

Pratiques Assistant(e)s dentaires

n°6

La newsletter au service de l'évolution de votre métier

Juillet 2020



Spécial
interview

Une nouvelle organisation mais toujours la même motivation pour les équipes : accueillir nos patients dans des conditions optimales !

Quoi de
neuf

Afin de prendre le pouls des équipes dentaires, nous sommes allés à la rencontre de **Marilyn Michel**, Assistante Dentaire depuis plus de 15 ans, créatrice du « Club des Assistantes Dentaires », formatrice à l'UFSBD et du **Dr Xavier Braeckvelt**, Praticien à Chartres et Vice-Président de l'UFSBD.



CABINET DENTAIRE



Marilyn Michel
Assistante dentaire



Dr Xavier Braeckvelt
Chirurgien-Dentiste



Quoi de
neuf

“Alors que les cabinets ont rouvert depuis mi-mai, qu'est-ce qui a réellement changé dans votre organisation ?”

Marilyn Michel : Nous avons mis en place un agenda permettant de recevoir les patients en suivant bien évidemment les recommandations HAS, sur le temps de travail et le bionettoyage à apporter entre chaque patient.

Globalement, il y a une vraie organisation des plannings, et une adaptation des gestes à définir dès le départ.

Ainsi, nous avons respecté les règles comme la circulation des patients, en évitant qu'ils ne se croisent, ou l'aération des salles de soin.

Toute l'équipe participe en étant très rigoureuse sur le temps de travail (adieu les retards accumulés... c'est plutôt confortable).

Nous avons opté pour le travail à quatre mains dès le départ, pour être plus efficaces.

Le temps d'habillage comme de déshabillage est compté dans la durée du rendez-vous, ce qui nous procure aussi un certain confort de travail. Nous avons investi dans des EPI lavables, et chaque personne du cabinet a son propre équipement, en plusieurs exemplaires.

Xavier Braeckvelt : Beaucoup de choses ont changé dans l'accueil des patients, qui vont de la quasi-suppression de la salle d'attente à la mise en place d'hygiaphone, à la mise à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée, et bien sûr au port du masque obligatoire pour les patients. Nos patients sont quelquefois un peu perdus mais ont tous la volonté de bien respecter les nouvelles règles.

Nous avons été amenés à redéfinir les fonctions de chacun, que l'on travaille avec une ou plusieurs assistantes, afin que les rôles et le partage des tâches soient bien définis.

Enfin, la mise en place des recommandations spécifiques à notre activité professionnelle a fait évoluer, pour un grand nombre de praticiens, l'organisation de la prise en charge des patients : respect des gestes barrières, regroupement d'actes, priorisation des patients en fonction des urgences, meilleure organisation du planning, travail sur plusieurs fauteuils si possibilité...

“Le binôme praticien-assistant(e) s'est-il reformé facilement ou ce dernier a-t-il dû s'adapter et se réinventer ?”

Marilyn Michel : Nous travaillons en binôme assistant(e)-dentiste, un jour sur deux, même les samedis pour éviter de trop nous exposer au virus ambiant.

Nous avons travaillé par réunions Skype avant la reprise sur nos procédures comme la mise en place des EPI tels que le masque

(savoir le positionner et l'enlever sans se contaminer). L'équipe soudée que nous formons est une grande chance !

Aucun lien n'a été coupé, et nous avons communiqué sur nos besoins, nos peurs, nos appréhensions.

Nous avons pris plaisir à nous retrouver, et nous avons compris les besoins de chacun.

Xavier Braeckvelt : Il n'y a pas eu de problème à reformer le binôme lorsque le lien n'avait pas été rompu au cours du confinement. Les coups de téléphone pour prendre des nouvelles et la ou les vidéoconférences organisées en préreprise ont permis de partager les inquiétudes de chacun, d'organiser l'application des nouvelles recommandations et de redéfinir nos tâches. Le fait de réfléchir ensemble à une organisation permettant de respecter les consignes liées à la pandémie a donné un élan à l'équipe, qui en avait bien besoin après presque deux mois de confinement.

“Quel est votre état d'esprit au quotidien ?”

Marilyn Michel : Nous avons ressenti beaucoup de fatigue physique et psychologique, au départ, et nous commençons à y voir plus clair dans ce nouveau rythme.

Nous nous accordons une vraie pause déjeuner pour souffler et discuter d'autre chose que du travail. C'est un moment de détente très important.

Pour la peine, le cabinet dentaire vient même d'investir dans une nouvelle machine à café... un rituel du matin incontournable, désormais !

Le matin, lorsque je pars au cabinet dentaire, j'ai la motivation de faire le maximum possible.

Nos journées sont très remplies... et parfois d'humeur ! J'ai la chance, aussi, d'avoir un praticien qui sait être détendu et drôle.

Les patients trouvent que d'entendre rire en équipe... ça fait du bien ! Ils nous remercient beaucoup pour ça !!

C'est là ma meilleure motivation, la qualité de vie au travail est essentielle.

Xavier Braeckvelt : Globalement, la reprise a été jugée plus difficile que prévu. La gestion des plannings en tenant compte à la fois des temps d'aération entre chaque patient, de la reprise des traitements interrompus et de la prise en charge des urgences survenues pendant le confinement s'est révélée complexe. L'acceptation des EPI (surtout les masques FFP2, mais aussi les complications liées à l'approvisionnement des surblouses, notamment) a engendré fatigue et stress. À cela s'est ajoutée une augmentation des heures de travail pour tenter de pallier les urgences du quotidien et la prise en charge plus rapide des patients. On pourrait, effectivement, parler d'épuisement professionnel.

Mais je partage le sentiment de Marilyn : la situation va en

s'améliorant, surtout dans les cabinets qui présentaient avant le confinement un délai relativement court pour l'obtention de rendez-vous. Ils reprennent peu à peu leur rythme habituel. Reste la pénibilité du port des EPI, surtout lors de grandes chaleurs. Et là, toute l'équipe est logée à la même enseigne. Alors, c'est vrai, autant le prendre avec philosophie et bonne humeur.

“L'attitude des patients a-t-elle évolué au fil des semaines ?”

Marilyn Michel : Au départ, nous avions l'appréhension de ne pouvoir recevoir tout le monde à temps.

Comment allions-nous faire pour revoir tout le monde, en ajoutant les nouveaux patients, les urgences, etc. ?

Expliquer le report des rendez-vous non urgents, les questionnaires avant la venue, les nouvelles procédures mises en place... cela prenait beaucoup de temps et d'énergie pour les équipes.

La plupart des patients ont été rappelés, aujourd'hui, et nous n'avons pas eu de réel mécontentement car nous avons beaucoup communiqué avec eux (e-mails, appels, etc.).

La majorité d'entre eux ont aussi besoin de parler de ce qu'ils ont vécu pendant le confinement ; nous apportons une forme d'écoute et d'empathie qui les soulage.

Aujourd'hui, ils sont plutôt raisonnables et disciplinés par rapport au fonctionnement du cabinet. Port du masque et lavage des mains n'ont plus de secrets pour eux !

Xavier Braeckvelt : Les patients ont plutôt bien accepté les mesures mises en place et compris le report des rendez-vous de contrôle pour laisser la place à des urgences. Ils nous font même souvent part de leur solidarité face à la fermeture si brutale de nos cabinets sur une si longue période. Un peu comme si la solidarité observée pour le personnel hospitalier pendant le confinement s'appliquait aussi, mais de façon différente, à notre profession. Cependant, un relâchement s'observe un peu, maintenant, comme dans les rues, pour le port du masque...

“Quel est votre sentiment sur la santé bucco-dentaire de vos patients qui ont été éloignés des cabinets durant le confinement ?”

Marilyn Michel : AÊtre confiné à la maison n'est pas forcément bon pour la santé.

Baisse de moral, prise de poids, grignotage... La liste des conséquences négatives du confinement sur l'organisme est importante et pas que sur la santé bucco-dentaire mais sur la santé en général.

Pendant 51 jours, le confinement imposé par l'épidémie de Covid-19 a bouleversé le quotidien des patients jusque dans leurs habitudes alimentaires.

Nous mesurons l'importance de nos gestes, lorsque nous les retrouvons après cet arrêt nécessaire.

L'aggravation des pathologies bucco-dentaires et l'absence de prise en charge des patients me renforcent dans l'idée d'inscrire la santé bucco-dentaire comme prioritaire.

Xavier Braeckvelt : Le confinement a, en effet, amené à un laisser-aller que nous constatons y compris chez nos patients

d'habitude très prévento-conscients. Il est important de rappeler à tous les recommandations de l'UFSBD pour une bonne santé dentaire, d'où l'importance de présenter aux patients la fiche conseil de l'UFSBD sur le grignotage ou la nouvelle fiche avec les six gestes barrières contre les maladies carieuses et parodontales, rappeler aussi qu'une visite annuelle permet d'éviter les problèmes... Ce sont les patients qui n'étaient pas inscrits dans un parcours de santé bucco-dentaire, qui ont le plus souffert du confinement.

“Avez-vous encore le temps de parler de prévention ou doit-on imaginer collectivement une manière de replacer la prévention bucco-dentaire au cœur des préoccupations de tous les Français ?”

Marilyn Michel : Malheureusement, dans cet élan de reprise, nous n'accordons que peu de place à la prévention bucco-dentaire au sein des cabinets dentaires.

La remise en place de la plupart de nos rendez-vous initialement prévus pendant le confinement a décalé d'autant les rendez-vous de maintenance ou ceux de prévention.

Je pense que les assistant(e)s dentaires peuvent activement participer à réintroduire, en quelque sorte, la prévention, notamment celles et ceux qui ont reçu des formations (comme celle de l'UFSBD sur la santé orale).

Xavier Braeckvelt : Il est impératif de toujours parler de prévention !!! Le face-à-face pendant le rendez-vous ou à l'issue du rendez-vous reste le meilleur moyen d'inciter et d'accompagner le changement de comportement. Mais il ne faut pas oublier que de nombreux outils sont à la disposition des patients pour compléter ou rappeler le message au quotidien, comme l'envoi de mails, les informations sur le site du cabinet ou celui de l'UFSBD, la télé dans la salle d'attente, les fiches conseils de l'UFSBD... Nos patients ne doivent jamais oublier que l'on ne peut pas être en bonne santé si on n'est pas en bonne santé dentaire !!!

“Quels sont les messages clés que vous auriez envie de faire passer à vos pairs à travers ces quelques lignes ?”

Marilyn Michel : Gardez l'optimisme du métier !

On sort toujours de toutes les crises avec un état d'esprit positif ! Les changements de paradigme des cabinets dentaires imposent de la rigueur et un rythme soutenu ; c'est pour cela qu'il faut aussi s'accorder du temps de parole au sein de l'équipe et du temps pour se reposer, aussi.

Xavier Braeckvelt : Parfaitement, l'échange entre membres de l'équipe reste la clé de voûte.

Notre profession a toujours su s'adapter aux changements imposés. Près de 50 % des chirurgiens-dentistes et des assistant(e)s dentaires envisagent même de prolonger les nouvelles mesures mises en place suite au confinement de la pandémie du Covid-19. Ou comment transformer des obligations liées à un contexte particulier en points positifs...