

JANVIER 2016

**Relations ORLs-Audioprothésistes:**

Etude 360°:

- Audioprothésistes: pratiques & collaboration avec les ORLs
- ORLs: attentes vis-à-vis des audioprothésistes

:

# L'ORL, acteur incontournable de l'appareillage

Pour 1 audioprothésiste sur 2, il est l'unique (ou quasi) prescripteur d'ordonnances d'appareillage sur leur zone

## Q : Sur 10 patients, combien d'ordonnances environ émanent:

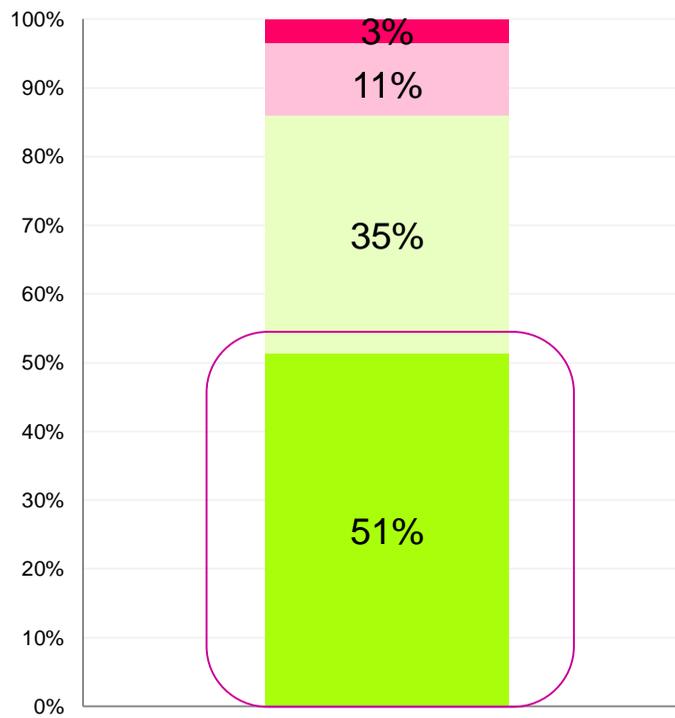
(% calculé sur la base du nombre de répondants)

■ Prescriptions ORL MINORITAIRES:  
moins de 40% des prescriptions du centre

■ Prescriptions MIXTES ORL Vs Autre:  
entre 40% et 60% du centre

■ Prescriptions MAJORITAIREMENT ORL:  
entre 60% et 80% des prescriptions du centre

■ Prescriptions ORL QUASI-UNIQUEMENT:  
plus de 80% des prescriptions du centre



Ensemble des répondants

# Objectif du projet:

Vision 360° de la relation ORL-Audioprothésiste actuelle et attendue

1



## Quantifier les pratiques de collaboration des audioprothésistes avec les ORLs

=> Etude quantitative menée auprès de 300 audioprothésistes indépendants sur Novembre & Décembre 2015

2



## Retour d'expérience des médecins ORLs vis-à-vis de ces pratiques et attentes

=> Etude qualitative menée en face-à-face ou par téléphone auprès de 5 ORLs sur Décembre 2015 & Janvier 2016

1

## Pratiques des audioprothésistes dans leur relations ORLs



- Pratiques de relationnel ORL & profils d'audioprothésistes
- Sujets d'échanges entre les 2 professions
- Attentes des audioprothésistes vis-à-vis des groupements & fabricants dans leurs relations avec les ORLs

2

## Attentes des ORLs vis-à-vis des audioprothésistes



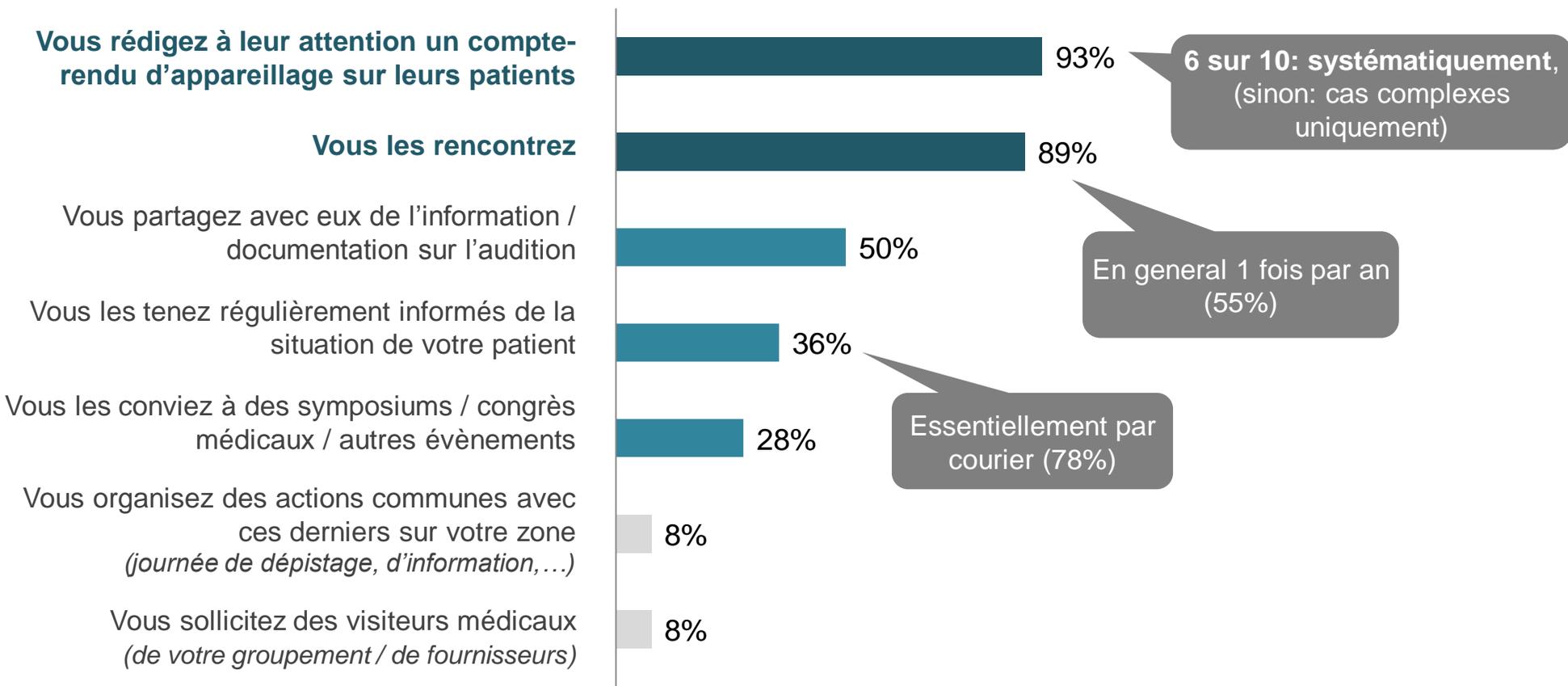
## Détail de la Relation ORL - Audioprothésiste

L'ensemble des audioprothésistes rencontrent régulièrement les ORLs de leur zone et partagent avec eux un bilan d'appareillage de leurs patients.

Au-delà, les pratiques des audioprothésistes varient, de la simple remise d'information sur l'audition à l'organisation d'actions communes locales de sensibilisation et de dépistage

### Q : Quelles actions / prestations effectuez-vous auprès des ORLs avec qui vous travaillez:

(% calculé sur la base du nombre de répondants)



# 3 typologies d'audioprothésistes au regard de leurs pratiques vis-à-vis des ORLs, et de leur proactivité vis-à-vis de ces derniers

## Les Minimalistes

(38%)



- Ils adressent aux ORLs un compte-rendu d'appareillage sur leurs patients, à minima sur les cas complexes
- Ils rencontrent 1 fois par an leurs partenaires ORLs

## Les Informateurs

(32%)



- Ils adressent à leurs ORLs un CR d'appareillage systématique pour tous leurs patients
- Ils rencontrent 1 à 2 fois / an leurs ORLs
- Ils s'attachent à informer leurs partenaires ORLs autant que possible, en particulier sur les solutions techniques, nouveautés et l'actualité de leur centre

## Les Partenaires

(30%)



- Les partenaires vont plus loin que leurs confrères
- Au-delà des CR d'appareillages et rencontres au moins 2 fois / an,  
  
Les partenaires sont pro-actifs
  - dans l'information qualitative scientifique proposée aux ORLs (invitation à des symposiums,...)
  - Dans l'organisation d'actions conjointes locales au profit des malentendants

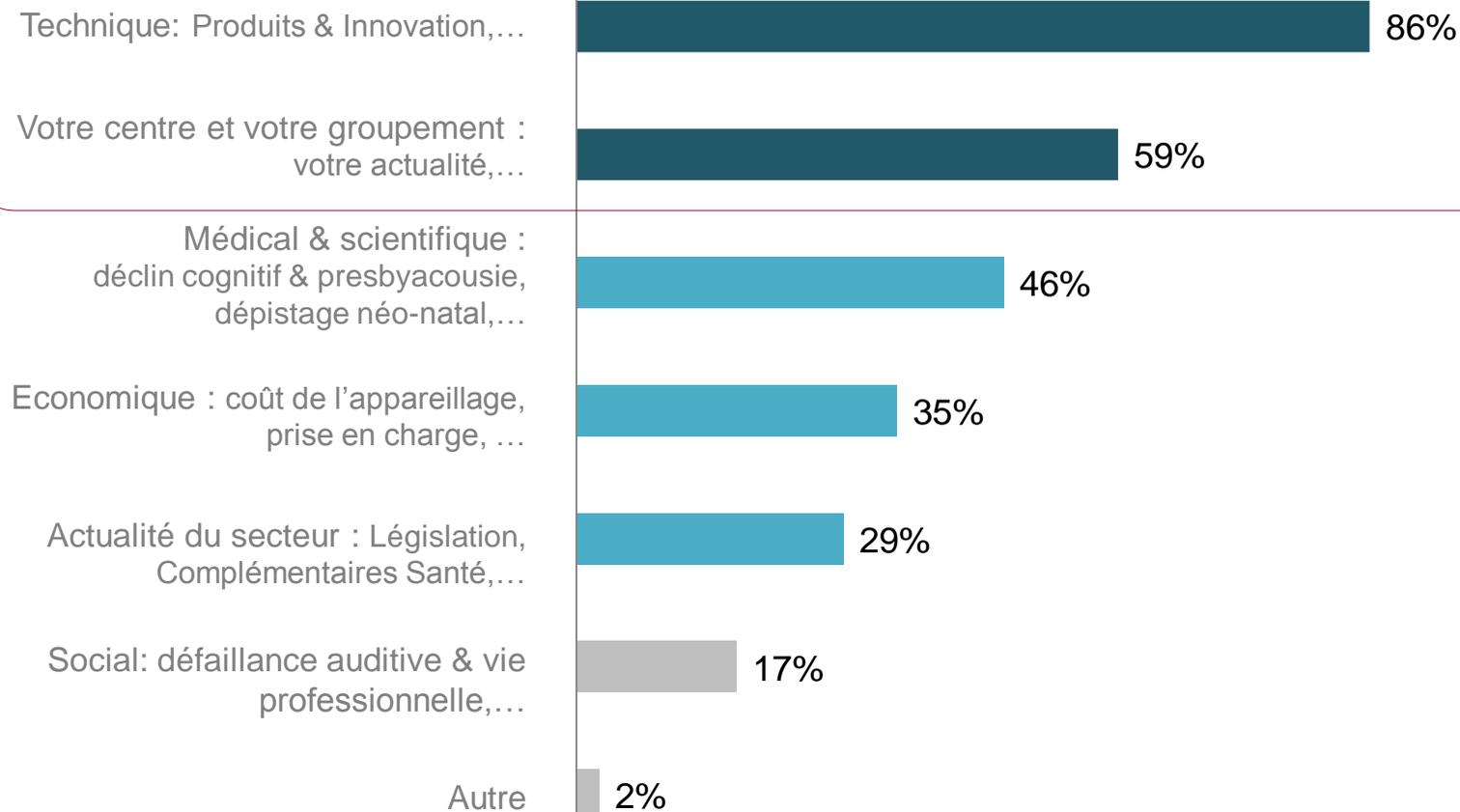
## Alimentation des ORLs en information sur l'audition

Les audioprothésistes échangent en 1<sup>er</sup> lieu avec les ORLs sur la technique et leur centre.

L'accès économique à l'appareillage (prix, complémentaire,...) et l'impact de la presbyacousie sur le quotidien sont des thèmes plus rarement abordés, bien qu'intéressant les ORLs (cf Partie « Attentes ORLs)

**Q : Vous partagez avec eux de l'information / documentation sur l'audition, sur quel sujet en particulier:**

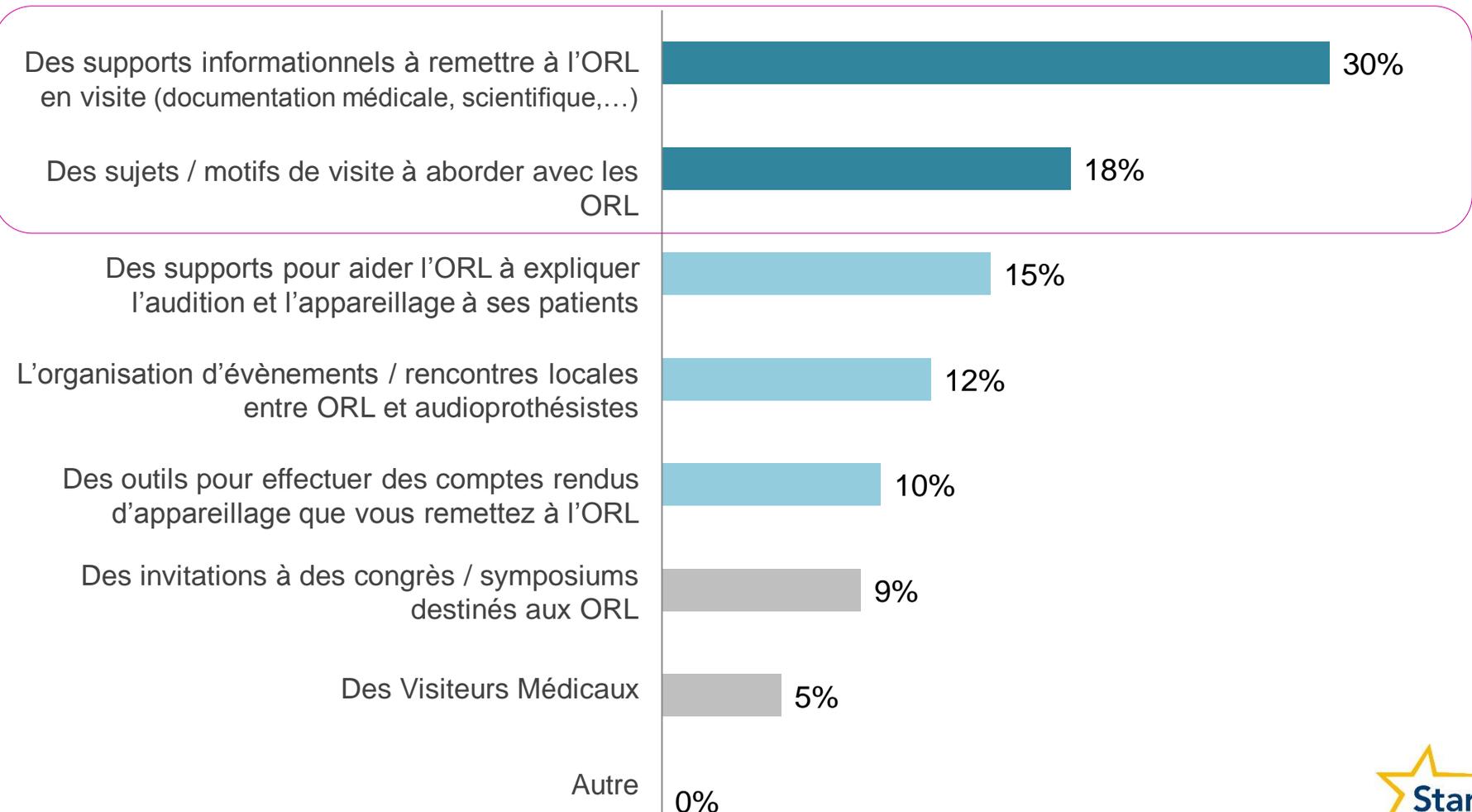
(% calculé sur la base du nombre de répondants)



# Attentes des audioprothésistes vis-à-vis des groupements et fabricants dans leur relationnel ORL

Les audioprothésistes sont d'abord demandeurs d'outils simples facilitant leurs actions ORLs tout en leur permettant de « garder la main »: supports informationnels, sujets de visites,...

**Q : Sur quels éléments attendez-vous un soutien de la part de votre groupements et de vos fabricants:**  
(% calculé sur la base du nombre de répondants)



1

Pratiques des audioprothésistes  
dans leur relation avec leurs partenaires ORLs



2

Attentes des ORLs vis-à-vis des audioprothésistes

- Principaux axes de renforcement des relations
- Sujets d'échanges à approfondir



# Les ORLs tracent 3 pistes de collaboration à approfondir avec les audioprothésistes



## La fourniture d'outils et supports pédagogiques à destination de leurs patients

Permettant aux ORLs de faciliter la décision d'appareillage des malentendants



## Le renforcement de la coordination des soins autour du malentendant, via:

- Un partage d'information maximal entre audioprothésiste et ORL, en particulier via le compte-rendu d'appareillage
- Une sensibilisation des médecins généralistes sur la presbyacousie et le parcours ORL-Audioprothésiste



## Une réflexion sur le prix de l'appareillage,

perçu comme un frein à la démocratisation des aides auditives par l'ORL

# 1) La fourniture d'outils et supports pédagogiques à destination de leurs patients Permettant aux ORLs de faciliter la décision d'appareillage des malentendants

Les ORLs jouent un 1<sup>er</sup> rôle d'information auprès du patient quant à la démarche d'appareillage, nécessaire pour convaincre le patient de se rendre chez un audioprothésiste.

**Au-delà du discours de l'ORL, ce dernier souhaite pouvoir s'appuyer sur des supports permettant aux patients de répondre à des interrogations qui sont autant de motifs de renoncement à l'appareillage:**

## ■ Brochures d'information à destination des patients informant sur les premiers signes de la presbyacousie et les solutions existantes

- « Nous n'avons que peu de temps hélas à accorder à chaque patient, reconnaître que l'on a besoin d'un appareillage prend du temps, tout ce qui peut nous aider à dédramatiser et faire visualiser ce qu'est une aide auditive moderne et le gain auditif permis est très utile, on le met en salle d'attente ou le remet en fin de RV. »

## ■ 2 thèmes, qui constituent autant de freins à l'appareillage, doivent être expliqués aux patients:

- L'existence d'une PÉRIODE D'ESSAI avant achat
  - « Les patients ne savent pas qu'ils auront la possibilité d'essayer quelques semaines un équipement et qu'ils pourront y renoncer ou le faire évoluer avant de dépenser 1500-2000€, il faut que cela se sache »
- Le RESTE A CHARGE et les différentes gammes de prix existantes
  - « Dans l'esprit des patients, la 1<sup>ère</sup> question c'est combien cela va me coûter, pour d'autres ce n'est même pas une question mais un refus direct. Il faut que les patients aient la chance de connaître le coût réel pour eux et les solutions de financement possibles, sinon beaucoup n'iront pas jusqu'à l'audioprothésiste »

## 2) Le renforcement de la coordination des soins autour du malentendant, via:

A) Un partage d'information maximal entre audioprothésiste et ORL, en particulier via le compte-rendu d'appareillage

**Les ORLs accordent une forte importance au compte-rendu d'appareillage dans la mesure où il leur permet**

- de s'informer sur la prise en charge de leurs patients et du gain auditif attendu
- mais également d'apprécier le travail de leurs audioprothésistes partenaires et de conforter leurs relations
  - « *Le compte-rendu d'appareillage est le seul outil objectif d'évaluation des audioprothésistes à notre disposition, mais aussi le mode de communication principal entre les ORLs et les audioprothésistes* »

**Les éléments-clés attendus dans un compte-rendu d'appareillage sont les suivants:**

### ■ 2 éléments indispensables & systématiques:

- **L'équipement:** Modèle / Technologie (écouteurs déportés, intras, contours), marque, nombre de canaux,...
  - « *On ne connaît pas tous les modèles mais on a besoin d'avoir une idée d'avec quoi nos patients sont équipés* »
- **Bilan prothétique / Gain d'audition** (audiogramme avant et après équipement)

### ■ Éléments additionnels souhaités sur les cas complexes (voir sur tous pour 2 ORLs sur 5)

- **Les données de data logging**
  - « *C'est important pour savoir dans quel environnement sonore le patient utilise ses appareils, et surtout s'il le porte vraiment, à mon sens un audioprothésiste consciencieux doit systématiquement analyser cela et le partager avec l'ORL* »
- **Le suivi du patient prévu:** prochain RV de suivi prévu, pour quel motif, prochain audiogramme prévu,...

## 2) Le renforcement de la coordination des soins autour du malentendant, via:

B) Une sensibilisation des médecins généralistes sur la presbyacousie et le parcours ORL-Audioprothésiste

Les médecins généralistes sont amenés à jouer un rôle croissant dans le parcours d'appareillage, en tant que 1<sup>er</sup> maillon de détection d'éventuelles difficultés auditives.

En ce sens, une part des ORLs estime que les audioprothésistes peuvent être moteur dans une double sensibilisation des praticiens généralistes:

### ■ Sensibilisation aux signes et symptômes de la presbyacousie et à la nécessité de sa prise en charge

- « Il me semble plus pertinent de mener des actions de sensibilisation vers les médecins généralistes qu'à destination des patients: la plupart des généralistes prennent pour une simple gêne ce qui est en fait une presbyacousie avérée »
- « les impacts sont tels sur le quotidien du patient, son isolement, les risques d'accélération de la sénilité, le médecin traitant doit être en veille sur l'Audition, il ne l'est pas toujours c'est évident »

### ■ Sensibilisation à l'importance d'orienter les patients ayant une défaillance auditive potentielle chez leur ORL AVANT de consulter un audioprothésiste

- Seul à même de diagnostiquer le besoin et la possibilité d'appareillage
  - « L'audioprothésiste sait faire un audiogramme, mais d'autres paramètres sont à prendre en compte pour un appareillage, que l'ORL sait exploiter: nous sommes un passage obligé AVANT l'audioprothésiste »
- Qui bénéficie de relations privilégiées avec les audioprothésistes et saura conseiller et orienter le patient à bon escient

### 3) Une réflexion sur le prix de l'appareillage, perçu comme un frein à la démocratisation des aides auditives par l'ORL

## Le prix d'un équipement auditif reste un sujet de préoccupation des ORL

### ■ 3 ORLs sur 5: La perception d'un prix encore élevé:

- Constituant un réel frein à l'appareillage des patients malentendants
  - *« Beaucoup de patients refusent de s'équiper ou reportent à plus tard car ils ne sont pas prêts à dépenser de leur poche 1000 ou 2000€, et bien souvent lorsqu'ils décident de s'équiper il s'est écoulé des années, et leur audition s'est encore dégradée »*
- Que ne justifie pas le rapport qualité-prix proposé
  - *« Objectivement, que l'on parle de la performance des produits ou de la prestation de suivi, 1 500 ou 1800€ par appareil me semble trop élevé »*

### ■ De fait, l'assistant d'écoute trouve une certaine légitimité auprès des ORL en tant que PRE-appareillage

- Les assistants d'écoute permettent d'augmenter la part des patients souffrant de presbyacousie à franchir le pas d'un 1<sup>er</sup> équipement, en s'affranchissant du frein du prix
- Ils permettent d'éduquer les patients à l'appareillage et de les inciter à investir dans une réelle solution d'aides auditives:
  - *« Les assistants d'écoute sont une bonne solution à court terme pour les personnes hésitantes face au prix, ils permettent de s'habituer à la présence d'un appareil dans l'oreille et de vouloir par la suite une meilleure performance »*
  - *« Vous avez 3 semaines pour tester une aide auditive à 3000€, ce n'est pas suffisant pour s'habituer et prendre conscience de la pleine utilité et des bénéfices, beaucoup renoncent, avec un assistant d'écoute porté 6 semaines... »*

1

Pratiques des audioprothésistes  
dans leur relation avec leurs partenaires ORLs



2

Attentes des ORLs vis-à-vis des audioprothésistes

- Principaux axes de renforcement des relations
- **Sujets d'échanges à approfondir**



# Focus sur 2 sujets prioritaires pour les ORLs peu abordés aujourd'hui des audioprothésistes



## Les informations relatives au RESTE A CHARGE pour le patient malentendant s'appareillant

- Les ORLs ont une bonne vision des prix pratiqués, mais pas du coût réel: frais moyens pris en charge par la Complémentaire Santé, solutions de financement proposé par l'audioprothésiste,...
- L'ORL tient néanmoins à se contenter d'un rôle informatif sur ce sujet:
  - o « Le prix c'est entre le patient et l'audioprothésiste. Chaque patient a son budget, ses attentes, je ne peux pas lui conseiller un audioprothésiste plutôt qu'un autre sur la base du prix, en revanche je peux lui remettre de la documentation et des ordres de grandeur, ainsi que lui parler des solutions existantes si son budget est limité, comme des 12 fois sans frais ou que sais-je ».



## Le SUIVI DU PATIENT proposé par le centre, un enjeu pour l'ORL et un critère de décision dans le choix d'un audioprothésiste de référence:

- Les prestations incluses dans la prestation (existence d'un forfait proposant au patient un ajustement trimestriel de la prothèse auditive, assurances é garanties,...)
- les rendez-vous : quelle fréquence, ...