

ORL et audioprothésistes : des pistes existent pour améliorer la relation

15/02/2016 | 17:15 [Soyez le premier à commenter cette news](#)



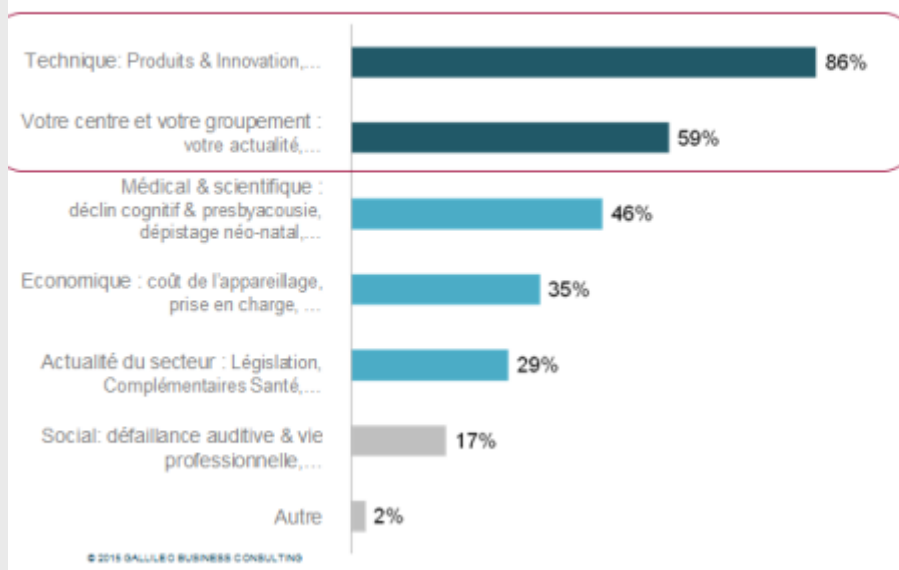
Annuler la note

De novembre 2015 à janvier 2016, Gallileo Business Consulting a mené, en partenariat avec Starkey, une étude sur les relations existantes et souhaitées entre ORL et audioprothésistes. Pour cela, 300 audioprothésistes ont été interrogés pour identifier leurs pratiques et relations vis-à-vis des ORL, puis le retour d'expériences de médecins ORL vis-à-vis de ces pratiques, leur satisfaction et leurs attentes a été recueilli.

Premier enseignement de cette étude : l'hétérogénéité des pratiques des audioprothésistes à l'égard des ORL. L'enquête relève trois typologies d'audioprothésistes : 38% sont des « Minimalistes » qui adressent aux ORL un compte rendu d'appareillage, a minima sur les cas complexes, et les rencontrent une fois par an. Les « Informateurs » (32%) leur adressent un compte rendu systématique, les rencontrent une à deux fois par an, et les informent du mieux possible sur les solutions techniques, les nouveautés et l'actualité de leur centre. Enfin, les « Partenaires » (30%) sont plus complets dans le compte rendu, rencontrent au moins deux fois par an les ORL, sont proactifs dans l'information scientifique qu'ils proposent ou dans l'organisation d'actions conjointes localement.

L'étude montre également que les audioprothésistes échangent essentiellement sur la technique (86%). Des thèmes comme l'accès économique à l'appareillage (35%) et l'impact de la presbycusie sur le quotidien (46%) sont moins bien traités alors qu'ils intéressent davantage les ORL. Pour être plus efficaces, les audioprothésistes réclament des outils simples facilitant leurs actions auprès des ORL : 30% d'entre eux évoquent des supports informationnels à remettre à l'ORL en visite, 18% des sujets à aborder en visite, 15% des supports pour aider l'ORL à expliquer l'audition et l'appareillage à ses patients... *« Le message s'adresse ici aux groupements et fabricants dans l'accompagnement de leurs audioprothésistes. L'objectif est plutôt de donner des outils à l'audioprothésiste pour qu'il aille voir l'ORL, plutôt que de le faire à sa place. Il faut donner un prétexte, un sujet pour améliorer la relation audioprothésiste-ORL et les rapprocher »*, souligne Maher Kassab, Pdg de Gallileo.

Q : Vous partagez avec eux de l'information / documentation sur l'audition, sur quel sujet en particulier:
(% calculé sur la base du nombre de répondants)



Du côté des ORL, une amélioration de la relation avec les audioprothésistes, pour le bien du patient, est souhaitée et passe par des outils et supports pédagogiques. « *Pour que les ORL aient envie de parler de l'appareillage, cela implique qu'ils puissent avoir les outils pour le faire. Et ils sont demandeurs ! Demandeurs d'outils, de fournitures, de supports pédagogiques pour faciliter et accélérer la décision du patient de s'appareiller et donner satisfaction à ses questions et inquiétudes* », commente Maher Kassab.

Une information importante car l'ORL joue un rôle essentiel dans la décision d'équipement. « *Une étude de Gallileo relevait qu'en moyenne, seuls 24% des patients souffrant de troubles auditifs étaient redirigés vers un audioprothésiste. Ce n'est pas parce que l'ORL s'y refuse : parfois le patient n'a pas envie d'en parler, repousse l'idée... Plus l'audioprothésiste est proactif et présent auprès de l'ORL, plus celui-ci disposera d'informations et de leviers pour augmenter la part des malentendants entrant dans une démarche d'appareillage* », souligne le pdg de Gallileo.

Une meilleure coordination des soins autour du malentendant est l'autre demande forte des ORL. Le compte rendu d'appareillage est le support numéro un de cette coordination de soin. Mais l'amélioration de la prise en charge des patients passe aussi par l'intégration des médecins généralistes dans le parcours d'accès à l'appareillage. « *Les médecins généralistes jouent un rôle croissant dans le parcours d'appareillage, en tant que premier maillon de détection d'éventuelles difficultés auditives. En ce sens, une part des ORL estime que les audioprothésistes peuvent jouer un rôle moteur pour une sensibilisation des praticiens généralistes à la fois sur la détection et le traitement de la perte d'audition, mais aussi sur l'orientation des patients vers un ORL* », note Maher Kassab. Premier maillon de la chaîne de santé, le médecin généraliste peut contribuer à baisser l'âge du premier appareillage qui situe autour de 71-72 ans en France.

Attentes des ORLs vis-à-vis des audioprothésistes:

Renforcement de la coordination autour du patient,
Pédagogie & démocratisation du prix



Pour faciliter l'accès aux aides auditives et réduire l'âge du premier équipement, l'union des acteurs du marché et des actions de sensibilisation des patients, en s'appuyant sur les médecins généralistes et les salles d'attente des ORL par exemple, sont à privilégier.

Écrit par [la Rédaction](#)