
CHARTE

Qualité de soins

SOMMAIRE

05 Indépendance financière, technique et morale

06 Fonctionnement du laboratoire

- 06 Conditions générales
- 09 Matériel pour la prise en charge audioprothétique
- 10 Tenue, détention et maintien des dossiers patients
- 13 Bilan audioprothétique préalable
- 15 Otoscopie et prise d'empreinte
- 16 Essai prothétique
- 18 Livraison et Garantie

19 Suivi qualité

- 19 Charte qualité

21 Relations et informations

- 21 Compte rendu d'appareillage
- 23 Information des patients
- 23 Information des audioprothésistes licenciés

24 Contrôle du réseau et sanctions

- 24 Contrôle du réseau de soins
- 25 Sanctions



**Pour obtenir
la certification Qualité
de Soins Dyapason,
l'audioprothésiste
s'engage formellement
à respecter et faire
respecter par tous ses
collaborateurs
la présente charte
de qualité de soins.**

Indépendance financière, technique et morale

01 Le responsable technique du laboratoire licencié est obligatoirement titulaire du diplôme d'état d'audioprothésiste.

02 Afin de lui permettre d'assurer pleinement sa responsabilité légale, l'audioprothésiste ne doit se soumettre à aucune contrainte financière, commerciale, technique ou morale, de quelque nature que ce soit, qui serait susceptible de porter atteinte à son indépendance dans l'exercice de sa profession, notamment à l'occasion de la conclusion de contrats, de participations au capital de son entreprise, de prêts directs ou indirects, de conventions ou d'avenants à objet professionnel.

Dans l'hypothèse où le licencié était dans l'une des situations décrites ci-dessus, il s'engage à en informer Dyapason. De son côté, Dyapason garantit à son licencié la confidentialité des informations fournies.

Fonctionnement du laboratoire

Conditions générales

03 L'audioprothésiste s'engage à respecter le code européen de déontologie et une éthique professionnelle irréprochable, aussi bien envers ses confrères, les médecins prescripteurs qu'envers ses patients.

04 L'audioprothésiste doit être inscrit sur le fichier national des professionnels de santé (n° ADELI) et doit être répertorié en tant que fournisseur de biens médicaux par la caisse primaire d'assurance maladie de son lieu d'implantation. Il s'engage par voie de conséquence à répondre aux exigences dictées par cette convention.

05 L'audioprothésiste s'engage à disposer d'un bureau ou d'une salle de mesures audioprothétiques d'un volume utile de trente mètres cube minimum, soit le double du minimum légal. Il s'engage également à respecter les exigences légales applicables au cabinet d'audioprothèse⁽¹⁾.

06 L'audioprothésiste s'engage à disposer d'un bureau de consultation insonorisé qui respecte la confidentialité et le secret médical.

07 Le laboratoire doit disposer d'un local pour l'entretien et les petites réparations des aides auditives, ainsi que la retouche des embouts auriculaires.

08 L'audioprothésiste s'engage à mettre en place une ou plusieurs signalétiques Dyapason visibles de l'extérieur de son laboratoire. Cette dernière peut être juxtaposée à son enseigne commerciale. Le licencié s'engage également à indiquer sur son papier en-tête son appartenance au réseau de qualité de soins Dyapason.

09 L'audioprothésiste s'engage à mettre en place des plaques professionnelles visibles de l'extérieur de son laboratoire pour informer les patients sur la qualification professionnelle des audioprothésistes en exercice dans le laboratoire.

10 Tous les personnels du laboratoire en contact avec les patients doivent porter un badge signalant leur titre professionnel.

(1) Plateau technique réservé à l'activité de l'audioprothèse – Articles D 4361-19 et D4361-20 du Code de la santé publique – Circulaire DGS/SD 7 C/DHOS n° 2003-388 du 7 août 2003 relative au contrôle des locaux.

11 La liste des actes ne pouvant être pratiqués que par des audioprothésistes diplômés d'état doit être affichée à l'intérieur du laboratoire.

12 L'audioprothésiste est tenu de mettre à la disposition des patients les documents informatifs, nécessaires à la bonne transparence des prestations fournies, conformément aux recommandations du bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes⁽²⁾.

13 L'audioprothésiste s'engage à afficher dans le laboratoire les numéros de conventionnement auprès des organismes sociaux, ainsi que le diplôme d'état des audioprothésistes en exercice dans le laboratoire.

14 L'audioprothésiste s'engage à mettre à la disposition du public la présente charte de qualité de soins.

15 L'audioprothésiste s'engage à afficher dans son laboratoire les jours et les horaires d'ouverture.

16 L'audioprothésiste s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour assurer un service d'assistance aux patients si la durée de fermeture de son cabinet est supérieure à 5 jours ouvrables.

(2) BOCCRF n°3 mars 2000

Matériel pour la prise en charge audioprothétique

17 L'audioprothésiste s'engage à disposer de l'ensemble du matériel audiométrique conformément aux normes légales pour l'agrément d'un laboratoire d'audioprothèse.

18 L'audioprothésiste s'engage à ce que l'ensemble du matériel d'examen soit dédié à chaque lieu de consultation.

19 L'audioprothésiste s'engage à étalonner ou faire étalonner périodiquement l'ensemble de son matériel audiométrique conformément aux normes en vigueur.

20 L'audioprothésiste s'engage à respecter les mesures d'asepsie conformes aux normes scientifiques généralement acceptées afin d'éviter les dangers de contamination, en particulier pour la décontamination des bonnettes des casques audiométriques et des coques des vibrateurs osseux, du matériel d'otoscopie et de prise d'empreinte et du matériel de nettoyage et de désinfection des embouts auriculaires.

L'audioprothésiste s'engage à renseigner les patients qui en feraient la demande sur les moyens mis en œuvre pour assurer la désinfection, et à leur communiquer les fiches de données de sécurité des produits utilisés.

21 L'audioprothésiste s'engage à prendre en charge tout patient quels que soient la marque et le type de son aide auditive, à condition que cette dernière soit munie d'une autorisation de mise sur le marché en France. L'audioprothésiste s'engage à mettre à jour régulièrement ses connaissances sur les solutions auditives proposées par l'ensemble des fabricants présents sur le territoire français.

Tenue, détention et maintien des dossiers patients

22 L'audioprothésiste s'engage à tenir à jour, à l'endroit où il exerce son activité, un dossier papier ou informatique pour chacun de ses patients.

23 L'audioprothésiste s'engage à créer un dossier « patient » dès le premier contact avec le laboratoire afin de permettre à ses services de le prévenir en cas de contretemps ou de modification d'un rendez-vous.

24 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient, la date de création, le nom du patient, son adresse, son numéro de téléphone, sa date de naissance et son sexe.

25 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient le nom du médecin prescripteur, la

date de l'examen otologique et les données audiologiques fournies par celui-ci, en particulier les résultats de l'examen otoscopique et les préconisations données.

26 L'audioprothésiste s'engage à réaliser pour chaque patient une anamnèse détaillée et à en consigner les résultats dans le dossier du patient. Ces derniers décriront entre autres les motifs de la consultation et les attentes du patient.

27 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient la date de chacune de ses interventions et les services professionnels rendus, l'ensemble des éléments du bilan audioprothétique nécessaire à l'appareillage ainsi que les résultats audiométriques obtenus : tonale et vocale, oreilles nues et appareillées.

28 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient les recommandations faites, le choix ou les choix prothétiques préconisés, et le cas échéant, le propre choix du patient.

29 Si le choix prothétique du patient diffère de celui proposé initialement par l'audioprothésiste, ce dernier s'engage à consigner dans le dossier du patient les raisons qui ont motivées le choix du patient.

30 Si le choix prothétique du patient diffère de celui proposé en première instance par l'audioprothésiste,

ce dernier peut proposer à son patient une procédure de consentement éclairé. Dans ce cas, l'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient, une copie du document d'information fourni et signé par le patient attestant de son choix et lui présentant les limites prothétiques de la solution choisie.

31 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient les caractéristiques détaillées de l'appareillage proposé ou adapté, en particulier les éléments visant à identifier les réglages spécifiques choisis en dernière intention à l'issue du bilan prothétique. Ces éléments peuvent être remplacés par le numéro de sa fiche Noah. Sur la demande expresse du patient, ce dossier Noah pourra être adressé à un confrère pour lui permettre de poursuivre le suivi de ce patient.

32 L'audioprothésiste s'engage à consigner dans le dossier du patient les annotations, la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus, notamment une copie de l'ordonnance du médecin prescripteur.

33 L'audioprothésiste s'engage à ce que soient consignées dans le dossier du patient les raisons qui ont motivé une modification de la programmation des aides auditives, ainsi que l'identité de l'audioprothésiste qui a opéré la modification.

34 L'audioprothésiste s'engage à conserver chaque dossier pendant au moins cinq ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu. A l'expiration de ce délai, l'audioprothésiste pourra procéder à la destruction du dossier en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.

35 L'audioprothésiste s'engage à conserver les dossiers des patients dans un local, un meuble ou un dossier informatique auquel le public n'a pas librement accès.

36 Dans le cas où l'audioprothésiste retire un document du dossier, il s'engage à y insérer une note précisant la nature du document retiré, ainsi que la date du retrait.

Bilan audioprothétique préalable

37 L'audioprothésiste s'engage à réaliser gratuitement un bilan prothétique préalable à toute proposition d'appareillage.

38 L'audioprothésiste s'engage à informer le plus complètement possible son patient sur les examens qu'il va être amené à pratiquer pour analyser sa déficience auditive.

39 En fonction des résultats du bilan prothétique et si besoin est, l'audioprothésiste s'engage à tester les

fonctions mnésiques du patient avec un test adapté, et à en consigner le résultat dans le dossier audioprothétique.

40 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille une audiométrie tonale liminaire en vérifiant la valeur du rinne.

41 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille une audiométrie tonale supraliminaire comprenant le relevé d'un ou plusieurs niveaux de seuils (UCL, MCL).

42 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille une audiométrie vocale comportant suffisamment de niveaux d'entrée afin d'obtenir des courbes d'intelligibilité complètes.

43 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille un relevé du niveau de confort vocal ou un niveau maximum de confort vocal.

44 L'audioprothésiste s'engage à réaliser en champ libre une courbe vocale matérialisant le niveau de gêne sociale du patient. Cette courbe vocale pourra être réalisée dans le silence ou dans le bruit selon le type de gêne sociale exprimée.

45 A l'issue de ce bilan prothétique préalable, l'audioprothésiste s'engage à informer son patient de la manière

la plus claire possible sur les limites estimées sur le plan de la réhabilitation prothétique et sur les moyens de correction susceptibles d'améliorer de manière optimale la fonction perceptive.

46 L'audioprothésiste s'engage à fournir une estimation du coût de la solution prothétique proposée et à informer le patient du montant des frais occasionnés (frais d'embouts ou de coques sur mesure) lors du passage à la seconde phase de l'appareillage.

47 L'audioprothésiste s'engage à ne pas réaliser d'opérations supplémentaires sans l'accord préalable du patient.

Otoscopie et prise d'empreinte

48 L'audioprothésiste s'engage à ne pratiquer une prise d'empreinte d'oreille que dans le cas formel où aucune contre-indication médicale à la prise d'empreinte n'a été formulée par le médecin prescripteur.

49 L'audioprothésiste s'engage à ne pas déléguer l'examen otoscopique et la prise d'empreinte à un autre collaborateur sauf si celui-ci est un audioprothésiste qui bénéficie d'une couverture en responsabilité civile du laboratoire qui l'emploie. Les étudiants stagiaires en audioprothèse pourront réaliser ces opérations sous la responsabilité de leur maître de stage.

Essai prothétique

50 L'audioprothésiste s'engage à proposer en première intention la solution prothétique qui offre d'après lui le meilleur résultat en matière de réhabilitation sociale (obligation de moyens).

51 L'audioprothésiste s'engage à fournir un devis détaillé pour la fourniture de la solution prothétique qu'il recommande, ainsi qu'un devis pour une solution prothétique alternative qui pourra être plus adaptée à la demande du patient.

52 Si les circonstances l'exigent et si le patient en fait la demande, les essais prothétiques pourront être engagés avec un autre type d'appareillage que celui recommandé par l'audioprothésiste. Dans ce cas, ce dernier s'engage à informer clairement son patient sur la perte de résultats engendrée par cette adaptation alternative.

53 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille une audiométrie tonale liminaire en champ libre pour mesurer le gain prothétique fonctionnel.

54 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille un test de tolérance supraliminaire.

55 L'audioprothésiste s'engage à réaliser sur chaque oreille une audiométrie vocale comportant suffisamment de niveaux d'entrée afin d'obtenir des courbes d'intelligibilité complètes.

56 En cas d'appareillage stéréophonique, l'audioprothésiste s'engage à vérifier l'apport vocal de l'appareillage bilatéral, l'équilibrage inter auriculaire et l'absence de perturbation engendrée par une éventuelle diplacousie.

57 L'audioprothésiste s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour familiariser son patient avec les manipulations nécessaires au fonctionnement et à l'entretien de l'appareillage proposé.

58 L'audioprothésiste s'engage à valider, selon ses modalités propres, le niveau de réhabilitation sociale de chaque patient.

59 Si l'audioprothésiste met en place une période d'essai dans le milieu social du patient, il s'engage à ne pas lui facturer d'honoraires en cas de restitution du matériel en bon état, hormis le coût éventuel lié à la réalisation d'embouts ou de coques sur mesure.

60 L'audioprothésiste s'engage à informer le plus clairement possible son patient sur le mode de prise en charge de la solution prothétique proposée.

61 Dans le cas d'un désaccord avec le patient sur la solution auditive proposée, l'audioprothésiste s'engage à proposer au patient le transfert de son dossier au siège de Dyapason qui interrogera le groupe d'Experts du réseau. Les conclusions et les recommandations du groupe d'experts seront adressées à l'audioprothésiste demandeur qui pourra en informer son patient.

Livraison et garantie

62 L'audioprothésiste s'engage à livrer les aides auditives dans l'emballage d'origine avec, en sus, tout le matériel nécessaire à son bon fonctionnement, à savoir des piles et un kit d'hygiène et d'entretien.

63 L'audioprothésiste s'engage à former son patient à toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement et au bon entretien de son appareillage.

64 L'audioprothésiste s'engage à remettre à chaque patient une carte de garantie nationale Dyapason par appareil adapté.

65 L'audioprothésiste s'engage à informer son patient qu'il existe des assurances couvrant les risques de perte, vol et casse.

Suivi qualité

Charte qualité

66 L'audioprothésiste s'engage à remettre à chaque patient un document d'information qui détaille les prestations et les services inclus dans la procédure d'appareillage Dyapason.

67 L'audioprothésiste s'engage à mesurer le niveau de la satisfaction de ses patients une fois l'appareillage terminé.

Dans le cas où l'audioprothésiste utilise le questionnaire Dyapason, il s'engage à renseigner son code d'identification ainsi que les numéros des cartes de garantie.

68 L'audioprothésiste s'engage à prendre les mesures nécessaires pour répondre dans les meilleurs délais aux réclamations des patients.

69 L'audioprothésiste s'engage à suivre et à faire suivre par ses collaborateurs les formations techniques

nécessaires au maintien d'une bonne qualité des soins dans son laboratoire.

70 L'audioprothésiste s'engage à proposer à son patient au moins un contrôle annuel d'efficacité prothétique.

71 L'audioprothésiste s'engage à mettre gratuitement à la disposition de son patient, un service capable d'effectuer toute opération de nettoyage, de contrôle et de maintenance des aides auditives.

L'audioprothésiste s'engage à vérifier la traçabilité de ces opérations sur l'appareillage de chaque patient.

72 Selon l'importance de la gêne sociale et le délai prévisionnel de réparation, l'audioprothésiste s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir une solution prothétique de secours à son patient.

Relations et informations

Compte rendu d'appareillage

73 L'audioprothésiste s'engage à adresser au médecin prescripteur un compte rendu détaillé pour chaque patient appareillé.

74 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage les résultats pertinents de son anamnèse détaillée et en particulier, les attentes spécifiques du patient.

75 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu les résultats obtenus aux tests explorant les fonctions mnésiques ou les difficultés propres au patient qui seraient susceptibles de limiter le résultat social final.

76 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage et pour chaque oreille appareillée, le résultat des mesures obtenues en audiométrie tonale liminaire.

77 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage et pour chaque oreille appareillée, le résultat des mesures obtenues en audiométrie tonale supraliminaire.

78 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage le résultat des mesures obtenues en audiométrie vocale pour chaque oreille appareillée, ainsi que la courbe d'intelligibilité oreilles appareillées.

79 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage la description détaillée de la solution prothétique adaptée.

80 L'audioprothésiste s'engage à expliquer sur le compte rendu d'appareillage les limites prothétiques engendrées par un choix du patient différent de celui proposé initialement par l'audioprothésiste.

81 L'audioprothésiste s'engage à faire figurer sur le compte rendu d'appareillage le résultat subjectif social obtenu globalement par le patient ainsi que la description des difficultés pouvant être rencontrées par celui-ci lors de sa période d'adaptation.

82 L'audioprothésiste s'engage à répondre à toute demande d'information complémentaire émise par le médecin prescripteur.

Information des patients

83 L'audioprothésiste s'engage à n'utiliser que des moyens conformes à la déontologie de notre profession pour communiquer vers le grand public.

84 L'audioprothésiste s'engage à assurer gratuitement le service fixé par Dyapason pour tout patient titulaire d'une carte de garantie nationale Dyapason.

85 L'audioprothésiste s'engage à faire connaître et à valoriser les prestations du réseau de qualité de soins Dyapason.

86 L'audioprothésiste s'engage à informer son patient des nouveautés aussi bien en matière d'appareillage que d'accessoires susceptibles d'aider celui-ci dans sa vie sociale.

Information des audioprothésistes licenciés

87 L'audioprothésiste s'engage à suivre régulièrement les séminaires de formation continue proposés ou recommandés par Dyapason.

88 L'audioprothésiste s'engage à répondre favorablement à toute demande d'aide concernant une recherche ou une étude clinique mise en place par Dyapason.

Contrôle du réseau et sanctions

Contrôle du réseau qualité de soins

89 L'audioprothésiste s'engage à répondre aux demandes que pourrait lui adresser la tête de réseau sur des dérives potentielles relatives à la qualité des soins délivrée par son laboratoire.

90 L'audioprothésiste accepte sans réserve les audits de surveillance que le réseau déclencherait afin de s'assurer de l'application des engagements décrits dans la présente charte de qualité de soins.

Ces audits pourront être conduits par des auditeurs internes ou par des auditeurs externes mandatés par le réseau.

91 L'audioprothésiste s'engage à régler de manière régulière ses dus auprès des fournisseurs, et à répondre favorablement à toute demande de Dyapason à ce sujet.

Sanctions

92 L'audioprothésiste s'engage à répondre aux demandes d'information qui pourraient lui être adressées par la tête de réseau. Il s'engage le cas échéant à accepter toute convocation afin de répondre à des dérives signalées par sa clientèle, des confrères ou des médecins prescripteurs.

93 En fonction de l'analyse des causes de la non-satisfaction de ses patients, l'audioprothésiste s'engage à suivre les formations qui lui seront proposées par la tête de réseau.

94 L'audioprothésiste s'engage à répondre favorablement à toute demande de réorganisation ou modification de ses procédures de prise en charge des patients si Dyapason lui prouve techniquement que cette remise en cause est de nature à préserver la qualité globale des soins offerts par le réseau.

95 L'audioprothésiste s'engage à ne pas poursuivre la société Dyapason en cas d'une rupture du contrat d'enseigne liée à un dysfonctionnement notoire de la qualité des soins dispensés.

Note :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Rien dans la charte de qualité de soins ne doit être interprété comme excluant l'utilisation de l'informatique ou de toute autre technologie pour la conservation des éléments mentionnés précédemment, pourvu que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus ainsi que l'exercice des droits d'accès et de rectification soient assurés.



SAS au capital de 32 500 euros
62 rue du Général Leclerc – 76000 Rouen

www.dyapason.fr
www.dyapason.expert