

# Présentation d'Oticon RemoteCare

## RÉSUMÉ

Ce livre blanc présente Oticon RemoteCare - une solution qui permet aux audioprothésistes de se connecter à leurs clients en temps réel via une communication audio et vidéo, et de régler leurs aides auditives à distance. Le livre blanc fournit une description du développement de l'e-santé au sein de l'audiologie, une description d'Oticon RemoteCare en tant que solution d'e-santé, et un exemple de l'intégration de la solution Oticon RemoteCare dans la pratique quotidienne.

## RÉDACTEURS DE CETTE PUBLICATION

**Johanne Rumley,**

*M.A. Audiologie ; Centre pour la recherche appliquée en audiologie, Oticon A/S*

**Husmita Ratanjee-Vanmali,**

*M.A. Audiologie, Hearing Research Clinic NPC, doctorante (Université de Pretoria, Afrique du Sud)*

## Introduction

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), 466 millions de personnes à travers le monde vivent avec une perte auditive invalidante<sup>1</sup> (OMS, 2019).

## Traitement de la perte auditive

Les aides auditives constituent le principal traitement pour la perte auditive légère à sévère (Wilson, Tucci, Merson, & O'Donoghue, 2017). Cependant, seulement 30 % des adultes américains âgés atteints d'une déficience auditive possèdent une aide auditive (Abrams, 2015). Le recours aux soins auditifs est souvent retardé parce que la perte auditive est fréquemment stigmatisée et associée au vieillissement, à une faible intelligence et à la solitude (Wilson et al., 2017). En outre, il est important de noter que jusqu'à 24 % des aides auditives ne sont jamais utilisées (Hartley, Rochtchina, Newall, Golding, & Mitchell, 2010). Lorsqu'on prend en compte l'ensemble des conditions sociales et de santé négatives associées à une perte auditive non traitée comme la dépression, l'isolement social, la démence et le chômage (Davis et al., 2016 ; Harrison Bush, Lister, Lin, Betz, & Edwards, 2015 ; Livingston et al., 2017 ; Mahmoudi et al., 2019 ; OMS, 2019), on comprend l'importance de ne pas retarder le recours aux soins auditifs et de ne pas abandonner le traitement. Il est donc essentiel d'apporter une réponse adéquate aux besoins des clients.

Selon le dernier rapport de MarkeTrak, la qualité sonore est l'un des facteurs les plus significatifs en termes de satisfaction à l'égard des aides auditives (Hearing Industries Association, 2019). L'adaptation au son des aides auditives peut être difficile pour les nouveaux utilisateurs, puisqu'il existe souvent une différence entre l'attente et l'expérience relatives aux sons amplifiés. Par conséquent, la période d'adaptation critique après la première adaptation des aides auditives peut poser problème au client. Ces difficultés peuvent être aggravées par le fait que les clients oublient entre 40 % et 80 % des informations reçues lors des rendez-vous médicaux (Kessels, 2003).

Les développements technologiques ont permis de relier les prestataires de soins de santé aux clients. Ils offrent un moyen potentiel de connecter l'audioprothésiste au client ayant besoin de soins particuliers à un moment précis, en plaçant ainsi le client au centre d'une prise en charge holistique (Gladden, Beck, & Chandler, 2015).

## Progrès technologiques

Ces dernières années, de grands progrès technologiques ont rendu la communication mobile plus rapide et plus abordable, ce qui se traduit par une population mondiale encore plus connectée. D'ici 2025, il y aura 5,8 milliards de téléphones intelligents à travers le monde, une croissance de plus de 700 millions depuis fin 2018 (GSMA, 2019). De cette avancée technologique découle la possibilité d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour les services de santé (ci-après désignés en tant qu'e-santé).

## e-santé

Les services d'e-santé existent depuis de nombreuses années et ils sont utilisés au sein d'un large éventail de champs relatifs aux soins de santé, par ex. en cardiologie, psychiatrie, dermatologie et radiologie (Krumm, 2016). Ces dernières années, les services d'e-santé se sont développés au sein du champ de l'audiologie, notamment grâce aux opportunités présentées par les progrès technologiques en matière de télécommunication. Le dépistage auditif, la rééducation auditive et les services de prise en charge utilisant l'e-santé en tant que mode de prestation constituent des exemples de ces services (Krumm, 2016). Dans le cadre de l'audiologie, l'e-santé a été principalement utilisée pour fournir 1) des enseignements et des informations et 2) une rééducation (Paglialonga, Cleveland Nielse, Ingo, Barr, & Laplante-Lévesque, 2018).

## Les avantages des solutions d'e-santé

Les recherches portant sur les attitudes des cliniciens et des clients relatives aux services d'e-santé ont démontré que les deux groupes semblent généralement positifs à leur égard et démontrent un intérêt à les utiliser (Irwin, 2015). Une enquête internationale ayant recueilli les attitudes de 269 audioprothésistes en matière d'e-santé a révélé que presque toutes les personnes interrogées avaient déjà utilisé une vidéoconférence sur PC et qu'elles présentaient des attitudes positives à l'égard de l'utilisation de ces technologies (Eikelboom & Swanepoel, 2016). Dans une revue des initiatives d'e-santé actuelles et émergentes, Gladden et al. (2015) affirment que l'introduction de l'e-santé permet aux soins de santé de ne plus se définir comme un système de prise en charge axé sur la maladie, fragmenté et centré sur le prestataire, et de se diriger vers un engagement centré sur le client et basé sur les résultats (Gladden et al., 2015).

<sup>1</sup> Chez les adultes, la perte auditive invalidante fait référence à une perte auditive supérieure à 40 décibels (dB) dans la meilleure oreille (OMS, 2019)

Dans une revue systématique effectuée par Bush et collègues (2016), leur recueil d'études a démontré que la programmation à distance d'implants cochléaires et d'aides auditives pouvait être réalisée efficacement chez un nombre restreint de sujets.

Lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre l'e-santé dans le champ de l'audiologie, il est important de prendre en compte le moment auquel elle intervient dans le parcours du client. Une combinaison de services en personne et en ligne a été utilisée tout au long du parcours du client dans un modèle hybride élaboré par Ratanjee-Vanmali et collègues (2019). Ils sont arrivés à la conclusion que les opportunités basées sur Internet peuvent ouvrir de nouvelles voies pour le dépistage auditif, l'évaluation de préparation et la rééducation (Ratanjee-Vanmali, Swanepoel & Laplante-Lévesque, 2019). Les recherches relatives au champ de la rééducation par les aides auditives avec l'utilisation de l'e-santé pour les adultes atteints d'une perte auditive se sont développées tandis que le nombre de publications a augmenté dans ce domaine (Paglialonga, Cleveland Nielsen, Ingo, Barr, & Laplante-Lévesque, 2018).

Dans une revue récente s'intéressant aux interventions audiologiques basées sur Internet, ce modèle de prestation a démontré des avantages en termes de résultats et d'accessibilité (Beukes & Manchaiah, 2019). Une des principales conclusions d'une revue systématique portant sur l'e-santé affirme que pour ce domaine de l'audiologie, la plupart des études indiquent un avantage en termes d'accès à une prise en charge (Molini-Avejonas, Rondon-Melo, Higuera Amato & Giannella Samelli, 2015).

### La vision d'Oticon pour l'e-santé

Dans un monde qui change et qui se numérise, il en va de même pour les besoins des clients qui ont recours à des soins auditifs. Oticon innove pour fournir aux audioprothésistes les meilleurs outils possibles pour répondre aux attentes et aux besoins changeants

des clients d'aujourd'hui. Oticon a également pour but de veiller à ce que les audioprothésistes disposent des outils disponibles pour devenir des professionnels du futur.

La nouvelle solution Oticon RemoteCare constitue une première étape importante pour permettre aux audioprothésistes de fournir des sessions de suivi avec leurs clients à distance. Cela inclut la communication et l'ajustement des aides auditives des clients dans leurs environnements, en temps réel. Il s'agit de la première solution technologique d'Oticon qui apporte des soins auditifs au client en offrant à l'audioprothésiste une capacité d'ajustement complète à partir du logiciel d'adaptation, Oticon Genie 2. En permettant à l'audioprothésiste de réaliser des ajustements d'aides auditives dans les situations où surviennent les besoins les plus importants, nous pensons qu'Oticon RemoteCare augmentera la satisfaction des utilisateurs d'aides auditives, en minimisant ainsi l'impact d'une perte auditive non traitée.

### Oticon RemoteCare : Un complément aux services, qui fournit une alternative aux sessions traditionnelles de suivi

Oticon RemoteCare est un outil d'Oticon Genie 2 qui permet aux audioprothésistes de fournir des rendez-vous de suivi à distance et d'effectuer des réglages fins sur les aides auditives de leurs clients en temps réel\*. Suite à une adaptation des aides auditives en centre, les audioprothésistes peuvent programmer des rendez-vous à distance avec leurs clients au lieu des rendez-vous traditionnels de suivi en personne. En connectant le logiciel d'adaptation, Oticon Genie 2, à une application sur le téléphone intelligent ou la tablette\*\* du client, l'audioprothésiste et le client peuvent communiquer via une liaison vidéo de haute qualité et des messages texte. L'audioprothésiste peut ajuster les aides auditives du client à distance tant que les aides auditives du client sont connectées à son téléphone intelligent avec une connexion Bluetooth activée (Figure 1).

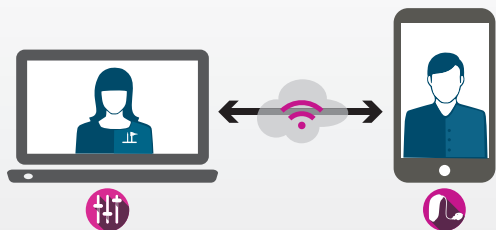


Figure 1 : L'audioprothésiste et le client se connectent en temps réel à l'aide d'une connexion Cloud sécurisée

\* La solution Oticon RemoteCare peut être utilisée avec toutes les aides auditives Oticon dotées du Bluetooth Low Energy 2,4 GHz.

\*\* L'application Oticon RemoteCare est compatible avec certains téléphones intelligents et tablettes dotés d'Apple iOS 12 et supérieur et d'Android OS 12 et supérieur. Consultez [www.oticon.global/compatibility](http://www.oticon.global/compatibility) pour la liste mise à jour.

### Avantages

Oticon RemoteCare constitue une nouvelle étape importante pour les soins auditifs, puisqu'il permet de déplacer l'accessibilité des soins auditifs de l'environnement contrôlé du centre à l'environnement réel du client.

Du point de vue de l'audioprothésiste, Oticon RemoteCare permet au clinicien d'offrir une assistance plus personnalisée et utile dans les environnements qui présentent d'éventuels défis et qui posent question au client. Les audioprothésistes peuvent bénéficier de retours en temps réel pour fournir une assistance dans le cadre d'une situation déterminée. Avec sa sécurité élevée (HIPAA - conforme à l'Health Insurance Portability and Accountability Act), Oticon RemoteCare permet aux audioprothésistes de fournir une assistance et des soins sur demande au client de manière contrôlée, en veillant à ce que l'intimité et la confiance soient préservées au

cours de l'interaction. Il s'agit ainsi d'un complément aux services fournis par l'audioprothésiste et d'un outil supplémentaire pour offrir une prise en charge centrée sur le client. La prise de rendez-vous et leur démarrage restent du ressort du centre et des audioprothésistes. Les audioprothésistes gardent donc le contrôle et peuvent fournir le service d'une façon qui leur convient.

Du point de vue du client, Oticon RemoteCare permet au client d'économiser le temps et l'effort nécessaires pour se rendre au centre. À la place, le client peut accéder à l'audioprothésiste depuis l'endroit qui lui convient. Via l'assistance vidéo en temps réel, le client peut communiquer directement avec son audioprothésiste et donc décrire ses problèmes éventuels, comme lors d'un rendez-vous en personne.

En outre, Oticon RemoteCare permet d'inclure des membres de la famille dans l'expérience d'e-santé.

### Imaginez les scénarios suivants :

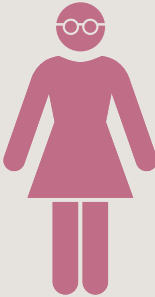

	<p><b>Nom :</b> Mary  <b>Âge :</b> 72 ans  <b>Statut :</b> Retraitée            Vit seule et a besoin que son fils la conduise à ses rendez-vous médicaux.</p> <p><b>Comptes rendus :</b> Sa propre voix et les sons de l'environnement sont inconfortables</p>	<p>Mary a 72 ans. Il s'agit d'une utilisatrice novice d'aides auditives qui a été très récemment appareillée par son audioprothésiste. Après avoir essayé les aides auditives pendant deux semaines, elle trouve que sa propre voix est inconfortable et que les sons de sa maison sont trop stridents, surtout l'eau qui coule et la voix de sa petite-fille. Mary appelle son audioprothésiste et prend rendez-vous pour qu'ils puissent se connecter à distance.</p> <p>Avec Oticon RemoteCare, Mary n'a plus besoin de demander à son fils de l'amener au centre pour un rendez-vous. Oticon RemoteCare permet à son audioprothésiste de résoudre ses problèmes à distance, dans les environnements spécifiques dans lesquels ils sont apparus. Si sa petite-fille est présente, il est même possible de vérifier que les nouveaux réglages ont résolu ses problèmes spécifiques.</p>
	<p><b>Nom :</b> Andrew  <b>Âge :</b> 56 ans  <b>Statut :</b> Salarié            Horaire chargé, impossibilité de prendre des rendez-vous physiques</p> <p><b>Comptes rendus :</b> Trouve que le volume des aides auditives n'est pas suffisamment fort (actuellement à l'étape 1 de la gestion des ajustements)</p>	<p>Andrew est un cadre supérieur de 56 ans qui voyage beaucoup pour le travail, ce qui réduit ses disponibilités pour se rendre aux rendez-vous de suivi. Avec Oticon RemoteCare, Andrew peut programmer des rendez-vous de suivi avec son audioprothésiste qui s'intègrent à son horaire chargé. Il n'a pas à attendre longtemps pour consulter son audioprothésiste au cours de la période d'adaptation critique pendant laquelle des questions et des problèmes peuvent advenir.</p>

Figure 2 : Une étude de cas de Mary et Andrew

Avec une période de suivi plus flexible et plus pratique pour le client, ce dernier a plus de chances de recevoir l'assistance dont il a besoin au bon moment (Gladden et al., 2015). Oticon RemoteCare permet de fournir une assistance en temps réel dans le cadre d'une situation déterminée. Par conséquent, Oticon RemoteCare peut contribuer en tant qu'outil clé pour réduire le nombre d'aides auditives laissées dans le tiroir, en garantissant ainsi la réussite de la période d'adaptation.

Tandis que le monde change autour de nous, les besoins de la société évoluent également. Les progrès technologiques permettront aux clients de se connecter à leur audioprothésiste. Il s'agit donc d'une nouvelle option de prestation de services pour ceux qui peuvent en tirer parti.

### Intégration d'Oticon RemoteCare à la pratique quotidienne.

La Figure 3 illustre une proposition d'intégration d'Oticon RemoteCare au flux de travail des audioprothésistes.

Après l'évaluation auditive physique et la première adaptation des aides auditives en centre, l'audioprothésiste utilise son jugement clinique pour évaluer si le client est un candidat à Oticon RemoteCare. Cela inclut la prise en compte de la volonté d'utiliser ce service et l'aide éventuelle que le client peut recevoir de ses proches. La Grille des résultats de candidature Oticon RemoteCare permet à l'audioprothésiste d'évaluer les exigences techniques. Si le client est un candidat, l'audioprothésiste l'aide à appairer ses aides auditives avec son téléphone intelligent ou sa tablette\* et à

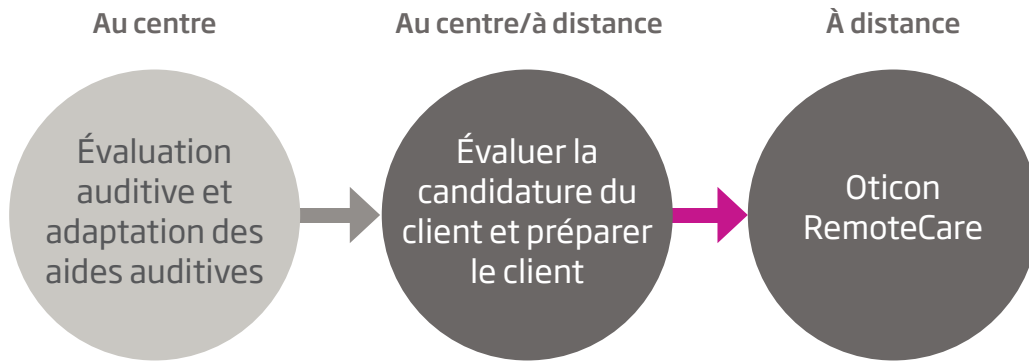


Figure 3 : Le flux Oticon RemoteCare

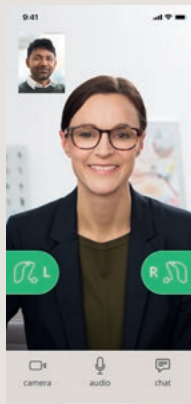
Audioprothésiste	Client
<p>Au moment du rendez-vous, l'audioprothésiste se connecte à Oticon Genie 2 pour débiter la session RemoteCare. Dans Oticon Genie 2, l'audioprothésiste se connecte au client en saisissant l'adresse courriel du client dans la fenêtre du communicateur Oticon RemoteCare.</p>	<p>Le client ouvre l'application Oticon RemoteCare sur son téléphone intelligent au moment du rendez-vous et se connecte à son audioprothésiste..</p>
	

Figure 4 : Oticon Genie 2 - interface de l'audioprothésiste (gauche) et application mobile Oticon RemoteCare - interface du client (droite)

installer l'application Oticon RemoteCare. L'audioprothésiste et le client programment alors un rendez-vous de suivi à réaliser via Oticon RemoteCare au lieu d'un rendez-vous traditionnel de suivi en centre. L'audioprothésiste a la possibilité d'intégrer Oticon RemoteCare d'une façon qui lui convient, cette solution devient ainsi une part flexible du parcours du client. L'audioprothésiste moderne est capable de personnaliser la solution pour répondre aux besoins des patients, par ex. l'implication d'une équipe professionnelle et de soutien peut être mise en œuvre pour soutenir le flux d'Oticon RemoteCare. Lors de la mise en œuvre des solutions d'e-santé, il existe des barrières/complications éventuelles qu'il faut connaître et qui découlent des législations locales en termes de permis d'exercer et de remboursement (Bush et al 2016).

Pendant la session Oticon RemoteCare, le client et l'audioprothésiste peuvent communiquer via vidéo, audio et les fonctions chat et l'audioprothésiste peut modifier les réglages des aides auditives du client instantanément, comme lors d'un rendez-vous en personne. Après avoir effectué tous les changements nécessaires, l'audioprothésiste enregistre les réglages sur les aides auditives et les deux parties peuvent quitter le rendez-vous lorsque la session est terminée. Ces nouveaux réglages sont enregistrés dans les aides auditives du client et dans Oticon Genie 2.

### **Une stratégie « au cas par cas »**

Tous les clients ne constituent pas de bons candidats pour la solution Oticon RemoteCare. Certains clients peuvent ne pas disposer des capacités, des compétences ou des outils techniques qui permettraient de mener à bien la session à distance. D'autres clients avec des profils cliniques plus complexes ou des clients qui font face à des problématiques additionnelles peuvent avoir besoin d'un rendez-vous traditionnel en personne avec l'audioprothésiste. Enfin, il se peut que les clients ne trouvent pas les séances d'adaptation à distance pratiques. La sélection adéquate des clients représente donc une part importante du processus de prise de décision des audioprothésistes lors de la proposition de ces services. De cette façon, les clients qui utilisent Oticon RemoteCare en seront probablement plus satisfaits.

### **Conclusion**

Nous pensons que les outils d'e-santé aideront les audioprothésistes à offrir une option alternative à leurs clients qui prend place après le soutien essentiel en personne et le rendez-vous/la session d'adaptation des aides auditives. Avec Oticon RemoteCare, les professionnels peuvent entrer plus souvent et plus rapidement qu'auparavant en contact avec leurs clients, ce qui se traduit par une satisfaction plus élevée des clients.

Les propriétaires de téléphones intelligents et de tablettes disposent d'un puissant outil de soins de santé dans leur poche. Oticon a introduit la nouvelle solution Oticon RemoteCare au sein de la profession d'audioprothésiste. Celle-ci utilise les opportunités offertes par les progrès technologiques et la connectivité. En créant plus de flexibilité, d'accessibilité et de commodité, et en plaçant le client au centre de la prise en charge, nous pensons qu'Oticon RemoteCare fournit à l'audioprothésiste un outil qui peut accroître la valeur de l'adaptation pour le client, et par conséquent, se traduire par moins d'aides auditives abandonnées dans un tiroir. Oticon RemoteCare offre la possibilité de fournir des modèles de prestation de soins hybrides qui combinent les services traditionnels en face à face aux services à distance. Rejoignez-nous à l'heure où nous poursuivons notre aventure passionnante qui utilise les opportunités du monde numérique pour façonner le futur des soins auditifs modernes.

## Références

1. Abrams HB, K. J. (2015). An Introduction to MarkeTrak IX: A New Baseline for the Hearing Aid Market. *Hearing Review*, 22(6), 16. Extrait de <http://www.hearingreview.com/2015/05/introduction-marketrak-ix-new-baseline-hearing-aid-market/>
2. Beukes E.W and Manchaiah, V. (2019). Internet-based Audiological Interventions: An update for clinicians. *Perspectives of the ASHA Special Interest Groups*. 4(542-222).
3. Davis, A., McMahon, C. M., Pichora-Fuller, K. M., Russ, S., Lin, F., Olusanya, B. O., ... Tremblay, K. L. (2016). Aging and Hearing Health: The Life-course Approach. *The Gerontologist*, 56(2), 256-267.
4. Eikelboom, R. H., & Swanepoel, D. W. (2016). International Survey of Audiologists' Attitudes Toward Telehealth. *American Journal of Audiology*, 25(3S), 295.
5. Gladden, C., Beck, L., & Chandler, D. (2015). Tele-audiology: Expanding Access to Hearing Care and Enhancing Patient Connectivity. *Journal of the American Academy of Audiology*, 26(9), 792-799.
6. GSMA. (2019). The Mobile Economy 2019. Extrait de <https://www.gsma.com/mobileeconomy/>
7. Harrison Bush, A. L., Lister, J. J., Lin, F. R., Betz, J., & Edwards, J. D. (2015). Peripheral Hearing and Cognition: Evidence From the Staying Keen in Later Life (SKILL) Study. *Ear and Hearing*, 36(4), 395-407.
8. Hartley, D., Rochtchina, E., Newall, P., Golding, M., & Mitchell, P. (2010). Use of Hearing Aids and Assistive Listening Devices in an Older Australian Population. *Journal of the American Academy of Audiology*, 21(10), 642-653.
9. Hearing Industries Association (2019). MarkeTrak X: Hearing Aids in an Era of Disruption and DTC/OTC Devices. Extrait de <https://www.hearing.org/marketrak/marketrak-publications/>
10. Irwin, K. (2015). Patient Interest in Adopting Telemedicine. *IndustryView*. Extrait de <https://www.softwareadvice.com/medical/industryview/telemedicine-report-2015/>
11. Kessels, R. P. C. (2003). Patients' Memory for Medical Information. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 96(5), 219-222.
12. Krumm, M. (2016). A review of contemporary tele-audiology. *Journal of Hearing Science*, 6(3), 9-21.
13. Livingston, G., Sommerlad, A., Orgeta, V., Costafreda, S. G., Huntley, J., Ames, D., ... Mukadam, N. (2017). Dementia prevention, intervention, and care. *The Lancet*, 390(10113), 2673-2734.
14. Loughrey D.G, Kelly ME, Kelley GA, Brennan S, Lawlor BA. Association of Age-Related Hearing Loss With Cognitive Function, Cognitive Impairment, and Dementia: A Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA Otolaryngol Head Neck Surg*. 2018;144(2):115-126.
15. Mahmoudi, E., Basu, T., Langa, K., McKee, M.M., Zazove, P., Alexander, N., & Kamdar, N. (2019). Can Hearing Aids Delay Time to Diagnosis of Dementia, Depression, or Falls in Older Adults? *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(11), 2362-2369.
16. Molini-Avejonas, D.R., Rondon-Melo, D., Higuera Amato C, A. & Giannella Samelli, A. (2015). A systematic review of the use of telehealth in speech, language and hearing sciences. *Journal of Telemedicine and Telecare*. 21(7). 367-376.
17. Paglialonga A, Cleveland Nielsen A, Ingo E, Barr C, & Laplante-Lévesque A. 2018. eHealth and the hearing aid adult patient journey: a state-of-the-art review. *BioMedical Engineering online*. 17(101).
18. Ratanjee-Vanmali, Swanepoel & Laplante-Lévesque. (2019). Characteristics, behaviors and readiness of persons seeking hearing healthcare online. *International Journal of Audiology*, 58:2, 107-115
19. OMS. (2019). Deafness and hearing loss. Fact sheet.
20. Wilson, B. S., Tucci, D. L., Merson, M. H., & O'Donoghue, G. M. (2017). Global hearing healthcare: new findings and perspectives. *The Lancet*.

**Fabricant :**

Oticon A/S  
Kongebakken 9  
DK-2765 Smørum  
Danemark  
[www.oticon.global](http://www.oticon.global)

**Importé et Distribué par :**

Audmet Canada Ltd  
1600-4950 Yonge St  
Toronto, ON M2N 6K1  
[www.oticon.qc.ca](http://www.oticon.qc.ca)

[www.oticon.ca](http://www.oticon.ca)

Oticon is part of the Demant Group.

**oticon**  
life-changing **technology**