

## Directives de qualité



# Sommaire

<b>1</b>	<b>Objectif et situation</b> .....	<b>3</b>
1.1	Objectif	
1.2	Situation	
<b>2</b>	<b>Qualité</b> .....	<b>5</b>
2.1	Définition de la qualité	
2.2	Formation	
2.3	Profil professionnel	
2.4	Ethique	
<b>3</b>	<b>Infrastructure</b> .....	<b>7</b>
3.1	Infrastructure minimale	
3.2	Equipement	
3.2.1	Equipement optimal	
3.3	Gestion du matériel	
<b>4</b>	<b>Hygiène</b> .....	<b>8</b>
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	
<b>5</b>	<b>Traitement</b> .....	<b>10</b>
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	
<b>6</b>	<b>Qualité de la collaboration</b> .....	<b>19</b>
6.1	Introduction	
6.2	Qualité envers les patients/clients et patientes/clientes	
6.3	Collaboration pluridisciplinaire	
6.4	Gestion des conflits	
<b>7</b>	<b>Administration/Bases juridiques: Qualité des documents</b> .....	<b>20</b>
7.1	Dossier patient/client ou patiente/cliente	
7.2	Confidentialité	
7.3	Conservation	
7.4	Remise du dossier	
7.5	Protection des données lors de l'échange d'images radiologiques	
7.6	Données de facturation	
7.7	Archivage	
7.8	Obligation d'afficher les prix	
<b>8</b>	<b>Contrôle de la qualité – processus d'amélioration continu (PAC)</b> .....	<b>22</b>
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.

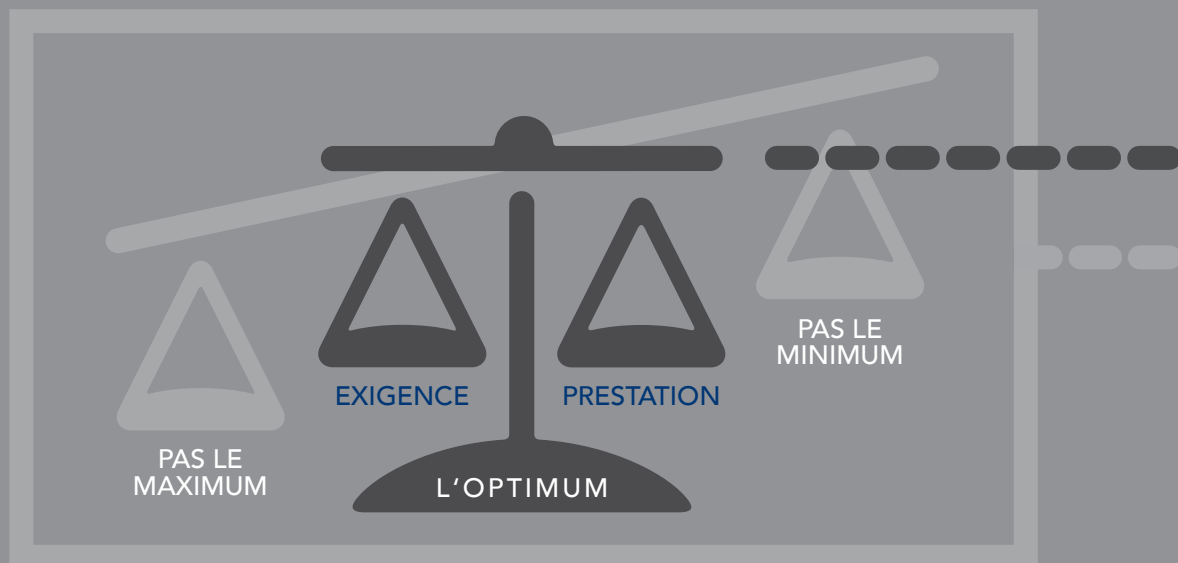
## 1.2 Situation

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 <b>Processus de prévention</b>	Processus de travail 2 <b>Processus de communication et de motivation</b>	Processus de travail 3 <b>Processus thérapeutique</b>	Processus de travail 4 <b>Gestion des ressources et des procédures</b>	Processus de travail 5 <b>Gestion</b>	Processus de travail 6 <b>Évolution professionnelle et gestion des connaissances</b>
<b>1.1</b> Information aux individus et aux groupes	<b>2.1</b> Concept relationnel/ communication avec les patients et patientes	<b>3.1</b> Anamnèse et recueil de données	<b>4.1</b> Gestion du matériel	<b>5.1</b> Responsabilité	<b>6.1</b> Transfert des savoirs
<b>1.2</b> Prévention individuelle	<b>2.2</b> Collaboration au sein de l'équipe et avec d'autres professionnel-le-s	<b>3.2</b> Radiographie	<b>4.2</b> Organisation du travail	<b>5.2</b> Gestion des conflits	<b>6.2</b> Formation tout au long de la vie
	<b>2.3</b> Motivation et changement de comportement	<b>3.3</b> Interprétation des données	<b>4.3</b> Garantie de l'hygiène du lieu de pratique et prévention des infections		<b>6.3</b> Recherche et développement
		<b>3.4</b> Planification d'un traitement d'hygiène bucco-dentaire	<b>4.4</b> Assurance qualité		<b>6.4</b> Relations publiques
		<b>3.5</b> Réalisation du traitement d'hygiène bucco-dentaire			
		<b>3.6</b> 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. 13):

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, détartreurs, 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 l'infrastructure suivante sur leur lieu de travail:

- 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 l'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 et protègent l'environnement contre les rayons 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.
- Contrôle de suivi de l'HD dipl. ES après trois mois.

#### 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/Élimination

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 16 avril 2018.



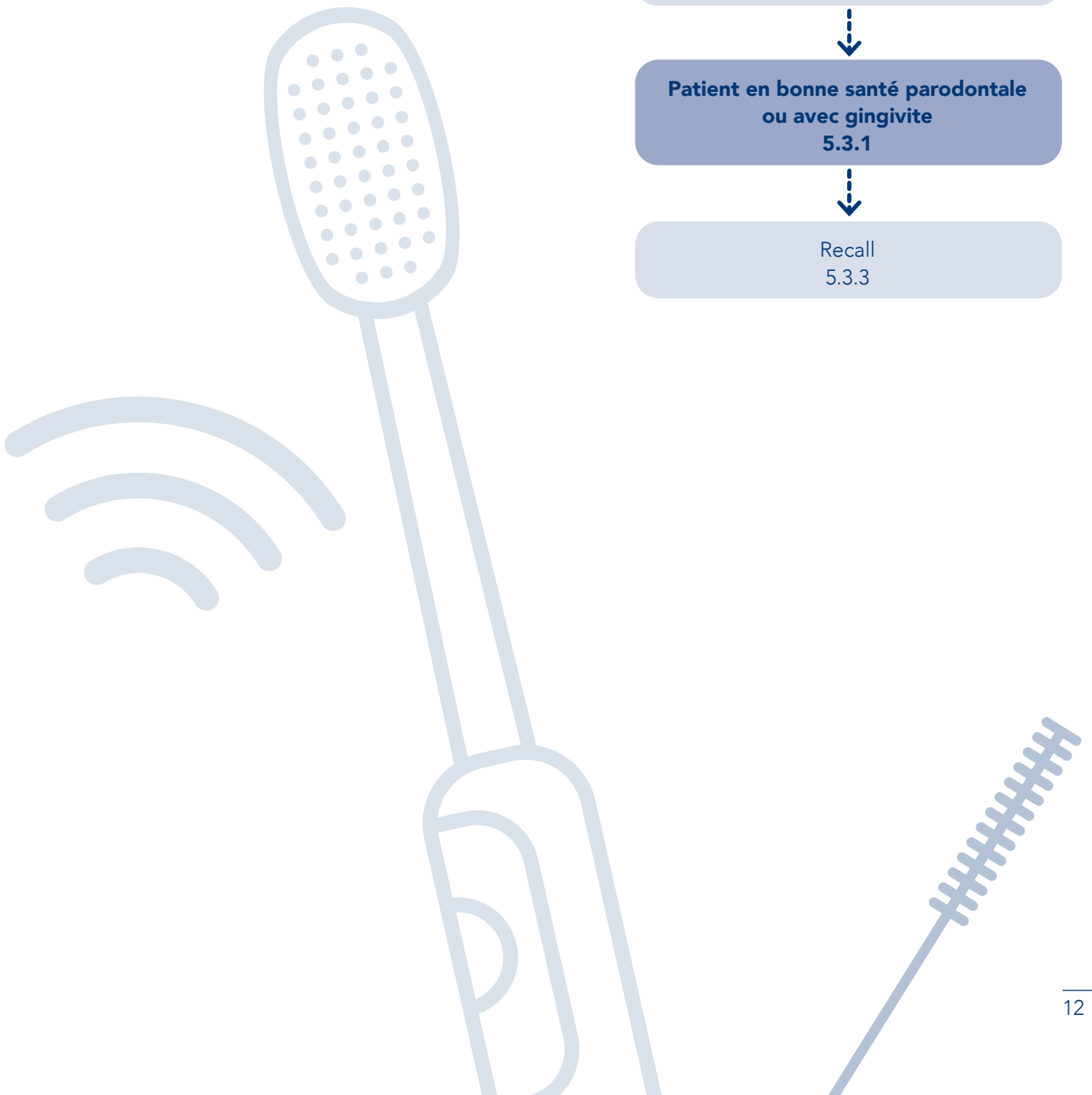
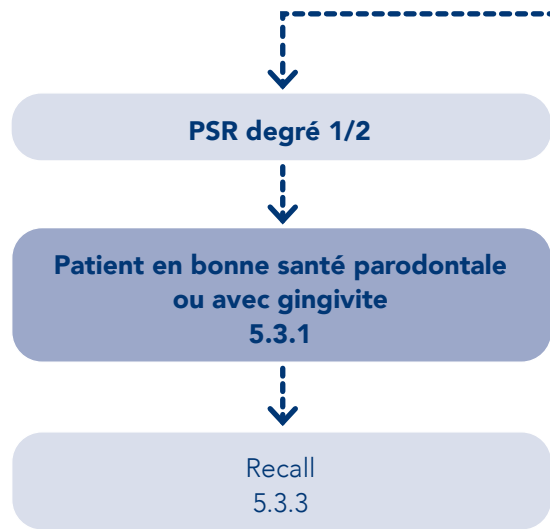
Processus	Désignation	Contenu
1	Processus de prévention	Les HD dipl. ES analysent et évaluent les besoins des patients et patientes en matière de prévention dans la sphère bucco-dentaire, ainsi que leur capacité à assumer une coresponsabilité dans ce domaine. Ils ou elles identifient les besoins et les possibilités de personnes, de familles et de groupes et élaborent, avec eux et pour eux, des concepts de prévention adaptés à chaque situation. Ils ou elles planifient et organisent des programmes d'apprentissage et de promotion pour la population et les mènent à bien sous leur propre responsabilité. Par le changement de comportement ainsi induit, ils ou elles contribuent à maintenir et à promouvoir la santé ainsi qu'à réduire autant que possible la nécessité d'interventions restauratrices et thérapeutiques. Ils ou elles ont conscience de l'importance de la prévention individuelle et agissent en conséquence.
2	Processus de communication et de motivation	Par un mode de communication adapté à la situation et aux destinataires, les HD dipl. ES sont responsables de créer une relation de nature à instaurer la confiance avec les patients et patientes ainsi qu'avec leurs proches. Ils ou elles établissent une communication professionnelle et compétente dans le contexte de la collaboration pluridisciplinaire, avec les institutions comme les crèches et garderies, groupes de jeux, écoles, universités, lieux de stage, hôpitaux, cliniques dentaires scolaires et EMS, de même qu'avec les autres acteurs tels que les autorités, les médias et les représentants de groupes d'intérêt. Ils ou elles établissent avec l'ensemble de ces entités des contacts en qualité d'interlocuteurs spécialisés pour toutes les questions liées à leur champ professionnel. Celui-ci comprend la prophylaxie des caries, des parodontites et de la péri-implantite, la promotion de la santé ainsi que la thérapie parodontale non chirurgicale et conservatrice, d'autres thérapies dans le domaine de lésions des substances dures de la dent et d'altérations de la muqueuse buccale ainsi que la prise en charge de certains aspects d'ordre esthétique. Leur professionnalisme s'exprime par la responsabilité thématique prise dans les questions d'hygiène dentaire ainsi que par d'autres éléments tels que la réflexion dans les processus, une stratégie orientée vers la prophylaxie, l'application de méthodes spécifiques dans les domaines didactique et pédagogique et la compétence en matière de conseil. Ils ou elles respectent les principes déontologiques et la protection de la personnalité. Ils ou elles sont soumis au devoir de discrétion et ne peuvent transmettre les données concernant les patients et patientes qu'avec l'assentiment de ceux-ci.
3	Processus thérapeutique	Dans le cadre de leurs compétences, les HD dipl. ES sont responsables de réaliser les anamnèses requises pour leur champ professionnel. Ils ou elles recueillent les données pertinentes concernant les patients et patientes présentant ou non des risques médicodentaires ou médicaux. Ils ou elles effectuent des radiographies en se conformant aux dispositions légales ainsi qu'au concept en vigueur au sein de l'établissement. Dans leur domaine de compétence, ils ou elles identifient et nomment les altérations pathologiques des dents, des implants, des structures de soutien de la dent, de la gencive et de la muqueuse buccale. Sous leur propre responsabilité, ils ou elles effectuent des traitements et donnent des conseils dans leur domaine de compétence en s'appuyant sur l'interprétation des données recueillies, sur un plan thérapeutique d'hygiène dentaire préalablement établi ainsi que sur une concertation avec les patients et patientes et leurs proches. Ils ou elles prennent en considération la situation individuelle des patients et patientes aux niveaux physique, psychosocial et socioculturel ainsi que le plan thérapeutique général du/de la médecdentiste. Au cours du processus de traitement, ils ou elles reconnaissent à temps les modifications rapides et non prévisibles et adaptent leur action de façon continue en se conformant à des critères professionnels. Ils ou elles s'orientent sur des concepts de traitement fondés sur des données probantes et utilisent les moyens auxiliaires, instruments et méthodes appropriés. Ils ou elles identifient les signes de changement également dans les structures et systèmes en dehors de leur champ professionnel, ainsi que les crises d'ordre psychosocial et socioculturel, et induisent le cas échéant des processus de traitement dans le cadre d'une collaboration pluridisciplinaire.
4	Gestion des ressources et des procédures	Les HD dipl. ES assument la responsabilité des procédures organisationnelles et administratives dans leur domaine de compétence. Ils ou elles les perfectionnent en continu en tenant compte des résultats des évaluations et de la recherche et en respectant les dispositions légales. Ils ou elles assurent de façon autonome l'organisation, la planification et l'exécution des thérapies d'hygiène dentaire ainsi que le traitement systématique de maintien (recall). Par des mesures d'assurance qualité, ils ou elles garantissent une gestion économiquement et écologiquement durable du matériel et des appareils et organisent la place de travail dans le respect des dispositions légales. Ils ou elles se renseignent sur les nouveaux produits, les évaluent et les ajoutent le cas échéant à leur offre.
5	Gestion	Selon le modèle de travail adopté, les HD dipl. ES assument, dans leur domaine de compétence, la responsabilité de la gestion et de l'instruction des étudiants et étudiantes HD, des stagiaires, des assistants et assistantes dentaires, des assistants et assistantes en prophylaxie ainsi que des éducateurs et éducatrices dentaires scolaires. Ils ou elles leur délèguent des tâches, dont ils ou elles conservent la responsabilité globale, et évaluent la qualité des travaux réalisés. Ils ou elles instruisent les étudiants et étudiantes HD durant leur stage et se chargent de leur qualification. Ils ou elles sont conscient-e-s des champs de polarité existant entre les exigences de qualité, les objectifs agogiques et les impératifs économiques et définissent des priorités de façon fondée. Dans la gestion de leur cabinet, du cabinet de groupe ou du cabinet collectif ou en tant qu'employé-e-s, ils ou elles appliquent des instruments d'économie d'entreprise pour l'organisation et la planification, la communication et le marketing, la gestion du personnel et la gestion financière.
6	Evolution professionnelle et gestion des connaissances	Les HD dipl. ES développent en continu leurs compétences techniques, méthodologiques, personnelles et sociales. En participant à des formations continues et à des perfectionnements et en consultant la littérature spécialisée, ils ou elles suivent l'évolution de leur profession et des connaissances spécifiques et maintiennent ainsi leur savoir à jour. Ils ou elles apportent leurs propres contributions à des séminaires et congrès spécialisés. Ils ou elles considèrent les découvertes avec un esprit critique et introduisent des innovations pertinentes dans leur quotidien professionnel. Ils ou elles participent à l'évaluation des contenus des formations. Ils ou elles s'engagent pour la transmission des savoirs dans le contexte pluridisciplinaire. Ils ou elles représentent leur profession face au public. Ils ou elles participent à des projets de recherche dans leur cercle professionnel et assument une coresponsabilité dans leur mise en oeuvre et leur réalisation.

## 5.2 Traitement des patients/clients et patientes/clientes

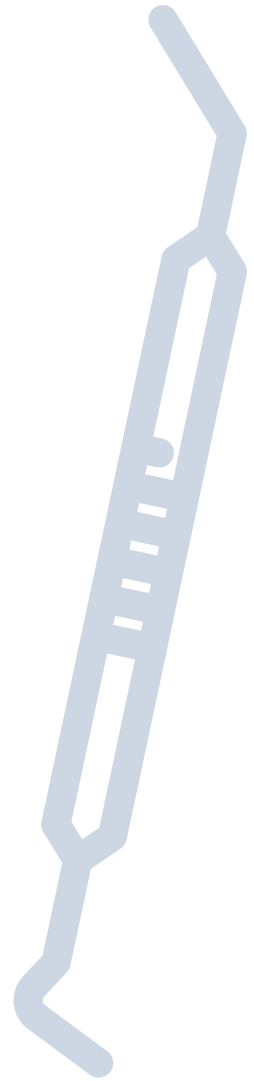
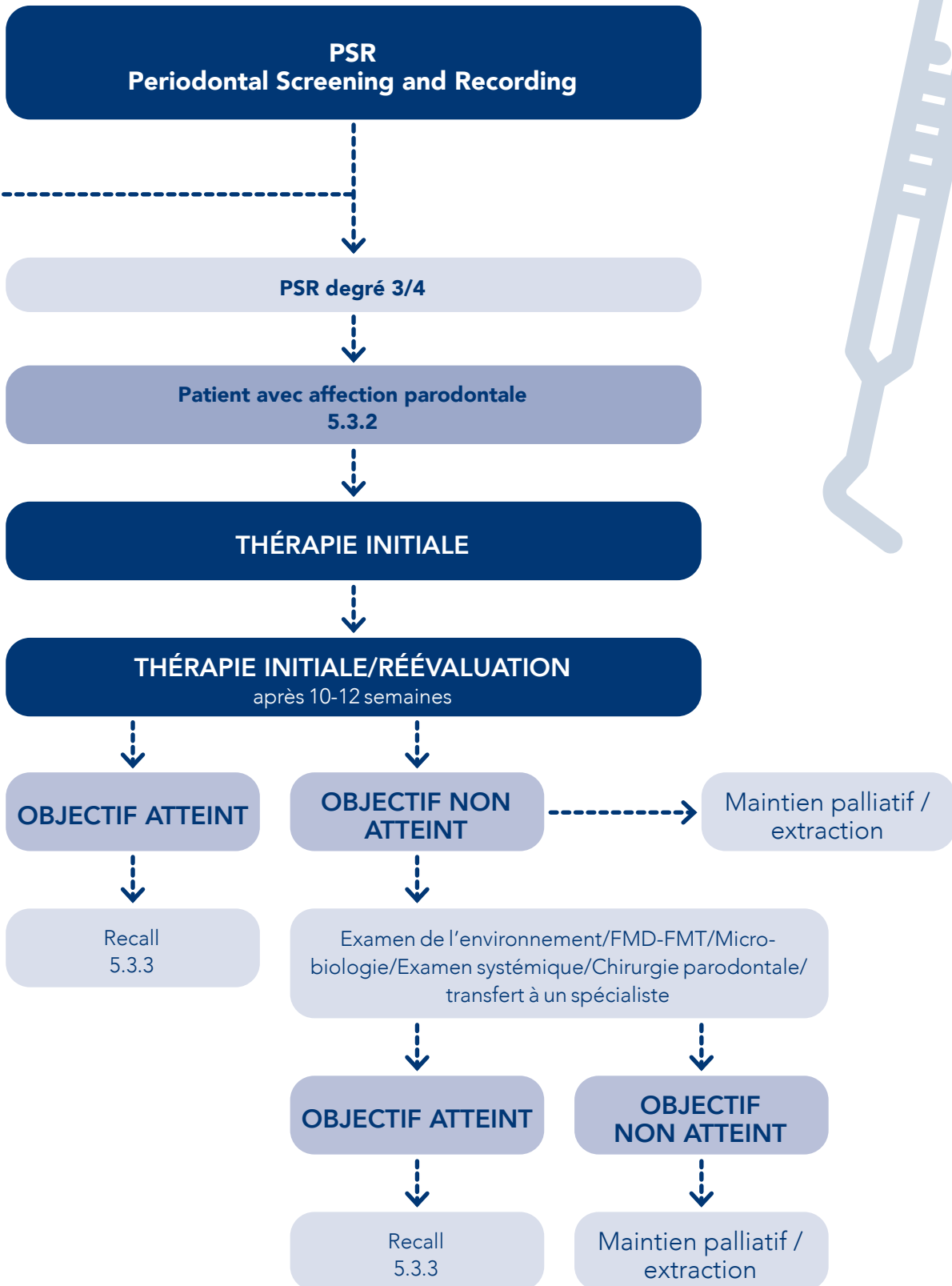
Les HD dipl. ES effectuent le recueil approprié des données et élaborent la documentation permettant d'établir le plan de traitement, y compris la prise de radiographies de la face et du crâne à des fins diagnostiques. Ils ou elles respectent les dispositions légales. Ils ou elles vérifient constamment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

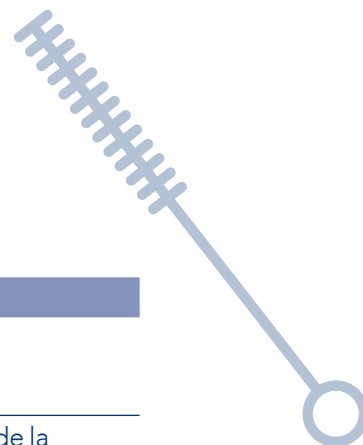
- Anamnèse (médicale, dentaire, sociale, alimentaire et du fumeur ou de la fumeuse)
- Examen extra et intra oral (y compris prothèses amovibles)
- Examen dentaire (clinique et radiologique)
- Examen endodontique (clinique et radiologique)
- Examen gingival et parodontal (status parodontal et radiologique selon ALARA)
- 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
- Debridement 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
- Debridement 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/Réinstruction
- 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 pluridisciplinaire 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 pluridisciplinaire

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. La législation cantonale doit être particulièrement respectée.

## 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 Protection des données lors de l'échange d'images radiologiques

Les radiographies ne peuvent être échangées que si les patients/clients et patientes/clientes en ont été informés à l'avance et s'ils/elles y consentent. L'échange doit être documenté dans l'historique médical du patient.

De préférence, l'échange doit être numérique et anonyme, de sorte que la protection des données soit totalement garantie. Si l'échange s'effectue par courrier électronique accompagné d'une lettre de référence, la protection des données ne sera pas pleinement respectée. Un échange par la poste avec une lettre doit être évité.

## 7.6 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

## 7.7 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.

## 7.8 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.swiss](http://www.dentalhygienists.swiss)

# 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?

En cas de mécontentement, il convient d'indiquer la possibilité d'une procédure de recours contre le/la hygiéniste dentaire dipl. ES. Les détails sont précisés dans le règlement professionnel de Swiss Dental Hygienist.

### 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**

Bahnhofstrasse 7b | CH-6210 Sursee | Tél. +41 (0)41 926 07 90  
[www.dentalhygienists.swiss](http://www.dentalhygienists.swiss) | [info@dentalhygienists.swiss](mailto:info@dentalhygienists.swiss)

**Édition 2022**