



## eAudiologie Hors-série #2 – Family-centered care (FCC) et eAudiologie : le mariage du concept et de la technologie

Mai 2019

Par Joseph Montano

Lorsque les horaires et la distance empêchent les familles de se rendre aux consultations, la technologie offre aux audioprothésistes une solution simple et pratique.

Combien de fois travaillez-vous avec un patient malentendant qui dit : « Mon fils voulait m'accompagner pour le réglage des appareils auditifs aujourd'hui, mais il devait travailler », ou « Ma fille vit dans une autre région et ne peut pas me rejoindre pour le rendez-vous d'aujourd'hui. ». Alors que nous visons la mise en œuvre réussie de soins centrés sur la famille, même nos meilleures intentions sont parfois en deçà de la réalité. Bien que nous puissions encourager nos patients à amener leur famille à leurs rendez-vous, il se peut que cela soit simplement impossible en raison des horaires, de la distance ou même de la maladie. En réalité, c'est en fait une excellente occasion de pratiquer FCC, même en présence d'obstacles qui semblent l'empêcher. Utilisons la technologie pour inviter la famille dans la pièce et pour que nous adoptions avec succès FCC.

### Les experts FCC reconnaissant la valeur de l'eAudiologie

Phonak a récemment créé deux panels d'experts sur des sujets liés à la pratique de l'audiologie : FCC et eAudiology. Le panel de FCC, chargé de développer et de diffuser des informations sur ce concept, avait pour objectif d'accroître l'inclusion de la famille dans la pratique (Singh, G. et al 2016). Le groupe eAudiology a élaboré une déclaration de consensus incluant des recommandations sur l'intégration de l'eAudiologie comme moyen de toucher de nouveaux patients, d'améliorer les soins des patients et d'accroître la valeur des services d'audiologie (Montano et al, 2018). Nous avons maintenant la possibilité de combiner les objectifs de ces deux groupes et d'encourager l'utilisation de la technologie pour inviter les membres de la famille à participer à nos rendez-vous en audiologie.

### Participer à distance peut avoir les mêmes avantages

J'ai récemment vu un patient consulté pour une aide auditive, qui était accompagné de son épouse, de son fils et de sa fille. La famille était activement impliquée dans tous les aspects de ses soins. Après le rendez-vous de suivi, sa fille est tombée et s'est cassé la jambe, l'empêchant d'assister à la réunion. Il a demandé si nous pouvions l'appeler au téléphone pour qu'elle puisse participer. J'ai accepté et, au lieu de l'appeler au téléphone, j'ai suggéré d'utiliser FaceTime, les deux parties disposant d'un smartphone Apple. Le résultat a été sa participation active au rendez-vous de suivi des aides auditives de son père. En temps réel, elle lui a offert des éloges et un soutien pour le succès rencontré avec ses appareils auditifs. C'était vraiment gratifiant de les voir sourire.

## La vidéoconférence – une solution simple et pratique

Une fois que nous avons invité nos patients à inclure la famille dans nos consultations, nous avons une solution à offrir lorsque les horaires et la distance l'empêchent. Aujourd'hui, la plupart des utilisateurs ont accès à une application de vidéoconférence, qu'il s'agisse de Skype, WhatsApp ou FaceTime. Suggérez à vos patients de prendre des dispositions pour que la famille participe à leur consultation en utilisant le support à distance. Planifiez une heure, coordonnez la technologie vidéo, passez l'appel et invitez la famille à prendre rendez-vous. C'est vraiment très facile et pratique. Le résultat sera une expérience améliorée pour tous : le patient, la famille et vous. Essayez-le dès demain!