



## **Soutien de l'hygiéniste dans la présentation des soins dentaires**

*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Si le dentiste est le seul à pouvoir recommander des soins (qui ne sont pas toujours acceptés par le patient), certains membres de son équipe peuvent avoir une influence significative sur la présentation des soins dentaires. C'est le cas de l'hygiéniste.

### **Une combinaison unique entre le professionnel et le personnel**

Les patients savent que les hygiénistes ont reçu une formation clinique particulière (secondaire chez les dentistes) sur les soins de santé bucco-dentaire. C'est pourquoi leur point de vue sur les questions cliniques est d'une importance capitale. Outre le fait qu'ils connaissent parfaitement les problèmes bucco-dentaires des patients, la crédibilité des hygiénistes a une influence considérable sur les décisions prises par les patients.

Les hygiénistes jouent un rôle tout aussi important dans la formation et le maintien des relations praticien-patient. Ils passent généralement plus de temps avec les patients que quiconque dans un cabinet dentaire. Outre les multiples tâches qu'ils effectuent lors des rendez-vous de routine, c'est également l'occasion pour eux de discuter avec les patients, ainsi que de les informer sur la santé bucco-dentaire et les soins à domicile. À l'aide de scripts et d'une formation adéquate, les hygiénistes peuvent en apprendre davantage sur la vie ou les intérêts des patients, dans le but d'établir des liens personnels qui renforceront la confiance et la fidélité.

### **Comment votre hygiéniste peut-il augmenter le taux d'acceptation des soins dentaires ?**

Lorsque vos patients acceptent les soins que vous préconisez, l'hygiéniste ne peut que soutenir leur décision et reconnaître que vous êtes un excellent dentiste, totalement impliqué dans le bien-être du patient.

Par contre, si le patient *refuse* les soins à la fin de votre présentation initiale, votre hygiéniste peut jouer un rôle plus important dans l'obtention d'un éventuel consentement. Pour profiter de cette occasion, procédez comme suit :

- 1. Informez votre hygiéniste des soins que vous préconisez et pourquoi, ainsi que des réactions et commentaires des patients.** Il est indispensable que votre hygiéniste appréhende la situation, afin d'appuyer votre recommandation lorsqu'il en aura l'occasion.
- 2. Le matin, signalez à votre hygiéniste tout rendez-vous de patient en attente de traitement.** Votre hygiéniste (et tout autre membre de l'équipe susceptible d'interagir avec ce patient) doit être conscient qu'il peut influencer sur la décision du patient ce jour-là.
- 3. Votre hygiéniste doit trouver le bon moment pour aborder le sujet avec le patient.** Il doit aborder votre recommandation tandis que le patient est sur le fauteuil. À lui de trouver le moment le plus opportun. Cela peut prendre la forme d'une simple question (« *Avez-vous eu le temps de réfléchir au traitement recommandé par le Dr Smith ?* »), ou celle d'une conversation plus substantielle concernant la santé bucco-dentaire, l'efficacité du traitement, le déroulement de la procédure, etc. La connaissance personnelle du patient orientera votre hygiéniste sur la manière d'aborder le sujet.
- 4. Votre hygiéniste doit vous rendre compte de son interaction avec le patient.** Avant de revenir dans la salle de traitement, demandez à votre hygiéniste ce qui ressort de la conversation et anticipez ce que vous allez dire au patient concernant votre recommandation.

Votre hygiéniste ne peut préconiser aucun traitement, mais il peut en revanche influencer la décision du patient si vous adoptez la bonne approche ensemble.