
Acoustique — Processus d'adaptation des aides auditives

Acoustics — Hearing aid fitting management (HAFM)

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21388:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9954d9ef-0343-4b86-b343-521f1d9396ab/iso-21388-2020>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21388:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9954d9ef-0343-4b86-b343-521f1d9396ab/iso-21388-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	2
4 Conditions préalables du service	4
4.1 Généralités	4
4.2 Exigences de formation	4
4.2.1 Généralités	4
4.2.2 Exigences pour les audioprothésistes	5
4.2.3 Maintien des compétences et aptitudes des audioprothésistes	5
4.3 Exigences relatives à l'installation	5
4.3.1 Généralités	5
4.3.2 Exigences relatives aux différentes salles	5
4.4 Exigences relatives à l'équipement	6
4.4.1 Généralités	6
4.4.2 Équipement audiométrique	6
4.4.3 Équipement pour otoscopie et prise d'empreintes pour embouts auriculaires	6
4.4.4 Équipement de programmation de l'aide auditive	7
4.4.5 Équipement de mesure électroacoustique	7
4.4.6 Outils de maintenance	7
4.4.7 Échantillons de démonstration	7
4.5 Exigences éthiques	7
4.5.1 Généralités	7
4.5.2 Compétences professionnelles	8
4.5.3 Relation avec les clients	8
4.5.4 Conflit d'intérêts	8
4.5.5 Relation avec les médecins et autres praticiens de santé	8
4.5.6 Relation avec les collègues	8
4.5.7 Publicité	8
5 Étapes générales du processus d'adaptation des aides auditives	9
5.1 Généralités	9
5.2 Profil du client	10
5.2.1 Généralités	10
5.2.2 Évaluation générale	10
5.2.3 Évaluation audiolologique	11
5.2.4 Orientation vers un spécialiste	12
5.3 Conseils	12
5.3.1 Généralités	12
5.3.2 Sélection du système de correction auditive	12
5.4 Adaptation des aides auditives	13
5.4.1 Éléments de couplage à l'oreille	13
5.4.2 Préréglage des aides auditives	13
5.4.3 Réglage et réglage fin des aides auditives	13
5.5 Vérification et validation	13
5.6 Éducation prothétique	14
5.7 Suivi	15
6 Qualité de service	15
6.1 Généralités	15
6.2 Documentation	16
6.3 Évaluation des services par le client	16
6.4 Gestion des réclamations des clients	16

6.5	Actions correctives	17
Annexe A (informative)	Compétences minimales de l'audioprothésiste	18
Annexe B (informative)	Recommandation pour l'organisation de la formation des audioprothésistes (CITE niveau 5)	21
Annexe C (informative)	Exemple de salle d'appareillage	23
Annexe D (informative)	Recommandations concernant l'orientation des clients vers un autre spécialiste en vue d'un traitement et d'examens médicaux complémentaires	25
Annexe E (informative)	Conseils d'information à l'appui du processus d'adaptation des aides auditives	27
Annexe F (informative)	Terminologie	31
Bibliographie		45

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 21388:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/9954d9ef-0343-4b86-b343-521f1d9396ab/iso-21388-2020>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 43, *Acoustique*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime à 360 millions le nombre de personnes souffrant de troubles de l'audition dans le monde, soit environ 5,3 % de la population mondiale^[22]. Les aides auditives comptent parmi les options de traitement les plus utilisées pour les personnes souffrant de déficience auditive^{[39][40]}. Pour une bonne utilisation des aides auditives, le processus d'adaptation de ces appareils est primordial pour les fabricants, les praticiens, les audioprothésistes, mais surtout pour les utilisateurs d'aides auditives^{[39][42][43]}. Des protocoles complets d'adaptation des aides auditives^[42] ont été élaborés pour optimiser l'efficacité des aides auditives. Une mauvaise adaptation et un inconfort peuvent entraîner une non-conformité, un retour de l'aide auditive^[43] et une aggravation de la déficience auditive due à une suramplification. Par conséquent, il convient d'optimiser l'ensemble du processus d'adaptation des aides auditives pour obtenir des bénéfices fonctionnels, et garantir la satisfaction des utilisateurs en rapport avec leur investissement.

Deux éléments sont importants à prendre en compte lors de l'élaboration d'une norme concernant le processus d'adaptation des aides auditives. Premièrement, l'expression «processus d'adaptation des aides auditives» est largement utilisée^{[16][44]–[46]} par les prestataires de services et par les industriels du secteur. Deuxièmement, il y a des interprétations potentiellement contradictoires: tandis que certaines lignes directrices pour l'adaptation des aides auditives ont été rédigées par divers organismes nationaux et professionnels^{[17][18][23]–[32][34]–[37][47][48]} en vue de résoudre ces problèmes, de nombreuses juridictions du monde entier ne sont toujours pas couvertes. Il est donc nécessaire de promouvoir une compréhension commune du processus d'adaptation des aides auditives. Une telle différence de compréhension a probablement donné lieu à des soins hétérogènes, à des résultats variables et, dans de nombreux cas, à une insatisfaction à l'égard de l'utilisation des aides auditives.

L'objectif principal du présent document est donc de fournir un cadre général pour le processus d'adaptation des aides auditives, y compris les étapes qui précèdent et suivent l'appareillage, afin de rendre le processus plus explicite et transparent de manière à pouvoir systématiser toutes les tâches connexes, dont les services professionnels, l'administration et les aspects financiers. L'objectif global est de parvenir à la meilleure réhabilitation auditive possible, qui peut être atteinte uniquement si les professionnels disposent des connaissances, des formations et des compétences adéquates et grâce à une approche systématique de l'adaptation des aides auditives en étroite collaboration avec le client. Le cadre général du processus d'adaptation des aides auditives exposé dans le présent document est divisé en six étapes: profil du client, conseils, adaptation des aides auditives, vérification et validation, éducation prothétique et suivi. Ces étapes reposent sur les pratiques courantes des audioprothésistes et sont reprises par différentes lignes directrices existantes.

En divisant le processus d'adaptation des aides auditives en étapes, les prestataires de services peuvent identifier et administrer de manière systématique les services nécessaires pour garantir un haut niveau de qualité de service, la satisfaction des utilisateurs, des services centrés autour du client, l'autonomie du client et un bon taux d'observance (par exemple, en utilisant les aides auditives de manière cohérente et en assistant à des rendez-vous de suivi). Les étapes se concentrent sur les éléments du cadre qui permettent d'obtenir des résultats de réhabilitation probants tels que les compétences de communication, l'intelligibilité de la parole, la perception de l'environnement acoustique, le confort des utilisateurs d'aides auditives et la qualité sonore. En outre, le présent document peut servir de base à l'évaluation des coûts de chaque étape ou élément, ce qui peut aider à améliorer les systèmes de financement de santé publique. Une autre application possible consiste à utiliser le présent document comme base minimale de développement de programmes de formation professionnelle pour l'adaptation des aides auditives.

Acoustique — Processus d'adaptation des aides auditives

1 Domaine d'application

Le présent document s'applique aux services offerts par les audioprothésistes lorsqu'ils prennent en charge leurs clients. La délivrance des aides auditives s'appuie sur les connaissances et les pratiques d'un audioprothésiste afin d'assurer une bonne adaptation prothétique et un service adéquat dans l'intérêt du déficient auditif.

Le présent document spécifie les processus généraux de l'adaptation des aides auditives, depuis le profil du client jusqu'au suivi, en passant par toutes les étapes d'administration, d'organisation et de contrôle de l'adaptation des aides auditives. Il présente également les conditions préalables importantes telles que la formation, les installations, les équipements et les systèmes qui sont exigés pour assurer des services appropriés.

Le présent document concerne les services offerts à la majorité des clients adultes souffrant de troubles de l'audition. Il est reconnu que certaines populations de déficients auditifs, comme les enfants, les personnes souffrant d'autres handicaps ou les personnes porteuses d'implants, peuvent nécessiter d'autres services que ceux couverts par le domaine d'application du présent document. Le présent document s'applique généralement aux aides auditives en conduction aérienne et, pour la plupart, également aux aides auditives en conduction osseuse.

La déficience auditive peut être la conséquence de pathologies graves que les audioprothésistes ne sont pas en mesure de diagnostiquer ou de traiter. Lorsqu'ils aident des clients en quête d'une réhabilitation auditive sans examen médical préalable, les audioprothésistes sont censés identifier les symptômes de ces pathologies et orienter les malades vers les professionnels de santé appropriés.

Outre le corps principal du document, qui spécifie les exigences et processus d'adaptation des aides auditives, plusieurs annexes informatives sont fournies. Une formation appropriée des audioprothésistes est fondamentale pour assurer l'adaptation des aides auditives. L'[Annexe A](#) définit les compétences requises pour le processus d'adaptation des aides auditives. L'[Annexe B](#) propose un programme recommandé pour la formation des audioprothésistes. L'[Annexe C](#) montre un exemple de salle d'appareillage appropriée. L'[Annexe D](#) fournit des recommandations relatives à l'orientation des clients vers un autre spécialiste en vue d'un traitement et d'examen médicaux complémentaires. L'[Annexe E](#) présente les informations importantes qu'il est recommandé d'échanger avec le client pendant le processus d'adaptation des aides auditives. L'[Annexe F](#) est une liste terminologique complète offrant des définitions des termes les plus courants liés à l'adaptation des aides auditives.

L'objectif est que ces annexes soient utiles aux personnes désireuses d'assurer une gestion optimale du processus d'adaptation des aides auditives.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 8253-1, *Acoustique — Méthodes d'essais audiométriques — Partie 1: Audiométrie à sons purs en conduction aérienne et en conduction osseuse*

ISO 8253-2, *Acoustique — Méthodes d'essais audiométriques — Partie 2: Audiométrie en champ acoustique avec des sons purs et des bruits à bande étroite comme signaux d'essai*

ISO 8253-3, *Acoustique — Méthodes d'essais audiométriques — Partie 3 : Audiométrie vocale*