



Charte qualité

POUR L'EXCELLENCE, PAR L'INDÉPENDANCE

.....

AUDIOPROTHÉSISTES PAR PASSION

Pour l'excellence, par l'indépendance.

Le soin auditif doit conjuguer excellence technique et approche humaine. Si nous sommes indépendants, c'est par conviction : notre liberté nous permet de proposer des prestations audiologiques de haut niveau dans une relation d'écoute, de suivi et de confiance avec chaque patient.

Le processus de réhabilitation auditive n'est efficient que s'il inclut une prise en charge globale des personnes. C'est pourquoi notre rôle ne se résume pas à la vente d'appareils auditifs : en tant qu'indépendants, nous suivons et prenons soin de chaque patient, selon son profil, ses besoins, son budget. Notre engagement repose sur une confiance mutuelle entre l'équipe du laboratoire, le patient et son médecin ORL : une équipe à l'écoute du patient, un patient à l'écoute des recommandations émises par l'audioprothésiste. Depuis plus de quinze ans, le réseau national de qualité de soins Dyapason fédère les audioprothésistes indépendants qui adhèrent à la présente charte d'excellence.



ARTICLE

1

Notre indépendance est totale, elle n'est soumise à aucun fabricant, à aucune franchise.

Parce que nous engageons notre loyauté envers le patient, nous n'aliénons pas notre indépendance à un fabricant ou à une franchise. Nous ne nous soumettons à aucune contrainte financière, commerciale, technique ou morale susceptible de porter atteinte à notre liberté de jugement professionnel.

En tant qu'audioprothésistes indépendants, notre mission est d'aider le patient à trouver **la solution** qui lui apportera le meilleur confort auditif et esthétique, dans le respect de son budget. Nous

considérons chacun de nos clients comme une personne unique. Nous avons fait le choix délibéré de ne pas proposer des offres agressives et standardisées. Parce que nous sommes indépendants, nous pouvons consacrer le temps nécessaire à chacun de nos patients, et ainsi leur dispenser les recommandations adaptées à l'amélioration de leur santé auditive.

C'est en tissant ce lien humain que s'instaure le climat de confiance réciproque indispensable à un soin de qualité.

ARTICLE

2

Nous respectons par conviction la déontologie de notre profession.

Les audioprothésistes membres du réseau Dyapason agissent dans le strict respect des lois et règlements en vigueur. Tenus au secret professionnel, ils font preuve d'un dévouement identique envers chaque patient, et accomplissent leur métier dans le respect des usages, en conjuguant précision, écoute et intégrité. Chaque acte professionnel est effectué en personne ou strictement supervisé par l'audioprothésiste membre du réseau Dyapason, conformément à l'obligation d'exercice personnel à laquelle la profession est soumise. Parce que leur action repose sur le conseil, les membres du réseau n'exercent aucune contrainte au libre choix des patients, ni ne les

sollicitent au-delà du cadre moral et légal en vigueur. Ils ne concluent aucune entente professionnelle qui résulterait en des avantages indus, au détriment de personnes morales ou physiques. Ils agissent dans la confraternité, l'émulation et la solidarité avec les autres audioprothésistes, et leur prêtent assistance le cas échéant.

Les audioprothésistes qui adhèrent au réseau Dyapason entretiennent en outre des rapports professionnels de qualité avec les autres professions du champ médical, ainsi que vis-à-vis des institutions administratives et autorités légales.

ARTICLE

3

Nous pratiquons la prévention et détection gratuites des troubles auditifs.

Notre métier inclut la prévention et la détection gratuites des troubles auditifs. Nous réalisons des mesures de l'audition des patients, afin d'identifier d'éventuelles anomalies. Le cas échéant, nous leur communiquons la nécessité de consulter un médecin ORL, seul professionnel habilité à procéder à l'ensemble des examens nécessaires à l'établissement d'un dia-

gnostic et d'un choix de traitement, qu'il soit médicamenteux, chirurgical ou audioprothétique. Nous leur conseillons les gestes à adopter afin de préserver leur capital auditif. Selon les besoins des patients, nous pouvons leur recommander des solutions sur-mesure pour la protection contre le bruit ou l'eau. **Nous nous engageons par ailleurs à accueillir toutes les personnes**

qui souffrent d'un problème d'audition, sans discrimination de couverture sociale, d'âge ou d'état de santé. Notre accompagnement se prolonge jusqu'au volet admi-

nistratif du processus de soins, notamment via le tiers payant et la mise en place, si cela s'avère nécessaire, de facilités de paiement.

ARTICLE
4

Nous pratiquons une prise en charge globale du patient.

Parce que chaque individu est unique, nous consacrons le temps nécessaire à chaque patient pour recueillir avec précision les informations sur ses besoins auditifs. Étape descriptive indispensable, cette collecte de données permet d'effectuer un inventaire détaillé de tout ce qui concerne le patient, de sorte à pouvoir appréhender ses besoins dans la globalité de son quotidien, de son avenir comme de son passé. Le recueil de données nous renseigne sur qui est le patient, ce dont il souffre,

ses habitudes de vie, de le situer dans son environnement, de l'état de satisfaction de ses besoins fondamentaux, d'identifier les conséquences de la survenue de sa surdité... C'est ce travail d'anamnèse qui nous permet de recenser les exigences particulières liées à leur profession, leurs loisirs et leur style de vie. Notre analyse nous permet de considérer avec précision la correction auditive requise, les traitements acoustiques et les options de connectivité.

ARTICLE
5

Nous préconisons une solution auditive avec générosité et responsabilité.

Après avoir réalisé le bilan auditif complémentaire à celui effectué par l'ORL, nous expliquons en détail et en toute transparence les possibilités audioprothétiques qui s'offrent au patient. Nous répondons à toutes ses questions et interrogations concernant les différents

tests auditifs, et notamment sur les appréhensions éventuelles liées au port d'aides auditives. De même, nous l'informons avec précision des résultats qu'ils peuvent en attendre et de leurs éventuelles limites. Afin d'accompagner le patient dans son choix, nous lui proposons, à chaque



fois que cela est techniquement possible, plusieurs solutions auditives de niveaux technologiques différents. Nous privilégions l'ef-

ficacité et le confort, tout en portant une attention toute particulière aux résultats esthétiques de nos appareillages.

ARTICLE
6

Nous respectons de manière stricte les bonnes pratiques de l'appareillage.

Nous travaillons avec les plus grandes marques d'aides auditives, sans aucune restriction. Chaque laboratoire est doté d'un plateau technique haut-de-gamme qui garantit des appareillages précis, efficaces et confortables. Nos locaux et nos équipes respectent scrupuleusement les recommandations de bonnes pratiques en matière d'hygiène. Les protocoles d'appareillage validés par le comité scientifique du réseau Dyapason sont le fruit d'une expérience de plus de quinze années et de nombreuses recherches. Notre savoir-faire et notre recul audiologique étant

reconnus et démontrés, nous accueillons régulièrement dans les laboratoires du réseau Dyapason des étudiants désireux de se former à l'appareillage auditif dans les règles de l'art et dans le respect de la réglementation. **Conformément à la loi, tous les patients essaient les aides auditives chez eux, dans leur environnement quotidien, pendant une période minimale d'un mois avant la décision d'acquisition.** Cette procédure leur permet de se rendre compte de l'apport de l'appareillage auditif. Les membres du réseau Dyapason sont régulièrement audités par la

tête de réseau ou par l'AFNOR pour s'assurer du respect de ces règles. Toutes les personnes en charge de l'appareillage sont titulaires d'un

diplôme d'audioprothésiste et ont l'obligation de porter un badge qui en atteste.

ARTICLE

7

Après leur essai d'un mois, les patients paient l'appareillage au juste prix.

Choisir une solution auditive consiste en règle générale à trouver l'équilibre entre la performance de l'appareillage, les besoins liés à l'environnement sonore de l'utilisateur et le reste à charge que celui-ci est prêt à supporter. **Les appareils de classe 1 sont remboursés à 100%***. Dans le cas où le patient doit supporter un reste à charge,

nous nous engageons à l'informer sur l'ensemble des démarches administratives et nous recherchons les financements possibles pour les patients en activité (MDPH, AGEFIPH...) afin qu'il puisse bénéficier des meilleures conditions de prise en charge financière de son appareillage auditif.

** Pour toutes les personnes qui bénéficient d'une complémentaire santé solidaire*

ARTICLE

8

La rigueur et le professionnalisme sont au cœur du label Dyapason.

Pour garantir à chaque patient une prise en charge optimale et innovante, les audioprothésistes du réseau de qualité de soins Dyapason se forment plusieurs fois par an aux nouvelles technologies ainsi qu'aux évolutions des méthodes d'appareillage audioprothétique.

Au travers du réseau, ces professionnels composent une communauté de partage inédite sur le marché français. Le choix qu'ils ont fait – exercer le métier d'audio-

prothésiste en toute indépendance des fabricants d'aides auditives et des franchises – leur permet de préserver la qualité de leur analyse et leur objectivité. Parce qu'ils sont maîtres de leurs choix nos adhérents sont à même d'adapter leur démarche au patient et de lui expliquer les options qu'ils préconisent. Ils mettent ainsi en cohérence la manière dont ils pratiquent leur métier et la finalité de leur travail : offrir la meilleure solution auditive possible à chaque patient.

ARTICLE

9

Nous garantissons un accompagnement régulier et illimité.

La relation humaine est la valeur première de notre approche professionnelle. C'est pourquoi nous développons une relation de confiance avec chacun de nos patients, de l'écoute initiale au suivi personnalisé. Nous nous engageons à accompagner chacun d'entre eux de manière attentive et bienveillante, durant une période d'au moins 4 ans. Ce suivi est compris dans le prix initial de l'appareillage et n'est pas limité en nombre

de visites. En cas de panne sur une aide auditive de classe 2 nécessitant une intervention supérieure à 15 jours chez le fabricant, nous nous engageons à prêter au patient, le temps nécessaire à la réparation, un appareil adapté à son audition.

En cas de déménagement, nous indiquons au patient les coordonnées d'un confrère, proche de son nouveau domicile et susceptible d'assurer le suivi de l'appareillage.



Nous nous engageons dans une démarche de responsabilité sociétale.

Au travers de l'adhésion de Dyapason au Global Compact, les audioprothésistes membres du réseau mettent en œuvre les ressources technologiques et organisationnelles nécessaires pour respecter et promouvoir les 10 principes volontaires en matière de développement durable définis par les Nations Unies. Les progrès réalisés dans ce cadre font l'objet de publications régulières. Notre engagement pour réduire l'empreinte environnementale de nos laboratoires et des activités associées implique de raisonner notre emploi de ressources, de favoriser le recyclage et la valorisation des produits en fin de vie, d'optimiser notre consommation de ressources énergétiques et de réduire l'impact de nos déplacements professionnels. Pour la réalisation de nos supports imprimés, nous privilégions des papiers durables

disposant des labels PEFC ou FSC, tout en développant une démarche de dématérialisation visant à réduire notre consommation de papier. Nous nous engageons à développer la qualité de vie au travail, en accord avec les exigences réglementaires, dans un dialogue régulier et constructif avec les parties intéressées. Nous favorisons le développement des compétences des équipes, dans un environnement d'accueil et de travail convivial et sécurisé. Nous respectons et promovons la protection au droit international, à travers le règlement intérieur des établissements et la protection des données personnelles RGPD. Enfin, nous nous engageons à prévenir toute situation de corruption, par le déploiement et le respect de la charte d'achat durable et de la réglementation de notre profession.

laboratoire
labellisé

Réseau national d'audioprothésistes indépendants, Dyapason s'engage pour la qualité des soins auditifs.

Grâce à leur indépendance, à leur écoute et à leur exigence,
les membres Dyapason mettent leur savoir-faire au service
du malentendant.

Réseau certifié



dyapason



 @dyapasonaudition
 /dyapasonaudition

www.dyapason.fr