

## eAudiology 을 굿보 뵙함

### eAudiology 진료 환경을 최적화하기 위한 10 단계 (진료 설정, 화상 통화 에티켓 및 바디랭귀지)

No. 2, 글: Danielle Glista 박사

eAudiology 를 실행하기 위한 최적의 공간을 계획할 때에는 기능, 실용성 및 인간 관련 요소를 고려합니다. 다음은 명확하고 개방적이며 배려하는 의사소통을 촉진할 수 있도록 eAudiology 진료 환경을 최적화할 때 고려해야 할 10 단계입니다.

#### 시작 지점은?

##### 1 단계 - 누가?

서비스를 받을 환자/고객 집단을 고려합니다. 시력, 이동성 및 다양한 난청 수준이 다중양식 의사소통의 설정 요구사항 및 사용에 영향을 줄 수 있습니다.

##### 2 단계 - 무엇을?

공간 및 장비 요구사항을 보다 효과적으로 계획하기 위해 제공할 eAudiology 서비스의 유형을 고려합니다. 사용 중인 의사소통 다중양식과 진료에 참여할 의료진 수를 고려합니다.

##### 3 단계 - 경청

대립되는 소리가 없고, 다른 사용 중인 진료 공간과 분리되어 있으며, 차단 가능한 공간(예: 문 또는 유효 파티션 포함)을 찾습니다. 조용한 공간은 소음과 관련된 방해 요소를 줄이고 개인 정보 보호를 보장하는 데 도움이 됩니다.

#### 4 단계 - 보기

영상 기반 예약 방문의 경우 공간 조명이 밝아야 합니다. 적절한 조명을 사용하면 환자/고객이 여러분을 보려고 애쓰지 않고 예약 방문 중에도 편안할 수 있습니다.

## 5 단계 - 전략 세우기

장비와 가구를 전략적으로 계획하고 배치합니다. 장비가 안정적인 표면에 잘 구성 및 배치되고 쉽게 닿을 수 있는 거리에 있어야 합니다. 예를 들어 핸드프리 전화 사용과 잘 배치된 동영상 카메라/마이크로폰에 대한 접근성은 오디오 기반 및 비디오 기반 의사소통을 극대화할 수 있습니다.

## 6 단계 - 설계

영상 및 책상 표면용 배경을 포함한 진료 공간은 방해 요소가 없고 표면 반사가 제한적이어야 합니다. 잡동사니를 치우고, 페인트 색상/데코를 현명하게 선택한 다음 반사를 최소화할 수 있도록 카메라를 배치합니다(예: 창이 아닌 벽을 향함).

## 7 단계 - 옷차림

영상 기반 의사소통을 사용할 때에는 적절하고 예의를 갖춘 옷을 입어야 합니다. 튀는 글자와 색상을 사용하지 않는 무난한 옷을 입는 것이 좋습니다.

## 8 단계 - 자세

카메라를 올바르게 배치하면 클로즈업 보기(머리와 어깨 포함)를 보장할 수 있습니다. 카메라를 계속 응시하면서 디스플레이상의 환자/고객을 볼 수 있도록 최적의 자기 위치를 연습합니다. 환자/고객-공급업체 관계를 개선하는 데 도움이 될 수 있는 자세 및 기타 단서를 고려합니다. 동영상 기반 예약 방문을 진행할 때 모든 것을 잠시 멈추는 행동은 침묵으로 들리게 된다는 점을 명심하고, 진료 내용을 생각/반추하고 인정하기 위해 잠시 멈추고 있다는 점을 환자/고객에게 알려야 합니다.

## 9 단계 - 체험판 사용

설정, 장비 및 에티켓을 테스트하기 위해 체험판 작동을 테스트합니다. 동료에게 모의 eAudiology 예약 방문의 반대편에서 명확한 어음 사용을 포함하여 환경이 최적화되었는지에 대한 피드백/제안을 제공해 달라고 부탁드립니다.

## 10 단계 - 확인

예약 방문을 시작할 때마다 환자/고객에게 편안하게 보고 들을 수 있는지 물어봅니다. 장비를 정기적으로, 그리고 예약 방문 전에 점검합니다.

## 직면하고 있는 과제는?

이제 막 시작하는 경우 보관 공간, 옷장 또는 활용도가 낮은 진료 공간의 용도를 변경하는 것이 좋습니다. 이상적인 eAudiology 환경을 위한 공간을 식별했으면 1 단계부터 시작하세요!

## 저자



Danielle Glista 박사는 캐나다 온타리오 주 런던에 있는 웨스턴 대학 National Centre for Audiology 의 선임 연구원이자 부교수입니다. Glista 박사의 연구 관심 분야에는 보청기 피팅 및 검증 전략, 고급 보청기 기술, 난청 어린이와 성인을 위한 보청기 착용 결과 측정 등이 있습니다. Glista 박사의 최근 연구는 원격 보청기 피팅 기술을 포함한 원격 청각 서비스의 임상적 구현에 영향을 미치는 요인에 중점을 두고 있습니다.