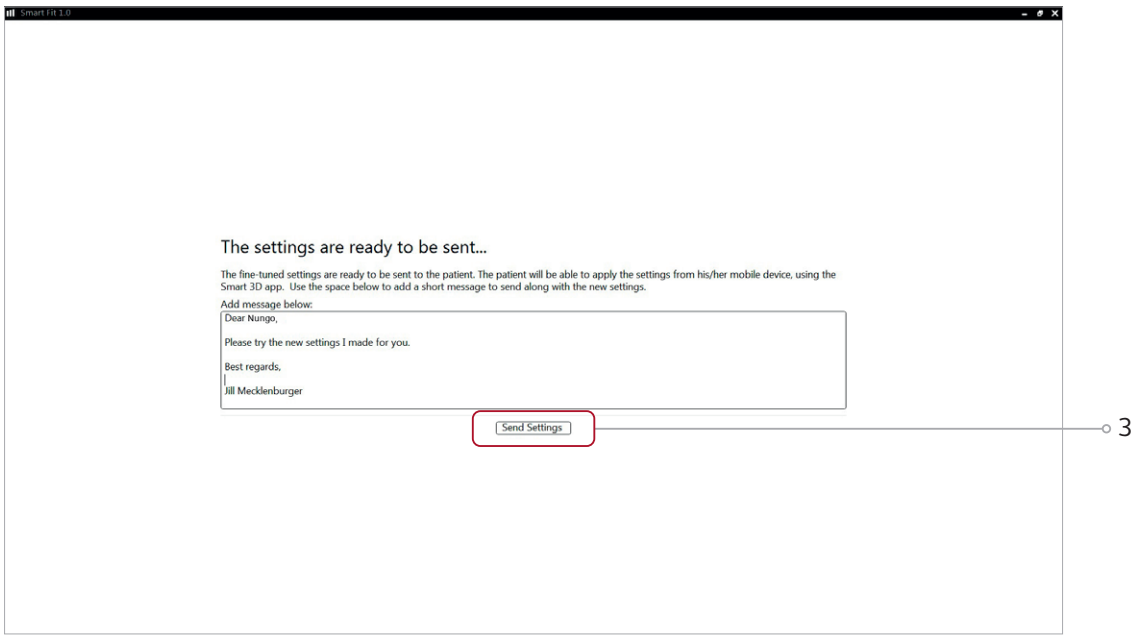
1. Nella schermata Regolazione del Guadagno le impostazioni del paziente sono mostrate come simboli verdi.
2. Nella schermata Funzionalità Avanzate, le impostazioni del paziente sono mostrate come puntini grigi sulle impostazioni.
3. Le regolazioni di fitting possono essere effettuate in base a queste informazioni o al questionario Assist. (Vedere il ‘Questionario Assist per il paziente’ nella pagina precedente)
4. Dopo avere apportato le modifiche necessarie, fare clic su ‘Salva’ nell’angolo inferiore destro della schermata di fitting.



Salvare e inviare il pacchetto

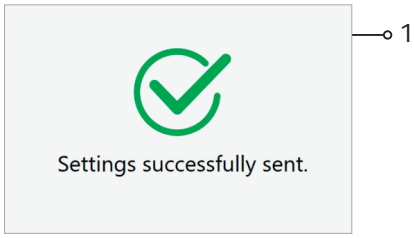
1. Dopo avere effettuato il salvataggio nella schermata di fitting, apparirà un messaggio che comunica che la sessione di fitting corrente è stata salvata.
2. Cliccare su 'Invia Impostazioni' nell'angolo in basso a destra.
3. Apparirà una schermata di testo libero. Sarà così possibile comporre un messaggio per il paziente. Se lo si desidera, si può includere un riepilogo delle modifiche apportate. Fare clic di nuovo su 'Invia impostazioni'.

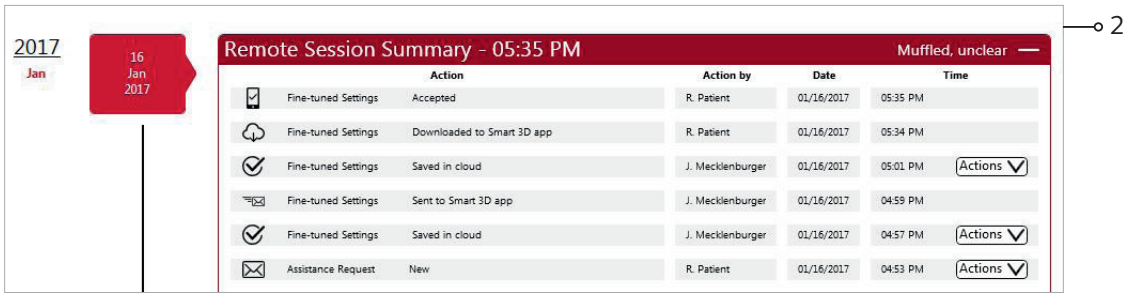




Conferma invio impostazioni

1. Dopo aver inviato al paziente le impostazioni con le nuove regolazioni, apparirà il messaggio ‘Impostazioni inviate con successo’.
2. Nella cronologia del paziente apparirà un riepilogo delle azioni effettuate.

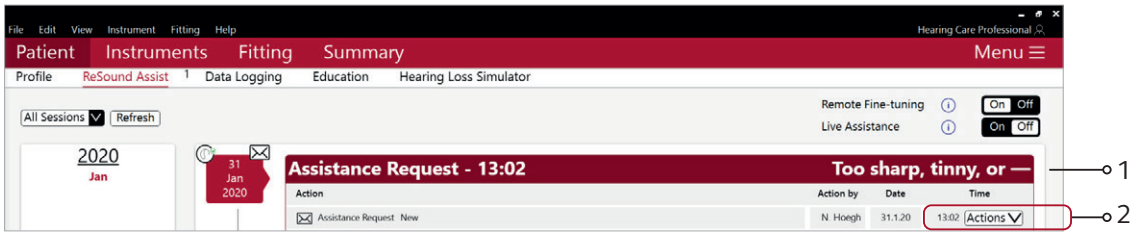


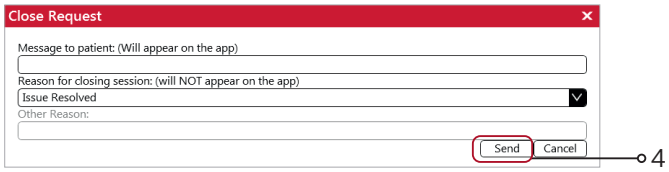


Come chiudere una richiesta di assistenza

Una volta inviato il pacchetto, andare alla cronologia del paziente per chiudere la richiesta. Il paziente può avere un massimo di 5 richieste aperte nell’app ReSound Smart 3D, e solo l’audioprotesista può chiuderle.

1. Andare alla richiesta di assistenza sulla cronologia del paziente.
2. Fare clic su ‘Azioni’ per selezionare l’opzione ‘Avvia una sessione di regolazione fine Assist’ o ‘Chiudi Richiesta’.
3. Fare clic su ‘Chiudi Richiesta’.
4. Inserire il messaggio per il paziente e il motivo della chiusura della richiesta. Fare clic su ‘Invia’.





È possibile chiudere le richieste anche dalla sezione Pazienti dei Servizi Online GN su https://portal.gnonlineservices.com.

Invio di una regolazione fine da remoto senza richiesta di assistenza

L'audioprotesista può inviare una regolazione fine da remoto a un paziente senza aver ricevuto una Richiesta di Assistenza.

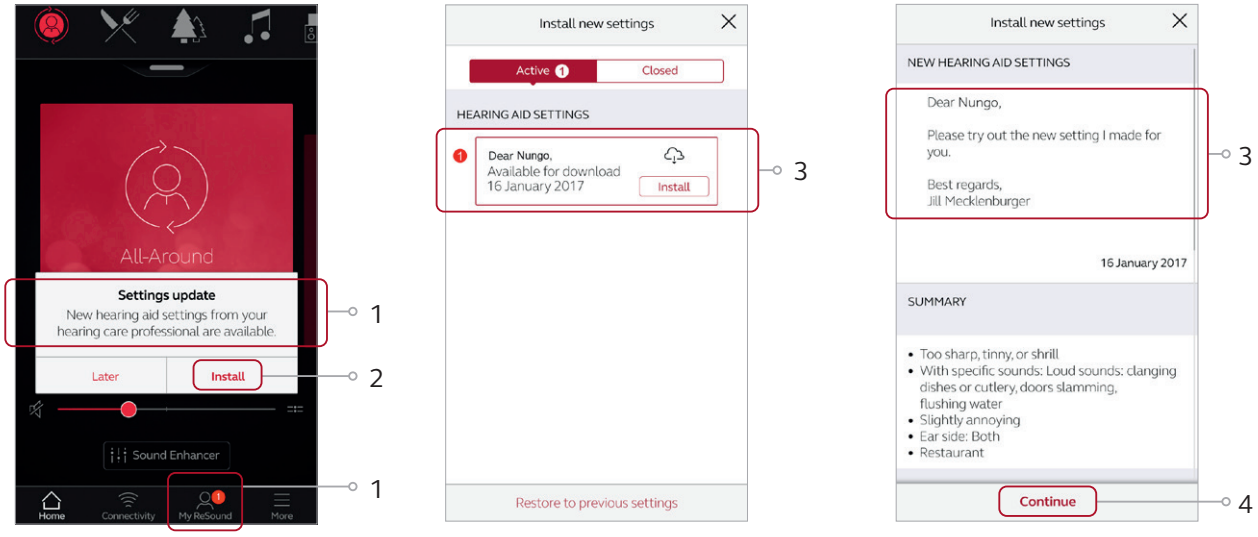
1. Visualizzare il paziente nella schermata di fitting.
2. Effettuare il login ai Servizi Online GN.
3. Seguire la procedura di fitting standard.
4. Salvare il fitting
5. Scegliere 'Invia impostazioni' sulla schermata 'Salva'.

Il paziente riceverà il pacchetto nell'app ReSound Smart 3D, e la Sessione Remota apparirà nella sua cronologia.

Ricezione delle impostazioni di regolazione fine inviate dall'audioprotesista

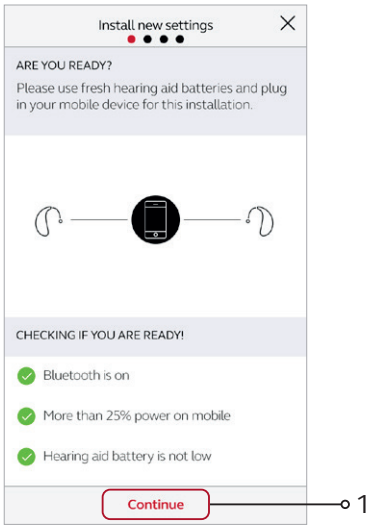
Le impostazioni di regolazione fine vengono ricevute nell'app ReSound Smart 3D

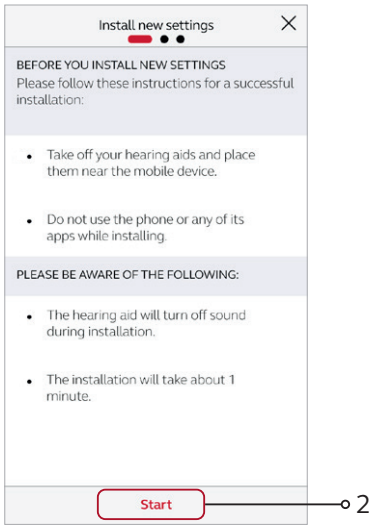
1. Apparirà una notifica nell'app ReSound Smart 3D e un'icona di notifica sarà visibile sull'icona 'My ReSound'.
2. Cliccare 'Installa' sulla notifica. Nella lista 'Attive', in alto, appariranno le nuove impostazioni disponibili per l'installazione.
3. Fare clic su 'Installa'. Sull'app verrà visualizzato il messaggio incluso nelle impostazioni.
4. Cliccare 'Continua'.

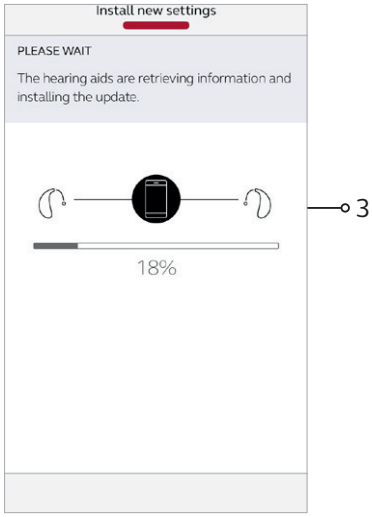


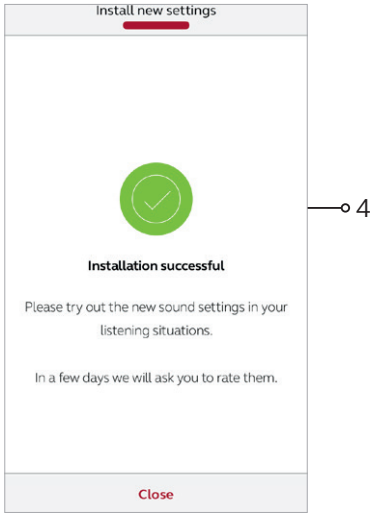
Installazione delle impostazioni di regolazione fine negli apparecchi acustici ReSound Smart

1. Prima di iniziare l'installazione, l'applicazione controlla lo stato della batteria e del Bluetooth. Cliccare 'Continua'.
2. Ciò di cui occorre essere a conoscenza prima dell'inizio dell'installazione. Cliccare su 'Inizia'.
3. Apparirà una barra di avanzamento che mostrerà lo stato delle impostazioni mentre vengono aggiornate.
4. Infine, apparirà il messaggio 'Installazione Completa' per confermare che le impostazioni di regolazione fine sono state caricate sugli apparecchi acustici.





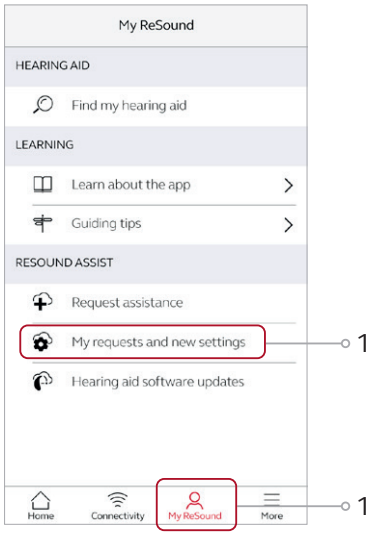


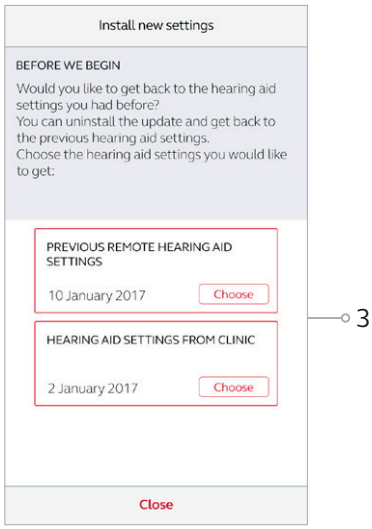


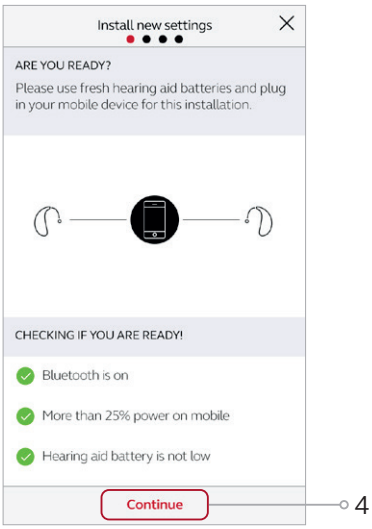
Ripristino delle impostazioni precedenti negli apparecchi acustici ReSound Smart

Il paziente può tornare alle impostazioni precedenti all'installazione delle nuove impostazioni di regolazione fine. Egli può scegliere tra l'ultima regolazione fine inviata da remoto e l'ultimo fitting effettuato nello studio dell'audioprotesista.

1. Cliccare su 'My ReSound'. Quindi, fare clic su 'Le mie richieste e Nuove impostazioni'.
2. Cliccare su 'Ripristina impostazioni precedenti'.
3. Scegliere se ripristinare le impostazioni precedenti inviate da remoto o regolate nelle studio dell'audioprotesista.
4. Seguire la procedura di installazione, come fatto in precedenza.







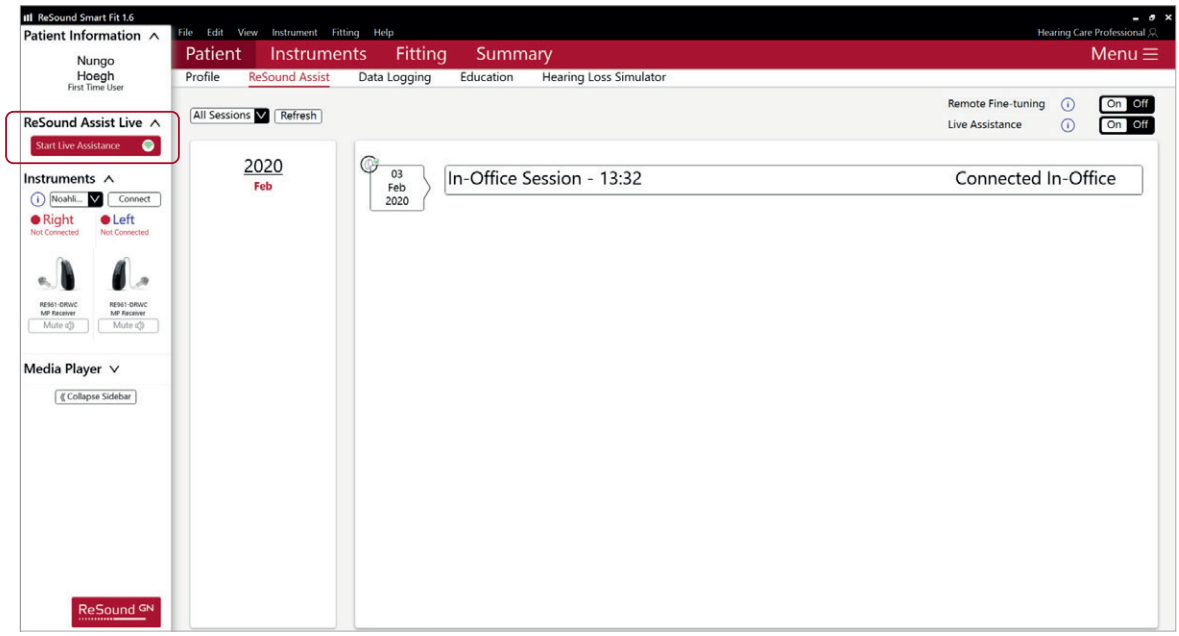
ReSound Assist Live

La funzionalità ReSound Assist Live non è abilitata di default. Per ulteriori informazioni sull'accesso, contattare il proprio rappresentante ReSound di zona.

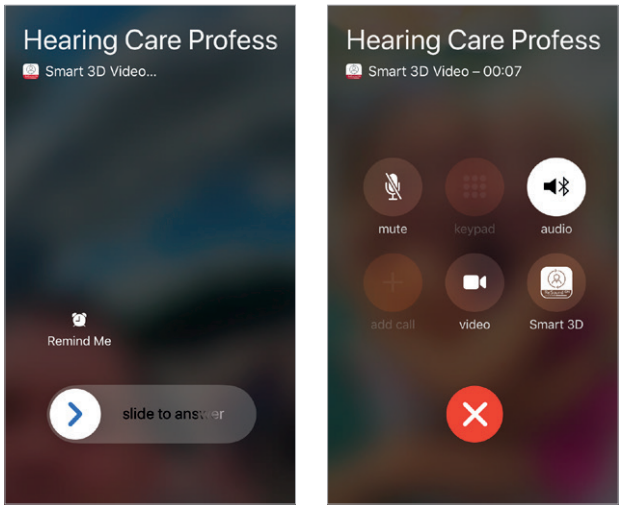
Per utilizzare ReSound Assist Live il paziente deve essere abilitato all'uso di ReSound Assist e deve aver approvato il consenso. (Vedere le sezioni sopra).

Iniziare la chiamata

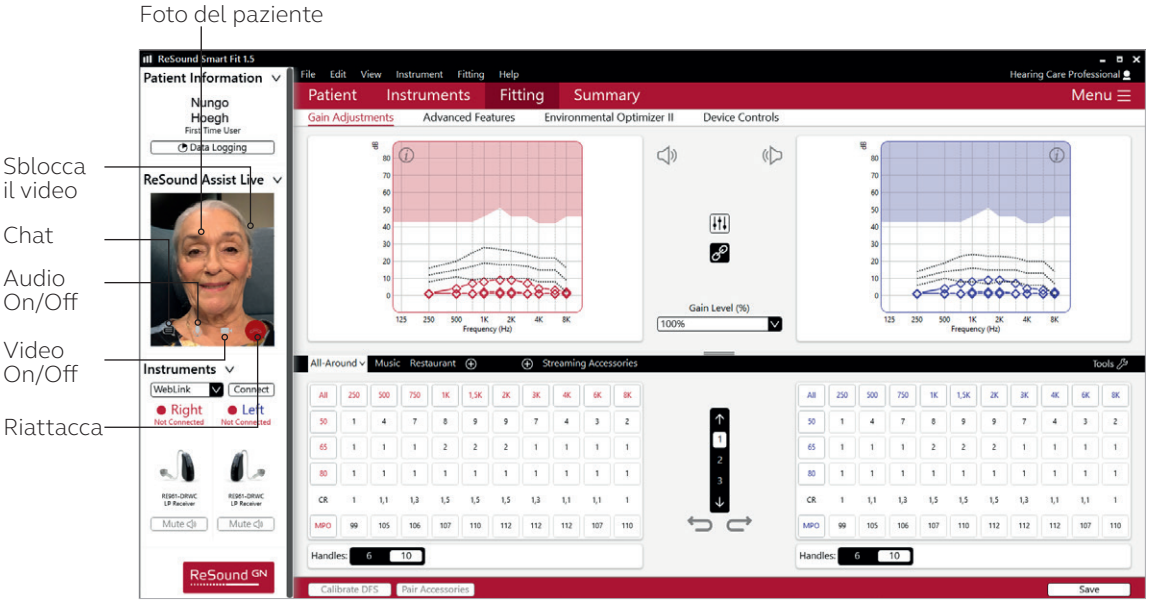
- Attivare Live Assistance nella schermata ReSound Assist.
- Il paziente deve avere gli apparecchi acustici accoppiati con il proprio smartphone, e l'app ReSound Smart 3D installata. Non occorre che abbia l'app aperta.
- Avviare il software di fitting in simulazione, seguendo gli stessi step iniziali della regolazione da remoto con ReSound Assist.
- Se non lo si è già fatto, accedere utilizzando le credenziali ReSound Assist.
- Fare clic su 'Avvia Live Assistance' per iniziare la chiamata con il paziente. Il dispositivo mobile del paziente inizierà a squillare, senza bisogno di ulteriori avvertimenti.

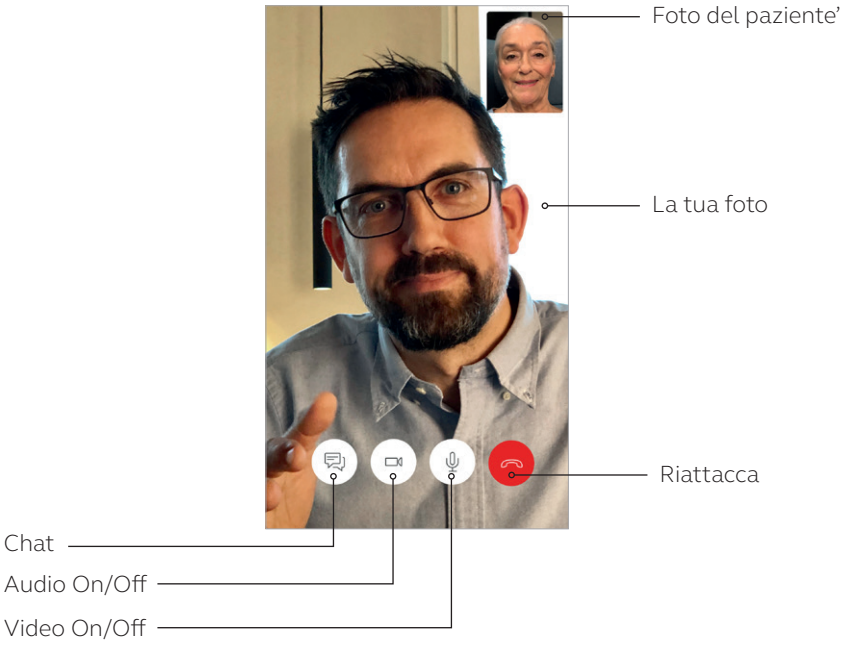


NOTA: Se si utilizza ReSound Assist Live per il fitting da remoto, attenersi ai documenti seguenti per avere indicazioni aggiuntive:
ReSound Assist Live - Guida supplementare al fitting da remoto. Questa guida è utile per il fitting da remoto nel caso in cui esista un audiogramma del paziente valido.
ReSound Assist Live - Guida supplementare per il fitting da remoto con uso di test in situ. Questa guida è utile per il fitting da remoto se si utilizzano test in situ.



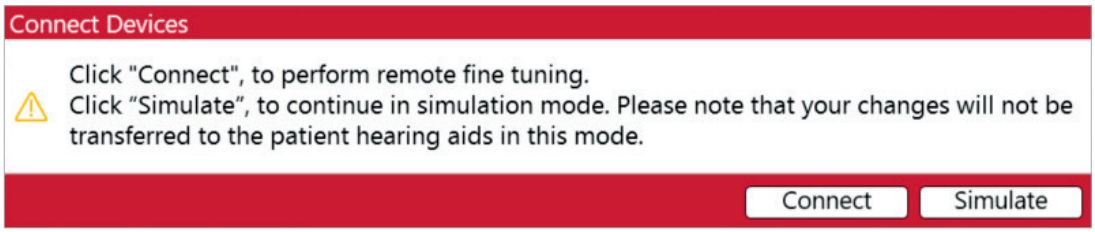
Puoi iniziare la conversazione appena il paziente risponde alla tua chiamata. Il paziente può avviare la videochiamata cliccando su video o su Smart 3D. Durante la chiamata, sia tu che il paziente potete abilitare o disabilitare la funzionalità audio e/o video, avviare una chat o riattaccare cliccando sulle relative icone.





Come effettuare una regolazione fine con Live Assistance

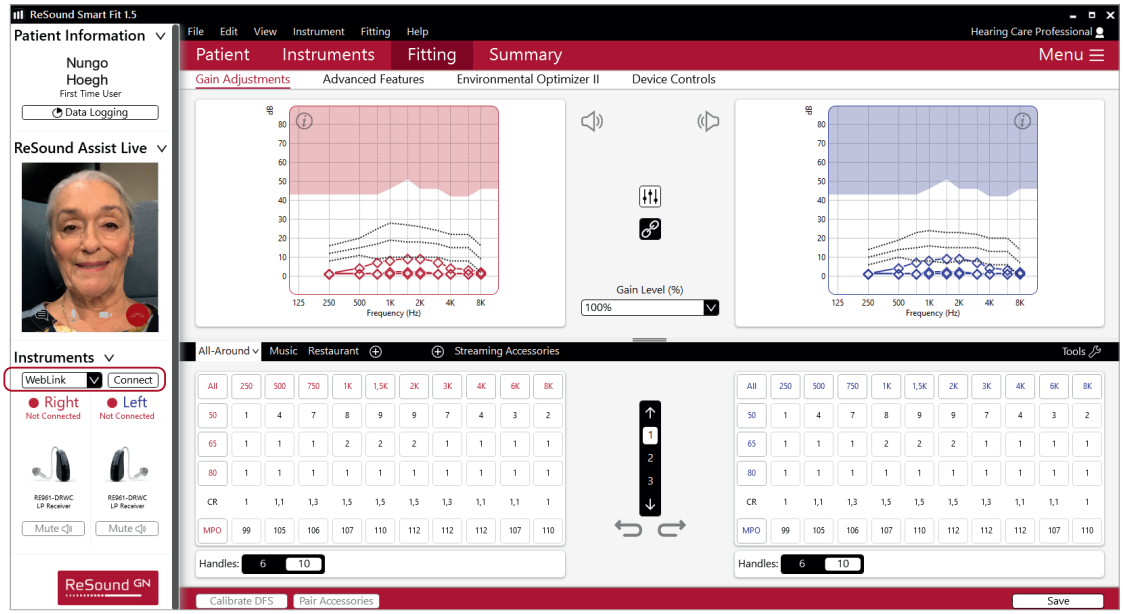
Per connettersi agli apparecchi acustici, fare clic su ‘Connetti’ all’interno del prompt che apparirà nel software di fitting.



Se si sceglie di simulare nel prompt di cui sopra, è possibile connettersi agli apparecchi acustici nel pannello sul lato sinistro dello schermo.

Il paziente sentirà la tua voce attraverso l’apparecchio/i acustico/i fino a quando gli apparecchi acustici sono collegati al software di fitting. Durante la connessione, il paziente sentirà la tua voce attraverso l’altoparlante del telefono e non attraverso l’apparecchio acustico.

Note - L’interfaccia di programmazione per Live Assistance è Weblink, ma è necessario avere Noahlink Wireless collegato.



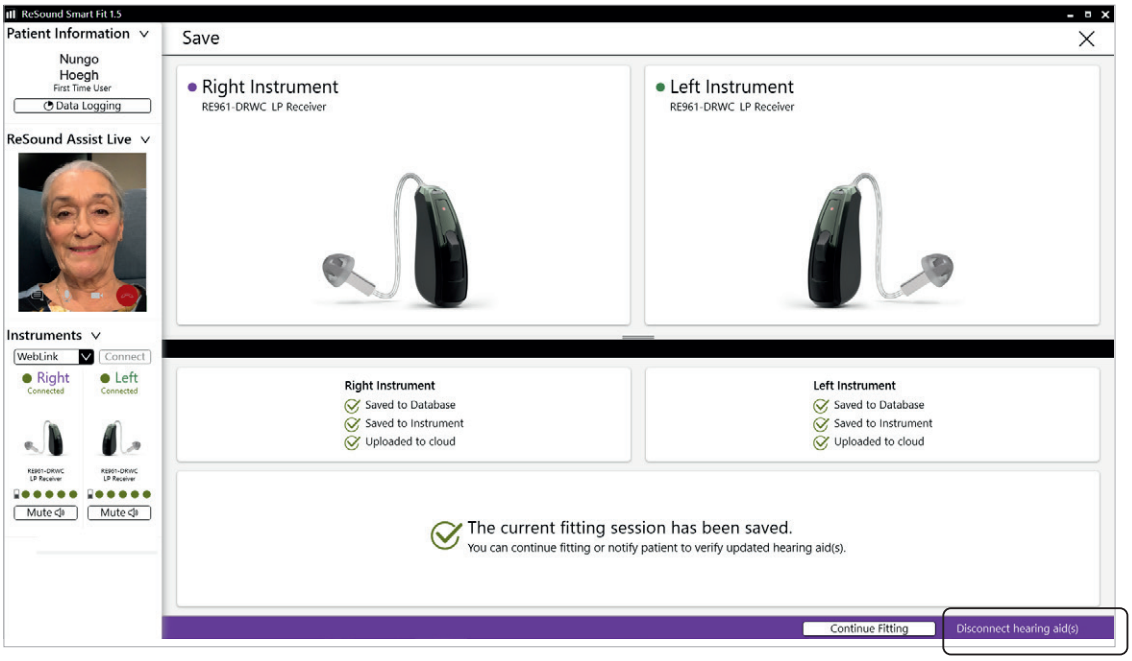
Continuare la regolazione fine. Il tuo paziente potrà provare le regolazioni negli apparecchi acustici dal vivo e offrirti un feedback immediato. Il paziente potrà comunque sentirti tramite l’altoparlante del telefono.

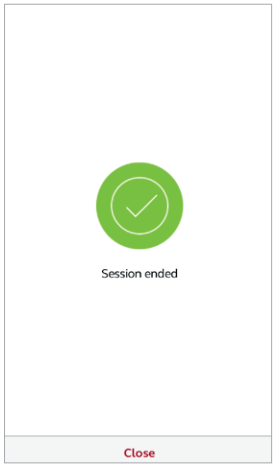
Queste funzionalità sono disabilitate nella sessione Live Assistance:

- Accoppia accessori
- AutoFit
- AutoREM
- Cambia apparecchi
- Aggiornamento firmware
- Ripristina apparecchi
- Test dispositivo

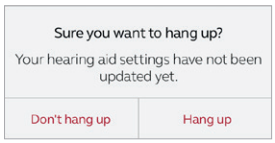
Una volta terminata la procedura, salvare la regolazione fine.

Per applicare la regolazione fine agli apparecchi acustici del paziente, fare clic su 'Scollega apparecchio/i acustico/i. In questo modo, gli apparecchi acustici del paziente si riavvieranno senza che il paziente debba intraprendere alcuna azione. Una volta terminata la procedura, gli apparecchi acustici saranno scollegati dal software di fitting. Se si desidera effettuare ulteriori regolazioni dopo aver scollegato gli apparecchi acustici, è possibile collegarsi nuovamente agli apparecchi acustici nella stessa sessione.



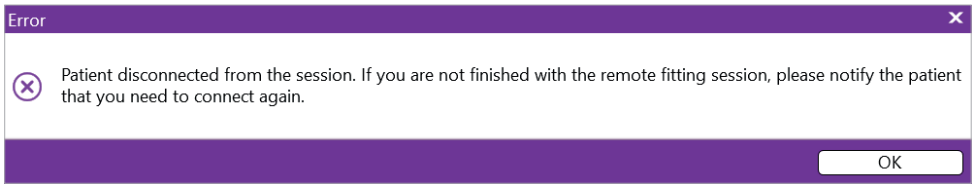


La sessione Live Assistance termina quando termina la chiamata con il paziente. Il paziente ne riceverà notifica sull'app.



Nota - Prima che il paziente termini la chiamata, sul suo telefono verrà visualizzato il prompt seguente.

Se il paziente termina la chiamata scegliendo Riattacca, sarai avvisato con questo prompt nel software di fitting.

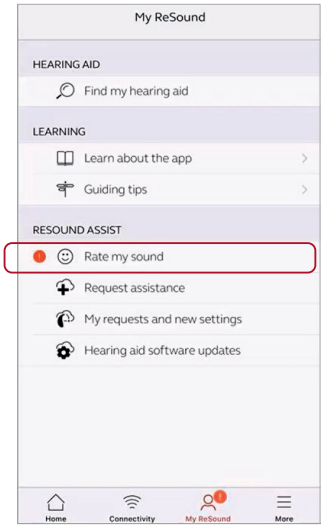


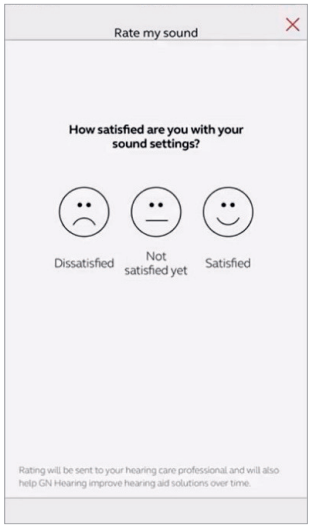
Valuto il mio ascolto

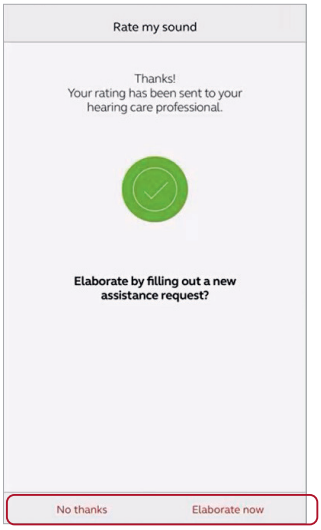
Dopo avere effettuato una regolazione fine, è bene mantenere la comunicazione con i clienti. Il nuovo sistema di valutazione del servizio di fitting, Valuta il mio ascolto, permette ai pazienti di offrire all'audioprotesista il proprio feedback e di comunicargli se sono soddisfatti delle nuove impostazioni, o se sono necessarie ulteriori regolazioni fini. Ottenere il feedback dei pazienti nelle situazioni di ascolto più difficili ti offrirà informazioni molto accurate, che ti saranno utili per fornire loro l'assistenza migliore. E potrai conoscere le loro opinioni e valutazioni, sia che la regolazione fine sia stata effettuata in studio o tramite Resound Assist.

Impostazioni della valutazione da parte dell'audioprotesista

1. Al paziente verrà richiesto di valutare il fitting tre giorni dopo averlo effettuato nello studio dell'audioprotesista, o dopo aver installato le impostazioni con regolazione fine sugli apparecchi acustici con ReSound Assist. Il prompt apparirà come notifica push sul telefono insieme a un badge sull'icona "My ReSound" all'interno dell'app ReSound Smart 3D.
2. Fare clic per valutare immediatamente le impostazioni, chiedere di essere notificato di nuovo in seguito, o scegliere di non valutare le impostazioni.
3. Per effettuare la valutazione, andare alla schermata "My ReSound", toccare "Valuto il mio ascolto" e selezionare il livello di soddisfazione appropriato.
4. Se la valutazione si basa su una seduta di follow-up, sarà possibile estendere il proprio feedback alle nuove impostazioni, e dire se sono migliori o peggiori rispetto alle impostazioni precedenti.
5. Nel caso in cui venga selezionata l'opzione "Non del tutto soddisfatto" o "Insoddisfatto", il paziente è invitato a inviare una nuova richiesta di assistenza insieme alla valutazione, per cercare di risolvere nuovamente il problema. Per generare una nuova richiesta di assistenza da inviare all'audioprotesista insieme alla valutazione, toccare "Elabora ora" e seguire i passaggi indicati nella sezione "La richiesta di assistenza è definita ulteriormente" di questo documento.

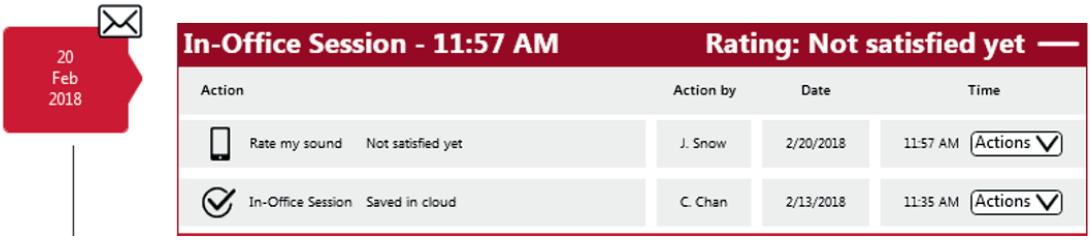


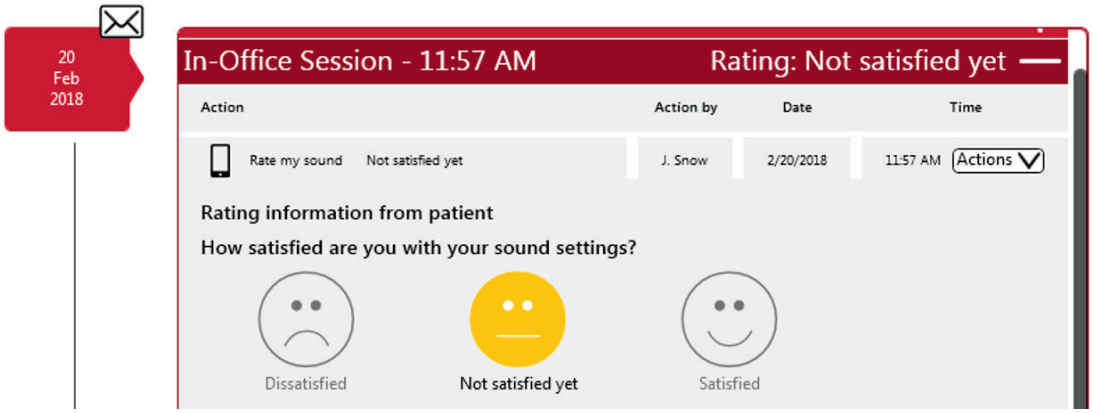




Visualizzazione della valutazione del paziente

1. Una volta che il paziente ha valutato il fitting o le impostazioni di regolazione fine, verrà inviata una notifica e-mail. Se desideri disattivare le notifiche e-mail, vai alla sezione Pazienti dei Servizi Online GN.
2. È possibile visualizzare la valutazione nella cronologia ReSound Assist. Ogni volta che, insieme alla valutazione 'Valuto il mio ascolto', viene inviata una nuova richiesta di assistenza, la nuova richiesta apparirà come l'ultima azione nella cronologia e la valutazione sarà visibile sotto di essa.
3. Se l'audioprotesista desidera generare una nuova serie di impostazioni di regolazione fine in quel momento, dovrà seguire i passaggi indicati nella sezione "Avvia una sessione di regolazione fine Assist dalla cronologia" di questo documento.





Come per te, anche per noi le persone ipoacusiche sono al centro di tutte le nostre attività. Insieme possiamo dar vita ad un mondo dove sempre più persone ipoacusiche migliorano la propria vita grazie agli apparecchi acustici e si sentono più coinvolte, connesse e sicure di loro stesse. ReSound® aiuta le persone a sentire meglio, fare una vita più attiva ed esprimere al meglio il loro potenziale.

Prodotto in conformità alla Direttiva 93/42/CEE in materia di apparecchiature mediche:

Sede Centrale internazionale

GN ReSound A/S
Lautrupbjerg 7
DK-2750 Ballerup
Danimarca
Tel.: +45 4575 1111
resound.com

Italia

GN Hearing S.r.l.
Via Nino Bixio, 1/B
IT-35036 Montegrotto Terme (PD)
Tel.: +39 049 8911 511
info@gnhearing.it
resound.com/it-it

Svizzera

GN Hearing Switzerland AG
Schützenstrasse 1
CH-8800 Thalwil
Tel.: +41 44 722 91 11
info@gnresound.ch
resound.ch

ATTENZIONE indica una situazione che può comportare lesioni gravi,
CAUTELA indica una situazione che può comportare lesioni lievi o poco gravi.

CE 0297

Per qualsiasi questione relativa alla direttiva 93/42/CEE in materia di apparecchiature mediche, rivolgersi direttamente a ReSound A/S.

© 2020 GN Hearing A/S. Tutti i diritti riservati. ReSound è un marchio commerciale di GN Hearing A/S. Apple, il logo Apple, iPhone, iPad e iPod touch sono marchi commerciali di Apple Inc., registrati negli U.S. e in altri paesi.

401222005IT-20.04-Rev.A