

Comment éviter de s'attirer des problèmes

• Donald M. Bonang, DDS •

© J Can Dent Assoc 2000; 66:300-1

En tant que discipline de la santé, la dentisterie est gouvernée par un système de règlements et d'autorisations établi par la législation provinciale. En vertu des lois actuelles, la dentisterie est une profession autoréglémentée. Ce privilège repose sur la confiance et demande un comportement responsable.

Comme dans toute autre profession autoréglémentée, le conflit entre les intérêts des membres et du public doit être résolu en faveur de ce dernier. La dentisterie s'est montrée exemplaire à cet égard, comme le prouve sa campagne réussie de prévention en matière de santé bucco-dentaire. Aucune autre profession n'a travaillé aussi durement pour éliminer le besoin de ses services.

Les dentistes sont classés parmi les professionnels les plus honnêtes et les plus respectueux de l'éthique, surpassant ainsi les médecins, les avocats et même les membres du clergé. Pourquoi en est-il donc ainsi? À mon avis, c'est parce que les dentistes s'imposent des normes et des idéaux élevés. À part quelques exceptions, la profession regroupe des gens travailleurs et respectueux de l'éthique, qui se préoccupent avant tout du bien-être de leurs patients.

Pourquoi témoignons-nous donc de tant de poursuites disciplinaires au pays? Bien que le nombre de plaintes officielles pour manque de satisfaction aux normes de soins semble diminuer (en réalité, la proportion d'infractions aux dispositions de la législation par rapport au nombre de services dentaires rendus est négligeable), on a assisté à la montée du nombre de plaintes pour «manque de professionnalisme». Les allégations de violence (physique et sexuelle), de comportement insolent et dégradant, d'exploitation d'assurance, de manque d'explication du traitement, de discrimination quant à la nationalité et au statut socio-économique sont, en effet, en augmentation.

Les questions d'intérêt public qui peuvent nuire aux dentistes sont, entre autres, les suivantes.

Stérilisation et contrôle des infections

Les patients se plaignent fréquemment que les dentistes ne changent pas de gants entre les patients, qu'il y a des éclaboussures de sang sur les surfaces, que les planchers sont sales et que les vêtements du dentiste ou de l'assistante sont tachés. Il est extrêmement important que le patient n'associe aucun signe visible de traitement avec le patient précédent. Lavez vos mains devant vos patients ou près d'eux pour qu'ils entendent l'eau couler et faites en sorte qu'ils vous voient vous essuyer les mains et mettre des gants. De temps en temps, asseyez-vous dans le fauteuil dentaire

et observez ce que voient vos patients. Gardez votre cabinet propre; il est évident que des poubelles surchargées donnent une mauvaise impression.

Visites d'urgence

Quand, pour des soins d'urgence, vous examinez un patient dont le dentiste attiré n'est pas disponible, traitez la douleur ou l'infection seulement et recommandez-lui de revenir voir son dentiste pour un suivi. Ne lui demandez pas de revenir pour un traitement de canal, un examen complet ou autre. Il est approprié de communiquer avec le dentiste du patient pour l'aviser de votre diagnostic clinique et de votre intervention d'urgence.

Renvoi d'un patient

Les patients ont le droit de vouloir être traités par le dentiste de leur choix, et les dentistes ont le droit de traiter les patients de leur choix, dans les limites des dispositions de la loi sur les droits de la personne. Un dentiste peut renvoyer ou refuser de traiter un patient s'il en donne avis et si des soins de rechange sont prévus en cas d'abandon. Le renvoi d'un patient devrait toujours se faire par écrit et être présenté comme étant dans le meilleur intérêt du patient.

Transfert des dossiers

Il est de votre devoir éthique de fournir dossiers et rapports cliniques au patient, ou à quiconque il vous renvoie, à sa demande. Les originaux devraient être conservés et une copie, fournie. Parmi les documents, on compte les radiographies (interproximales, panoramiques, etc.) prises dans les deux dernières années. Il n'est pas éthique de retenir ou de refuser de transférer des dossiers pour cause de compte impayé.

Demandes d'indemnisation

Les dentistes ne doivent pas soumettre de demandes d'indemnisation à un assureur pour un service qui n'a pas été rendu. Bien qu'il semble inutile de le signaler, cela arrive. Le traitement de canal est terminé quand le canal a été oblitéré et non au début de l'instrumentation; une restauration nécessitant une couronne complète est achevée quand la couronne a été cimentée et non quand la dent a été sculptée.

Violence faite aux enfants

La violence faite aux enfants préoccupe de plus en plus les esprits. Certains parents se plaignent qu'ils ne savaient pas quel traitement était fourni, que leur enfant a été maltraité (immobilisé), qu'ils ne pouvaient pas parler directement au dentiste et que l'assistante était la seule avec qui ils pouvaient communiquer. Presque sans exception, ces plaintes peuvent être éliminées si le dentiste met l'accent sur la communication. Si votre politique veut qu'aucun parent ne soit autorisé dans la salle opératoire pendant le traitement, assurez-vous qu'elle soit parfaitement comprise et acceptée. Une fois que vous avez décidé d'un plan de traitement avec le parent, informez-le des procédures que vous effectuerez à chaque visite. Si le plan de traitement change, consultez-le avant de continuer. Avisez-le si une injection est nécessaire et si vous vous attendez à ce que l'enfant ressente de la douleur ou pleure, et informez-le de la durée de la procédure et des moyens d'immobilisation que vous jugez nécessaires et acceptables. Après chaque visite, décrivez comment les choses se sont passées et quelles sont les mesures post-opératoires à prendre. Demandez s'il y a des questions — aucune surprise, aucune plainte.

Ce ne sont là que quelques exemples de plaintes. Répondre à la plainte d'un patient au cabinet dentaire n'est pas plaisant, mais avoir à le faire devant l'organisme de réglementation dentaire l'est encore moins. Une poursuite disciplinaire intra-professionnelle peut être très bouleversante et coûteuse.

Qu'est-ce qu'un dentiste peut faire pour éviter que les patients ne se plaignent et éviter de se compromettre devant un organisme de réglementation? Suivre les «commandements de la dentisterie» suivants vous aidera :

- ▄ 1. Personne n'est parfait. Nous faisons tous des erreurs. Informez votre patient et rectifiez la situation.
- ▄ 2. Connaissez vos limites. Dans le doute, renvoyez le patient à un collègue. Cela n'insinue pas que vous êtes inapte; au

- ▄ 3. Dans le cas des visites d'urgence, occupez-vous du problème immédiat en premier puis faites un suivi. Les patients mécontents se plaignent d'avoir reçu un examen, un nettoyage, un traitement au fluorure et des radiographies, et d'être sortis du cabinet avec le même mal de dent!
- ▄ 4. Un patient avisé est un meilleur patient. Tout patient a droit à un examen complet, à un diagnostic professionnel, à une explication des inconvénients, des avantages et des coûts de toutes les options de traitement, et à l'opportunité de prendre une décision informée sur le traitement proposé. Si vous prenez le temps de les informer, peu de patients auront à se plaindre.
- ▄ 5. N'offrez jamais de garantie. Il est impossible de prévoir dans l'absolu le résultat d'un service de soins de santé quel qu'il soit. Garantir le succès des opérations, des appareils ou des services contrevient au code de déontologie.
- ▄ 6. N'insinuez jamais qu'une procédure est de routine ou est simple. Il n'y a rien de tel en dentisterie.
- ▄ 7. Lorsque les nécessités de traitement dépassent l'examen et la prophylaxie, il est préférable d'obtenir un consentement écrit.
- ▄ 8. Il est obligatoire de garder un dossier complet. Si un service rendu au patient n'est pas consigné dans le dossier dentaire, c'est comme si rien ne s'était produit!
- ▄ 9. Ne laissez pas votre ego vous mener en justice.
- ▄ 10. Même quand le patient a tort, il a raison. ♦

Le Dr Bonang est registraire du Conseil dentaire de la Nouvelle-Écosse.

Les vues exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

À l'ADC, les dentistes s'entraident

**Défense
Information
Services**

Vos collègues à l'ADC veillent à la qualité, à l'équité et à la sécurité de votre profession.

