



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

# Référentiel n° 1

## Le patient au cabinet dentaire

### Participants au groupe de travail :

Dr J.P. GOUPILLON    Dr B. GRIVEAU  
Dr C. BOURDILLAT    Dr J. LAGARDE-AUDIGE  
Dr H. CARON            M. P. MONGILLON

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## **L'ACCUEIL DU PATIENT**

- Réf. 1 : L'accueil téléphonique assuré par la réceptionniste ou l'assistante est satisfaisant.
- Réf. 2 : L'accueil téléphonique assuré par le praticien est satisfaisant.
- Réf. 3 : Le praticien qui utilise les services d'un secrétariat téléphonique s'assure que l'accueil proposé est satisfaisant.
- Réf. 4 : Le patient en communication avec le cabinet est identifié.
- Réf. 5 : L'accès au cabinet est facilité.
- Réf. 6 : L'entrée du cabinet est agréable et fonctionnelle.
- Réf. 7 : La salle d'attente est confortable et permet au patient de se détendre
- Réf. 8 : La salle de soins est moderne et non stressante.
- Réf. 9 : L'accueil et la réception du patient sont satisfaisants.
- Réf. 10 : La relation praticien-patient est satisfaisante.
- Réf. 11 : Les urgences du cabinet sont gérées d'une manière satisfaisante.

## **L'INFORMATION DU PATIENT**

- Réf. 12 : L'information dans la salle d'attente donne des renseignements et des conseils d'une manière attractive.
- Réf. 13 : Le dialogue et la communication pendant l'examen général et l'examen bucco-dentaire favorisent la relation de confiance.
- Réf. 14 : Le plan de traitement est expliqué de façon compréhensible au patient.
- Réf. 15 : L'information sur les modalités de règlement des honoraires est délivrée au patient.

<b>LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE</b>	<b>ACC 04</b>
<b>REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE</b>	<b>19/05/04</b>

Réf. 16 : L'acte est accompagné d'explications sur les actions menées et les matériaux utilisés.

Réf. 17 : Les recommandations et conseils sur l'hygiène sont adaptés au patient.

Réf. 18 : L'équipe dentaire prend en considération la qualité de la relation avec le patient.

## **LE SUIVI DU PATIENT**

Réf. 19 : Lorsqu'il quitte le cabinet, le patient a reçu une réponse à son besoin.

Réf. 20 : Lorsqu'il quitte le cabinet, le patient sait que son cas personnel est pris en considération.

Réf. 21 : Lorsque le patient quitte le cabinet, il a été répondu à toutes ses interrogations sur les problèmes administratifs, financiers et techniques.

Réf. 22 : A la fin du traitement, la coopération patient-praticien est valorisée.

Réf. 23 : A la fin de son programme de soins, le patient est informé des modalités de maintenance et de suivi.

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## L'accueil du patient

### **Réf. 1 : L'accueil téléphonique assuré par la réceptionniste ou l'assistante est satisfaisant**

- 
- 
- Crit. 1.1 : La communication est prise avant la quatrième sonnerie
  - Crit. 1.2 : La personne répond en utilisant un message prédéfini avec le praticien
  - Crit. 1.3 : La personne répond avec courtoisie et "en souriant"
  - Crit. 1.4 : La personne répond avec une voix audible et un débit normal
  - Crit. 1.5 : Lorsque cela est nécessaire, un message d'attente agréable fait patienter l'interlocuteur
  - Crit. 1.6 : Lorsque le cabinet est fermé, un répondeur téléphonique indique les horaires d'ouverture et éventuellement le chirurgien-dentiste de garde
  - Crit. 1.7 : Le nombre de lignes téléphoniques est suffisant
  - Crit. 1.8 : Le nombre de postes téléphoniques est suffisant
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 2 : L'accueil téléphonique assuré par le praticien est satisfaisant**

---

- Crit. 2.1 : Le praticien répond avec un message d'accueil
- Crit. 2.2 : Il existe une dérivation vers un répondeur si la communication n'est pas prise à la quatrième sonnerie
- Crit. 2.3 : Le nombre de postes téléphoniques est suffisant
- Crit. 2.4 : Le praticien dispose d'un combiné mains libres
- Crit. 2.5 : Le cahier de rendez-vous est facile d'accès
- Crit. 2.6 : Le praticien propose de rappeler ultérieurement le correspondant si l'appel est trop long
- Crit. 2.7 : Quel que soit le système utilisé, la confidentialité des échanges est respectée
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

**Réf. 3 : Le praticien qui utilise les services d'un secrétariat téléphonique s'assure que l'accueil proposé est satisfaisant**

---

- Crit. 3.1 : La communication est prise avant la quatrième sonnerie
- Crit. 3.2 : La personne qui répond présente le cabinet selon un message prédéfini avec le praticien
- Crit. 3.3 : La personne répond avec courtoisie et "en souriant"
- Crit. 3.4 : Lorsque cela est nécessaire, un message d'attente fait patienter l'interlocuteur (pas plus de 2 minutes)
- Crit. 3.5 : Le secrétariat téléphonique indique les heures d'ouverture du cabinet et éventuellement le cabinet de garde
- Crit. 3.6 : Le nombre d'appels n'ayant pas obtenu de réponse est connu du praticien
-



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

**Réf. 4 : Le patient en communication avec le cabinet est identifié**

---

---

Crit. 4.1 : Le patient est appelé par son nom

Crit. 4.2 : La dossier du patient est accessible durant l'entretien téléphonique

Crit. 4.3 : La date et la raison de l'appel sont enregistrées

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## Réf. 5 : L'accès au cabinet est facilité

---

- 
- Crit. 5.1 : Si nécessaire, l'itinéraire pour accéder au cabinet est expliqué par téléphone
- Crit. 5.2 : Si nécessaire, les possibilités de stationnement sont précisées au patient
- Crit. 5.3 : Une plaque professionnelle est apposée à l'entrée
- Crit. 5.4 : Il existe un accès pour les personnes à mobilité réduite
- Crit. 5.5 : L'étage et la porte du cabinet sont signalés clairement
- Crit. 5.6 : Les particularités d'accès à l'immeuble et au cabinet sont spécifiées (digicode, interphone, mode d'ouverture de la porte...)
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 6 : L'entrée du cabinet est agréable et fonctionnelle**

---

Crit. 6.1 : Les couleurs sont harmonieuses

Crit. 6.2 : L'éclairage est suffisant et non agressif

Crit. 6.3 : La décoration permet à la patientèle de se sentir à l'aise

Crit. 6.4 : Des panneaux signalent la salle d'attente, les W.C., les locaux privés...

Crit. 6.5 : Le bureau d'accueil est visible et bien rangé

Crit. 6.6 : Les déplacements dans l'entrée sont aisés

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 7 : La salle d'attente est confortable et permet au patient de se détendre**

---

Crit. 7.1 : L'ambiance est chaleureuse et calme (isolation phonique)

Crit. 7.2 : Des revues variées, récentes, non déchirées et rangées sont disponibles

Crit. 7.3 : La salle d'attente est facile d'entretien et propre

Crit. 7.4 : Les sièges et le mobilier sont confortables et adaptés à la patientèle (enfants, personnes âgées)

Crit. 7.5 : La température et l'aération sont surveillées régulièrement

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 8 : La salle de soins est moderne et non stressante**

---

- Crit. 8.1 : La salle de soins est nette, propre et claire
- Crit. 8.2 : La circulation est aisée
- Crit. 8.3 : L'accès au fauteuil est facile pour le patient
- Crit. 8.4 : Le patient dispose d'un emplacement pour déposer ses effets personnels
- Crit. 8.5 : Il existe un coin bureau distinct de la zone de soins, et facilitant le dialogue patient-praticien
- Crit. 8.6 : La salle de soins est bien ventilée, insonorisée et climatisée
- Crit. 8.7 : Un style personnel est donné à la salle de soins
- Crit. 8.8 : Les équipements sont entretenus, modernes ou modernisés
-



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 9 : L'accueil et la réception du patient sont satisfaisants**

---

- Crit. 9.1 : Le patient est accueilli par une personne avenante et disponible
- Crit. 9.2 : Le patient est guidé lors de son arrivée au cabinet
- Crit. 9.3 : Le patient est identifié et appelé par son nom
- Crit. 9.4 : Un dossier est rempli pour chaque nouveau patient
- Crit. 9.5 : Le patient est averti d'un éventuel retard pour son rendez-vous
- Crit. 9.6 : Le praticien va chercher son patient en salle d'attente
-



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## **Réf. 10 : La relation praticien-patient est satisfaisante**

---

---

Crit. 10.1 : Le praticien accorde une importance particulière au premier contact

Crit. 10.2 : Le praticien est à l'écoute de son patient

Crit. 10.3 : Le praticien est attentif au confort du patient

Crit. 10.4 : Le praticien fait avec son patient le bilan de la séance des soins

---



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

## **Réf. 11 : Les urgences du cabinet sont gérées d'une manière satisfaisante**

---

- Crit. 11.1 : Les modalités d'organisation des rendez vous urgents sont décidées au préalable
- Crit. 11.2 : La personne qui répond est capable d'apprécier l'urgence et de donner le rendez-vous
- Crit. 11.3 : La personne qui répond est capable de dire au patient quelles mesures prendre en attendant le rendez vous
- Crit. 11.4 : Le praticien est averti de l'urgence ajoutée dans la journée
- Crit. 11.5 : En cas d'impossibilité absolue d'assurer une urgence, le patient est dirigé vers un autre cabinet
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## **L'information du patient**

### **Réf. 12 : L'information dans la salle d'attente donne des renseignements et des conseils d'une manière attractive**

- 
- 
- Crit. 12.1 : Dans la salle d'attente, des documents donnant des conseils d'hygiène et de prévention sont présents
  - Crit. 12.2 : Des renseignements sur les nouveautés en dentisterie sont présents et régulièrement renouvelés
  - Crit. 12.3 : Les indications et risques concernant les interventions en matière esthétique souhaitées par les patients sont abordés
  - Crit. 12.4 : L'information présente dans la salle d'attente comprend autant que possible des images, de la couleur ainsi que des textes concis et compréhensibles
  - Crit. 12.5 : L'ensemble des renseignements fournis incite au dialogue avec le praticien
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 13 : Le dialogue et la communication pendant l'examen général et l'examen bucco-dentaire favorisent la relation de confiance**

---

Crit. 13.1 : Le praticien est à l'écoute de son patient et favorise son expression

Crit. 13.2 : Le praticien identifie le motif de consultation

Crit. 13.3 : Le praticien reformule les demandes du patient

Crit. 13.4 : Le questionnaire médical est rempli et mis à jour

Crit. 13.5 : Un questionnement oral vérifie la validité des informations et la complète

Crit. 13.6 : Le praticien dialogue avec une voix audible, un débit normal et une intonation agréable

Crit. 13.7 : Tout au long de l'examen, l'information délivrée par le praticien est objective, claire et rassurante

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

## **Réf. 14 : Le plan de traitement est expliqué de façon compréhensible au patient**

---

Crit. 14.1 : Les mots utilisés pour exposer le diagnostic sont simples

Crit. 14.2 : La radiographie est utilisée pour expliquer la pathologie

Crit. 14.3 : Si le patient le désire, les lésions lui sont montrées avec l'aide d'un miroir ou d'une caméra buccale

Crit. 14.4 : Les explications sur les lésions et le diagnostic sont fournies par des images, des dessins et/ou des maquettes

Crit. 14.5 : Un plan de traitement global est présenté au patient

Crit. 14.6 : Le patient est informé des limites et des risques du traitement proposé et donne par écrit son consentement éclairé

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## **Réf. 15 : L'information sur les modalités de règlement des honoraires est délivrée au patient**

---

- Crit. 15.1 : Les obligations légales concernant les honoraires sont appliquées (affichette AGA, inscription de la totalité des honoraires sur les feuilles de soins, devis pour travaux prothétiques et hors nomenclature)
- Crit. 15.2 : Une première estimation des dépenses à envisager est fournie oralement dès que possible au patient
- Crit. 15.3 : Les différents plans de traitement chiffrés présentés au patient lui permettent de prendre sa décision
- Crit. 15.4 : Un devis précis et détaillé est remis au patient lorsque le plan de traitement est arrêté
- Crit. 15.5 : Après consultation et acceptation, le devis est signé par le patient à qui est remis un double du document
- Crit. 15.6 : Des facilités de règlement sont éventuellement proposées
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 16 : L'acte est accompagné d'explications sur les actions menées et les matériaux utilisés**

---

Crit. 16.1 : Le langage utilisé est adapté au patient

Crit. 16.2 : Des moyens complémentaires d'explication sont utilisés (radiographies, schémas, modèles, caméra buccale, etc.)

Crit. 16.3 : Le praticien informe son patient de la progression du traitement

Crit. 16.4 : Les avantages et inconvénients des traitements et matériaux sont présentés d'une manière objective

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## **Réf. 17 : Les recommandations et conseils sur l'hygiène sont adaptés au patient**

---

---

Crit. 17.1 : L'hygiène bucco-dentaire du patient est évaluée en vue de recommandations adaptées

Crit. 17.2 : Des explications sont données pour démontrer la nécessité d'une hygiène bucco-dentaire compatible avec les traitements

Crit. 17.3 : Des recommandations écrites sur l'entretien de sa bouche sont ensuite remises au patient

Crit. 17.4 : Un poste est spécialement aménagé pour l'hygiène bucco-dentaire

Crit. 17.5 : Une démonstration de brossage et/ou d'entretien des prothèses est faite

Crit. 17.6 : Des informations en matière d'hygiène alimentaire sont données au patient

Crit. 17.7 : Des informations sur les risques du tabagisme sont données au patient

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

## **Réf. 18 : L'équipe dentaire prend en considération la qualité de la relation avec le patient**

---

- Crit. 18.1 : L'équipe dentaire est consciente qu'une bonne communication contribue à la qualité du service rendu
- Crit. 18.2 : Le praticien est conscient que les attitudes et comportements de l'équipe dentaire contribuent à la communication avec le patient
- Crit. 18.3 : L'équipe dentaire a un comportement souriant, aimable et courtois
- Crit. 18.4 : L'équipe dentaire a choisi et utilise un langage positif et rassurant
- Crit. 18.5 : Le praticien et l'équipe dentaire ont suivi une formation dans le domaine de la communication
-



LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL LE PATIENT AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## Le suivi du patient

### **Réf. 19 : Lorsqu'il quitte le cabinet, le patient a reçu une réponse à son besoin**

---

Crit. 19.1 : Le besoin immédiat du patient a été satisfait

Crit. 19.2 : Le patient est informé de l'étape suivante

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 20 : Lorsqu'il quitte le cabinet, le patient sait que son cas personnel est pris en considération**

---

Crit. 20.1 : Une personne de l'équipe dentaire le prend en charge dès sa sortie de la salle de soins

Crit. 20.2 : Une information orale sur les suites de l'acte est donnée au patient

Crit. 20.3 : Selon l'acte effectué, il lui est remis un document lui expliquant les suites de l'acte, les consignes à suivre et le numéro de téléphone à appeler en cas de besoin

Crit. 20.4 : Il lui est remis un document détaillant le planning des soins

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

**Réf. 21 : Lorsque le patient quitte le cabinet, il a été répondu à toutes ses interrogations sur les problèmes administratifs, financiers et techniques**

---

- Crit. 21.1 : Une personne de l'équipe dentaire lui explique les formalités à accomplir et s'assure qu'il les a bien comprises
- Crit. 21.2 : Après les soins, le patient est informé qu'il peut rappeler le cabinet pour des informations complémentaires
- Crit. 21.3 : Une personne de l'équipe dentaire est disponible pour l'aider à remplir ses formulaires, si nécessaire
- Crit. 21.4 : Une personne de l'équipe dentaire s'assure que les recommandations d'hygiène ont été bien comprises
-

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 22 : A la fin du traitement, la coopération patient-praticien est valorisée**

---

Crit. 22.1 : Après le dernier rendez-vous, c'est le praticien qui accompagne le patient jusqu'à la sortie

Crit. 22.2 : Le praticien sait dégager un temps suffisant pour toute conversation informelle

Crit. 22.3 : Le praticien remercie verbalement le patient pour sa coopération

Crit. 22.4 : Il est remis au patient un questionnaire de satisfaction (à remplir immédiatement, ou à expédier a posteriori, avec possibilité d'anonymat)

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

---

**Réf. 23 : A la fin de son programme de soins, le patient est informé des modalités de maintenance et de suivi**

---

Crit. 23.1 : Au terme du programme de soins, des recommandations d'hygiène et d'entretien sont faites, et accompagnées éventuellement d'un document écrit

Crit. 23.2 : Une prescription éventuelle de produits d'hygiène et de matériel d'entretien spécifique est faite

Crit. 23.3 : Il lui est proposé un échantillon de produits d'hygiène

Crit. 23.4 : Il lui est proposé de donner son accord écrit pour une reconvoication dont la date est fixée

---

LA QUALITE AU CABINET DENTAIRE	ACC 04
REFERENTIEL ACCUEIL AU CABINET DENTAIRE	19/05/04

## Le patient au cabinet dentaire : bibliographie

- Code de déontologie dentaire.  
Titre 1 : Devoirs généraux des chirurgiens-dentistes.  
Articles : 2, 3-1, 4, 5, 5-1, 5-2, 8, 9, 13, 13-1, 14, 25.  
Titre II : Devoirs des chirurgiens-dentistes envers les patients.  
Articles : 26, 27, 28, 33.
- Enquête ADF/SOFRES novembre 1997 : Satisfaction et attentes des patients.
- Information du patient : Manuel d'auto-évaluation. Hôpital Bicêtre APHP.
- Guide pratique de l'assistante dentaire.
- Qualité en santé : 150 questions pour agir. Hervé LECLET, Claude VILCOT. AFNOR. Avril 1999.
- Service patient : service gagnant. J. CHARON, F JOACHIM. Edition CDF 1995.
- Impact des recommandations de " bonne pratique " sur la qualité des soins. P. ANKOURY. Bull cancer 1995.
- Situation de la santé dentaire en France. COME avril 1995.
- La communication au cabinet d'orthopédie dento-faciale. Thèse de 2e cycle pour le diplôme de docteur en chirurgie dentaire. Claude BOURDILLAT 21/06/1991.
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.  
J.O. n° 54 du 5 mars 2002, page 4118.  
Titre II : Démocratie sanitaire  
Chapitre 1er : Droits de la personne  
- Article 1110-1, 2, 3, 4, 5 : Egalité de l'accès aux soins, prises en charges des urgences.  
- Article 1111 : Informations.  
Chapitre II dans son ensemble  
Droits et responsabilités des usagers  
Communication du dossier médical  
Consentement éclairé (partie information).