

Directives de qualité



Sommaire

1	Objectif et situation	3
1.1	Objectif	
1.2	Situation	
2	Qualité	5
2.1	Définition de la qualité	
2.2	Formation	
2.3	Profil professionnel	
2.4	Ethique	
3	Infrastructure	7
3.1	Infrastructure minimale	
3.2	Équipement	
3.2.1	Équipement optimal	
3.3	Gestion du matériel	
4	Hygiène	8
4.1	Hygiène au cabinet	
4.1.1	Mesures de protection / Prévention personnelle	
4.1.2	Vêtements et chaussures professionnels	
4.1.3	Hygiène personnelle	
4.1.4	Désinfection des mains, soins des mains et des gants	
4.1.5	Protection au travail	
4.1.6	Blessures	
4.1.7	Vaccination	
4.2	Gestion des déchets / Élimination	
5	Traitement	10
5.1	Des processus de travail selon le plan d'études cadre	
5.2	Traitement des patients/clients et patientes/clientes	
5.3	Déroulement du traitement des patients/clients et patientes/clientes	
5.3.1	Déroulement du traitement chez les patients/clients et patientes/clientes en bonne santé parodontale ou avec gingivite	
5.3.2	Déroulement du traitement chez les patients/clients et patientes/clientes présentant une affection parodontale	
5.3.3	Déroulement du traitement après le recall	
6	Qualité de la collaboration	19
6.1	Introduction	
6.2	Qualité envers les patients/clients et patientes/clientes	
6.3	Collaboration inter- et multidisciplinaire	
6.4	Gestion des conflits	
7	Administration / Bases juridiques: Qualité des documents	20
7.1	Dossier patient/client ou patiente/cliente	
7.2	Confidentialité	
7.3	Conservation	
7.4	Remise du dossier	
7.5	Données de facturation	
7.6	Archivage	
7.7	Obligation d'afficher les prix	
8	Contrôle de la qualité – processus d'amélioration continu (PAC)	22
8.1	Contrôle final et entretien final	
8.1.1	Informations aux patients/clients et patientes/clientes	
8.1.2	Traitement	
8.1.3	Objectifs de qualité	
8.1.4	Assurance qualité	
8.2	Retours d'expérience, satisfaction des patients/clients et patientes/clientes	
8.2.1	Exemples de questions aux patients/clients et patientes/clientes	

1 Objectif et situation

1.1 Objectif

La qualité est un aspect important dans l'exercice de toute profession. Il en est de même dans le domaine de l'hygiène dentaire. La qualité évolue continuellement en raison du progrès. L'orientation client ainsi que l'offre de prestations efficaces et efficientes demeurent constantes. Par conséquent, les directives s'entendent, d'une part, comme un fondement fixe d'un système de management de la qualité et, d'autre part, comme un document flexible qui s'adapte aux changements de critères. Ces directives sont une étape centrale pour le respect des critères ambitieux que la qualité requiert à l'échelle nationale dans le système de santé.

L'objectif de ces directives est d'offrir aux hygiénistes dentaires un outil qui leur permet d'analyser leurs activités et leur donne la possibilité de s'améliorer et de se renouveler en permanence.

Les présentes directives s'appliquent tant pour les membres salariées que pour les indépendantes.

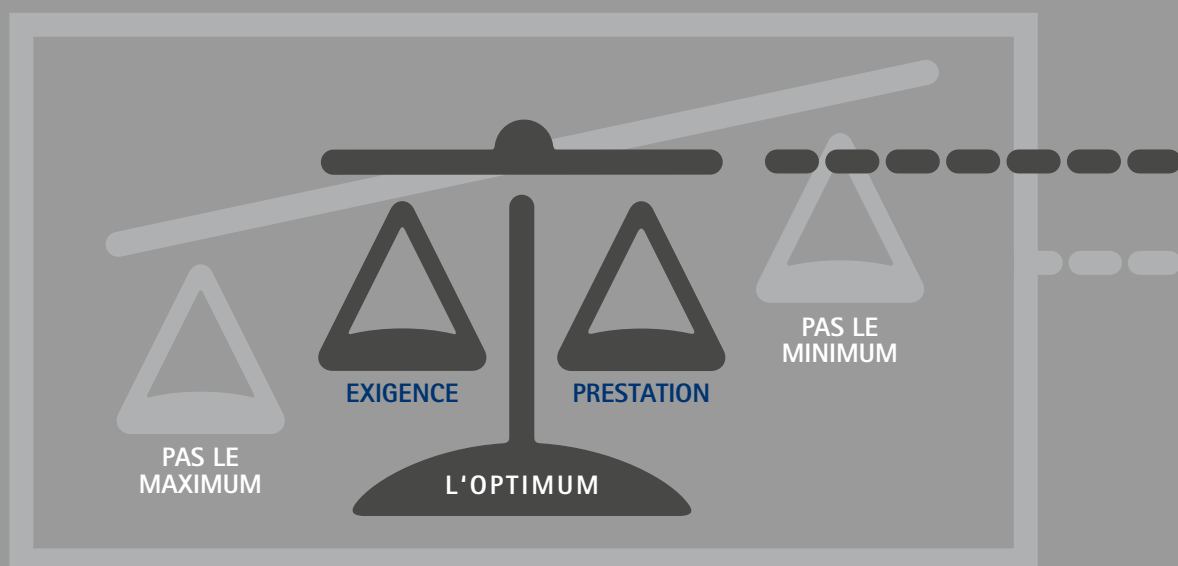
1.2 Situation

L'Assemblée des déléguées de Swiss Dental Hygienists a approuvé le règlement professionnel le 5 novembre 1999. Celui-ci prévoit que l'association établit pour ses membres des directives en matière de qualité. Le respect de ces directives par les membres qui s'engagent à les appliquer est attesté par un certificat. Les présentes directives de qualité de Swiss Dental Hygienists ont pour finalité de permettre aux membres de vérifier leurs propres prestations ainsi que les infrastructures à leur disposition dans le cabinet. Une partie importante est consacrée aux rapports quotidiens au sein de l'équipe médico-dentaire, au travail avec les patients/clients et patientes/clientes ainsi qu'à la collaboration avec d'autres spécialistes.

Le 13 novembre 2009, l'Assemblée des déléguées a adopté les adaptations des directives de qualité intervenues à la suite de la réalisation du plan d'études cadre (PEC) valable pour toute la Suisse. L'élaboration du PEC a été rendue nécessaire par l'introduction de la nouvelle Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) en novembre 2003 et par l'exigence de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) de l'époque.

En 2015 et 2016, les directives de qualité ont été remaniées: non seulement le contenu a fait l'objet d'une révision, mais une attention particulière a été accordée à la présentation. Le but était d'établir des directives claires et pratiques, qui apportent une plus-value aux hygiénistes dentaires.





Processus de travail 1 Processus de prévention	Processus de travail 2 Processus de communication et de motivation	Processus de travail 3 Processus thérapeutique	Processus de travail 4 Gestion des ressources et des procédures	Processus de travail 5 Gestion	Processus de travail 6 Évolution professionnelle et gestion des connaissances
1.1 Information aux individus et aux groupes	2.1 Concept relationnel/communication avec les patients et patientes	3.1 Anamnèse et recueil de données	4.1 Gestion du matériel	5.1 Responsabilité	6.1 Transfert des savoirs
1.2 Prévention individuelle	2.2 Collaboration au sein de l'équipe et avec d'autres professionnel-le-s	3.2 Radiographie	4.2 Organisation du travail	5.2 Gestion des conflits	6.2 Formation tout au long de la vie
	2.3 Motivation et changement de comportement	3.3 Interprétation des données	4.3 Garantie de l'hygiène du lieu de pratique et prévention des infections		6.3 Recherche et développement
		3.4 Planification d'un traitement d'hygiène bucco-dentaire	4.4 Assurance qualité		6.4 Relations publiques
		3.5 Réalisation du traitement d'hygiène bucco-dentaire			
		3.6 Maîtrise des situations imprévues			

2 Qualité

2.1 Définition de la qualité

Par qualité, on entend l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.

La qualité est l'adéquation entre le produit / service et les exigences.

Les principales caractéristiques du système de management de la qualité sont:

- Description des déroulements
- Définition des responsabilités
- Traçabilité du travail
- Contrôles documentés
- Amélioration continue
- Collaborateurs et collaboratrices formés
- Interfaces claires vers l'extérieur

Le bien-être des patients/clients et patientes/clientes est au cœur des préoccupations de l'hygiéniste dentaire. Des collaborateurs et collaboratrices qualifiés et motivés sont la clé de voûte d'un système de soins de bonne qualité. Le but est d'ériger la qualité en évidence.

Le principe de la formation tout au long de la vie est ancré dans le plan d'études cadre de l'hygiéniste dentaire diplômée ES (HD dipl. ES).

2.2 Formation

Le temps de formation et son contenu sont définis et réglementés dans le plan d'études cadre. Les membres de Swiss Dental Hygienists désirant recevoir l'attestation conformément aux présentes directives doivent être en possession d'un diplôme CRS ou ES ou d'une reconnaissance de la CRS pour les diplômes étrangers.

2.3 Profil professionnel

Dans le cadre de la formation, les compétences suivantes sont acquises conformément au plan d'études cadre:

Source: plan d'études cadre, p. 14

Une compétence est définie comme la faculté d'agir avec succès dans un domaine d'activité spécifique. La compétence sera décrite sur la base d'un modèle d'action, elle précise la faculté d'organiser et d'utiliser ses ressources pour atteindre un objectif défini, acquise par une personne dans le cadre d'un enseignement ou par une autre voie.

2.4 Ethique

En tant qu'hygiéniste dentaire, vous vous engagez dans votre activité professionnelle pour la santé des autres. L'exercice de l'activité d'hygiéniste dentaire requiert de très grandes compétences techniques et sociales ainsi qu'un sens accru des responsabilités en présence des patients/clients et patientes/clientes, des autres groupes et professionnels du secteur de la santé ou d'autres domaines publics. Le règlement professionnel de Swiss Dental Hygienists est contraignant pour tous les membres et revêt, en tant que code de bonne conduite, une importance capitale pour tous les hygiénistes dentaires.

Matériel pour le traitement	Obligatoire «must»	Optionnel «nice to have»
Fauteuil adapté au travail de l'HD	x	
Système d'aspiration efficace / Compresseur	x	
Scialytique (lampe)	x	
Instruments à main (sondes parodontales, miroirs, précelles, sondes, détartrateurs, curettes, instruments pour implants, etc.)	x	
Divers produits comme les serviettes pour patients, les gobelets de rinçage, les tampons en cellulose, les rouleaux de coton, etc.	x	
Matériel d'aiguillage	x	
Contre-angles (vert, bleu) fraises à polir et à remodeler les contours	x	
Tête EVA avec fraises		x
Pâtes à polir	x	
Strips pour obturations en résine et amalgame		x
Matériel pour obturations provisoires et ciment prov.		x
Matériel d'hygiène de démonstration	x	
Réserve de matériel d'hygiène à l'intention des patients	x	
Appareil à ultrasons	x	
Aéropolisseurs		x
Matériaux de scellement de fissures		x
Lampe à polymériser		x
Médicaments dans le cadre des prescriptions légales (produits au fluorure et à la chlorhexidine, etc.)	x	
Détection visuelle des caries (Diagnocam, Diagnodent, lumière froide, etc.)		x
Système de tray		x
Porte empreintes		x
Matériaux d'empreintes		x
Équipement pour photographie buccale		x
Local de laboratoire		x
Équipement pour le blanchiment		x
Appareil de mesure de la pression artérielle		x
Lecteur de glycémie		x
Softlaser		x
Kit d'urgence / valise de premier secours (selon les directives cantonales)	x	

3 Infrastructure

3.1 Infrastructure minimale

Les HD dipl. ES (employées ou indépendantes) travaillent avec une infrastructure optimale sur leur lieu de travail. Celle-ci comprend:

- Salle de traitement
- Stérilisation
- Réception, salle d'attente
- Administration (téléphone, informatique, agenda, système de recall, comptabilité, etc.)
- Toilettes
- Si possible, entrée et infrastructure accessibles aux personnes handicapées
- Stérilisateur
- Solution de désinfection pour les surfaces, la peau et les instruments
- Distributeur de savon et de désinfectant pour les mains, pouvant être actionné si possible avec le coude
- Ustensiles / appareils / solution de désinfection pour l'entretien des contre-angles
- Ustensiles / appareils / solution de désinfection pour l'entretien de l'installation d'aspiration

3.2 Equipement

3.2.1 Equipement optimal

Les HD dipl. ES utilisent un équipement optimal sur leur lieu de travail. Celui-ci comprend:

La liste n'est pas exhaustive.

3.3 Gestion du matériel

Les HD dipl. ES assument la responsabilité des déroulements organisationnels et administratifs dans leur domaine de compétence. Elles assurent la gestion du matériel ainsi que des instruments et organisent la place de travail dans le respect de l'environnement et du développement durable ainsi que dans le cadre légal. Pour chaque activité et pour l'achat et entretien d'appareils, les directives cantonales et les directives de Swissmedic doivent être respectées et suivies.



4 Hygiène

4.1 Hygiène au cabinet

Les HD dipl. ES respectent les dispositions légales sur l'hygiène et les prescriptions médicales générales sur la prévention des infections lors du traitement des patients/clients et patientes/clientes. Le fardeau de la preuve du respect des normes d'hygiène incombe aux propriétaires des cabinets.

4.1.1 Mesures de protection / Prévention personnelle

Les HD dipl. ES prennent toutes les mesures requises de prévention des maladies professionnelles, de la transmission d'infections, des accidents professionnels et autres atteintes à la santé pouvant survenir dans l'exercice de la profession. Ils ou elles se protègent contre les rayonnements X. Ils ou elles respectent les dispositions légales.

4.1.2 Vêtements et chaussures professionnels

Les vêtements doivent être changés quotidiennement. En présence de salissure, visible ou supposée (infection), ils doivent être changés immédiatement. Les vêtements et chaussures professionnels ne sont portés qu'à l'intérieur du cabinet et ne doivent pas être rangés avec les vêtements privés.

4.1.3 Hygiène personnelle

Les cheveux doivent être attachés. Les bijoux doivent être retirés.

4.1.4 Désinfection des mains, soins des mains et des gants

- Les ongles sont coupés courts.
- Au début et à la fin de chaque période de travail (matin, midi et soir), les mains sont lavées avec du savon liquide et de l'eau froide.
- Avant et après chaque traitement, les mains sont désinfectées de manière hygiénique avec une préparation alcoolique (enregistrée par Swissmedic).
- Lors d'interruption de travail, les gants sont changés.
- En cas de travail prolongé, un changement de gants peut aider à garder la peau sèche.
- Si un gant est percé, son changement immédiat s'impose.

Les gants sont utilisés conformément aux prescriptions en vigueur de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

4.1.5 Protection au travail

- Des gants, masques (à changer après chaque patient/client ou patiente/cliente) et lunettes (pour l'HD dipl. ES et le patient/client ou la patiente/cliente) doivent toujours être portés lors de travaux dans la cavité buccale.
- Pour diminuer le risque de dissémination de germes infectieux, les patients/clients et patientes/clientes doivent se rincer la bouche avant le traitement avec une solution désinfectante.
- Des gants de ménage épais, des lunettes, un masque et un tablier sont portés lors de la désinfection et du nettoyage des instruments, lors d'emploi de produits désinfectants concentrés et autres produits chimiques irritants pour la peau ainsi que lors de contact avec des déchets infectés.

4.1.6 Blessures

Les aiguilles et les instruments tranchants sont potentiellement infectieux et doivent être éliminés dans des boîtes de destruction spécifiques afin de n'occasionner aucune blessure.

En cas de blessure par coupure ou piqûre, les points suivants doivent être observés:

- Désinfection immédiate de la blessure.
- Information aux personnes concernées (patients/clients ou patientes/clientes, supérieurs).
- Consultation commune immédiate d'une ou d'un médecin par le patient/client ou la patiente/cliente et l'HD dipl. ES.
- Description des circonstances à l'aide d'un procès-verbal d'accident lors de blessures professionnelles.
Ce document servira de base pour évaluer le risque infectieux.
- Annonce aux assurances concernées.

4.1.7 Vaccination

- Les HD dipl. ES ont le devoir de faire contrôler régulièrement leur immunisation contre le virus de l'hépatite B et de répéter le vaccin si nécessaire.
- D'autres vaccins peuvent être recommandés, par ex. contre la grippe, la rubéole, le tétanos, la tuberculose ou la diphtérie.

4.2 Gestion des déchets / Elimination

Les HD dipl. ES veillent à l'élimination des déchets de toute nature dans le respect de l'environnement et des prescriptions légales (il y a lieu de distinguer les produits chimiques, médicaments, produits, matériaux, instruments, appareils, etc.).

5 Traitement

5.1 Processus de travail selon le plan d'études cadre

Le tableau suivant donne un aperçu des différents processus de travail conformément au plan d'études cadre du 10 juillet 2009.



Processus	Désignation	Contenu
1	Processus de prévention	Les HD dipl. ES ont une vision globale des patients/clients et patientes/clientes et conçoivent avec eux et elles un concept de prévention conformément à la situation de chacun et chacune. Ils ou elles planifient et organisent des programmes didactiques de prévention destinés au grand public. Ils ou elles sont responsables de leurs actions. Ils ou elles encouragent ainsi un changement de comportement et contribuent par là même à promouvoir la santé. Ils ou elles sont conscients de l'importance de la prévention individuelle et agissent en conséquence.
2	Processus de communication et de motivation	Les HD dipl. ES établissent une relation de confiance avec les patients/clients et patientes/clientes ainsi qu'avec les professionnels des équipes interdisciplinaires, pluridisciplinaires et services extérieurs en instaurant un modèle de communication professionnel répondant à la situation et au public-cible. Les HD dipl. ES adaptent donc leur message aux professionnels des équipes interdisciplinaires et pluridisciplinaires, ainsi qu'aux services extérieurs. Il s'agit en l'occurrence des cabinets dentaires, des cliniques dentaires de la jeunesse, des établissements scolaires enfantins et primaires, des lieux de vie du jeune enfant, des hôpitaux, des établissements médico-sociaux, des professionnels de pratique privée, des universités avec les diverses sections de médecine dentaire, des administrations et des autorités. Les HD dipl. ES favorisent l'instauration d'un environnement favorable pour tous les partenaires par l'application de méthodes pédagogiques et didactiques différenciées, par leur comportement, leur attitude et, tout particulièrement, par la reconnaissance de l'autre et la réflexion dans l'action
3	Processus thérapeutique	Les HD dipl. ES sont responsables dans le cadre de leurs compétences, des conduites des anamnèses justifiées et du recueil des données. Ils ou elles effectuent les radiographies conformément au concept applicable. Ils ou elles appliquent les traitements d'hygiène bucco-dentaire selon l'interprétation des données. Ils ou elles prennent en compte la situation individuelle des patients/clients et patientes/clientes ainsi que le plan thérapeutique global de la ou du médecin-dentiste. Ils ou elles suivent des concepts thérapeutiques reconnus et étayés par la recherche scientifique.
4	Gestion des ressources et des procédures	Les HD dipl. ES assument la responsabilité des déroulements organisationnels et administratifs dans leur domaine de compétence. Ils ou elles assurent la gestion du matériel ainsi que des instruments et organisent la place de travail dans le respect de l'environnement et du développement durable ainsi que dans le cadre légal.
5	Gestion	Les HD dipl. ES peuvent, dans leur domaine de compétence et selon le modèle de travail, assumer la responsabilité de la gestion des tâches des assistantes et assistants en prophylaxie ainsi que des éducatrices et éducateurs dentaires scolaires. Ils ou elles délèguent des tâches aux assistants et assistantes dentaires et endossent la responsabilité de leur exécution ainsi que de l'évaluation de leur qualité. Dans le cadre du stage, ils ou elles encadrent, accompagnent et qualifient les étudiantes et étudiants hygiénistes dentaires.
6	Evolution professionnelle et gestion des connaissances	Les HD dipl. ES se perfectionnent en permanence sur le plan personnel, social et professionnel et actualisent leurs connaissances. Ils ou elles traitent les connaissances avec un regard critique et évaluent leurs réalisations. Ils ou elles prennent part aux évaluations des contenus de la formation. Ils ou elles assurent le transfert des connaissances sur les plans pluridisciplinaires, interdisciplinaires et multidisciplinaires. Ils ou elles promeuvent leur profession dans le domaine public. Ils ou elles participent à des projets de recherche en rapport avec leur environnement professionnel et assument une part de responsabilité pour leur développement et leur réalisation.

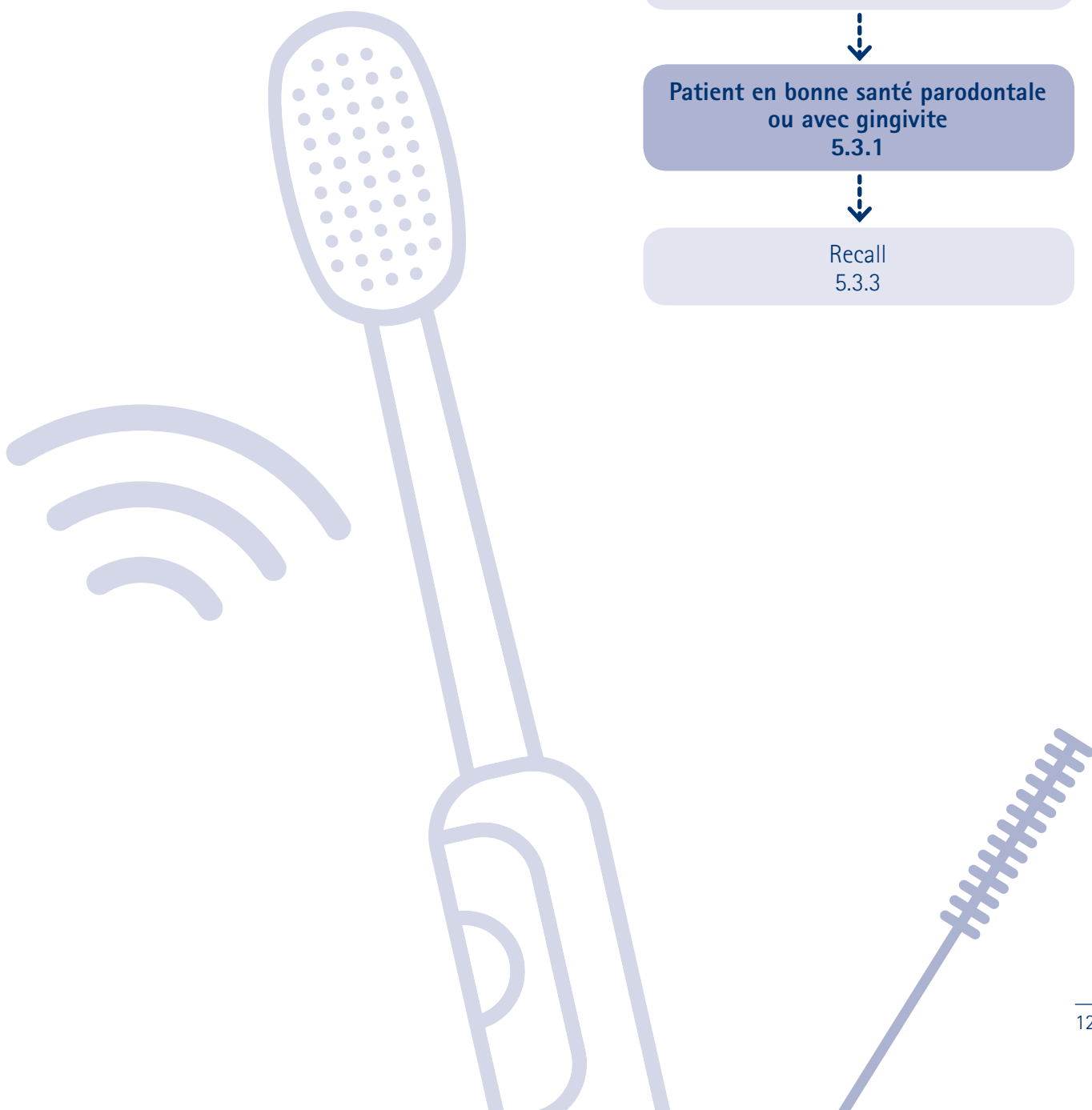
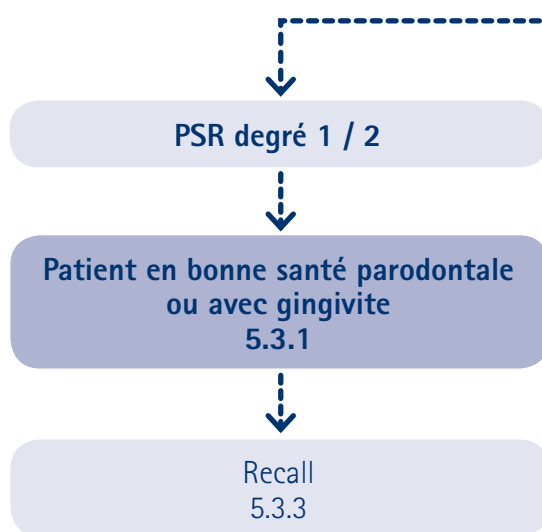
5.2 Traitement des patients/clients et patientes/clientes

Les HD dipl. ES effectuent le recueil approprié des données et élaborent la documentation permettant d'établir le plan de traitement, y compris la prise de radiographies de la face et du crâne à des fins diagnostiques. Ils ou elles respectent les dispositions légales.

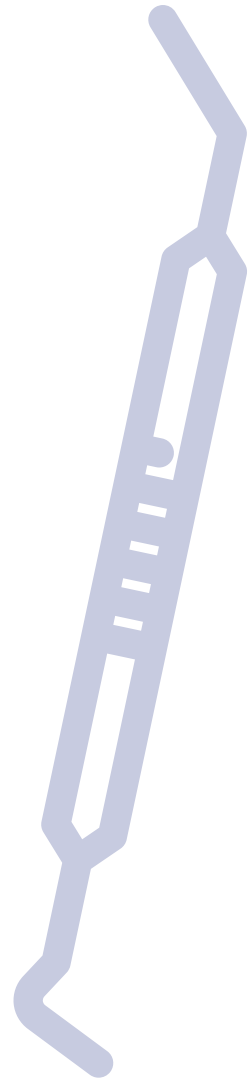
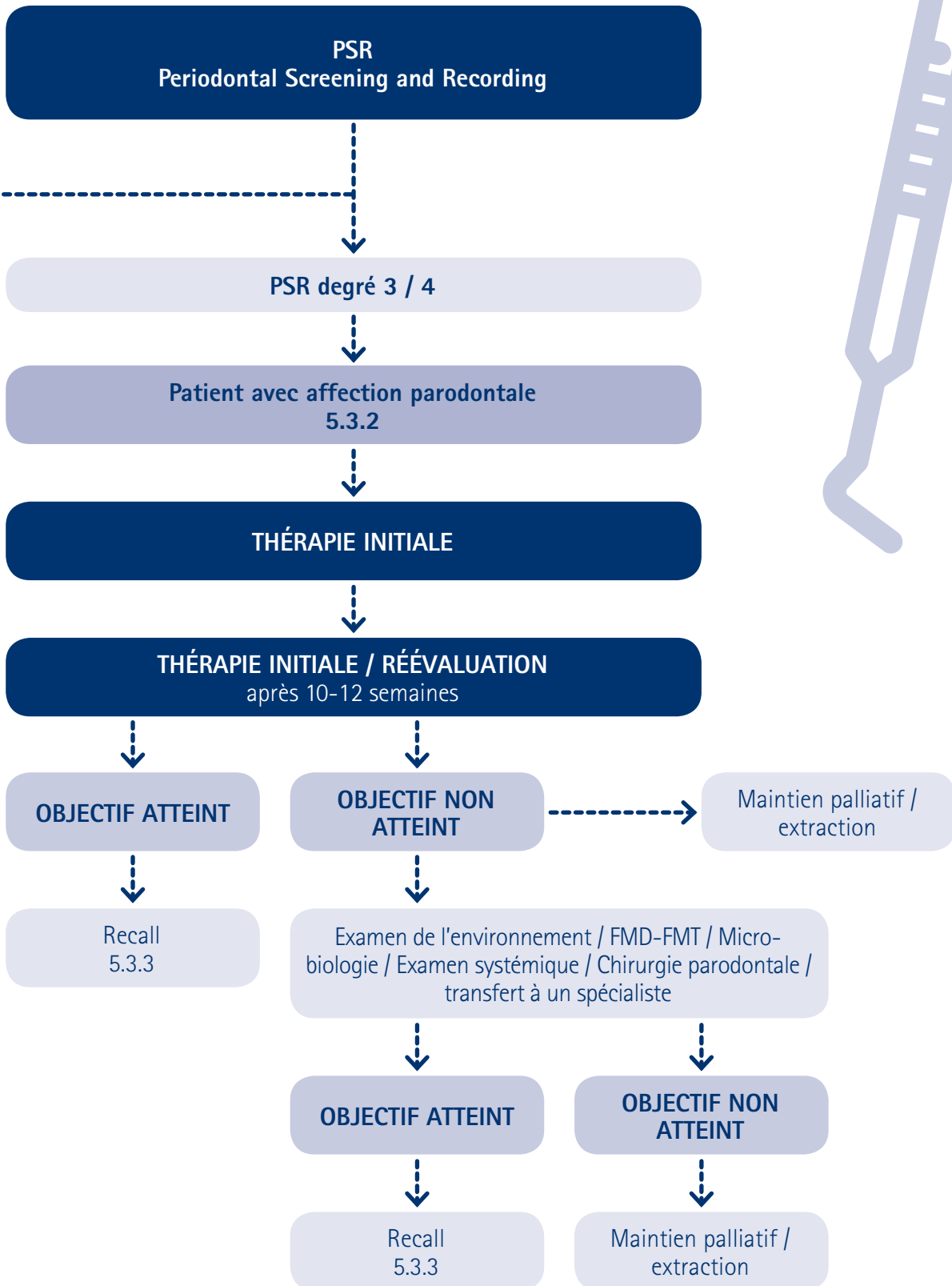
Ils ou elles vérifient constamment et de manière autonome les paramètres sélectionnés et les comparent entre eux.

Ils ou elles s'appuient sur des connaissances techniques et psychologiques fondées sur la science et utilisent des moyens et des procédés adéquats.

Ils ou elles accordent la priorité aux souhaits et besoins des patients/clients et des patientes/clientes.



5.3 Déroulement du traitement des patients/clients et patientes/clientes



5.3.1 Déroulement du traitement chez les patients/clients et patientes/clientes en bonne santé parodontale ou avec gingivite

Cela concerne les patients/clients et patientes/clientes avec

- Gingivite
- Caries
- Sécheresse buccale
- Foetor ex ore/Halitose
- Récessions
- Hypersensibilité des collets
- Erosions
- Parafonctions, etc.

Examens

- Anamnèse (médicale, dentaire, sociale, alimentaire et du fumeur ou de la fumeuse)
- Examen extra et intra oral (y compris prothèses amovibles)
- Examen dentaire (clinique et radiologique)
- Examen endodontique (clinique et radiologique)
- Examen gingival (PPD/BOP, indice de mobilité, récessions, atteinte de furcation, PBI)
- PPD lors d'implants – déterminer la valeur de référence
- Appréciation de l'hygiène buccale (PI)

Pour le traitement éventuel de parafonctions, il convient d'adresser le patient/client ou la patiente/cliente à un ou une spécialiste.

Thérapie

- Motivation/Instruction
- Débridement supra et sous-gingival (élimination du biofilm, du tartre et des colorations)
- Polissage
- Fluoration, désensibilisation
- Chimio-prévention, médicaments (remis par les HD dipl. ES selon les directives cantonales)

Si nécessaire, polissage et remodelage des contours d'obturations ainsi que élimination des excès d'obturations.

Recall voir 5.3.3



5.3.2 Déroulement du traitement chez les patients/clients et patientes/clientes présentant une affection parodontale

Concerne les patients/clients et patientes/clientes présentant une affection parodontale et éventuellement d'autres affections comme

- Gingivite
- Caries
- Sécheresse buccale
- Foetor ex ore/Halitose
- Récessions
- Hypersensibilité des collets
- Erosions
- Parafonctions, etc.

THÉRAPIE INITIALE / PHASE D'HYGIÈNE

Examens

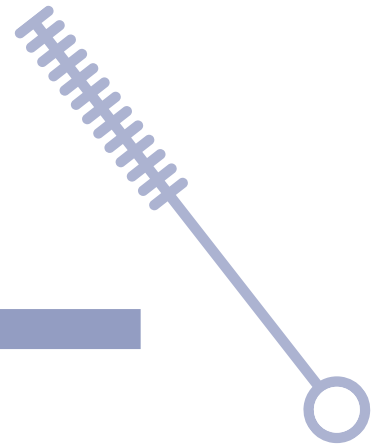
- Anamnèse (médicale, dentaire, sociale, alimentaire et du fumeur ou de la fumeuse)
- Examen extra et intra oral (y compris prothèses amovibles)
- Examen dentaire (clinique et radiologique)
- Examen endodontique (clinique et radiologique)
- Examen gingival et parodontal (status parodontal et radiologique)
- PPD lors d'implants – déterminer la valeur de référence
- Appréciation de l'hygiène buccale (PI)

Pour le traitement éventuel des parafonctions, il convient d'adresser le patient/client ou la patiente/cliente à un ou une spécialiste.

Thérapie

- Motivation/Instruction
- Débridement parodontal (thérapie initiale avec ULS, aéro-polissage etc, scaling, deep scaling, lissage radiculaire, élimination du biofilm et des colorations)
- Polissage
- Fluoration, désensibilisation
- Chimio-prévention, médicaments (remis par les HD dipl. ES selon les directives cantonales)

Si nécessaire, polissage et remodelage des contours d'obturations ainsi que élimination des excès d'obturations.



THÉRAPIE INITIALE / RÉÉVALUATION

Celle-ci est effectuée 10–12 semaines après la fin de la phase d'hygiène et comprend:

Examens

- Anamnèse (médicale, dentaire, social, alimentaire et du fumeur ou de la fumeuse)
- Examen extra et intra oral (y compris prothèses amovibles)
- Examen dentaire (clinique et radiologique)
- Examen endodontique (clinique et radiologique)
- Examen gingival et parodontal (status parodontal et radiologique)
- Appréciation de l'hygiène buccale (PI)

Thérapie

- Remotivation/Réinstruction
- Débridement parodontal (scaling, deep scaling, root planing sur sites actifs, élimination du biofilm et des colorations)
- Polissage
- Fluoration, désensibilisation
- Chimio-prévention, médicaments (remis par les HD dipl. ES selon les directives cantonales)

La suite de la thérapie dépend du résultat du traitement:

OBJECTIF ATTEINT

A la fin de la thérapie initiale / réévaluation, les objectifs suivants sont atteints:

- Appréciation de l'hygiène buccale (PI < 20%)
- Gencives saines (BOP < 10%)
- Réduction des profondeurs de sondage (PD 4 mm)
- En présence d'implants, valeur de référence pas dépassée
- Etablissement de conditions favorisant l'hygiène dentaire
- La collaboration du patient/client ou de la patiente/cliente est assurée

Recall voir 5.3.3

OBJECTIF NON ATTEINT

Si les objectifs mentionnés ci-dessus ne sont pas atteints, la suite du traitement a lieu selon le schéma (5.3).



5.3.3 Déroulement du traitement après le recall

Examens

- Contrôle de l'anamnèse
- Contrôle de l'examen extra et intra oral
- Examen dentaire (clinique et radiologique)
- Examen endodontique (clinique et radiologique)
- Examen gingival et parodontal (y compris implants)
- Appréciation de l'hygiène buccale (PI)

Thérapie

- Remotivation/Réinstructio
- Debridement supra et sous-gingival (élimination du biofilm et de la plaque, traitement sur les sites actifs, élimination du biofilm et des colorations)
- Polissage
- Fluoration
- Chimio-prévention, médicaments (remis par les HD dipl. ES selon les directives cantonales)

Si nécessaire, polissage et remodelage des contours de nouvelles obturations.

Détermination de l'intervalle de rappel en fonction des critères suivants:

- Pourcentage BOP
- PPD: nombres de poches < 4mm
- Activité cariogène
- Maladies systémiques
- Hygiène buccale
- Ressources des patients/clients et patientes/clientes



6 Qualité de la collaboration

6.1 Introduction

Pour obtenir des résultats optimaux, il faut de grandes compétences professionnelles mais aussi une haute compétence sociale. Celle-ci permet entre autres de créer et de maintenir un climat de confiance entre les patients/clients et patientes/clientes, les médecins-dentistes et les autres professionnels impliqués dans le traitement. Cette confiance constitue le fondement d'une collaboration interdisciplinaire fructueuse et assure le meilleur traitement.

6.2 Qualité envers les patients/clients et patientes/clientes

Les patients/clients et les patientes/clientes peuvent contribuer dans une large mesure au résultat de leur hygiène buccale. De leur côté, les HD dipl. ES sont tenues de mettre toutes leurs connaissances et tout leur savoir-faire au service des patients/clients et patientes/clientes. Pour cette raison, ils ou elles se forment tout au long de leur vie professionnelle.

Les HD dipl. ES

- aident les patients/clients et patientes/clientes à assumer leur responsabilité individuelle et à garantir la compliance.
- appliquent un concept de traitement axé sur la prévention et la préservation de la santé bucco-dentaire, en tenant compte de la santé et de l'aspect psycho-social du patient/client ou de la patiente/cliente. Leur traitement est basé sur les derniers concepts en vigueur.
- informent les patients/clients et patientes/clientes des résultats visés, des coûts du traitement, ainsi que d'autres possibilités de traitement proposés par les professionnels correspondants.
- respectent le secret professionnel.
- adoptent un comportement professionnel même dans des circonstances difficiles.
- recueillent les retours d'expérience des patients/clients et patientes/clientes et en tiennent compte afin d'améliorer la qualité.

6.3 Collaboration inter- et multidisciplinaire

Les HD dipl. ES

- encouragent une collaboration partenariale au sein de l'équipe ainsi qu'avec d'autres professionnels et des instances externes.
- sont pleinement conscientes de leur rôle, de leurs compétences et de leur devoir ainsi que de ceux des partenaires.
- tiennent compte des prescriptions légales et adoptent un code éthique.
- réagissent de manière mesurée et appropriée en présence de situations inattendues.
- observent le règlement du cabinet, le concept d'urgence, et les notices d'entretien et d'utilisation.
- dans leur domaine de compétence, ils ou elles peuvent déléguer aux assistants et assistantes dentaires, aux assistants et assistantes en prophylaxie ainsi qu'aux éducateurs et éducatrices dentaires scolaires des tâches relatives à l'organisation, à l'hygiène et/ou à la prophylaxie; ils ou elles veillent ensuite à la bonne exécution de ces tâches.
- forment et évaluent les hygiénistes dentaires en formation et apportent leur soutien aux collaborateurs et collaboratrices en prophylaxie nouvellement engagées.

6.4 Gestion des conflits

Les HD dipl. ES préviennent les conflits au sein de l'équipe. En cas de conflit, ils ou elles s'engagent pour une résolution. Ce faisant, ils ou elles ont conscience des différents rôles, compétences, droits et obligations des membres de l'équipe.

7 Administration / Bases juridiques

Qualité des documents

7.1 Dossier patient/client ou patiente/cliente

La tenue d'un dossier de patient/client ou patiente/cliente (DP) complet et précis est une obligation légale. Elle sert tant les intérêts des patients/clients et patientes/clientes que ceux des HD dipl. ES et de toute l'équipe du cabinet dentaire.

Le DP (document primaire) contient l'anamnèse et les données administratives du patient/client ou de la patiente/cliente, les examens initiaux (voir chapitre 5), les moyens thérapeutiques, toutes les consultations datées (chronologiquement), la ou le prestataire, les prestations fournies (nombre de points), les notes et croquis utilisés pour l'information et la motivation. Les documents secondaires – mesures de la profondeur des poches parodontales, radiographies, modèles, correspondance, etc. – servent à compléter le dossier.

Les inscriptions dans le DP (informatique ou papier) ne doivent pas être modifiées. Les compléments d'information ajoutés ultérieurement sont indiqués comme tels et datés.

7.2 Confidentialité

Le caractère confidentiel s'étend à toute l'équipe du cabinet dentaire. Aucun DP (document primaire ou secondaire) et aucune information ne sont transmis sans l'accord formel des patients/clients et patientes/clientes. Il est recommandé aux HD dipl. ES indépendantes de tenir un dossier séparé pour chaque patient/client et patiente/cliente.

7.3 Conservation

La conservation des dossiers se fera selon les lois en vigueur (10 ans le plus souvent). La législation cantonale doit être particulièrement respectée. La protection des données doit être assurée au-delà de cette période de dix ans.

7.4 Remise du dossier

Les patients/clients et patientes/clientes ont en tout temps le droit de consulter ou d'exiger des copies de leur DP (art. 8 LPD).

La remise du dossier original peut être exigée. Les patients/clients et patientes/clientes doivent alors déclarer par écrit renoncer à toute prétention en responsabilité civile pouvant découler d'erreurs de traitement et libérer les prestataires de l'obligation de conserver le dossier.

7.5 Données de facturation

Doivent figurer:

- coordonnées exactes du cabinet
- nom du praticien ou de la praticienne
- date de la facture, date du traitement
- position, détail du traitement, valeur du point, prix
- conditions de paiement

7.6 Archivage

Il est conseillé de protéger les documents et les sauvegardes informatiques contre un usage non autorisé. Ils sont conservés de préférence dans des armoires ou tiroirs résistants au feu et à l'eau.

7.7 Obligation d'afficher les prix

Les HD dipl. ES travaillant dans leur propre cabinet ou en indépendantes dans un cabinet communautaire ou dans un cabinet de groupe sont tenus d'afficher leurs prix.

La loi fédérale du 19 juin 1992 sur la protection des données (LPD) s'applique, notamment ses articles 3c «Données sensibles», 4 «Principes» et 7 «Sécurité des données».

Les lois cantonales peuvent être consultées via le site internet de l'association www.dentalhygienists.ch

8 Contrôle de la qualité – processus d'amélioration continu (PAC)

8.1 Contrôle final et entretien final

8.1.1 Informations aux patients/clients et patientes/clientes sur

- leur état parodontal et dentaire au début et à la fin du traitement.
- un éventuel traitement ultérieur par un ou une médecin-dentiste ou un-e autre professionnel.
- les différentes techniques et les produits hygiéniques permettant de préserver la santé gingivale et dentaire.
- les relations entre la santé gingivale et les maladies systémiques.
- la fréquence des rendez-vous de contrôle.

8.1.2 Traitement

- Documentation selon chapitre 6
- Soins professionnels compétents et adaptés aux dernières connaissances
- Auto-évaluation : L'objectif du traitement est-il atteint?
- patient/client ou patiente/cliente à référer pour un traitement complémentaire si nécessaire

8.1.3 Objectifs de qualité

Les patients/clients et patientes/clientes

- sont conscients que leur santé buccale relève de leur responsabilité.
- sont informés de leur état bucco-dentaire, des méthodes et des possibilités de traitements disponibles ainsi que des coûts correspondants.
- sont satisfaits des prestations et de l'attitude des HD dipl. ES. Ils ou elles accordent leur confiance.
- ont constaté les résultats du traitement.

8.1.4 Assurance qualité

Les HD dipl. ES développent des instruments permettant d'assurer la qualité dans leur champ professionnel.

Ils ou elles participent à des contrôles de qualité et à des mesures d'optimisation des processus.

Exemples :

- recueil régulier des retours d'expérience,
- élaboration d'un questionnaire et réalisation de sondages périodiques (par ex. une fois par an),
- application des enseignements.

8.2 Retours d'expérience, satisfaction des patients/clients et patientes/clientes

8.2.1 Exemples de questions aux patients/clients et patientes/clientes

- Avez-vous reçu de votre hygiéniste dentaire toutes les informations nécessaires? Si non, quelles informations supplémentaires vous seraient utiles?
- Quelle amélioration de votre santé gingivale et de l'esthétique avez-vous remarqué?
- Avez-vous eu mal pendant et/ou après le traitement? Si oui, veuillez décrire l'acte ou la situation qui vous a causé des douleurs.
- Souhaitez-vous obtenir d'autres informations sur notre profession? Si oui, quels sont les thèmes qui vous intéressent? (des informations sont remises aux patients/clients et patientes/clientes intéressés)
- Avez-vous un conseil à donner à votre hygiéniste dentaire?

Remarque finale

La procédure est celle décrite dans le règlement professionnel de Swiss Dental Hygienists. La procédure pour l'obtention de la certification ainsi que les autres exigences formelles se basent sur le règlement pour la mise en œuvre des directives en matière de qualité. Les directives ont été approuvées le 11 novembre 2016 par l'Assemblée des déléguées de Swiss Dental Hygienists et entrent en vigueur immédiatement.



Swiss Dental Hygienists

Stadthof | Bahnhofstrasse 7b | CH-6210 Sursee | Tel. +41 (0)41 926 07 90
www.dentalhygienists.swiss | info@dentalhygienists.swiss

Édition 2016