



Quelques repères pour favoriser l'acceptation des soins

La préparation de la visite au cabinet dentaire ou d'une autre structure de soins est fondamentale pour favoriser la coopération du patient et l'acceptation des soins. Cette préparation peut se décomposer en plusieurs temps.



La veille ou le jour du rendez-vous

- Relire le dossier
- Adapter l'environnement du cabinet (sonore et visuel)
- Adapter sa posture et celle de l'équipe (comportement, gestuelle au regard des expériences antérieures) aux besoins exprimés par le patient

Pendant la consultation

- Éviter les sources de distraction (téléphone praticien et/ou aidant, interruption de l'équipe dentaire dans la salle de soins)
- Éviter les nuisances sonores (bruits liés à la stérilisation...)
- Adapter l'environnement de la salle de soins (musique préférée, vidéo...)
- Accepter les rituels du patient (musique préférée, port d'un casque, lunettes de soleil, besoin de manipuler les objets ou instruments non tranchants, soins au "doudou" ou à une tierce personne pour dédramatiser les soins et les prises en charge...)
- 3 étapes clés : expliquer, montrer et faire

Après la consultation

- Valoriser la personne et son aidant
- Rester à l'écoute de la personne ou de l'aidant (suite des soins, besoins particuliers, questions "ouvertes")
- Faire le bilan sur les difficultés
- Penser à compléter la grille APECS
- Réévaluer sa posture
- Recontacter la personne ou son aidant le cas échéant



La préparation de l'équipe et du cabinet dentaire

1/ Informer et s'informer

En amont de la rencontre avec le patient (ex : la veille ou le jour du rendez-vous), pensez à consulter les informations recueillies lors de la prise de rendez-vous. Renseignez-vous sur les caractéristiques de votre patient, ses capacités et incapacités, ses peurs inhabituelles ou pouvant vous surprendre.

Si possible, veillez à ce qu'un membre de l'équipe soit disponible avant l'arrivée du patient.

Favorisez la place de l'aidant. L'expertise de l'aidant constitue une ressource. Soyez attentif et sensible aux demandes particulières de l'aidant. Cette personne ressource vous fera profiter de son expérience et de son recul émotionnel en cas de problème. **Un point de vigilance reste de toujours demander d'abord à la personne quelle place elle souhaite qu'on accorde à cet aidant.**

Informez-vous sur ce que le parent, l'aidant familial ou professionnel a pu mettre en place pour le déroulement de la consultation ou du soin (images, pictogrammes, album photos, objet, séquence d'habituation au soin, bandes sonores...).

2/ Aménager les locaux et les espaces du cabinet

Veillez à la disponibilité des places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite. Pensez à dégager les zones de passage de tout obstacle.

Adaptez la luminosité ou les niveaux sonores en fonction des informations transmises par le patient ou son entourage. Vous pouvez si besoin utiliser le fond musical « préféré » du patient si cela peut le rassurer.

Laissez le patient prendre connaissance avec l'environnement.

3/ Communiquer

En amont du rendez-vous, assurez-vous de la présence des aides humaines prévues, en particulier si un interprète en LSF ou un aidant est nécessaire. Reprenez contact avec la personne et son accompagnant au besoin.

Préparez les aides techniques éventuelles, ou assurez-vous de leur préparation par le patient. Par exemple, les applications mobiles dans le cas d'un handicap visuel ou auditif.

Ayez à portée de main des images pour les situations récurrentes lors des consultations (ex : Santé BD).

Gardez à disposition l'outil de communication du patient ou un moyen de communication écrite, par exemple : carnet, stylo, tablette tactile...

Gardez toujours votre calme et votre sang froid. Ne haussez pas le ton.

Faites part à votre patient que vous comprenez qu'il peut avoir mal lors de tel ou tel soin. N'hésitez pas à exprimer ce que vous pensez qu'il peut ressentir, ne minimisez pas l'importance de la douleur. Dites à votre patient d'exprimer cette douleur par un signe ou un bruit.

Même en présence d'un aidant, et que le patient soit un adulte ou un enfant, impliquez-le dans la discussion ou le soin, par exemple en les regardant régulièrement.



4/ Adapter la posture : le chirurgien-dentiste et son équipe

N'hésitez pas à ôter votre blouse et votre masque. Il se peut que votre tenue renvoie à une expérience vécue comme désagréable pour la personne.

Limitez le temps d'attente, vous contribuerez ainsi à limiter l'anxiété du patient.

Avant et pendant les échanges avec le patient, **évitez les sources de distraction** (ex : téléphone, interruption par un membre de l'équipe, courriels...) pour accorder pleinement votre attention au patient et à la relation que vous créez.

Pendant la consultation, prenez le temps ! Une bonne installation du patient est primordiale. Certains soins peuvent être significativement plus longs et des pauses peuvent être nécessaires. Cela doit être intégré dans la conception du plan de traitement, lors de la première consultation.

Évitez les mouvements rapides et brusques. N'oubliez pas que certaines personnes avec certains types de handicaps n'acceptent pas le contact ou le rapprochement physique. Il est important de s'approcher de face.

Par exemple, ne vous approchez pas d'une personne atteinte d'autisme avec les mains encombrées d'un instrument.

Au préalable, assurez-vous de nommer, montrer l'instrument et expliquer ce que vous allez faire. Il existe des outils pédagogiques adaptés disponibles par exemple sur le site SantéBD.org.

Si des soins risquent d'être intrusifs ou douloureux, il est préférable de les réaliser à la fin de la consultation.

5/ Préparer la consultation et les soins

Rappelez au patient les moyens de pré-médication. Prenez en charge la douleur, même si le patient ne l'exprime pas. Préparez les moyens de sédation.

Proposez de fractionner les soins en plusieurs séances (ex : détartrage) pour une meilleure acceptation. Vous pouvez également proposer des séances d'habituation aux soins dentaires ou « consultation blanche ».

La consultation blanche : en pratique ...¹

Il s'agit d'une visite qui s'effectue avant le début du traitement. Cette visite permet à la personne en situation de handicap d'appréhender l'environnement (lieu, odeur, matériel) et de rencontrer le chirurgien-dentiste, sans qu'il y ait d'intervention médicale.

Pour le patient, cela permet de dédramatiser la visite chez le chirurgien-dentiste et de le rassurer.

Pour le chirurgien-dentiste, cela permet de comprendre les besoins spécifiques du patient et de bien préparer sa consultation et son plan de traitement. Pour sa valorisation au cabinet dentaire : cf. Page 5.

¹ L'article 43 de la nouvelle convention dentaire, signée le 21 juillet 2023 par l'UNCAM, l'UNOCAM, la FSDL et les CDF, prévoit la création d'une séance d'habituation pour les patients en situation de handicap sévère.



6/ Favoriser le suivi des soins et du plan de traitement

A la fin d'une séance de soins :

Valorisez la personne et restez vigilant quant à ses éventuelles difficultés.

Évaluez la séance réalisée : consignez les facteurs favorisant dans le dossier patient afin de les remettre en place.

Si la séance a été difficile : faites le point sur le choix du créneau horaire, les rituels, le besoin de sédation plus forte...

Après les soins :

Prenez des nouvelles du patient en cas de sédation. Demandez que l'on vous tienne au courant d'un changement de comportement qui pourrait être dû à une douleur post-opératoire.

Pensez à resolliciter le patient pour la poursuite des soins, au besoin par des rappels téléphoniques...

La préparation de la consultation et des soins par l'accompagnant : focus sur l'habitué aux soins²

L'habitué aux soins a pour but d'habituer progressivement, par la répétition et l'expérience positive qui y est associée, une personne en situation de handicap mental, handicap psychique ou polyhandicap à un soin donné.

L'objectif est de pouvoir réaliser un soin sans opposition de la personne et favoriser son acceptation pour éviter les ruptures de parcours de soins.

Cette méthode consiste à proposer à la personne de manière progressive et régulière l'apprentissage des séquences d'un soin (découpage du soin en étapes), en fonction de ses capacités/limitations.

L'apprentissage des séquences est réalisé idéalement par un binôme : un soignant ou un éducateur, et un proche-aidant/accompagnant professionnel qui connaît bien la personne.

L'habitué aux soins peut être réalisée au domicile du patient, dans des établissements médico-sociaux, ou en cabinet de consultation dans le cadre de « consultations blanches ».

En tant que soignant, vous pouvez interroger l'aidant ou accompagnateur sur la mise en place d'un programme de séquençage en prévision de la consultation. La connaissance de ce programme va vous permettre :

- Des adaptations de la posture, du geste, de l'environnement ; nombre acceptable de personnes présentes
- De connaître la place du proche aidant/accompagnant professionnel, et du renforçateur³

² <https://handiconnect.fr/fiches-conseils/habitué-aux-soins-de-la-personne-en-situation-de-handicap>

³ Renforçateur : Stimulus qui motive la personne à reproduire un comportement. Ex : objet (dont aliment), personne, activité...



dmyr_kovalev / AdobeStock

La consultation blanche : une valorisation possible au cabinet dentaire...⁴

Depuis le 25 février 2024, la séance d'habitué aux soins ou "consultation blanche" est valorisée comme la consultation de référence (CD) à 23€. Ce dispositif s'applique aux patients en situation de handicap sévère d'après la grille APECS.

Pour aller plus loin : [Fiche n°5](#)

Deux situations sont prévues. Il s'agit :

- soit d'un **temps de rencontre planifié** entre le patient et le praticien pour une mise en confiance et une appropriation de l'environnement du cabinet ;
- soit d'une consultation où **les soins prévus n'ont pas été réalisés ou finalisés** compte tenu du handicap du patient.

La valorisation de cette séance d'habitué est plafonnée à 5 facturations, pour le même patient et pour une séquence de soins correspondant au plan de traitement établi.

⁴ <https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/memo-synthetique-convention-dentaire-25fevrier.pdf>