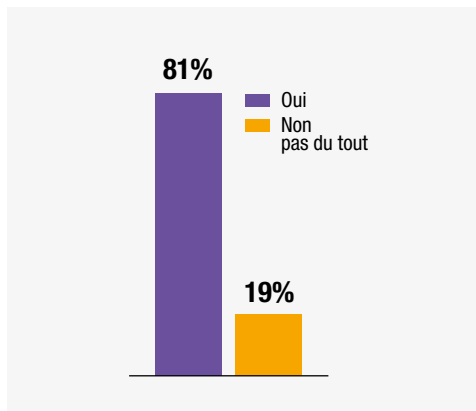
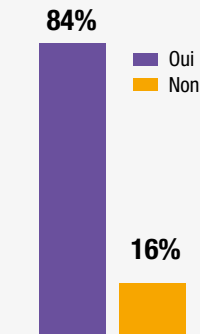


81 % des bénéficiaires recommanderaient à d'autres personnes l'organisme prestataire de service intervenu à leur domicile.

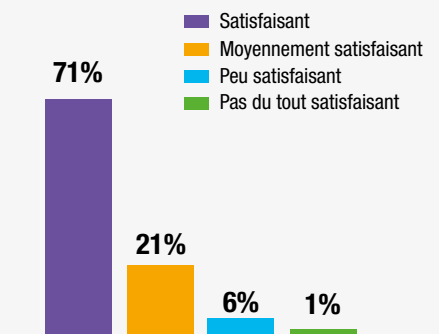


Perception du dispositif

Facilité des démarches

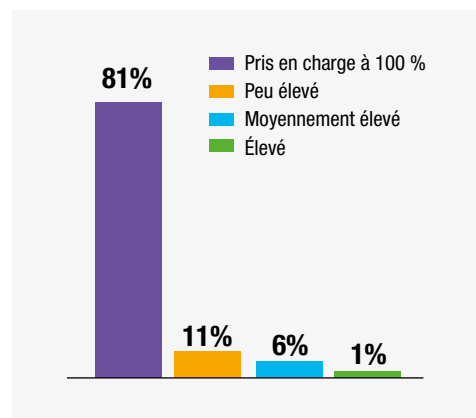


Nombre d'heures attribuées par rapport aux besoins



Montant des frais restant à charge

92 % des bénéficiaires ont eu un restant à charge peu élevé voire nul. Il est à noter que les AIF pour les femmes enceintes (les plus importantes) et celles liées à un accident du travail ou une maladie professionnelle reconnu, sont prises en charge à 100 % à concurrence de 25 € de l'heure.



DU CÔTÉ DE L'ESPACE SANTÉ

La prévention buccodentaire au centre médical de Val de Fontenay : comment prendre soin de ses dents au quotidien



par **Christine ARGELIER**, responsable de pôles

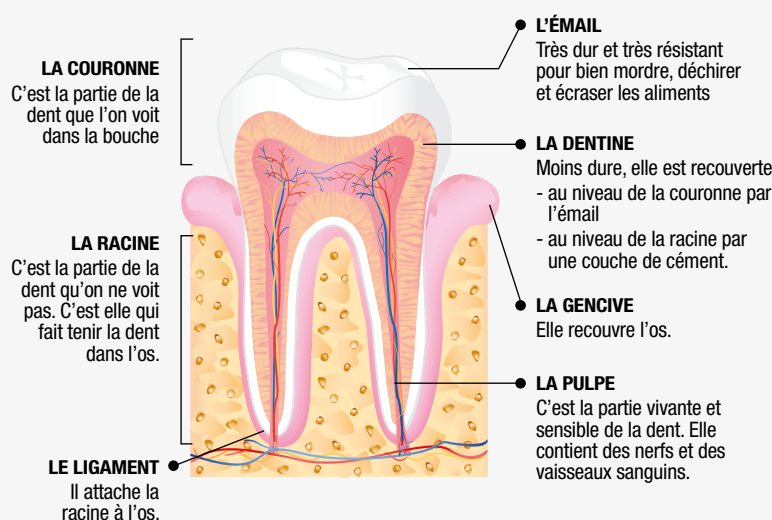
Le système de soins proposé par l'Espace santé permet une prise en charge des agents sur un large éventail de soins dentaires : détartrage, traitement des caries par composite, amalgame, inlay, dévitalisation, ... Ce privilège est important, et nous devons en profiter pour guider nos patients afin qu'ils soient accompagnés régulièrement sur le terrain de la prévention et qu'ils évitent ainsi des traitements plus complexes. C'est dans ce sens que le centre médical de Val de Fontenay s'est engagé sur le terrain de la prévention buccodentaire, à l'initiative d'une assistante dentaire aussitôt relayée par ses collègues.

Le rendez-vous peut être pris par l'agent, mais le plus souvent il est orienté par un chirurgien-dentiste au détour d'une consultation de contrôle ou d'un soin voire par un médecin généraliste ou un spécialiste, un cardiologue par exemple car on sait que des problèmes dentaires risquent d'entraîner des complications graves chez des personnes qui présentent certaines pathologies cardiovasculaires. Au cours d'une séance de 30 à 45 minutes, l'assistante dentaire présente les différents aspects de la prévention buccodentaire, livre les recettes d'une bonne hygiène dentaire, dédramatise les soins pour ceux qui appréhendent encore la visite chez le dentiste.

Comment se déroule cette rencontre ?

L'entretien débute généralement par une présentation de la dent et de son environnement, détaille les mécanismes de formation de la plaque dentaire, du tartre, le développement de la carie, évoque l'impact de certaines addictions telles que le tabac.

La dent



Dans un deuxième temps, l'assistante dentaire présente les mesures préventives favorables à réduire considérablement le développement du tartre et de la carie, préservant ainsi le capital dentaire, et plus globalement la santé.

La technique du brossage des dents, avec la nécessité de réaliser un brossage au moins deux fois par jour durant deux minutes, sur l'ensemble des faces des dents, permet de déloger la plaque dentaire. Utilisation d'outils pédagogiques pendant la séance (dent en coupe, maxi-mâchoire, brossettes).

La méthode et les mouvements de la brosse sont présentés sur une « mâchoire », des conseils sont donnés dans le choix de la brosse à dents, la fréquence de son renouvellement. Le rôle du dentifrice est expliqué car il participe au retrait de la plaque dentaire, ses composants préviennent le développement de la carie et des maladies parodontales.

LA STOMATOLOGIE AU CENTRE MÉDICAL DE CHAMPIONNET

Marie PEYRONNET, responsable de l'Espace santé

Depuis novembre 2016, une vacation de stomatologie a été mise en place le vendredi. Cette spécialité médicale couvre l'étude de la cavité buccale et des dents, elle est complémentaire des soins dentaires traditionnels.

Le stomatologue assure la prévention, le diagnostic et le traitement des pathologies tels que les extractions et le traitement des kystes. C'est bien souvent votre chirurgien-dentiste ou votre ORL qui vous recommandera d'aller voir un médecin stomatologue. Les assistantes dentaires et infirmières sont à votre écoute pour la prise de vos rendez-vous.

N'hésitez pas à nous contacter
au 8 33 33.

Les autres « outils » indispensables pour compléter le brossage

- ➔ le fil dentaire, pour un nettoyage des espaces interdentaires étroits.
- ➔ les brossettes interdentaires, davantage indiquées pour des espaces plus larges.

Au terme de tous ces conseils et après la réalisation d'exercices pratiques, d'autres thèmes peuvent être évoqués selon le contexte ou le souhait du patient. Par exemple :

- ➔ la mauvaise haleine (halitose) : son origine buccodentaire dans la grande majorité des cas, pouvant être soignée en pratiquant une hygiène buccodentaire rigoureuse,
- ➔ les aphtes, leurs facteurs favorisants et leur traitement local,
- ➔ les particularités pendant la grossesse avec une prévention adaptée, mais aussi l'alimentation, l'hypersensibilité dentaire, le saignement des gencives, le sport, la santé buccodentaire et certaines maladies cardiaques ou diabète, des sujets divers qui amènent des échanges, des questions/réponses, ...

Cette prise en charge individuelle et personnalisée est une véritable séance de sensibilisation et d'apprentissage, encourageant l'apport des connaissances, une réflexion sur les bonnes attitudes et les bons gestes au quotidien, la transmission de messages pour motiver à la consultation annuelle d'un dentiste. L'action de l'assistante dentaire et son implication s'inscrivent dans la continuité de celle du chirurgien-dentiste pour faire progresser la santé buccodentaire des patients.

Enquête de satisfaction sur l'activité dentaire à l'espace Santé

➔ par Christine ARGELIER, responsable de pôles

Le contexte

L'enquête de satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité à l'Espace santé, car elle permet d'écouter, d'améliorer nos services et nos prestations pour répondre au mieux aux attentes de nos patients. Depuis deux années, nous ciblons une discipline médicale différente à chaque enquête :

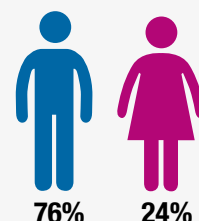
- ➔ en 2015, nous nous sommes orientés vers la médecine générale,
- ➔ en 2016, nous avons choisi de vous solliciter sur le dentaire et la stomatologie car ces activités représentent une part importante de nos consultations et sont présentes sur l'ensemble des centres médicaux.

Réalisée sur deux semaines au mois de janvier 2016, un questionnaire a été remis à l'arrivée du patient, complété et restitué après la consultation. Anonyme, respectant la déontologie, cette enquête a obtenu un bon taux de réponse de 44 %.

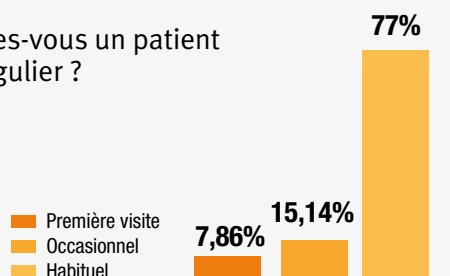
Les questions ont concerné différents thèmes, l'accueil et la prise en charge, l'environnement et les soins. L'analyse des réponses a permis de déterminer des axes de progrès et d'élaborer un plan d'actions, avec pour objectif de corriger des points sensibles et de répondre de façon optimale aux attentes exprimées.

ÂGE MOYEN : 45 ANS

Actif : 81% - Retraité : 19%



→ Etes-vous un patient régulier ?



DU CÔTÉ DE L'ESPACE SANTÉ

La qualité du matériel utilisé et des installations des cabinets est reconnue. Rappelons que l'Espace santé dispose de 17 cabinets dentaires, offrant 365 heures théoriques hebdomadaires de soins, prothèses et stomatologie (chiffres 2016).

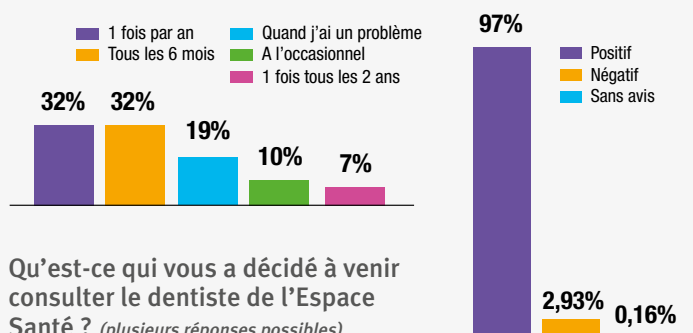
Conclusion

L'image de l'activité dentaire auprès des patients est extrêmement satisfaisante. C'est encore un point fort pour cette enquête, représentant l'excellent ressenti général vis-à-vis de l'Espace santé et de la qualité des prestations proposées, corroborée par le fait que les commentaires laissés sur le questionnaire sont majoritairement très positifs. Par exemple :

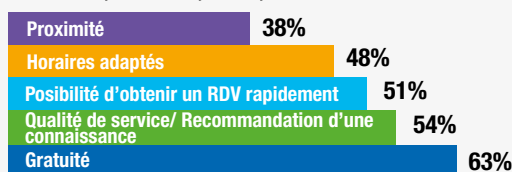
- « Je continuerais à venir à l'Espace santé tant que j'aurai des soins à faire. »
- « Malgré plusieurs changements de dentistes, la qualité des soins est toujours très bonne. »
- « Le Dr G est super, il m'a fait oublier la peur du dentiste ! »
- « Je suis très satisfait des soins prodigués par la dentiste et aussi de la compétence de son assistante. »

Combien de fois allez-vous chez le dentiste ?

Il est plutôt encourageant de voir que 64 % de nos patients consultent une à deux fois par an un dentiste, car la visite de contrôle est essentielle pour préserver sa santé bucco-dentaire. Cet examen de routine doit en effet être effectué régulièrement pour prévenir les pathologies des dents et des gencives, notamment par la réalisation d'un détartrage. La gratuité est le critère qui attire principalement les patients, mais la qualité du service est aussi reconnue ! Ainsi, 97 % de nos patients sont satisfaits des soins dentaires effectués à l'Espace santé.



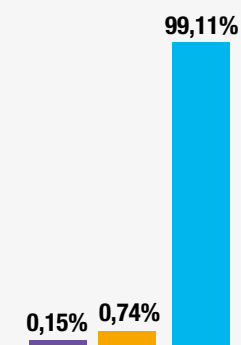
→ Qu'est-ce qui vous a décidé à venir consulter le dentiste de l'Espace Santé ? (plusieurs réponses possibles)



L'accueil et la prise en charge

Plus de 87 % des patients ont une opinion favorable. La qualité des soins, l'écoute et les explications relatives au traitement sont particulièrement appréciées des patients. La disponibilité en cas d'urgence ne recueille que 72 % de satisfaction. Pourtant, l'organisation mise en place permet de prendre en charge à minima une urgence par consultation, soit en moyenne une trentaine de rendez-vous « urgents » par jour sur les cinq centres médicaux qui proposent des consultations dentaires.

Aspect général du cabinet (propreté/hygiène)



Des résultats pouvant faire l'objet d'amélioration interne :

Dans le cadre de la démarche qualité, si le cumul des patients « très satisfaits » et « satisfaits » est inférieur à 75 %, une démarche d'amélioration doit être envisagée. Ainsi, au travers des résultats, deux axes doivent être considérés comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- Une meilleure information en cas de retard à transmettre aux patients : une sensibilisation accrue du personnel pour informer le patient à son arrivée au centre ou en salle d'attente.
- La disponibilité pour un accueil en cas d'urgence. L'action doit s'orienter sur le dépistage des « véritables urgences dentaires », accompagné de conseils en attendant la consultation avec le dentiste. Le rôle des professionnelles de santé à l'accueil téléphonique est essentiel, notamment dans le questionnement des patients. Il existe en effet une multitude de douleurs dentaires qui dépendent de nombreux facteurs (localisation, origine, fréquence, intensité, durée) et la description de la douleur permet d'identifier le degré de l'urgence.

Une action supplémentaire est jugée nécessaire pour fidéliser le patient avec un même chirurgien-dentiste, et ainsi améliorer la relation de confiance dentiste-patient et la qualité du suivi. Le rôle du conseiller au 8 33 33 est, là encore, primordial.

DE NOUVEAUX PRATICIENS À L'ESPACE SANTÉ



Docteur Marie **BASTIEN-JACQUIN**, dermatologue au centre médical de Lachambeaudie



Docteur Philippe **SARFATI**, chirurgien-dentiste au centre médical de La Défense

A NOTER LES DÉPARTS DES :

- Docteur Catherine **BAILLET**, gynécologue
- Docteur Barbara **DEVINGT**, dentiste
- Docteur Patricia **FAYET**, radiologue
- Docteur Raphaël **HADJEDJ**, ORL
- Docteur Anne-Marie **JONATHAN**, allergologue
- Docteur Hassina **MAHIDDINE**, ophtalmologue
- Docteur Daniel **RAISON**, médecin généraliste

L'information en cas de retard	70,30%	13,06%	16,64%
Ponctualité/Respect des horaires de RdV	91,04%	8,36%	0,60%
Amabilité et courtoisie du personnel d'accueil	98,96%	0,89%	0,15%
Possibilité d'obtenir un RdV rapidement	83,78%	15,48%	0,74%
Facilité à entrer en contact via le 8 33 33	94,57%	1,96%	3,47%

Qualité des soins	96,44%	2,37%	1,19%
Écoute et disponibilité du praticien et de l'assistante	96,40%	2,25%	1,35%
Clarté des explications sur votre traitement	94,60%	3,75%	1,65%
Disponibilité en cas d'urgence	72,63%	13,53%	13,84%