



Médecine dentaire et Soins tenant compte des traumatismes

Un guide pour les dentistes et autres professionnels de la santé buccale qui prennent soin de personnes ayant des différences faciales

Que signifie « tenir compte des traumatismes » dans le domaine de la médecine dentaire

La pratique de soigner en tenant compte des traumatismes se base sur l'hypothèse selon laquelle tous les patients sont susceptibles d'avoir souffert de trauma à un moment ou à un autre de leur vie. Le but recherché par cette pratique est de créer un espace de soin rassurant afin d'éviter la répétition ou l'aggravation d'un trauma.

Discrimination et trauma sont couramment subis par les patients ayant des différences faciales, ou toute autre condition médicale complexe, lors de leur prise en charge médicale ou dentaire. Les situations traumatisantes traversées par les patients peuvent être personnelles, sans rapport apparent, tel que l'oppression systémique (racisme ou toute autre forme de violence structurelle ou historique).

Fournir des soins en tenant compte des traumatismes n'implique pas de connaître l'histoire du patient, ni ne requiert sa « guérison », mais demande qu'un espace d'accompagnement sain soit mis en place. En reconnaissant les besoins du patient en matière de sécurité physique et mentale, les professionnels de santé sont en mesure de lui proposer des choix afin qu'il se sente en contrôle tout au long du traitement.

Nos conseils aux professionnels de la santé buccodentaire pour tenir compte des traumatismes

1 DÉVELOPPEMENT D'UN RAPPORT DE CONFIANCE

Beaucoup de dentistes mettent l'accent sur la rapidité avec laquelle ils traitent les problèmes dentaires, toutefois trouver le traitement le plus efficace possible est tout aussi important, et ceci passe entre autres par la prise en compte des traumatismes. En établissant un rapport de confiance, le professionnel de santé sera mieux à même d'informer le patient et de lui proposer un traitement efficace sans délais.

Établir un rapport de confiance avec le patient permet aussi au professionnel de santé de réguler une situation en montrant l'exemple; ce qui sera nécessaire si un patient se trouve en situation de stress dépassé (c'est à dire si son système nerveux sympathique déclenche une réaction de combat, de fuite, ou d'immobilisation) pouvant se manifester par des difficultés à communiquer ou à respirer, des sueurs ou tremblements excessifs, etc. Lors d'une consultation, le professionnel de santé est en mesure d'aider son patient à gérer son stress en communiquant de façon calme et posée : en règle générale, quand une personne dans la pièce maintient son calme (en continuant à réguler ses émotions personnelles), elle peut devenir une influence apaisante pour la personne en difficulté.

Résolution des problèmes, soutien par l'exemple et développement d'un rapport de confiance et d'un mode de communication efficace sont autant d'outils qui permettent d'améliorer la prise en compte des traumatismes lors des soins :

[A] Questionnaire : favorisez les réponses libres

- Avez-vous déjà vécu quelque chose qui rende votre visite chez le dentiste stressante ou difficile?
- Y a-t-il une raison pour laquelle il vous sera difficile d'ouvrir la bouche en grand pour [décrivez la procédure de façon simple]?
- Une personne peut parfois endurer quelque chose de particulièrement douloureux ou traumatisant; est-ce que ça vous fait penser à votre propre expérience?
- Y a-t-il des aspects de la médecine dentaire qui vous sont particulièrement difficile à tolérer (le goût ou la texture du fluor, l'utilisation d'une digue dentaire, le bruit d'une perceuse, etc.)?

[B] Créez un espace rassurant

- Soyez conscient de la luminosité et du bruit au sein de la clinique.
- Posez des questions, par exemple : que pouvons-nous faire pour vous mettre plus à l'aise dans les locaux de la clinique?

[C] Assurez vous du consentement du patient tout au long de la consultation et évitez d'être familier. Exprimez-vous de façon simple, claire et précise pour expliquer l'intervention

- Je dois examiner vos gencives pour évaluer votre santé dentaire et je vais devoir [décrivez la procédure]. Est-ce que ça vous convient?
- Est-ce que je peux incliner votre fauteuil vers l'arrière pour mieux voir vos dents?

- Je vais continuer à vous poser des questions pour m'assurer que tout va bien. Puis assurez-vous de tenir parole.
- Pour traiter [le problème spécifique] je dois utiliser [l'instrument donné] je vais [expliquez la procédure].

[D] Proposez des choix au patient si possible, et demandez-lui son opinion après coup

- Si une anesthésie locale n'est pas obligatoire pour la procédure, demandez par exemple au patient : préférez-vous avec ou sans anesthésie locale?
- Voulez-vous écouter quelque chose pendant que nous faisons notre travail?
- Comment me montrerez-vous que vous voulez faire une pause?
- Pouvons-nous faire quelque chose pour que vous soyez plus à l'aise?

[E] Communiquez de façon claire sans vous contredire

- Parlez pendant la consultation:
 - Cet instrument me sert à [décrivez la procédure].
 - Je vais aller chercher un autre instrument. Voulez-vous le voir avant que je ne l'utilise?
- Comptez à rebours:
 - Nous aurons fini dans 10, 9, 8... 3, 2, 1.
- Utilisez la méthode du renforcement positif:
 - C'est très bien, continuez à garder votre bouche grande ouverte, ça nous permet de finir l'intervention.
- Assurez-vous de renforcer un comportement donné plutôt que de faire des commentaires d'ordre général.

2 PLEINE CONSCIENCE ET COMMUNICATION PRÉÉTABLIE

Lorsqu'une personne est sujette au stress ou est en situation de stress dépassé, il est possible de l'aider en lui demandant de se concentrer sur ce qu'elle vit et en la guidant au travers de l'instant présent. Lorsque le système nerveux sympathique du patient déclenche une réaction de combat, de fuite, ou d'immobilisation, utilisez des méthodes de stimulation du système nerveux parasympathique : en lui demandant de se concentrer sur sa respiration par exemple.

Dans de nombreuses situations, utiliser des phrases préétablies peut s'avérer utile : cela permet de VALIDER le vécu du patient, de REDIRIGER son attention vers quelque chose sur quoi agir pour modifier l'expérience présente, et de RENFORCER son comportement de façon POSITIVE.

Par exemple, si le patient a mal, encouragez-le à se concentrer sur quelque chose d'autre, sur sa respiration par exemple :

Validation—Ça a l'air douloureux; merci de me le faire savoir.

Redirection—Pouvez-vous inspirer longuement, retenir votre respiration, compter jusqu'à trois, puis expirer lentement?

Renforcement positif—C'est très bien, continuez à vous concentrer sur votre respiration.

3 QUESTIONNAIRE ET SUIVI

De nombreuses cliniques soumettent automatiquement un questionnaire à leurs nouveaux patients (traitements passés, état de santé présent, soucis dentaires, etc.). Grâce à ces évaluations, les patients sont en mesure d'exprimer leurs inquiétudes en se basant sur leurs interventions dentaires passées. Rappelez-vous qu'il n'est pas nécessaire de connaître les détails du trauma du patient pour le soigner en en tenant compte. Certains patients souffrant de trauma désirent parler de leur expérience, il n'est toutefois pas nécessaire d'en discuter en détails afin de leur offrir le cadre rassurant dont ils ont besoin lors de la consultation (faire ceci pourrait même s'avérer risqué).

Cette pratique de soigner en tenant compte des traumatismes peut se mettre en place au même titre que les précautions universelles de lutte contre les infections : tous les patients ont potentiellement vécu une expérience traumatisante à un moment ou à un autre de leur vie. Afin de mettre le patient à l'aise, il est recommandé de lui demander quel est son mode de communication préféré (écrit ou oral) pour répondre aux questions libres.

De même, il est important de pouvoir faire des recommandations aux patients afin qu'ils puissent être suivis. Lorsqu'ils seront prêts à le faire, les patients parleront de leurs traumatismes; en tant que professionnel de la santé buccodentaire, offrir une thérapie n'est pas de votre ressort, mais en tant que personne de confiance, vous êtes en mesure d'aider les patients en les dirigeant vers les professionnels qualifiés. Pour se faire, il est possible de mettre à la disposition de vos patients et de votre personnel des affiches ou des prospectus fournissant les coordonnées de lignes d'écoute locales.



Si, au premier abord, certaines de ces stratégies vous semblent étranges ou semblent vous ralentir, avec un peu de pratique elles seront intégrées dans votre routine et votre mode de fonctionnement habituel, et seront à la longue les pratiques exemplaires qui vous permettront de soigner plus efficacement tous vos patients.

Ce guide a été créé en partenariat avec la Canadian Society for Disability and Oral Health.



Qui nous sommes

AboutFace est une œuvre caritative nationale dont le but est de promouvoir l'équité et l'égalité des chances des personnes ayant des différences faciales, au travers de programmes d'éducation, de soutien, et de défense des droits.

Pour obtenir plus de renseignement ou de l'aide, veuillez nous contacter ou vous rendre sur notre site **aboutface.ca**.

51 Wolsley Street | Toronto, ON | M5T 1A4

SF 1.800.665.3223 | TÉL 416.597.2229 | TÉLÉC 416.597.8494 | C info@aboutface.ca | **aboutface.ca**

 [AboutFaceCanada](https://www.facebook.com/AboutFaceCanada)

 [aboutface](https://twitter.com/aboutface)

 [aboutfacecanada](https://www.instagram.com/aboutfacecanada)

 [aboutface](https://www.linkedin.com/company/aboutface)

 [AboutFaceEvents](https://www.youtube.com/AboutFaceEvents)

Ce guide ne peut être copié ou reproduit qu'avec l'autorisation d'AboutFace. Numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance : 126761410RR0001