

Édito

Bruno et Christine CORNET



Nous avons conçu un bulletin de liaison, dédié à votre profession, qui soit tant précis que pragmatique.

Ainsi, pour ce nouveau numéro, nous souhaitons vous présenter les analyses des patients quant à leurs équipements auditifs.

Tout d'abord, de façon individuelle, par le témoignage d'une personne appareillée qui a formulé des remarques particulièrement

intéressantes lors de son passage aux aides auditives numériques.

Par ailleurs, de façon globale, par l'analyse statistique de leur satisfaction qui permet à nos laboratoires de bénéficier d'une certification de services.

Nous espérons que ces points vous permettront de formuler des réponses aux éventuelles questions de patients, qui auraient besoin de précisions quant à leur futur appareillage.

Bonne lecture !

BLANQUEFORT

Centre Bourg - Les Colonnes

TEL: 05.57.93.00.66.

GRADIGNAN

231 cours du Gal de Gaulle

TEL: 05.56.89.89.52.

MERIGNAC

10 rue Richard Wagner

TEL: 05.57.00.14.24.

VILLENAVE D'ORNON

347 route de Toulouse

TEL: 05.56.04.38.28.

Sommaire

- Editorial 01
- Analogique/Numérique..... 02
- JNA 2007 03
- Certification de services..... 04

à l'unisson



VEILLE TECHNOLOGIQUE

Essai comparatif analogique/numérique

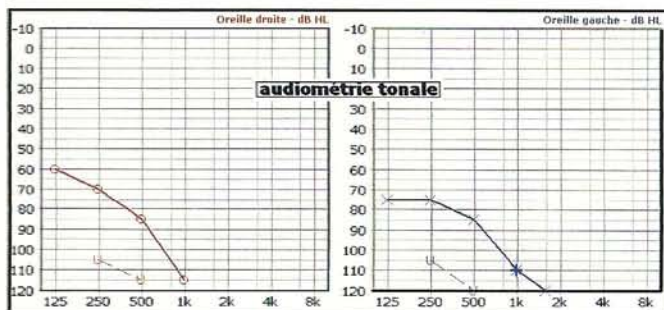


Rachel PREVOTEL

Monsieur *Rachel* PREVOTEL (35 ans) présente une surdité profonde bilatérale. Appareillé de longue date, il nous a semblé particulièrement intéressant de lui poser quelques questions lors de son dernier renouvellement d'aides auditives. Un bouleversement technologique qui occasionne, nous le verrons, des modifications importantes de sa perception sonore dans la vie quotidienne.

Inconvénients

Tout d'abord, notre patient est dérouté par un détail : « *le signal de fin de pile est particulièrement désagréable : mes aides auditives émettent un bip sonore à répétition jusqu'au changement de la pile* ». Bien sûr, ce signal peut être modifié, ce que nous avons réalisé pour **le confort de notre patient**. Il a, par ailleurs, accès à un potentiomètre de volume qui lui permet en temps réel d'ajuster le gain prothétique, pour une utilisation optimale.



De plus, il est à noter un temps d'adaptation plus long avec cette nouvelle technologie. La sonorité dite « *métallique* » est souvent mal ressentie par le patient. Malgré tout, après quelques semaines de port permanent, il s'habitue tout à fait et prend véritablement la mesure de son nouvel appareillage.

Avantages

Dans un premier temps, Monsieur PREVOTEL nous confie que ses nouvelles aides auditives, OTICON Sumo DM, sont bien « *plus légères, compactes et esthétiques que ses anciennes prothèses* ».

En effet, sa forme est particulièrement moderne, robuste et fiable ; un large nuancier de couleurs s'harmonisant avec toute chevelure, est proposé. **Des progrès, donc, également dans l'esthétique.**

Gain maximal	85 dB
Niveau de sortie	144 dB SPL
Adaptation	8 canaux / 3 niveaux de gain



Par ailleurs, en tant que mélomane, Monsieur PREVOTEL est tout à fait satisfait des possibilités offertes par ses nouvelles prothèses : il dispose désormais de **trois programmes d'écoute différents**. Le premier étant dédié à une écoute **omni-directionnelle**, le second programme à une écoute **directionnelle**, le troisième programme lui permettant d'écouter la **musique** en toute tranquillité. Selon lui, « *les aigus sont bien maîtrisés, les médiums très clairs, et les basses très profondes* ».

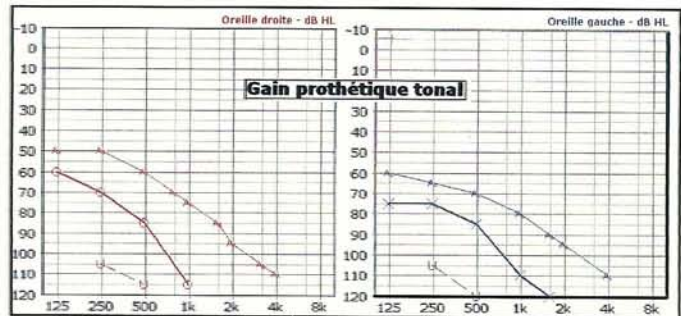
Par la suite, après les traditionnels 15 jours d'essai, Monsieur PREVOTEL a ressenti une nette **amélioration au niveau de sa compréhension**, notamment dans des environnements bruyants.

En effet, il indique que « *le Sumo DM propose une amplification claire et nette, quelle que soit la source sonore (parole, TV, radio, téléphone...) ainsi qu'un confort supérieur, très reposant grâce à une atténuation des bruits environnants forts, désagréables, et perturbants* ».

Précisions sur ce dernier point :

Outre la **réduction du bruit de fond** (inhérent à tout circuit électronique) et la limitation des distorsions grâce au traitement numérique du signal, Monsieur PREVOTEL insiste sur un point fondamental : son intelligibilité dans **les milieux sonores bruyants** a été améliorée avec ses nouvelles aides auditives numériques. «*Le plus impressionnant, c'est lorsqu'on se trouve dans un véhicule et que le Sumo DM atténue les bruits mécaniques et l'autoradio pour laisser la priorité à la parole des passagers*».

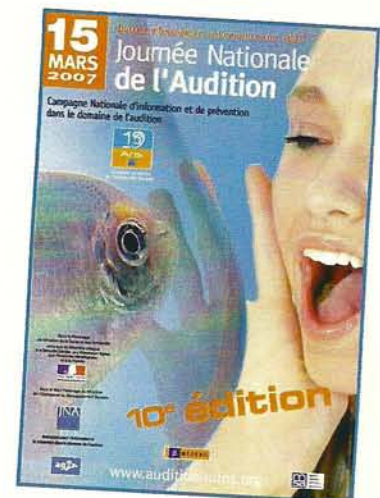
Cet exemple est caractéristique des énormes progrès réalisés en matière de rapport **signal/bruit**. Le traitement numérique couplé à l'utilisation de micro directionnel (pour l'atténuation des sons périphériques) permet une prédominance des fréquences conversationnelles utiles sur le bruit, et ainsi une meilleure compréhension.



En conclusion, nous rappellerons qu'une grande majorité des utilisateurs de ce type d'aides auditives reconnaissent que l'amélioration de la compréhension de la parole dans le bruit est importante. Lorsque l'on sait que ce problème restait un des problèmes majeur des malentendants, on comprend alors le succès de ce type d'appareil. Mais cet outil a des possibilités immenses qui ne sont pas encore exploitées totalement.

La prochaine étape sera sûrement "l'extraction" de la parole du bruit ambiant et sa restitution dans les zones fréquentielles optimales de l'utilisateur. L'augmentation des budgets recherche chez les fabricants d'aides auditives est croissante : il est donc permis d'espérer des progrès rapides !

La 10^e édition de la *Journée Nationale de l'Audition* s'est déroulée le jeudi 15 mars partout en France. Comme chaque année, les laboratoires *Audio Conseil* ont organisé une journée complète d'information, de dépistages ou d'essais de solutions et protections auditives. Rappelons qu'en France, on compte environ 5 millions de malentendants, dont 40% ont moins de 55 ans. On note aussi que 39% des français trouvent que le niveau de bruit sur leur lieu de travail est trop élevé. Si l'on ajoute à cela les problèmes liés à l'écoute de la musique amplifiée ou celui des acouphènes, on comprend vite que **cette Journée Nationale de l'Audition est capitale !**



Prochaine Journée de l'Audition en mars 2008 !

La certification de service : quel intérêt pour le spécialiste ORL ?



Par Delphine Darrière, responsable Qualité

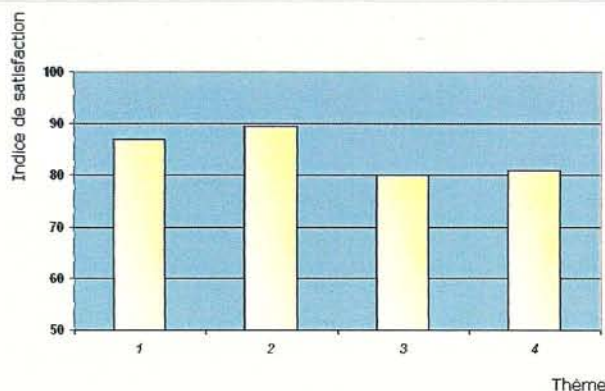
Au sein de notre profession, **l'accueil et la qualité** sont deux sujets prépondérants afin d'obtenir la plus grande satisfaction possible de chaque patient. Après avoir reçu le second prix au concours national de l'accueil, nous avons souhaité faire valider la qualité de notre travail (prise en charge, appareillage, suivi de chaque patient) par un organisme extérieur spécialisé.

> Quelles en ont été les modifications dans notre travail au quotidien ?

Au-delà d'un contrôle classique et régulier des normes pour un bon exercice de la profession (matériel, formation, traçabilité de chaque dossier) par un auditeur indépendant, des évolutions ont été apportées pour une amélioration globale. Ainsi, nous définissons maintenant **des objectifs personnalisés** auprès de chaque personne appareillée pour bien connaître leurs motivations majeures. En outre, les traditionnels contrôles nous permettent de s'assurer que ces objectifs sont bien atteints.

Par ailleurs, **des enquêtes de satisfaction** sont délivrées pour finaliser l'équipement avec pour objectif d'écouter les remarques des patients et de valider leur satisfaction dans le temps. En voici une analyse synthétique, avec des traitements réalisés auprès de 150 réponses à ces questionnaires.

- 1/ qualité de l'accueil téléphonique, pertinence des réponses aux questions et facilité à nous joindre.
- 2/ qualité de prise en charge du patient au laboratoire, convivialité, compétences, qualité du service.
- 3/ qualité de nos équipements, locaux, matériels, informations diverses diffusées.
- 4/ qualité de l'aide auditive et ses résultats : appareillage, résultats, suivi audioprothétique



Nous souhaitons améliorer deux points :

- Tout d'abord, nous devons recueillir plus de réponses à ces enquêtes afin que nos échantillons soient encore plus représentatifs.
- Par ailleurs, un thème prépondérant « aides auditives et ses résultats » doit être optimisé. Pour cela, nous avons mis en place un protocole d'efficacité prothétique par la réalisation de tests supplémentaires lors des traditionnels contrôles (par exemple : vocale dans le bruit). Aussi, nous participons régulièrement à des formations (par exemple : *audiométrie comportementale* en Janvier 2007) pour progresser dans l'appareillage tout en assurant une veille technologique afin de mieux répondre à ce thème.

La certification de services nous a donc permis d'améliorer nos procédures et nous pousse à rester en éveil suite aux remarques des personnes appareillées.

Dans les prochains numéros de « à l'unisson », vous serez informé sur les analyses statistiques actualisées ainsi que sur les progressions apportées pour parfaire la qualité d'appareillage de vos patients.

Conception : contact@audioconseil.fr



Prochain numéro
Novembre 2007