

eAudiologie #2 – L'ère de l'eAudiologie

juin 2018

Par Gurjit Singh, PhD

Les technologies redéfinissent la façon dont nous communiquons avec nos patients et permettent aux audioprothésistes de fournir des services aux patients en fonction de ce dont ils ont besoin ou de ce qu'ils veulent. Du point de vue des soins axés sur la famille, l'eAudiologie est une bonne chose – mais il y a des questions auxquelles nous devons d'abord répondre.

Nous sommes dans une période très intéressante de l'histoire de l'audition. Pendant des décennies, l'interaction entre l'audioprothésiste, le patient et les proches du patient a eu lieu dans un bureau physique où tous les intervenants étaient assis à quelques pas les uns des autres. Ainsi, en tant que professionnels de l'audition, nous nous sommes formés et nous avons mis en place, consciemment ou non, cette structure de rendez-vous, face à face, qui définit notre façon de communiquer avec nos patients.

La communication a principalement lieu dans des conditions où nous pouvons contrôler les facteurs environnementaux (niveaux de bruit, lumière ambiante, lignes de mire, etc.). Nous pouvons recueillir beaucoup d'informations de la communication non verbale de nos clients, nous aidant à évaluer leur état d'esprit, leurs préoccupations non exprimées, et nous pouvons en retour utiliser notre propre communication non verbale pour nous aider à s'accorder aux besoins de nos patients. L'idée que la façon dont nous communiquons influence la communication elle-même, a été décrite de façon poignante par le célèbre philosophe canadien Marshall McLuhan, qui a formulé avec éloquence l'expression «le médium est le message». En d'autres termes, la forme d'un support (par exemple, une interaction en face à face, une photo, une conversation vidéo, etc.) contribue de manière significative à la perception de ce message.

Entrez dans l'ère de l'Internet, de la télémédecine et de l'eAudiologie. De plus en plus, les interactions avec nos patients ne se résumeront pas uniquement à des interactions en face à face, mais se feront également au moyen de technologies d'eAudiologie. À mon avis, c'est une bonne chose car l'eAudiologie découle de la prestation de soins dans une perspective axée sur la famille ([Singh et al., 2016](#)) selon laquelle les professionnels de santé offrent des services aux patients selon leurs besoins ou leurs désirs. Fait important, de nombreuses questions devront être résolues.

Les technologies (comme en témoignent les interactions avec mon imprimante personnelle) ne sont pas fiables à 100%. Les interactions en face-à-face ne sont pas sensibles aux problèmes de connexion Internet. Comment un audioprothésiste détermine-t-il les candidats potentiels aux services d'eAudiologie? Les obstacles réglementaires et les obstacles législatifs demeurent un problème dans de nombreuses régions du monde. Comment intégrer les rendez-vous en eAudiologie dans une journée de travail type? Est-ce que le service d'eAudiologie est compatible avec le business plan du centre? Bien qu'il y ait d'autres questions, je terminerai avec celle-ci: comment le médium influencera-t-il le message?

À mesure que les technologies en eAudiologie deviendront plus facilement disponibles, les audioprothésistes auront probablement beaucoup d'expériences différentes. J'ai hâte d'entendre leurs histoires sur «l'eAudiologie», de connaître leurs réussites et leurs échecs et de tirer les leçons de leurs expériences.