

# Comment optimiser le parcours patient ?

Recevoir un patient dans son centre d'audioprothèse ne s'improvise pas. L'accueil et l'accompagnement sont les points clés qui garantissent la satisfaction du patient et la pérennité de sa relation avec l'audioprothésiste.



Quel audioprothésiste n'a pas en permanence à l'esprit la satisfaction de son patient ? Cette intention suppose une volonté pour s'affranchir de ses habitudes et automatismes, alors que les patients, autrefois fidèles par principe, tendent de plus en plus à comparer les offres existantes. Plus exigeants, mieux informés, ils n'hésitent pas à demander une seconde opinion. Face à cette nouvelle donne, comment tirer son épingle du jeu ? Avec une vision globale du service, qui place les besoins et le bien-être des patients au centre des préoccupations.

## L'importance de l'accueil

Qu'il s'agisse ou non d'une première visite, réserver un accueil privilégié à une personne poussant la porte d'un centre d'audioprothèse montre immédiatement qu'elle est attendue et que l'on s'est organisé pour l'accueillir. Un

centre aux petits soins de ses patients les reçoit dans une ambiance propice à la communication et va au-devant de leurs désirs. Dans un premier temps, une salle d'attente accueillante, agréablement décorée, des magazines et des boissons à disposition, sont autant d'éléments qui montreront au patient qu'il est le bienvenu. Ensuite, l'audioprothésiste devra le convaincre d'engager -ou poursuivre- une relation professionnelle avec lui, malgré certains freins liés à l'appareillage, comme la stigmatisation ou le prix. Pour les contourner, des outils existent, comme MyProfonia, qui propose aux audioprothésistes un accompagnement personnalisé pour leurs patients. Avec l'application, au lieu de baisser leurs prix pour être compétitifs par rapport au prix des appareils et de la prestation globale, ils peuvent les maintenir, voire dégager une marge, en offrant des services de qualité supplémentaires. Grâce à cet accompagnement

global, auquel s'ajoute la valeur ajoutée fournie par l'audioprothésiste, le patient vivra chaque visite comme une expérience positive et ne manquera pas de recommander « son » centre d'audioprothèse.

### Se rendre disponible pour le patient

Mais pour garantir, améliorer sans cesse et personnaliser la prise en charge des patients, il faut disposer d'une certaine latitude, tant organisationnelle que mentale, que la télé-audiologie peut apporter aux audioprothésistes. « Avec notre application, nous essayons de réduire le nombre de jours sans nouvelles du patient. S'il se passe quelque chose dans la vie du patient, l'audioprothésiste est au courant, il n'est pas obligé d'attendre le prochain rendez-vous pour réagir », explique Mehdi Labidi, responsable marketing chez Profonia. De son côté, le patient peut s'exprimer au jour le jour dans un cahier de liaison dématérialisé, auquel a accès l'audioprothésiste. Ce dernier peut aussi lui proposer un calendrier d'activités, de tests et de questions pour assurer suivi et entraînement auditif. En fonction des réponses du patient, des alertes remontent jusqu'au professionnel, qui peut l'appeler ou lui proposer un rendez-vous anticipé. L'objectif de ces programmes est de s'intégrer au mieux dans l'agenda de l'audioprothésiste, en lui proposant des modèles adaptés, en fonction d'une fourchette d'âge, de la disponibilité du patient, etc. Autre point fort, grâce aux alertes, les programmes de suivi sont personnalisés et ajustés en permanence.

### Des solutions sur-mesure

Cette notion d'évolution continue va de pair avec une amélioration continue. Grâce à l'efficacité du suivi et la qualité du service, puisqu'il fixe les rendez-vous en fonction des retours du patient, l'audioprothésiste va sans cesse pouvoir s'améliorer, et être plus présent, plus réactif, ce qui renforce son lien avec le patient. « Avec

*MyProfonia, il sait si le patient rencontre un problème et peut réagir avant le rendez-vous. L'idée est de faire passer le message aux patients que si le professionnel n'est pas en face d'eux, il est pour ainsi dire dans leur poche »,* précise Mehdi Labidi. Un accompagnement en télé-audiologie d'autant plus important pour les malentendants isolés, notamment en milieu rural. Autre avantage indirect de l'application, elle pourrait permettre de réduire le taux d'abandon. Outre les programmes participatifs, elle dispose en effet d'un grand nombre d'informations en libre service pour répondre aux problèmes les plus fréquents rencontrés par les porteurs d'aides auditives. Le patient se trouve donc engagé dans un processus d'autoformation et de volontariat, qui lui permet de se projeter dans son appareillage.

Si les patients peuvent trouver rapidement des réponses à des questions simples, le nombre de consultations supplémentaires diminue et lors des rendez-vous, les deux parties peuvent se concentrer sur des problématiques plus importantes et aller plus loin dans l'accompagnement sans aborder forcément des sujets fastidieux et répétitifs. Plus autonome, le patient passe de patient spectateur et sceptique à patient accompagné et confiant. En outre, en constatant que l'audioprothésiste met à sa disposition des informations qui dépassent le cadre de son centre ou la marque de son appareil, il développera une relation de confiance avec lui. « C'est tout simplement de l'accompagnement humain. Profonia n'est pas dans une problématique de rendement, il s'agit d'un outil qui se concentre sur la qualité du soin. S'il évolue dans le bon sens, le patient sera plus fidèle, satisfait et fera une bonne presse à son audioprothésiste. Il y a aussi de grandes chances qu'il renouvelle son équipement dans le même centre. Si la relation est bonne, indirectement, la croissance est assurée », conclut Mehdi Labidi.