

COCHLEARS HANDBOK FÖR AMBASSADÖRER

# EN GUIDE FÖR DIG SOM ÄR AMBASSADÖR I DET GLOBALA AMBASSADÖRSPROGRAMMET

*Vi delar våra berättelser för att inspirera andra och hjälpa dem på deras resa till en bättre hörsel.*



*Hear now. And always*





ÖKAD LIVSKVALITET MED LJUD



## COCHLEARS UPPDRAG

VI HJÄLPER MÄNNISKOR ATT HÖRA OCH BLI HÖRDA.

VI GER MÄNNISKOR MÖJLIGHET ATT KOMMUNICERA

MED ANDRA OCH LEVA ETT FULLGOTT LIV.

VI BIDRAR TILL ATT OMFORMA DET SÄTT PÅ VILKET

HÖRSELNEDSÄTTNING FÖRSTÅS OCH BEHANDLAS.

VI SKAPAR OCH FÖRSER MARKNADEN MED EN RAD

IMPLANTERBARA HÖSELLÖSNINGAR SOM GER

EN LIVSTID MED BÄTTRE HÖRSEL.

## Välkommen till Cochlears ambassadörsprogram.

Våra ambassadörer är själva kärnan i vårt uppdrag. Tack vare deras hängivenhet för vår sak, kan vi påverka livet för fler och verkligen göra något positivt för personer med hörselnedsättning.

Det är därför vi blir stärkta med ambassadörer.

# Välkommen i teamet!

Grattis och välkommen till Cochlears ambassadörsprogram. Den viktigaste uppgiften för en Cochlearambassadör är att dela sin egen berättelse med andra, antingen som användare eller som en användares anhörig eller vän.

Detta är början till en givande resa som kommer att hjälpa andra med hörselnedsättning och ge dig möjlighet att få nya vänner på vägen. Din berättelse kan inspirera andra och sprida kunskap om lösningar för hörselnedsättning, vare sig du informerar någon i samtal, i en mindre grupp eller i sociala media och andra forum på nätet, eller t.o.m. på föredrag eller konferenser.

## Om den här handboken.

Handboken är skapad för att ge dig den viktigaste informationen om förhållningssätten och förväntningarna som följer med Cochlears ambassadörsprogram och för att förklara ambassadörens roll och uppförandekod. Ta gärna kontakt med din ambassadörsansvarige om du har frågor om innehållet i handboken.



# Vad är Cochlears ambassadörsprogram?

Cochlear har tagit på sig att öka medvetenheten om hörselnedsättning och att hjälpa fler människor runt om i världen att kunna kommunicera med vänner och familj genom förbättrad hörsel.

Cochlears ambassadörsprogram är en grupp människor från hela världen med ett hörselimplantat från Cochlear, eller deras anhöriga, som har valt att sätta av tid för att dela sin berättelse med andra.

Enligt Världshälsoorganisationen har över 5 % av jordens befolkning - 360 miljoner människor - en handikappande hörselnedsättning.<sup>1</sup> Många av dessa skulle kunna bli hjälpta av ett cochlea- eller Baha-implantat, och trots att dessa lösningar ingår i standardbehandling av hörselnedsättning, är de flesta människor omedvetna om detta.

## Varför ett ambassadörsprogram?

När en person börjar samla information om cochleaimplantat eller benledningsimplantat, planerar att genomgå operation, eller just har fått ett implantat kommer våra ambassadörer att ge information och stöd för varje steg längs vägen.

**Cochlears ambassadörsprogram uppmuntrar användare och deras anhöriga att:**

- Inspirera andra genom att dela sina egna berättelser
- Öka medvetenheten i samhället om Cochlears implanterbara hörsellösningar
- Säkerställa att kandidater får korrekt information om Cochlears olika implanterbara hörsellösningar
- Guida kandidater på nästa steg mot att få en implanterbar hörsellösning
- Ge bättre hörsel åt fler människor.

# Vem kan vara en Cochlearambassadör?

En Cochlearambassadör är en person med egen erfarenhet av en implanterbar hörsellösning och som på frivillig basis och utan att förvänta sig någon kompensation är villig att hjälpa Cochlear att utföra sitt uppdrag.

## Får Cochlearambassadörer betalning för sitt arbete?

Nej. En Cochlearambassadör får inte betalt och kan därför välja arbetsinsats på en nivå som passar individen. Våra ambassadörer är viktiga medlemmar i Cochlear Family och vi hoppas att du kommer att tycka om frivilligarbetet med oss!

## Vad kan en ambassadör göra?

**När du blivit ambassadör kommer Cochlears ambassadörsansvarig att ge dig förslag på olika sätt där du kan bidra i din egen omgivning.**

Våra ambassadörer gör skillnad för andra genom att dela med sig av sina egna berättelser, vilket kan vara att:

- Tillhandahålla opartisk information om sina erfarenheter till personer som genomgår processen med att få ett cochleaimplantat eller benförankrat implantat.
- Förklara på vilket sätt implantatet har hjälpt dem.
- Hjälpa Cochlear i forskningsprojekt eller att assistera vid konferenser och andra event.
- Hjälpa till att sprida medvetenhet om implanterbara hörsellösningar och om hörselnedsättning i allmänhet.



FÅ FLER MÄNNISKOR ATT HÖRA BÄTTRE



# Att tänka på som ambassadör

- Du kan bistå med information, stöd och vägledning. Du bör dock vara noga med att inte ge medicinska råd (endast personal i hörselvården kan göra det).
- Berätta om fördelarna med din egen hörsellösning från Cochlear, men undvik att kritisera, attackera eller döma ut andra fabrikat.
- Hjälpt kandidater att hitta de kliniker som kan göra en bedömning, men undvik att framhålla någon enskild kirurg eller klinik.
- Var gärna entusiastisk över fördelarna med din egen hörsellösning, men respektera andras rätt till en egen åsikt.
- Utveckla en förtroendefull relation med kandidater. Kom ihåg att hålla information du fått från en person för dig själv, om du inte fått uttrycklig tillåtelse från personen att föra den vidare.
- Dela din egen berättelse med andra och var tydlig med att du arbetar frivilligt och att du inte är anställd hos eller är representant för Cochlear.
- Svara på frågor och korrigerar felaktig information om implanterbara hörsellösningar som postats på internetforum och i sociala media, men undvik att gå in i diskussioner.





# Så här kan du dela dina erfarenheter

## Hålla en presentation

Ett effektivt sätt att engagera folk i din närmiljö är att hålla en presentation.

Sådana presentationer kan göras i många olika sammanhang - i tal till allmänheten, i informella samtal, debatter, workshops, seminarier eller andra typer av möten.

Om du vill ge en presentation vid något lokalt möte, kontakta din ambassadörsansvarige för förslag och hjälp med att komma igång.

## Mentorskap och samtal på tumanhand

Som Cochlearambassadör får du möjlighet att vara mentor och ge grundläggande support till kandidater som kontaktat oss via vår webbsida eller via kundtjänsten.

Resan mot en bättre hörsel kan vara mycket känslofyllt. En del människor upplever osäkerhet, rädsla och, ibland, ensamhet. Vi vill inte att någon ska behöva göra denna resa ensam. En mentor är en person som på frivillig basis, vägleder en mindre erfaren person på resan till en bättre hörsel genom att bygga ett förtroende, dela sin egen erfarenhet och genom att lyssna.

Cochlear efterfrågar följande egenskaper i rekryteringen av ambassadörer:

- En genuin önskan att engagera sig för den som ger sig ut på sin hörselresa
- Respekt för dessa personer
- Förmåga till aktivt lyssnade och empati
- Förmågan att dela sin berättelse som ett sätt att visa på lösningar och möjligheter för andra.

## Sociala medier

Sociala medier är viktiga kanaler där Cochlearambassadörer kan dela sina berättelser och därmed öka medvetenheten om implanterbara hörsellösningar.

**Du kan dela din berättelse genom att:**

- Blogga om din hörselresa
- Svara på frågor från personer som just börjat sin resa till bättre hörsel på sociala media och andra typer av internetforum
- Dela intressanta poster på olika plattformar om hörselnedsättning, hörselmedvetenhet och implanterbara hörsellösningar.

## Tala på möten och olika event

Möten och andra event kan vara bra tillfällen att sprida medvetenhet om implanterbara hörsellösningar och om hörselnedsättning i allmänhet genom att dela din egen berättelse.

En idé kan vara att engagera sig i en lokal intresseorganisation för personer med hörselnedsättning eller en lokal supportgrupp.

### Exempel på tillfällen där Cochlearambassadörer har varit aktiva:

- Arrangemang hos lokalförening i intresseorganisation för personer med hörselnedsättning
- Pensionärsföreningar
- Skolor
- Bemärkelsedagar som t.ex. Internationella Cochleaimplantatdagen (25:e februari) och Världshörseldagen (3:e mars)
- Cochlear-event

**Din ambassadörsansvarige kan hjälpa dig om du behöver förslag i ditt eget närområde.**

## Tala med lokalmedia

Många människor har kommit i kontakt med implanterbara hörsellösningar via berättelser från våra användare som förekommit i lokala tidningar, lokalradio och tv eller via veckotidningar.

Genom att via både rikstäckande och lokal press öka medvetenheten om vad vi gör kan vi nå ut till fler människor. Vi förlitar oss på personliga berättelser för att engagera andra och göra våra egna berättelser levande.

Om du är intresserad av att dela med dig av din egen berättelse i veckotidningar, dagspress eller i radio och tv, skicka gärna en sammanfattning av din berättelse, med namn, kontaktuppgifter och ett nytaget foto till din ambassadörsansvarige.



GE LIV ÅT VÅRA BERÄTTELSE



# Hur går det till?

## Rekryteringsprocess

Cochlear rekryterar ambassadörer baserat på deras kunskap, förmåga och intresse.

För att bli en Cochlearambassadör, kan du bli ombedd att signera sekretessavtal och godkänna hantering av personuppgifter. Detta säkerställer att Cochlear uppfyller lagkraven i din region. Om du deltar i någon marknadsföringskampanj som förs av Cochlear kan du bli ombedd att skriva på dokument som tillåter att ditt namn, din berättelse och bild används i vårt marknadsföringsmaterial.

## Antagningsprocess

Antagningsprocessen för Cochlearambassadörer går till på följande sätt:

1. Ambassadören lämnar in en ansökan eller blir kontaktad av Cochlear med en förfrågan om att bli ambassadör.
2. Ambassadören genomför webb- eller mejlfrågeformulär, eller en intervju med ambassadörsansvarige.
3. Ambassadören genomgår en introduktion och utbildning.
4. Rekommendation (dock frivilligt). Ambassadören förser ambassadörsansvarige med sin personliga historia, foto och publikationstillstånd för innehållet.
5. Ambassadörens berättelse publiceras på webbsidan Cochlear.com och/eller hörselföralla.se.

## Upplärningsprocess och ambassadörsevent

När du börjar som ambassadör ger Cochlear en inledande introduktion. Cochlear kommer också att försöka anordna tillfällen så att ambassadörerna kan träffa varandra. Din ambassadörsansvarige kommer att hålla dig uppdaterad angående dessa möjligheter.



## Uppförandekod

Denna uppförandekod förklarar vad som förväntas av en ambassadör och Cochlears strävan att på bästa sätt skapa ett gott samarbete.

### 1. Vårt åtagande gentemot dig:

För att du ska få en givande upplevelse som ambassadör, erbjuder Cochlear följande:

- En introduktion om Cochlear, våra produkter och din roll som ambassadör
- Kunskap om information- och utbildningsmaterial
- Snabb kommunikation, återkoppling och support
- Respekt för ditt privatliv och dina behov.

### 2. Vi önskar att våra ambassadörer:

- Ansluter till vårt förhållningssätt och den vägledning som tillhandahålls i denna handbok och i introduktionen
- Iakttar tystnadsplikten när så är påkallat
- Alltid iakttar ett lämpligt uppförande i offentligheten
- Deltar i återkopplingsprocessen genom att rapportera sina aktiviteter som ambassadör, dela idéer och förslag med den ambassadörsansvarige
- Alltid behandlar andra med respekt och värdighet
- Respektera individens rätt till sitt eget synsätt och sina egna åsikter och inte försöker påverka dessa
- Ska vara öppna och ärliga - låt oss veta vilken aktivitetsnivå du känner dig bekväm med. Din hälsa och ditt välbefinnande är viktigt för oss
- Om du blir ombedd att delta i forskning eller får information om nya produkter, komma ihåg att denna information är konfidentiell
- Framförallt önskar vi att våra ambassadörer helt enkelt ska berätta sin personliga historia. ***Det är dina erfarenheter andra kan känna igen sig i.***



# Lämna ditt ambassadörskap

En ambassadör kan när som helst och för vilken anledning som helst lämna sitt uppdrag för Cochlear. Beslutet om att lämna bör skickas till den ambassadörsansvarige. Denne kan be om ett avslutande samtal med ambassadören inför avslut av uppdraget.

Cochlear förbehåller sig rätten att avsluta ett ambassadörskap där Cochlear upplever att uppförandekoden inte uppfyllts.

I det osannolika fallet att Cochlear är missnöjd med något i ambassadörens uppförande kommer den ambassadörsansvarige att kontakta dig och resonera igenom situationen.

# Återbetalning av godkända utgifter

Ambassadörer får återbetalning för godkända utgifter, som uppkommit i samband med aktiviteter för organisationen. Alla sådana utgifter måste vara skriftligt godkända på förhand av ambassadörsansvarige. Kontakta din ambassadörsansvarige för detaljer om de regler som gäller för dig angående återbetalning.

# Rapportering av aktiviteter till Cochlear

Som en del i ambassadörskapet för Cochlear kommer du att bli ombedd att rapportera relevanta aktiviteter tillbaka till din ambassadörsansvarige via Cochlearambassadörens rapporteringsverktyg, eller via mejl.

**Lycka till, ambassadör!**



BERÄTTA DIN EGEN HISTORIA. DET ÄR DIN ERFARENHET ANDRA  
KAN RELATERA TILL OCH KÄNNA IGEN SIG I.

# Hear now. And always

Cochlear är världsledande inom implanterbara hörsellösningar och vår målsättning är att ge alla människor med måttlig till grav hörselnedsättning möjlighet att höra ljud. Vi har hjälpt mer än 450 000 människor i alla åldrar till ett aktivt och rikt liv genom att ge dem möjlighet att kommunicera med sin omgivning på ett bättre sätt.

Vi strävar efter att ge våra användare bästa möjliga hörupplevelse genom hela livet och tillgång till framtidens innovativa teknik. För våra professionella partners erbjuder vi branschens största kliniska forsknings- och supportnätverk.

Det är anledningen till att fler människor väljer Cochlear än något annat hörselimplantatföretag.

## REFERENSER

1. Deafness and hearing loss [Internet]. World Health Organization. 2016 [cited 23 June 2016]. Finns på: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/>

Cochlear Nordic AB Konstruktionsvägen 14, 435 33 Mölnlycke, Sweden Tel: +46 31 335 14 61 E-mail: [nordic@cochlear.com](mailto:nordic@cochlear.com)

[www.cochlear.com/sv](http://www.cochlear.com/sv)

Följ oss på:   

Cochlear, Hear now. And always och den ellipsformade logotypen är antingen varumärken eller registrerade varumärken som ägs av Cochlear Limited.

© Cochlear Limited 2017.

D1231432 ISS1 JUL17 Swedish Translation of D934375 ISS1 JUL16

