QUICKTIP

Poradnik dotyczący łączności Bluetooth

Zanim przystąpimy do parowania aparatów słuchowych z telefonem komórkowym, należy wykonać kilka istotnych kroków wstępnych. W pierwszej kolejności zaleca się sprawdzenie, czy na urządzeniu mobilnym są zainstalowane **najnowsze dostępne aktualizacje systemu operacyjnego (iOS lub Android)**. Następnie, przed instalacją dedykowanej aplikacji, konieczne jest **zweryfikowanie kompatybilności telefonu z używanymi aparatami słuchowymi.** Po zakończeniu powyższych operacji zalecane jest rozpoczęcie procesu parowania.

Przed parowaniem aparatów z telefonem zalecane jest sprawdzenie aktualizacji na telefonie komórkowym:

- Apple: Ustawienia > Ogólne > Informacje
- Android: Ustawienia > Informacje o telefonie
- Rekomenduje się włączenie automatycznych aktualizacji aplikacji.

W przypadku jakichkolwiek problemów z działaniem zalecamy sprawdzenie trzech kluczowych punktów łączności:

1. Kompatybilność telefonu, akcesoriów oraz aparatu słuchowego.
2. Aktualność oprogramowania aparatów słuchowych (FW- firmware) oraz systemu operacyjnego telefonu (iOS lub Android).
3. Prawidłowe sparowanie i połączenie urządzeń (np. czy Bluetooth jest włączone, czy połączono telefon z dwoma aparatami).

Weryfikacja kompatybilności telefonu komórkowego z aparatami słuchowymi Starkey:

- starkey.com.pl >Produkty> Aplikacja> Kompatybilne urządzenia https://www.starkey.com.pl/kompatybilnosc
- lub zeskanuj QR kod:

Weryfikacja kompatybilności telefonu komórkowego z aparatami słuchowymi Audibel:

- audibel.com.pl> Aparaty słuchowe> My Audibel> Kompatybilne urządzenia https://www.audibel.com.pl/kompatybilnosc
- lub zeskanuj QR kod:

Aparaty słuchowe nie odbierają dźwięku z telefonu

Wykonaj poniższe kroki w podanej kolejności, każdorazowo upewniając się, czy zastosowane rozwiązanie przyniosło oczekiwany efekt.

- Sprawdź kompatybilność urządzenia skanując QR kod lub sprawdź na stronie: starkey.com.pl >Produkty> Aplikacja> Kompatybilne urządzenia: https://www.starkey.com.pl/kompatybilnosc
  - audibel.com.pl> Aparaty słuchowe> My Audibel> Kompatybilne urządzenia: https://www.audibel.com.pl/kompatybilnosc
- Pacjent korzysta z nieaktualnego oprogramowania w telefonie komórkowym (iOS, Android lub tzw. nakładka producenta). Aby to zweryfikować, sprawdź, jaka wersja systemu operacyjnego jest zainstalowana na urządzeniu pacjenta – możesz skorzystać z informacji dostępnych w internecie, by porównać ją z aktualną wersją. Sprawdzenie wersji systemu operacyjnego:
  - Apple (iOS): Ustawienia > Ogólne > To urządzenie > Wersja iOS
  - Android: Ustawienia > Informacje o telefonie

W razie potrzeby przeprowadź aktualizację oprogramowania telefonu.Warto również włączyć automatyczne aktualizacje aplikacji, aby zapewnić ich prawidłowe działanie oraz bezpieczeństwo systemu.

- Aparaty słuchowe nie mają aktualnej wersji firmware. Zalecane jest zaktualizowanie aparatów w programie do dopasowania i jeśli jest konieczne oprogramowania Pro Fit/Inspire.
- Upewnij się, że aparaty połączone są z telefonem komórkowym. W przypadku iPhonów aparaty słuchowe łączy się w zakładce “Dostępność".

Pacjent chce mieć połączone aparaty słuchowe z telefonem, ale nie chce, aby dźwięk był do nich strumieniowany

- iPhone (iOS):
  - Podczas aktywnego połączenia telefonicznego wybierz źródło dźwięku: Aparat słuchowy, Telefon lub Głośnik(na ekranie połączenia).
  - Aby zmienić domyślne ustawienia dźwięku: Przejdź do: Ustawienia > Dostępność > Aparaty słuchowe > Wyjście audio> Wybierz jedną z opcji: Zawsze aparaty słuchowe, Nigdy aparaty słuchowe, lub Automatycznie.
- Urządzenie z systemem Android:
  - Podczas aktywnego połączenia telefonicznego wybierz źródło dźwięku: Aparat słuchowy, Telefon lub Głośnik(na ekranie połączenia).
  - Aby zmienić domyślne ustawienia dźwięku, przejdź do: Ustawienia > Bluetooth> Stuknij ikonę koła zębatego obok sparowanego aparatu słuchowego > Wyłącz przesyłanie dźwięku, odznaczając: Dźwięk połączeń lub Dźwięk multimediów, w zależności od preferencji.

Uwaga: Dostęp do powyższych ustawień w telefonach z systemem Android może się różnić.

Tylko jeden z moich aparatów słuchowych odbiera dźwięk strumieniowany

- Wykonaj poniższe kroki w podanej kolejności:

1. Całkowicie zamknij wszystkie aplikacje aktywne na telefonie.
2. Usuń parowanie aparatów słuchowych z urządzeniem.
3. Wyłącz aparaty słuchowe.
4. Zresetuj telefon komórkowy: wyłącz telefon na 3 minuty i uruchom ponownie.
5. Odczekaj kilka sekund, włącz i wybierz aparaty słuchowe na ekranie telefonu, aby je sparować.
6. Sparuj aparaty słuchowe ponownie – jeden po drugim.

Uwaga: Ważne jest zachowanie kolejności: najpierw wyłączamy aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy.

- Samsung: Na ekranie urządzeń Bluetooth aparaty słuchowe są wyświetlane oddzielnie (jeden zmienia się na symbol ucha, podczas gdy drugi pozostaje ogólnym urządzeniem):
  - Usuń parowanie, i wyłącz aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy, powtórz proces parowania aparatów z telefonem ponownie.
  - Po wykryciu obu aparatów słuchowych wybierz jeden aparat do sparowania.
  - Poczekaj, aż pierwszy wybrany aparat słuchowy zakończy proces parowania i połączenia. Można to zauważyć po zmianie symbolu aparatu na ikonę ucha.
  - Po pomyślnym sparowaniu pierwszego aparatu wybierz drugi aparat do sparowania.

Jeden z aparatów nie chce się połączyć z telefonem

- Brak aktualizacji oprogramowania telefonu:

Aby to zweryfikować, sprawdź, jaka wersja systemu operacyjnego jest zainstalowana na urządzeniu pacjenta – możesz skorzystać z informacji dostępnych w internecie, by porównać ją z aktualną wersją. Sprawdzenie wersji systemu operacyjnego:

- Apple (iOS): Ustawienia > Ogólne > To urządzenie > Wersja iOS
- Android: Ustawienia > Informacje o telefonie

W razie potrzeby przeprowadź aktualizację oprogramowania telefonu.
Warto również włączyć automatyczne aktualizacje aplikacji, aby zapewnić ich prawidłowe działanie oraz bezpieczeństwo systemu.

- Aparaty słuchowe nie mają aktualnej wersji firmware. Zalecane jest zaktualizowanie aparatów i jeśli jest konieczne oprogramowania Pro Fit/ Inspire.
- Jeden z aparatów był programowany osobno – może to wpływać na połączenie.Zaprogramuj aparaty słuchowe jako para w programie Pro Fit/ Inspire.
- Protetyk słuchu sparował aparaty ze swoim telefonem i nie zresetował ich ustawień.
- Podczas parowania nie wybrano obu aparatów: wróć do ustawień i sparuj telefon z dwoma aparatami oddzielnie.

Aparat słuchowy i telefon nie parują się

- Sprawdź kompatybilność urządzenia (patrz strona pierwsza “**Weryfikacja kompatybilności telefonu komórkowego z aparatami słuchowymi**”).
- Upewnij się, że Bluetooth w telefonie jest włączony.
- Upewnij się, że pozwolenia w telefonie są włączone. Podczas parowania aparatu słuchowego z telefonem, system operacyjny telefonu może potrzebować dostępu do określonych uprawnień, aby urządzenia mogły się prawidłowo połączyć i komunikować. W zależności od modelu telefonu oraz rodzaju aparatu słuchowego, system Android może wymagać aktywowania dostępu do lokalizacji, uprawnień do korzystania z Bluetooth, a także dostępu do dźwięku i mikrofonu.
- Sprawdź, czy inne urządzenia Bluetooth w pomieszczeniu są włączone.

Aparaty odbierają dźwięk z youtube, ale nie przesyłają rozmowy telefonicznej

- iPhone (iOS):
  - Podczas aktywnego połączenia telefonicznego wybierz źródło dźwięku: Aparat słuchowy, Telefon lub Głośnik(na ekranie połączenia).
  - Aby zmienić domyślne ustawienia dźwięku: Przejdź do: Ustawienia > Dostępność > Aparaty słuchowe > Wyjście audio> Wybierz jedną z opcji: Zawsze aparaty słuchowe, Nigdy aparaty słuchowe, lub Automatycznie.
- Urządzenie z systemem Android:
  - Podczas aktywnego połączenia telefonicznego wybierz źródło dźwięku: Aparat słuchowy, Telefon lub Głośnik.
  - Przejdź do: Ustawienia > Bluetooth> Stuknij ikonę koła zębatego obok sparowanego aparatu słuchowego > Wyłącz przesyłanie dźwięku, odznaczając: Dźwięk połączeń lub Dźwięk multimediów, w zależności od preferencji.

Uwaga: Dostęp do powyższych ustawień w telefonach z systemem Android może się różnić.

Zauważalne zakłócenia w jakości sygnału strumieniowanego dla użytkowników telefonów iPhone Używanych jest wiele urządzeń na tym samym koncie iCloud i tej samej sieci Wi-Fi. • Dla prawidłowego działania zalecamy, aby każdy użytkownik korzystał z własnego konta iCloud i nie łączył wielu urządzeń z tą samą parą aparatów słuchowych za pomocą jednego konta Apple ID. • Zalecenie użytkownikom wyłączenia Bluetooth na urządzeniach, które nie są aktywnie używane. • Wyłącz funkcję Audio Handoff* - Ustawienia > Dostępność > Aparaty słuchowe > Audio Handoff.	Podczas odbierania połączeń telefonicznych na zewnątrz jakość sygnału jest niestabilna lub słaba • Bluetooth działa lepiej z odbiciem od powierzchni. Przejdź do pomieszczenia, aby uzyskać bardziej stabilny sygnał przesyłania strumieniowego. • Jeśli rozmówca słabo słyszy pacjenta, warto sprawdzić, czy nie jest włączona funkcja dwukierunkowego audio: - Funkcja 2-kierunkowe audio jest dostępna z wybranymi telefonami komórkowymi: iPhone 11, z iOS 15 lub wybranymi modelami z systemem Android. Sprawdź kompatybilność urządzenia skanując QR kod lub odwiedzać nasz stronę internetową (**patrz strona pierwsza “Weryfikacja kompatybilności telefonu komórkowego z aparatami słuchowymi**”). - Wyłącz ją w programie Pro Fit/Inspire w Regulacji użytkownika ub ustawieniach telefonu komórkowego. - Zarządzaj funkcją 2-kierunkowe audio z telefonu: I. Dla iPhone (iOS): Aplikacja Słuch (rozwijane prawe menu z ikona Ucha) > Mikrofon> Wył. II. Dla telefonów z systemem Android: Ustawienia >Połączenia lub Bluetooth, należy sprawdzić, czy jest możliwość wyłączenia „audio dwukierunkowe” lub transmisję mikrofonu przez Bluetooth.	Pacjent nie może odebrać połączenia telefonicznego za pomocą przycisku w aparacie słuchowym Ta funkcja jest dostępna tylko dla wybranych modeli telefonów komórkowych i jest kompatybilna z funkcją dwukierunkowego audio. Obsługiwane urządzenia to iPhone 11 i nowsze, działające na systemie iOS 15, oraz wybrane modele telefonów z systemem Android. Aby sprawdzić kompatybilność, zeskanuj kod QR lub odwiedź naszą stronę internetową (patrz strona pierwsza “**Weryfikacja kompatybilności telefonu komórkowego z aparatami słuchowymi**”).

Aparaty są wyszukiwane w urządzeniu, ale nie można nawiązać połączenia

Wykonaj poniższe kroki w podanej kolejności, każdorazowo upewniając się, czy zastosowane rozwiązanie przyniosło oczekiwany efekt.

- W przypadku rozwiązań Android, jeśli aparaty są wykrywane przez urządzenie, ale nie można nawiązać połączenia za pomocą aplikacji, sprawdź, czy można połączyć aparaty słuchowe poprzez menu Bluetooth. Jeśli połączenie jest możliwe w menu Bluetooth telefonu, spróbuj ponownie z aplikacją.
- Jeśli połączenie dalej nie jest możliwe:

1. Sprawdźmy aktualizacje systemowe.
2. Wyłącz aparaty.
3. Wyłącz bluetooth.
4. Zrestartuj telefon (wyłączenie na min.3 min).
5. Włącz bluetooth w telefonie, włącz i połącz z aparatami.

Jeśli po ponownym uruchomieniu telefonu nadal nie można nawiązać połączenia z aparatami słuchowymi, może to wskazywać na błąd w działaniu telefonu. W takiej sytuacji spróbuj **zresetować ustawienia Bluetooth**:

- Wyłącz aparaty słuchowe
- Wejdź w ustawienia telefonu komórkowego
- Wybierz wszystkie aplikacje
- Wybierz Pokaż aplikacje systemowe
- Wybierz Bluetooth
- Wybierz pamięć masową
- Wyczyść pamięć podręczną
- Wyłączanie/włączanie telefonu (pozostawić wyłączony na co najmniej 3 minuty)
- Sparuj aparaty słuchowe z powrotem z telefonem.

Uwaga: Czyszczenie pamięci bluetooth może spowodować usunięcie połączeń z wszystkimi urządzeniami które wcześniej były sparowane za pomocą Bluetooth z telefonem komórkowym.

Aparaty słuchowe parują się z telefonem, ale nie łączą się z aplikacją mobilną

Wykonaj poniższe kroki w podanej kolejności, każdorazowo upewniając się, czy zastosowane rozwiązanie przyniosło oczekiwany efekt.

- Aby uzyskać optymalną wydajność, zaleca się sparowanie mniej niż 10 urządzeń przez Bluetooth ze smartfonem.
- System operacyjny telefonu w nocy został zaktualizowany:
  - Usuń parowanie aparatów słuchowych z urządzeniem.
  - Wyłącz, a następnie ponownie włącz aparaty słuchowe.
  - Zresetuj telefon komórkowy: wyłącz telefon na 3 minuty i uruchom ponownie.

Uwaga: Ważne jest zachowanie kolejności: najpierw wyłączamy aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy.

- Firmware w aparatach nie został zaktualizowany.
- Sprawdź aktualizacje oprogramowania telefonu komórkowego (patrz strona 3 “**Jeden z aparatów nie chce się połączyć z telefonem**”).
- Sprawdź aktualizację Sklepu play: Aktualizacja sklepu google play: >Otwórz aplikację Sklep Google Play >W prawym górnym rogu kliknij ikonę profilu >Kliknij Ustawienia Informacje. Wersja Sklepu Play>Pojawi się komunikat z informacją, czy aplikacja Sklep Play jest aktualna. Kliknij OK.
- Zresetujmy funkcje Bluetooth (patrz strona 5 “**Aparaty są wyszukiwane w urządzeniu, ale nie można nawiązać połączenia**” punktor 3).

Niedziałająca funkcja Tłumacz

- Brak dostępu do Internetu: Sprawdź, czy telefon ma połączenie z Internetem (Wi-Fi lub dane komórkowe). Upewnij się, że aplikacja ma pozwolenie na korzystanie z danych komórkowych. Sprawdzisz to w ustawieniach telefonu. Jeśli nie, włącz tę opcję.
- Brak dostępu do mikrofonu lub funkcji rozpoznawania mowy: W ustawieniach telefonu sprawdź, czy aplikacja ma dostęp do mikrofonu.
- Jeśli aplikacja używa rozpoznawania mowy – upewnij się, że funkcja ta działa (np. w innych aplikacjach jak Asystent Google/Siri). Możesz to zrobić uruchamiając Asystenta Google (na Androidzie) lub Siri (na iPhonie) i wypowiadając polecenie głosowe, np. „Jaka jest pogoda?”.
- Jeśli asystent nie reaguje lub nie rozpoznaje mowy, sprawdź, czy mikrofon działa – możesz to zrobić nagrywając krótki dźwięk w aplikacji Dyktafon.
- Jeśli mikrofon nie działa również w innych aplikacjach, problem może dotyczyć samego mikrofonu lub ustawień systemowych. Upewnij się, że aplikacja ma dostęp do mikrofonu telefonu komórkowego, oraz że wszystkie aktualizacje są zrobione (patrz strona 3 “**Jeden z aparatów nie chce się połączyć z telefonem**”).
- Jeśli mimo wykonania wszystkich powyższych kroków funkcja Tłumacz nadal nie działa, pomimo prawidłowego działania streamingu, aplikacji dyktafonu oraz Asystenta Google lub Siri, zalecamy kontakt ze wsparciem technicznym producenta telefonu.W przypadku telefonów Samsung możliwe jest zdalne połączenie z urządzeniem w celu diagnozy i rozwiązania problemu. Kontakt telefoniczny: 801 172 678.

Telefon strumieniował, ale przestał

Wykonaj poniższe kroki w podanej kolejności, każdorazowo upewniając się, czy zastosowane rozwiązanie przyniosło oczekiwany efekt.

- Pacjent ma nieaktualne oprogramowanie w telefonie komórkowych (iOS, Android lub nakładka producenta telefonu komórkowego)
  - Sprawdź wersję oprogramowania na telefonie pacjenta ustawieniach telefonu, zaktualizuj do najnowszej: Aby to zweryfikować, sprawdź, jaka wersja systemu operacyjnego jest zainstalowana na urządzeniu pacjenta – możesz skorzystać z informacji dostępnych w internecie, by porównać ją z aktualną wersją. Sprawdzenie wersji systemu operacyjnego:
    - Apple (iOS): Ustawienia > Ogólne > To urządzenie > Wersja iOS
    - Android: Ustawienia > Informacje o telefonie

Warto również włączyć automatyczne aktualizacje aplikacji, aby zapewnić ich prawidłowe działanie oraz bezpieczeństwo systemu.

- System operacyjny telefonu w nocy został zaktualizowany:
  - Usuń parowanie aparatów słuchowych z urządzeniem.
  - Wyłącz, a następnie ponownie włącz aparaty słuchowe.
  - Zresetuj telefon komórkowy: wyłącz telefon na 3 minuty i uruchom ponownie.

Uwaga: Ważne jest zachowanie kolejności: najpierw wyłączamy aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy.

- Firmware w aparatach nie został zaktualizowany- dokonaj aktualizacji poprzez Pro Fit/Inspire.
- Jeśli wszystkie aktualizację są przeprowadzone: Zresetuj aparaty i telefon komórkowy w następujący sposób:
  - Usuń parowanie aparatów słuchowych z urządzeniem.
  - Wyłącz, a następnie ponownie włącz aparaty słuchowe.
  - Zresetuj telefon komórkowy: wyłącz telefon na 3 minuty i uruchom ponownie.

Uwaga: Ważne jest zachowanie kolejności: najpierw wyłączamy aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy.

- Gdy wyżej wymienione czynności nie przyniosły rozwiązania spróbuj **zresetować ustawienia Bluetooth**:
  - Wyłącz aparaty słuchowe
  - Wejdź w ustawienia telefonu komórkowego
  - Wybierz wszystkie aplikacje
  - Wybierz Pokaż aplikacje systemowe
  - Wybierz Bluetooth
  - Wybierz pamięć masową
  - Wyczyść pamięć podręczną
  - Wyłączanie/włączanie telefonu (pozostawić wyłączony na co najmniej 3 minuty)
  - Sparuj aparaty słuchowe z powrotem z telefonem.

Uwaga: Czyszczenie pamięci Bluetooth może spowodować usunięcie połączeń z wszystkimi urządzeniami które wcześniej były sparowane za pomocą Bluetooth z telefonem komórkowym.

Pacjent nie chcę słyszeć kliknięć klawiatury telefonu przez aparaty słuchowe • Wyłącz dźwięki systemowe: - Apple-Ustawienia >Dostępność> Aparaty słuchowe>Odtwarzaj dźwięki systemowe. - Android-Ustawienia>Dźwięki>Systemowe dźwięki i wibracje.	Nie można sterować aparatami słuchowymi z telefonu: • Zresetuj aparaty słuchowe i telefon: - Usuń parowanie aparatów słuchowych z urządzeniem. - Wyłącz, a następnie ponownie włącz aparaty słuchowe. - Zresetuj telefon komórkowy: wyłącz telefon na 3 minuty i uruchom ponownie. **Uwaga:** Ważne jest zachowanie kolejności: najpierw wyłączamy aparaty słuchowe a następnie telefon komórkowy.	Kiedy mój telefon znajduje się w tylnej kieszeni, zauważam, że strumieniowe przesyłanie muzyki zostaje przerwane • Sygnał bezprzewodowy jest łatwo pochłaniany przez ciało, zakłócając transmisję sygnału. Przenieś telefon do przedniej kieszeni, noś go w dłoni lub używaj specjalnych uchwytów na telefon gdy używasz telefonu (np. Etui z smyczą).