

Maintien d'une relation professionnelle patient-dentiste

Principes généraux

Une relation positive et professionnelle entre un patient et son dentiste est essentielle à la réussite du diagnostic et du traitement en santé bucco-dentaire.

Un dentiste a l'obligation de nouer, de maintenir et de favoriser une relation fructueuse avec son patient, ce qui peut être réalisé grâce à de bonnes compétences en communication telles que la pratique d'une écoute empathique, des efforts pour comprendre le point de vue du patient et la prise de mesures d'adaptation en matière d'accessibilité. En cas de respect de telles pratiques exemplaires, les patients sont plus susceptibles de collaborer avec leur dentiste et de suivre les instructions données au cabinet dentaire.

Idéalement, le patient et le dentiste se respecteront mutuellement; le respect mutuel favorisé par une excellente communication donnera toujours les meilleurs résultats, y compris un accès rapide aux soins et la continuité des soins.

Il existe un déséquilibre de pouvoir entre les parties : le dentiste a des connaissances, une expérience et une expertise que le patient n'a pas. Les dentistes ont la responsabilité de fournir leurs meilleurs conseils d'une manière claire et facilement compréhensible par les patients, ce qui leur permet de prendre des décisions concernant leurs soins dentaires qui répondent le mieux à leurs besoins. De temps en temps, des défis peuvent survenir dans la relation patient-dentiste. L'Ordre s'attend à ce que les dentistes fournissent un effort concerté pour résoudre les problèmes et reconstruire les relations. Si ces efforts échouent, il importe de suivre un processus formel et respectueux pour mettre fin à la relation.

Consolider la relation

- Prenez le temps de vous renseigner sur le patient, en particulier lors des premiers rendez-vous. Cette nouvelle relation pourrait durer des années; commencez en établissant une base solide.
- La confiance représente la clé. Écoutez activement le patient et discutez de ses préoccupations.
- Gérez les attentes. Parlez de possibilités réelles, pas seulement de résultats optimaux.
- Encouragez le patient à faire part de ses préoccupations au fur et à mesure qu'elles se présentent et soyez prêt à répondre à toutes les préoccupations et à les aborder. Faites le point à chaque rendez-vous : le patient est-il satisfait, déçu ou inquiet de l'avancement de son traitement?
- Assurez-vous que le patient connaît les politiques et les protocoles du bureau. Offrez de les fournir au patient par écrit.
- S'il y a une barrière linguistique, encouragez le patient à faire appel à un interprète.
- Le patient doit savoir avec qui communiquer au bureau pour des questions sur le traitement, la facturation, l'assurance ou la délégation de responsabilités. Rendez les coordonnées du dentiste facilement accessibles.
- Demandez toujours au patient s'il a des questions avant de conclure un échange, que ce soit en personne, par téléphone ou par d'autres moyens.

Considérez qu'un patient peut sembler peu coopératif ou mal à l'aise en raison :

- de ses expériences dentaires, médicales ou personnelles passées;
- d'un handicap ou d'un état de santé sous-jacent (y compris les problèmes cognitifs ou de santé mentale);
- de contraintes financières;
- de différences culturelles.

Un dentiste doit faire des efforts supplémentaires pour faciliter les soins du patient dans ce type de situations. La plupart des solutions se trouvent dans une bonne communication et dans l'amélioration de la relation patient-dentiste. Les valeurs éprouvées de l'empathie, de l'écoute sans jugement, de la patience et de la tolérance sont à la base de relations patient-dentiste fructueuses.

Règlement de différends

Une relation patient-dentiste peut commencer à se détériorer pour différentes raisons. Parfois, c'est le résultat d'un seul incident; le plus souvent, c'est l'aboutissement d'une série de problèmes. En raison du déséquilibre de pouvoir entre le patient et le dentiste et de l'importance de l'accès du patient aux soins et à la continuité des soins, le dentiste doit prendre des mesures pour résoudre les conflits dans la grande majorité des cas.

Pour décider comment résoudre un conflit, le dentiste doit tenir compte de ce qui suit :

Si le problème est le résultat d'une mauvaise communication

Le dentiste doit essayer de parler directement avec le patient pour clarifier les choses et lui demander s'il souhaite une rencontre ou une discussion au téléphone pour discuter du problème. Une réunion en personne peut aider à prévenir les malentendus qui sont plus susceptibles de survenir en communication écrite. Encouragez le patient à amener une personne de soutien ou un interprète, s'il y a lieu, à son rendez-vous. Le dentiste peut souhaiter la présence d'un membre du personnel.

Soyez poli et professionnel en tout temps. Ne laissez pas les émotions prendre le contrôle, même si le patient a une réponse émotive. De bonnes compétences en communication sont particulièrement importantes.

Après la conversation, envoyez une lettre de suivi pour résumer le rendez-vous ou la conversation téléphonique. Toute communication avec le patient, y compris les notes prises lors de la discussion et la copie de la correspondance, doit être documentée ou conservée dans le cadre du dossier dentaire du patient.

Si le patient semble ne pas coopérer

Le comportement, les réactions et la conduite d'un patient peuvent refléter sa situation sociale ou un problème de santé sous-jacent, y compris ceux qui peuvent affecter le comportement et la conformité, comme un problème de santé mentale. Tenez compte des besoins du patient en ce qui concerne

sa situation sociale et son état de santé. Par exemple, le patient peut être plus enclin à se soumettre au traitement lors d'un autre rendez-vous.

En cas de désaccord sur les options de traitement

Référer le patient pour un deuxième avis peut être utile.

Si le compte du patient est en souffrance

Considérez la situation dans son ensemble, y compris les antécédents du dentiste ou du cabinet avec le patient et tout ce qu'il a partagé sur sa situation personnelle et financière. Est-il possible de renégocier les frais ou le barème de paiements?

Si le problème est lié au résultat du traitement

Essayez de résoudre les problèmes du patient directement avec lui avant qu'ils ne dégénèrent. S'il y a eu un événement indésirable, si le traitement ne répond pas aux attentes du patient ou si l'état du patient ne s'est pas amélioré, réglez le problème de manière proactive et discutez des prochaines étapes à la disposition du patient. Envisagez d'offrir un remboursement (après consultation avec le [Programme de responsabilité professionnelle](#)), un traitement supplémentaire (peut-être offert gratuitement ou avec des frais réduits, le cas échéant) ou une demande de consultation vers un spécialiste pour un deuxième avis.

Suivez toujours les pratiques exemplaires de tenue de documents. Les dossiers dentaires de patients doivent inclure des détails concernant tous les problèmes et enjeux pertinents qui ont été signalés par le patient ou qui ont fait l'objet d'une discussion. Ils doivent inclure des notes de toutes les communications avec le patient, y compris les discussions en personne, les courriels et les appels téléphoniques avec le dentiste ou les membres du personnel.

Renvoi d'un patient

Si, après avoir pris des mesures pour résoudre un conflit, la relation n'est plus coopérative ni fondée sur la confiance, ou si elle devient antagoniste, il peut être préférable que les parties aillent chacune de leur côté. Tout d'abord, cependant, le dentiste doit réexaminer les événements qui ont conduit à ce moment et évaluer

si tous les efforts raisonnables ont été faits ou non pour régler les problèmes dans la relation patient-dentiste et concernant le traitement. Deuxièmement, le dentiste doit déterminer si le patient requiert un traitement immédiat. Si c'est le cas, le traitement doit être fourni et le patient doit être stabilisé avant d'envisager un renvoi. Le dentiste doit continuer à voir le patient en urgence pour lui laisser le temps de trouver un nouveau dentiste. De plus, le dentiste doit s'assurer que la santé bucco-dentaire du patient n'est pas compromise. Renvoyer un patient qui requiert un traitement immédiat ou d'urgence risque de nuire à sa santé et cela peut constituer une faute professionnelle.

Cette lettre doit être polie, professionnelle et au point. Abordez les cinq domaines suivants :

1. Fournissez au patient la raison du renvoi, tels que le manque de confiance du patient dans les capacités du dentiste, la perturbation de la routine de bureau et l'abus envers le personnel, ou le non-respect des conditions de paiement convenues.
2. Décrivez les besoins de traitement que le patient doit traiter sans délai. Par exemple, le patient peut toujours avoir besoin d'obturations déterminées ou avoir besoin d'une couronne dentaire sur une dent ayant reçu un traitement radiculaire.
3. Suggérez des façons dont le patient pourrait trouver un nouveau dentiste. Par exemple, les patients peuvent être encouragés à demander des recommandations à leurs amis, aux membres de leur famille ou à leur médecin. Dites au patient qu'il peut recevoir des copies de leur dossier ou de radiographies et que ces documents peuvent être remis à son nouveau dentiste avec le consentement du patient. Les dentistes ne doivent pas refuser de partager le dossier dentaire avec un patient ou un nouveau dentiste, même si le compte du patient est en souffrance. N'oubliez pas de conserver tous les dossiers dentaires originaux, y compris les radiographies et les modèles d'étude diagnostique.
4. Dites au patient qu'il peut revenir pour obtenir des soins en cas d'urgence jusqu'à ce qu'il ait obtenu les services d'un nouveau dentiste.
5. Si la relation s'est détériorée au point que le dentiste ne peut raisonnablement pas fournir de soins, le dentiste peut également fournir le numéro de téléphone d'un service dentaire d'urgence local. Au moment d'écrire cette lettre, évitez d'utiliser des mots ou les phrases incendiaires.

Dépasser une relation professionnelle

Les dentistes n'ont pas le droit de traiter un partenaire sexuel qui n'est pas un conjoint, étant donné que diverses formes de contact sexuel avec un patient seront considérées comme un abus sexuel. En ce qui concerne les allégations d'abus sexuel, une personne est considérée comme un(e) 'patient(e)' pendant l'année qui suit le moment où elle a cessé de voir le dentiste. Par conséquent, un dentiste ne doit pas s'engager dans une relation sexuelle ou intime avec une personne qui n'est pas un conjoint jusqu'à ce qu'il ait clairement mis fin à une relation professionnelle existante et qu'un an se soit écoulé sans aucun contact avec le bureau, y compris en ce qui concerne les rendez-vous, les paiements, etc.

Exemple de lettre de renvoi du patient

Cliquez [ici](#) pour voir un exemple de lettre de renvoi d'un patient.

FAQ sur la relation professionnelle patient-dentiste

Cliquez [ici](#) pour une FAQ sur le maintien d'une relation professionnelle patient-dentiste.

En appliquant ces principes, les dentistes doivent se rappeler que chaque patient et chaque situation sont différents. Les dentistes peuvent communiquer avec le [Service consultatif de pratique](#) de l'Ordre ou le [Programme de responsabilité professionnelle \(PRP\)](#) pour obtenir des conseils propres aux patients s'il y a lieu.



Royal College of
Dental Surgeons of Ontario

6, chemin Crescent
Toronto (Ontario) Canada M4W 1T1
Tél. : 416 961-6555 - Téléc. : 416 961-5814
Sans frais : 800 565-4591 www.rcdso.org