



**HAL**  
open science

# Analyse de la prise en charge préprothétique lors d'un traitement implantoporté au Pavillon Odontologique de la Timone: méthode du patient traceur

Jonathan Attal

## ► To cite this version:

Jonathan Attal. Analyse de la prise en charge préprothétique lors d'un traitement implantoporté au Pavillon Odontologique de la Timone: méthode du patient traceur. Chirurgie. 2019. dumas-02111590

**HAL Id: dumas-02111590**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02111590v1>**

Submitted on 26 Apr 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Analyse de la prise en charge pré  
prothétique lors d'un traitement  
implantoporté au Pavillon Odontologique  
de la Timone : méthode du patient traceur

# THESE

Présentée et publiquement soutenue devant la

Faculté d'Odontologie de Marseille  
(Doyen : Monsieur le Professeur Jacques DEJOU)

Aix Marseille Université  
(Président : Monsieur le Professeur Yvon BERLAND)

Le 19 Mars 2019

par

**ATTAL Jonathan**

né le 22 juillet 1991  
à JERUSALEM, Israël

**Pour obtenir le Diplôme d'État de Docteur en Chirurgie Dentaire**

**EXAMINATEURS DE LA THESE :**

Président : Madame le Professeur

D. TARDIVO

Asseseurs : Monsieur le Docteur  
Monsieur le Docteur  
Monsieur le Docteur

P. ROCHE-POGGI  
A. TOSELLO  
T. DRAUSSIN



Analyse de la prise en charge pré  
prothétique lors d'un traitement  
implantoporté au Pavillon Odontologique  
de la Timone : méthode du patient traceur

# THESE

Présentée et publiquement soutenue devant la

Faculté d'Odontologie de Marseille  
(Doyen : Monsieur le Professeur Jacques DEJOU)

Aix Marseille Université  
(Président : Monsieur le Professeur Yvon BERLAND)

Le 19 Mars 2019

par

**ATTAL Jonathan**

né le 22 juillet 1991  
à JERUSALEM, Israël

**Pour obtenir le Diplôme d'État de Docteur en Chirurgie Dentaire**

**EXAMINATEURS DE LA THESE :**

Président	: <u>Madame le Professeur</u>	<u>D. TARDIVO</u>
Assesseurs	: Monsieur le Docteur	P. ROCHE-POGGI
	Monsieur le Docteur	A. TOSELLO
	Monsieur le Docteur	T. DRAUSSIN

## ADMINISTRATION

*Mise à jour : octobre 2018*

DOYENS HONORAIRES	Professeur	R. SANGIUOLO
	Professeur	H. ZATTARA
	Professeur	A. SALVADORI
DOYEN	Professeur	J. DEJOU
VICE – DOYEN CHARGE DES ENSEIGNEMENTS DIRECTEUR DU DEPARTEMENT DE FORMATION INITIALE	Professeur	J.D. ORTHLIEB
VICE – DOYEN CHARGE DE LA RECHERCHE DIRECTEUR DU DEPARTEMENT DE LA RECHERCHE	Professeur	C. TARDIEU
DIRECTEUR DU DEPARTEMENT DE FORMATION CONTINUE	Professeur	V. MONNET-CORTI
CHARGES DE MISSION	Professeur	F. BUKIET
	Professeur	A. RASKIN
RESPONSABLE DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES	Madame	K. LEONI
PROFESSEUR ÉMERITE	Professeur	O. HUE

LISTE DES ENSEIGNANTS

**56<sup>ème</sup> SECTION :**  
**DEVELOPPEMENT, CROISSANCE ET PREVENTION**

**56.01 ODONTOLOGIE PÉDIATRIQUE ET ORTHOPÉDIE DENTO-FACIALE**

*ODONTOLOGIE PÉDIATRIQUE*

<i>Professeur</i>	C. TARDIEU *	<i>Assistant</i>	H. AL AZAWI
<i>Maître de Conférences</i>	D. BANDON	<i>Assistant</i>	V. MAGNAN
<i>Maître de Conférences</i>	I. BLANCHET		
<i>Maître de Conférences</i>	A. CAMOIN		
<i>Maître de Conférences</i>	A. CHAFAIE		

*ORTHOPÉDIE DENTO-FACIALE*

<i>Maître de Conférences</i>	J. BOHAR	<i>Assistant</i>	I. CAMBON
<i>Maître de Conférences</i>	J. GAUBERT	<i>Assistant</i>	L. LEVY
<i>Maître de Conférences</i>	M. LE GALL *	<i>Assistant</i>	R. MATTERA
<i>Maître de Conférences</i>	C. PHILIP-ALLIEZ	<i>Assistant</i>	C. MITTLER
		<i>Assistant</i>	A. PATRIS-CHARRUET

**56.02 PRÉVENTION - ÉPIDÉMIOLOGIE - ÉCONOMIE DE LA SANTÉ - ODONTOLOGIE LÉGALE**

<i>Professeur</i>	B. FOTI *	<i>Assistant</i>	A. PORTAL
<i>Professeur</i>	D. TARDIVO		

**57<sup>ème</sup> SECTION :**  
**CHIRURGIE ORALE ; PARODONTOLOGIE ; BIOLOGIE ORALE**

**57.01 CHIRURGIE ORALE ; PARODONTOLOGIE ; BIOLOGIE ORALE**

*PARODONTOLOGIE*

<i>Professeur</i>	V. MONNET-CORTI *	<i>Assistant</i>	A. BOYER
		<i>Assistant</i>	C. DUMAS
		<i>Assistant</i>	V. MOLL

*CHIRURGIE BUCCALE – PATHOLOGIE ET THÉRAPEUTIQUE - ANESTHÉSIOLOGIE – RÉANIMATION*

<i>Maître de Conférences</i>	D. BELLONI	<i>Assistant</i>	E. QUINQUE
<i>Maître de Conférences</i>	F. CAMPANA		
<i>Maître de Conférences</i>	J. H. CATHERINE *		
<i>Maître de Conférences</i>	P. ROCHE-POGGI		

*BIOLOGIE ORALE*

<i>Maître de Conférences</i>	P. LAURENT	<i>Assistant</i>	C. LE FOURNIS
------------------------------	------------	------------------	---------------

**65<sup>ÈME</sup> SECTION : BIOLOGIE CELLULAIRE**

<i>Professeur</i>	Imad ABOUT *		
	(Responsable de la Biologie orale)		

\* Responsable de la discipline

**58<sup>ème</sup> SECTION :**  
**REHABILITATION ORALE**

**58.01 RESTAURATRICE, ENDODONTIE, PROTHESES, FONCTION-DYSFONTION, IMAGERIE, BIOMATERIAUX**

*ODONTOLOGIE CONSERVATRICE, ENDODONTIE*

<i>Professeur</i>	F. BUKIET *	<i>Assistant</i>	B. BALLESTER
<i>Professeur</i>	H. TASSERY	<i>Assistant</i>	H. DE BELENET
<i>Maître de Conférences</i>	G. ABOUDHARAM	<i>Assistant</i>	A. DEVICTOR
<i>Maître de Conférences</i>	M. GUIVARC'H	<i>Assistant</i>	S. MANSOUR
<i>Maître de Conférences</i>	C. PIGNOLY	<i>Assistant</i>	L. MICHEL-ROLLET
<i>Maître de Conférences</i>	L. POMMEL		
<i>Maître de Conférences</i>	E. TERRER		

*PROTHÈSE*

<i>Professeur</i>	M. RUQUET *	<i>Assistant</i>	N. CHAUDESAYGUES
<i>Maître de Conférences</i>	G. LABORDE	<i>Assistant</i>	M. DODDS
<i>Maître de Conférences</i>	M. LAURENT	<i>Assistant</i>	A. FERDANI
<i>Maître de Conférences</i>	G. MAILLE	<i>Assistant</i>	C. MENSE
<i>Maître de Conférences</i>	B.E. PRECKEL	<i>Assistant</i>	A. REPETTO
<i>Maître de Conférences</i>	G. STEPHAN	<i>Assistant</i>	A. SETTE
<i>Maître de Conférences</i>	P. TAVITIAN	<i>Assistant</i>	F. SILVESTRI
<i>Maître de Conférences</i>	A. TOSELLO		
<i>Maître de Conférences</i>	R. LAN		
<i>associé</i>			

*SCIENCES ANATOMIQUES ET PHYSIOLOGIQUES OCCLUSODONTOLOGIE, BIOMATERIAUX, BIOPHYSIQUE, RADIOLOGIE*

<i>Professeur</i>	J. DEJOU	<i>Assistant</i>	M. JEANY
<i>Professeur</i>	J. D. ORTHLIEB *		
<i>Professeur</i>	A. RASKIN		
<i>Maître de Conférences</i>	T. GIRAUD		
<i>Maître de Conférences</i>	A. GIRAUDEAU		
<i>Maître de Conférences</i>	B. JACQUOT		
<i>Maître de Conférences</i>	J. P. RÉ		

\* Responsable de la discipline

# **Remerciements,**



Au président de Thèse,

**Mme Le professeur Delphine Tardivo,**

Vous m'avez fait l'honneur et le plaisir d'accepter la présidence de mon jury et je vous en remercie.

Votre soutien sans faille et tous vos conseils prodigués durant mes 5 années d'études sera un socle sur lequel je m'appuierai toute ma vie professionnelle.

La présence d'un professeur et surtout d'une personne telle que vous à mes côtés durant ma formation fut non seulement un élément moteur pour moi mais également une source d'inspiration.

Je ne vous remercierai jamais assez pour votre aide dans ce dernier projet d'étude et durant cette année passée.

À mon directeur de thèse,

**Monsieur le docteur Philippe Roche-Poggi,**

J'ai eu le privilège que vous acceptiez de diriger mon travail et de pouvoir bénéficier de vos conseils dans ce projet.

Je tenais également à vous remercier pour votre accompagnement et votre enseignement durant ces années d'étude.

Vous avez su me transmettre vos connaissances à travers un discours passionné. Les plus grandes leçons ne sont pas tirées d'un livre mais d'un enseignant tel que vous.

Aux assesseurs,

**Monsieur le docteur Alain Tosello,**

Je tiens à vous remercier chaleureusement d'avoir accepté de faire partie de mon jury.

Votre plaisir d'enseigner et votre pédagogie sont un exemple et une réelle source de motivation pour moi.

Pouvoir vous compter parmi ceux qui vont m'accompagner pour ce moment charnière est un immense plaisir qui restera un souvenir mémorable.

Aux assesseurs,

**Monsieur le docteur Thierry Draussin,**

Vous m'avez fait l'honneur de faire partie de mon jury et je vous en suis reconnaissant.

Votre disponibilité et votre accessibilité sont des qualités qui m'ont permis de terminer ce projet dans d'excellentes conditions.

Veillez trouver dans ce travail toute ma sympathie et mon respect.

# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. EXPERIMENTATION : LA METHODE DU PATIENT TRACEUR</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1. LE PATIENT TRACEUR</b> .....	<b>2</b>
1.1.1. Définition.....	2
1.1.2. Protocole .....	3
<b>1.2. PROTOCOLE MIS EN PLACE : INTERET ET OBJECTIFS</b> .....	<b>4</b>
1.2.1. Intérêts du patient traceur au pavillon odontologique de la Timone .....	5
1.2.2. Intérêts du patient traceur dans le cadre de l'implantologie.....	5
1.2.3. Objectifs.....	6
<b>2. PROTOCOLE D'ÉTUDE</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. PATIENTS INCLUS DANS L'ÉTUDE</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. MATERIEL ET METHODE</b> .....	<b>7</b>
2.2.1. Premier contact / Accueil .....	8
2.2.2. Information du patient .....	8
2.2.3. Prise en charge par l'équipe soignante.....	9
2.2.4. Processus collaboratif de l'équipe soignante.....	9
2.2.5. Environnement de soin .....	10
2.2.6. Organisation du service.....	11
2.2.7. Coût .....	11
2.2.8. Conclusion .....	11
<b>2.3. RESULTATS</b> .....	<b>12</b>
2.3.1. Entretien patient 1 .....	12
2.3.2. Entretien patient 2 .....	25
2.3.3. Entretien patient 3 .....	37
2.3.4. Fiches synthétiques.....	45
<b>2.4. DISCUSSION</b> .....	<b>47</b>
2.4.1. Points positifs.....	47
2.4.2. Points d'amélioration.....	48
<b>2.5. AXES D'AMELIORATION</b> .....	<b>50</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>51</b>

# INTRODUCTION

Une relation patient-soignant de confiance est une notion essentielle quel que soit le type de traitement envisagé.

Ce climat peut être obtenu grâce à plusieurs éléments notamment une empathie envers les patients, une information correctement communiquée ou encore un environnement de soin agréable.

Ces différents paramètres relèvent en général du ressenti et du vécu du patient lors du traitement, nous avons donc estimé qu'il serait intéressant d'envisager une approche qualitative par la mise en place de la méthode du patient traceur.

L'objectif de ce travail est d'évaluer la prise en charge pré prothétique lors d'un traitement implantoporté au Pavillon Odontologique de la Timone, grâce à l'analyse de l'expérience et du vécu du patient.

Cette étude va nous permettre d'identifier les points positifs ainsi que les points à améliorer en vue d'assurer une prise en charge de qualité et sécurisée.

Nous nous sommes attardés sur la prise en charge pré prothétique c'est à dire exclusivement la partie administrative et tout ce qui concerne la phase chirurgicale.

# **1. Expérimentation : la méthode du patient traceur**

## **1.1. Le patient traceur**

### **1.1.1. Définition**

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit la méthode du Patient Traceur (PT) en premier lieu par sa caractéristique temporelle. En effet c'est une méthode rétrospective qui permet l'analyse du parcours de soin d'un patient dans un service hospitalier de l'amont à l'aval de son hospitalisation.

L'évaluation des processus de soins, des organisations et des systèmes de soins nécessaires à la prise en charge du patient permet d'améliorer la qualité de soin qui est un objectif majeur de la méthode du patient traceur.

La méthode du PT a été développée et expérimentée en France dans le cadre de l'évolution des méthodes de visites de certification des établissements de santé, en s'appuyant sur l'expérience d'autres pays telle que celle de la Joint Commission aux États- Unis.

La méthode du PT se distingue doublement :

- Elle s'appuie fortement sur l'expérience du patient d'où la notion de subjectivité qui est omniprésente dans l'étude
- Elle rassemble l'ensemble des professionnels de santé ou administratifs intervenants dans le parcours de soin du patient ce qui permet une analyse globale et crédibilise d'autant plus les conclusions multidisciplinaires

Cette méthode est complémentaire d'autres méthodes qui interviennent toute dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnel (EPP).

L'EPP se doit de satisfaire les demandes primordiales des professionnels de santé et des patients.

Elle compare les pratiques de la vie courante aux recommandations mises en places par les autorités compétentes.

Les méthodes complémentaires du PT les plus courantes sont :

- L'audit clinique, qui mesure les écarts entre la pratique observée lors de l'évaluation et la pratique recommandée, à partir de critères d'évaluations.
- L'apprentissage par problème (APP), qui définit un problème comme une différence entre une situation existante et une situation attendue. Cette méthode permet d'utiliser le problème lui-même comme une source de progrès, tout en étant guidé par une suite logique d'étapes.
- La revue de morbi-mortalité (RMM), qui consiste à décrire les faits et analyser des situations s'étant produites, pour comprendre et apprendre afin de renforcer la qualité et la sécurité des soins.
- La méthode PAQ ANAES, basée sur l'étude des processus, qui part de la description du parcours du patient, avec à chaque étape, une description des rôles de chacun. Elle permet d'écrire un chemin clinique, d'intégrer des arbres de décisions (...).

### **1.1.2. Protocole**

Le protocole du PT se définit ainsi dans le guide de la HAS en 10 points :

- 1) C'est une méthode d'amélioration de la qualité des soins en équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire qui permet :
  - d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement ainsi que les interfaces et la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire ;
  - d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration.
- 2) La méthode prend en compte l'expérience du patient et de ses proches.
- 3) La mise en œuvre de la méthode du patient-traceur s'inscrit dans la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement, et nécessite une organisation au niveau de l'établissement, et des secteurs d'activités, ainsi qu'un appui méthodologique de professionnels formés à la démarche.
- 4) Un animateur (ou un binôme d'animateurs), formé à la méthode et aux méthodes d'évaluation, reconnu par ses pairs et ayant des compétences en animation de groupe, a la responsabilité de coordonner et d'animer la rencontre avec les professionnels. Il doit favoriser un climat de confiance, de façon à créer un dialogue le plus constructif possible. La méthode est conduite selon une démarche pédagogique, transparente, bienveillante et non culpabilisante, sans jugement sur le travail et recherche de responsabilité des professionnels.



5) La réunion avec l'équipe requiert la disponibilité des professionnels en charge du patient, notamment des médecins avec un temps dédié : 2 h 00 à 2 h 30 environ.

Ce temps à consacrer permet l'analyse et la mise en exergue de nombreux points d'amélioration.

Ce temps ne comprend pas le temps de préparation et d'organisation des rencontres.

6) Le parcours du patient, ses différentes étapes et les éléments du dossier du patient servent de fil conducteur de la méthode.

7) Quel que soit le type de prise en charge, la mise en œuvre de la méthode repose sur :

- le choix d'un patient correspondant à un profil préalablement défini dont on souhaite analyser la prise en charge ;

- l'information de ce patient et la recherche de son consentement pour analyser sa prise en charge et le rencontrer lui et/ou ses proches ;

- la rencontre du patient d'une durée d'environ 30 minutes ;

- l'analyse de la prise en charge avec les professionnels autour du dossier du patient intégrant les résultats de l'échange avec le patient et/ou de ses proches et un temps d'échange avec les professionnels pour synthétiser, analyser les constats (points positifs et points à améliorer) et prioriser les actions d'amélioration à mettre en œuvre ;

- la mise en œuvre et le suivi des actions d'amélioration.

8) L'analyse de la prise en charge est réalisée à partir de guides d'entretien : pour la rencontre avec le patient (et/ou les proches) d'une part, et pour l'analyse de la prise en charge avec l'équipe, d'autre part.

Ces guides doivent être adaptés au profil du patient, et permettent de comparer la pratique réelle aux pratiques de référence.

9) La méthode doit garantir le secret professionnel (article L. 1110-4 du Code de la santé publique), la confraternité (article 56 du Code de la déontologie médicale), étendue à tous les professionnels et la confidentialité des échanges.

10) La méthode est reconnue comme méthode de développement professionnel continu (DPC) , et permet de travailler en équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire

## **1.2. Protocole mis en place : intérêt et objectifs**

Dans notre cas il fut convenu de mettre en place un « patient traceur » au Pôle Odontologie de la Timone autour de la gestion d'un patient dans le domaine de l'implantologie du premier contact avec le pavillon jusqu'à la fin de la gestion chirurgicale. Cette étude a été expliquée et concerne globalement les services administratifs (pour la gestion du dossier) et a l'équipe chirurgicale qui planifie et gère les actes implantaires.

Le traitement implantaire est de plus en plus répandu dans notre profession et est sans équivoque un outil majeur dans l'arsenal thérapeutique mais dans le milieu hospitalier cela nécessite une organisation rigoureuse et une gestion optimale du patient d'où l'intérêt porté à ce domaine dans notre étude.

### **1.2.1. Intérêts du patient traceur au pavillon odontologique de la Timone**

Globalement l'idée d'une étude de ce genre présente quelques particularités intéressantes dans le contexte du pavillon odontologique :

1/ le principe même d'un étudiant en formation qui accompagne et qui informe le patient en temps réel et qui est le principal interlocuteur du patient est une donnée non négligeable dans l'étude

2/ la multiplicité des rendez-vous pour chaque étape de la prise en charge du patient intervient également dans la portée de l'étude

3/ la durée importante d'une prise en charge au pavillon (quelques fois supérieure à un an)

4/ le cout du traitement au pavillon est également un renseignement propre au pavillon

### **1.2.2. Intérêts du patient traceur dans le cadre de l'implantologie**

De surcroit dans le domaine de l'implantologie une telle étude qualitative gagne à être pratiquée pour plusieurs raisons :

1/ l'implication et le lien étroit entre plusieurs équipes : administratives / soignants ; étudiants/professeurs.

2/ la gestion du temps qui est à fortiori une donnée prépondérante dans le traitement implantaire

3/ le cout du traitement qui dans ce cas dégage une attente encore plus importante chez le patient au vu de l'investissement consenti selon les cas

Enfin de manière générale : une notion qui englobe complètement l'étude et qui est au cœur de notre sujet est le « **ressenti subjectif** » du patient au regard du traitement et de la gestion de sa prise en charge.

### **1.2.3. Objectifs**

En dehors des objectifs qui incombent à la totalité des études de PT il existe des objectifs propres à notre étude dans notre contexte :

- Mettre le doigt sur certaines dysfonctions et/ou lenteurs du système administratif du pavillon afin d'améliorer cet aspect primordiale de la prise en charge.
- Évaluer la compréhension du patient autour de son traitement
- Évaluer la satisfaction du patient par son traitement
- Rassembler les évaluations et les différents commentaires afin de mettre en place des axes d'amélioration pour optimiser et augmenter l'efficacité de la prise en charge au pavillon odontologique de la Timone.

## **2. Protocole d'Étude**

### **2.1. Patients inclus dans l'étude**

Le profil des patients inclus dans l'étude est le suivant :

Adulte vu en consultation de sémiologie implantaire, pris en charge par l'équipe soignante (étudiant et/ou interne et professeur) et ayant finalement bénéficié d'un traitement implantaire.

Le choix pour cette étude fût de sélectionner un patient ayant fait le parcours de soin classique. Ceci inclut le cheminement du patient dès sa prise de contact avec les services administratifs du pavillon dentaire puis le service concerné par sa venue (urgence, sémiologie ou directement implantologie), pour laisser place ensuite à la prise de décision du plan de traitement par le service d'implantologie, l'acceptation du devis par le patient et enfin le traitement à proprement parlé.

Nous avons donc analysé la prise en charge entre la prise de contact et la fin du traitement implantaire (hors prothèse) afin d'évaluer et analyser la performance des services administratifs qui sont d'une importance primordiale dans la prise en charge du patient ainsi que de l'équipe soignante ; celle-ci est constituée en général d'un enseignant qui encadre le traitement et la prise de décision ainsi qu'un étudiant externe en 4ème, 5ème ou 6ème année d'odontologie ou d'un étudiant interne.

Nous allons donc analyser les réponses des patients sélectionnés et en tirer les conclusions qui s'imposent ainsi que les axes d'amélioration comme prévu par le protocole du PT.

Des critères supplémentaires sont définis :

- Patient comprenant le français
- Patient acceptant de faire partie de l'étude
- Patient avec des capacités intellectuelles suffisantes pour avoir un jugement et répondre aux questions
- Patient capable de participer à l'entretien

### **2.2. MATERIEL ET METHODE**

Le questionnaire a été élaboré afin de répondre le plus largement possible à toutes les questions et problèmes éventuels pouvant être rencontrés lors d'un parcours de soin au centre odontologique de la Timone.

Plusieurs thèmes clés sont abordés :

### **2.2.1. Premier contact / Accueil**

- Comment avez-vous entendu parler du centre ?
- Comment avez-vous pris le premier rdv ?
  - Avez-vous utilisé le : téléphone-venu sur place-Internet ?
- Avez-vous été adressé à un enseignant personnellement ? OUI/NON
- Comment avez-vous trouvé le délai pour le premier rdv ?
  - Vous a-t-il paru : court / raisonnable / long / trop long
- Comment jugez-vous la prise de votre premier rdv ?
- Êtes-vous venu directement pour vous faire poser des implants ? OUI/NON
  - Si non, qui vous a suggéré cette solution ?

Dans un premier temps ces questions d'ordre général ont été posées afin de déterminer ce qui a conduit le patient à se rendre au Pavillon Dentaire.

En effet comprendre le cheminement de ces patients nous permettra de constater d'une part le degré d'information de la patientèle au sujet de l'existence même du centre et d'autre part le degré d'information de nos services chez nos confrères installés dans des cabinets libéraux.

Dans cette première partie nous allons évaluer le premier contact avec les services administratifs qui est un moment charnière pour les premières impressions du patient à l'égard du Pavillon.

### **2.2.2. Information du patient**

- Comment avez-vous trouvé l'information apportée au centre :*
- au sujet de la solution implantaire ?
  - concernant les autres options thérapeutiques ?
  - sur l'impératif du suivi nécessaire à la fin du traitement ?
  - sur l'impératif d'hygiène de vie ?
  - sur les étapes de traitement (nombre et chronologie) ?
  - sur la future prothèse (explication et/ou photo et/ou exemple concret) ?
  - autour des documents écrits : consentement, consignes, devis, prise en charge mutuelle.
    - Si besoin donnez une valeur qualitative (Mauvaise- Incomplète- Correcte- Bonne- Exhaustive) aux éléments d'informations précédents.

La notion d'information est un des éléments les plus importants lors d'un traitement et qui participe grandement à la confiance du patient envers son praticien.

On a donc abordé ce thème assez rapidement dans le questionnaire afin d'évaluer le degré d'implication et d'information du patient.

En effet lors d'un traitement implantaire, le traitement en lui-même est important mais l'assiduité des rendez-vous de contrôle, du suivi et d'hygiène sont des éléments indissociables d'un traitement réussi.

En un mot l'implication totale du patient est indispensable au succès du traitement.

Cette partie va également nous permettre d'évaluer la bonne prise en charge avant la prise de décision d'un traitement implantaire sachant qu'il est de notre devoir de soignant d'informer le patient sur toutes les solutions de traitement alternatives ainsi que les bénéfices et inconvénients de chacune d'elles.

### **2.2.3. Prise en charge par l'équipe soignante**

*-Qu'avez-vous pensé de l'équipe soignante ?*

*→ Comment la noteriez-vous? (de 1 à 10, 10 étant la meilleure note)*

*-Qualifieriez-vous de « Rassurante » la prise en charge par l'équipe soignante ? OUI / NON*

*-A-t-on répondu à toutes les questions que vous aviez lors de chaque étape du traitement ? OUI/ NON.*

*Si non lesquelles ?*

Cette partie est complètement basée sur la sensation et le vécu du patient.

En effet le relationnel patient-soignant est la cible de cette partie et nous intéresse du fait de l'importance d'un bon contact avec le patient aussi bien sur le plan simple d'un relationnel avec notre patientèle que sur la relation de confiance et quelquefois de convivialité qu'il peut y avoir.

Un patient rassuré et confiant est une source de stress en moins pour le ou les praticiens ce qui permet une concentration optimale sur la réussite du traitement.

### **2.2.4. Processus collaboratif de l'équipe soignante**

*-Les informations et éléments donnés par les différents soignants vous ont-ils paru cohérents et en accord les uns avec les autres ? OUI / NON*

*-Votre référent (externe, interne ou professeur) vous paraissait-il assez compétant ? OUI/NON, rassurant ? OUI/ NON*

*Si non pourquoi ?*

*-Connaissez-vous le niveau, la fonction et/ou le degré de responsabilité des différentes personnes qui se sont occupées de vous ? OUI/NON*

*-Êtes-vous au courant des rôles de chacun au sein de l'équipe ? OUI/NON*

*-Qu'avez-vous pensé de la mise en place du plan de traitement (temps de décision, changement de plan...) ?*

*→Avez-vous ressenti :*

*Une hésitation / une décision rapide et efficace / une décision longue mais réfléchie.*

*-Le déroulement du traitement vous a-t-il paru cohérent par rapport aux informations reçues ? OUI / NON*

Toujours dans l'optique d'une analyse de la prise en charge, nous avons essayé entre autre dans ce passage d'évaluer la collaboration entre les différents protagonistes qui est un élément primordial dans l'appréhension du traitement par le patient.

Cette harmonie dans une équipe médicale quelle qu'elle soit est une véritable source de confiance chez le patient et une prise de décision collégiale et réfléchie participe également à cette confiance.

De plus, la connaissance par le patient des rôles et fonctions de chacun participe au bon fonctionnement global et surtout lui permet de savoir précisément à qui s'adresser pour les différentes interrogations qu'il peut avoir selon la phase du traitement.

### **2.2.5. Environnement de soin**

*Qu'avez-vous pensé de :*

*-de l'accueil administratif ?*

*-l'environnement de la salle d'attente (bruit, sièges, nombre de personnes) ?*

*-la tenue des salles de soin ?*

*-la durée d'attente lors du rdv ?*

*-le respect des rdv prévus ?*

*-La propreté du bloc ?*

*-l'attitude de l'équipe soignante ?*

*-les conseils du suivi post opératoire :*

*→ Avez-vous eu des documents explicatifs ? OUI/NON*

*→ Notez de 1 à 10 (10 étant la meilleure note) les différents éléments précédents*

Ici sont évalués les éléments qui gravitent autour du soin à proprement parlé.

En effet la notion de propreté ou d'organisation est majeure dans notre profession et à fortiori dans un contexte hospitalier.

Une prise en charge optimale sur tous les points abordés dans les questions de cette partie devrait être la norme dans un contexte hospitalier et de service public.

On relativisera malgré tout, les réponses qui sont dépendantes des différents interlocuteurs administratifs, des différents soignants, et de la perturbation ou pas du service par des éléments extérieurs (grève, travaux, pannes...)

### **2.2.6. Organisation du service**

*Avez vous trouvé raisonnable:*

*-le délai entre les premiers contacts et la prise de décision pour le traitement ? OUI/NON*

*-les délais entre les différentes rdv nécessaires au traitement ? OUI/NON*

*-l'étalement des rdv dans le temps ? OUI/NON*

Dans la gestion d'un traitement implantaire qui peut parfois être long, il faut que le patient soit en premier lieu informé de la longueur de ce genre de traitement et dans cette partie nous évaluons la façon dont le patient a ressenti la gestion du temps et des délais dans la prise en charge.

### **2.2.7. Coût**

*-le fait de vous faire soigner à la Timone était-il intéressant pour vous au niveau financier ? OUI/NON*

*-Avez-vous fait avant de venir à la Timone un devis dans un cabinet dentaire libéral ? OUI / NON*

*-L'impossibilité de faire des facilités de paiement fût-elle une source d'hésitation pour vous faire traiter ici ? OUI/NON*

*-le fait d'être pris en charge dans un hôpital était-il un argument pour votre prise en charge à la Timone ? OUI/NON*

Élément incontournable lors d'un traitement implantaire, la notion de coût se doit également d'être abordée du fait de son importance dans l'acceptation ou pas du traitement par le patient.

### **2.2.8. Conclusion**

*-Globalement êtes-vous satisfait de la prise en charge sur le plan humain, et sur le plan technique dont vous avez bénéficié ? OUI/NON*

*-Conseilleriez-vous le centre de la Timone pour un traitement de ce genre à un proche ? OUI/NON*



## 2.3. RESULTATS

### 2.3.1. Entretien patient 1

« - Comment vous avez-entendu parler du Service Dentaire ?

- *Quand j'ai entendu parler de votre service c'est quand je suis allée chez un dentiste, ce n'était pas mon dentiste mais un dentiste, c'était un ancien élève de chez vous.*

- D'accord.

- *C'était un élève qui connaissait la personne qui me soigne actuellement. Il m'a dit : "tu l'appelles". Finalement c'était du bouche-à-oreille.*

- D'accord, vous avez été adressée à un praticien personnellement, pas au service, c'était un praticien en particulier.

- *Voilà c'est ça.*

- Et du coup, pour prendre le 1er rendez-vous, comment vous avez fait ? Vous vous souvenez ?

- *J'ai téléphoné directement à la personne qui m'a été conseillée.*

- D'accord.

- *C'est lui qui m'a pris rendez-vous, après ça s'est fait tranquillement. Je ne suis pas passée directement en bas par le secrétariat, j'y suis allée avec lui, c'est lui qui m'a accompagnée, avec qui on a fait les papiers, avec qui j'ai payé déjà la 1ère partie. Voilà c'est lui qui m'a accompagnée le 1er jour où j'ai pris rendez-vous.*

- D'accord, vous avez été bien prise en charge ?

- *Oui c'est exactement ça parce qu'en fin de compte, moi je ne suis pas arrivée par la porte pour demander à quelqu'un une information, tout de suite on m'a accueillie et tout de suite, j'avoue que j'ai été particulièrement bien prise en charge par 2 même 3 personnes, par le professeur aussi d'ailleurs, parce que je suis pas embêtante peut-être ? Peut-être ça et parce que je n'ai pas une appréhension non plus du dentiste même si ça s'est mal passé.*

- D'accord.

- *Parce que moi, en fin de compte, ils ne m'ont pas posé mes implants, je n'ai que les vis. Ça fait la 2ème fois que je viens pour ça parce que la 1ère fois ben ça ne s'est pas bien passé. Autant tout a été bien fait sauf que j'ai fait une infection et je n'avais pas eu d'antibiotiques. Donc après, ils m'ont donné les antibiotiques et là bon, je touche du bois. Pour l'instant ça s'est bien passé. Cette 2ème intervention, c'est eux qui la prennent en compte parce qu'ils disent que ça n'arrive jamais, j'aime bien embêter le monde.*

- Finalement le délai entre le moment où votre dentiste vous a parlé de venir les faire ici et ici, ça a été court, ça a été long ? Ça a été assez rapide ?

- ça a été assez rapide, franchement je n'ai pas à me plaindre. J'ai été opérée au mois de juin, après je suis partie en vacances. Après ce n'est pas non plus, c'est de la faute à personne comme moi je n'étais pas là, j'étais beaucoup absente parce que j'étais, comment vous expliquez ça, un peu en pré-retraite si vous voulez. Donc c'était ma dernière année, j'avais 110 jours de vacances à prendre et mon fils a eu besoin de moi pour s'occuper des enfants donc il y a eu beaucoup de circonstances qui ont fait que quand j'ai souffert, j'ai quand même souffert plus d'un mois, et après tous les implants sont sortis. Donc j'ai beaucoup souffert mais bon après comme je suis une dure à cuire, j'ai laissé et puis je suis revenue en septembre, il m'a repris en main, ça n'a pas empêché qu'il m'a téléphoné, il y a toujours eu cette prise en charge. Il ne m'a pas abandonnée, vous voyez ce que je veux dire?

- Oui, oui, tout à fait.

- Vous comprenez ? Il y a eu un suivi téléphonique. Il m'a dit : "écoute, va voir un médecin" et puis je suis allée voir un autre dentiste, il ne m'a jamais reçu donc tant pis, j'ai attendu avec patience et voilà. Mais ici, ils ne m'ont jamais abandonnée. Aujourd'hui j'ai eu 2 appels pour que je sois bien là à 10h. Vous voyez je suis vraiment bien prise en charge.

- Alors par rapport à cette solution implantaire, puisque vous êtes venue ici pour ça, l'information qu'on vous a donné à l'hôpital sur les implants, comment vous la qualifieriez ? Est-ce que c'était une information qui vous a suffi ? Est-ce que vous auriez eu d'autres questions que vous avez été obligée de poser ?

- Non pas spécialement parce qu'ils m'ont bien expliqué. Si vous voulez, quand j'ai eu mon intervention, ils m'ont bien dit que c'était en salle stérile, j'ai eu tous les petits trucs qui vont bien, on m'a habillée, on m'a mis les chaussures. Il m'a expliqué qu'on allait me piquer pour ne pas que je souffre. Enfin bref, ils m'ont très bien expliqué. Donc je n'ai pas eu besoin de plus d'informations parce que l'information tue l'information.

- D'accord mais sur le...

- On a besoin que de l'essentielle.

- Oui tout à fait, mais du coup, est-ce que ça vous a été donné ? Enfin l'information que vous attendiez vous a été donnée ?

- Exactement.

- D'accord.

- Ce que j'attendais m'a été donné donc...

- C'était suffisant et nécessaire !

- Oui c'était suffisant, nécessaire pour que vous compreniez bien, ils m'ont expliqué d'abord « tu auras les vis et après il faut faire les dents ». Voilà tout m'a été expliqué donc j'ai pas eu besoin d'explications supplémentaires et ils ne m'ont pas expliqué dans des termes trop

*techniques que vous comprenez seulement et pas nous.*

- Donc c'était fait avec, voilà, une terminologie adaptée et c'était bien ?

- *Exactement.*

- Ok et du coup par rapport aux autres solutions prothétiques éventuelles puisque là, vous veniez pour des implants mais on pouvait peut-être mettre en place d'autres types de prothèses, tout ça ils vous en ont parlé ou pas ?

- *Non, en fin de compte, si vous voulez, j'avais déjà eu des couronnes.*

- Oui.

- *J'avais déjà eu des interventions, on va dire chirurgicales parce que j'avais déjà eu une infection au niveau de la racine plusieurs fois.*

- D'accord.

- *Donc je suis allée chez un spécialiste au Prado, je ne sais plus où. Il m'a fait des piqûres etc... Et comme j'avais été voir un autre dentiste quand j'étais en vacances, il m'avait expliqué que, de toutes les façons c'était trop usé, il fallait qu'on mette un implant. Donc déjà, avant que j'arrive ici, on me l'avait déjà dit.*

- D'accord mais le fait, je ne sais pas si on pouvait mettre en place un bridge à la place de l'implant ou...

- *Oui ils m'ont dit...*

- Une prothèse qui s'enlève ?

- *Ils m'ont dit mais après j'ai dit franchement, tout ça ne m'intéresse pas...*

- D'accord mais on vous en a parlé ?

- *Oui.*

- Enfin, on vous a dit que ça existait ?

- *Oui, ils m'en ont parlé.*

- D'accord, super. Et par rapport aux suites, puisque bon on vous a bien expliqué la partie chirurgicale mais, le fait qu'après, il y ait un suivi dans le traitement, qu'il faille venir régulièrement, qu'il faille avoir une certaine hygiène alimentaire, buccodentaire spécifique, cela vous a été aussi bien expliqué ?

- *ça m'a été expliqué bon il n'y en avait pas l'utilité mais ça m'a été expliqué correctement, j'ai eu des rendez-vous régulièrement, on m'a fait faire des radios régulièrement, encore plus la 2ème fois et du fait que j'avais eu ce problème. Mais franchement, ils ont vraiment été bien.*

- D'accord et c'était des explications orales ? Ils vous ont donné des fiches en support papier ?

- *Non parce que je n'en ai pas eu besoin et je n'ai pas réclamé. Si j'avais eu besoin, j'aurais réclamé mais vous savez comme c'est quelque chose d'évident pour moi, moi ça fait depuis l'âge de 6 ans j'en ai plus de 60, depuis l'âge de 6 ans je sais qu'il faut se laver les dents, c'était des choses logiques.*

- D'accord mais sur le post-opératoire immédiat, quand il y avait les points de suture par exemple et sur les consignes particulières, vous avez eu l'information suffisante ou vous êtes allée chercher sur internet parce que ça manquait un peu?

- *Non je ne suis pas allée chercher sur internet.*

- Ou bien ils vous ont donné une fiche que vous avez relu à la maison ?

- *Non pas du tout, la 1ère fois, il m'a simplement dit d'éviter d'aller froter trop sur ma plaie donc chose que j'ai évité. Je n'ai pas mangé de ce côté-là. Sauf que la 2ème fois, là il a été beaucoup plus approfondi, il m'a dit "tu achètes une brosse à dent souple" donc qu'il m'a prescrit et j'ai pris les antibiotiques.*

- D'accord donc en terme d'explications, ça a été quand même plus développé la 2ème fois ?

- *Voilà, du fait de mon accident je pense.*

- Alors au niveau de l'équipe soignante, sur la partie de l'équipe chirurgicale qui vous a prise en charge ici, j'ai l'impression que vous en avez une vision plutôt positive ?

- *Oui.*

- Mais s'il fallait leur mettre une note de 0 à 10, par exemple, sachant que 0 c'est catastrophique et que 10 c'est parfait ?

- *Je donnerais quand même un bon 9 par rapport à l'équipe qui m'a soigné.*

- Oui c'est ça, c'est la question.

- *Mais par rapport à d'autres personnes que j'ai vu, j'en ai parlé au professeur d'ailleurs, c'est que l'étudiant venait juste contrôler, il venait juste enlever les points donc il y en avait pour 3 minutes, il avait un siège, et il m'a mis là sur le siège à côté du professeur. Il y a une fille qui est arrivée, qui a commencé à dire "ouais mais qu'est-ce que tu fais là!!!", j'ai trouvé ça complètement déplacé.*

- Mais une personne encadrante ?

- *Enfin une élève certainement. J'ai trouvé ça complètement déplacé parce que je dis, soit il avait tort mais tu prends la personne à part et tu le lui dis.*

- Bien sûr, pas devant le patient.

- *On était quand même 2 patients, il y avait celui qui était avec le professeur et moi avec l'étudiant donc je l'ai dit à l'étudiant et je l'ai quand même dit au professeur. Elle n'avait pas à faire ce genre de truc. Moi j'ai travaillé, même vous quand vous avez quelque chose à dire à un de vos collaborateurs vous le prenez à part.*

- Oui.

- *Vous ne faites pas un scandale devant tout le monde.*

- D'accord.

- *J'ai trouvé ça complètement déplacé voilà. Et là aujourd'hui, je suis désolée, j'ai vu une bonne femme qui était complètement paniquée parce que ça faisait une demie heure qu'elle était toute seule, moi je n'ai pas eu ce genre de chose, là j'ai vu la femme paniquée, je me suis dit la fille, elle n'a pas fait son boulot correctement mais ça c'est mon impression personnelle.*

- D'accord mais vous, au niveau de votre prise en charge ?

- *Parce que j'ai pu comparer, c'est pour ça que je leur donne un 9.*

- Vous, au niveau de votre expérience sur ce sujet-là ? Un 9 ?

- *Tout à fait.*

- Bon très bien. Et donc du coup, plutôt rassurante comme prise en charge ?

- *Oui moi j'étais rassurée et puis je vous dis, ils ne m'ont jamais laissé tomber.*

- A chaque fois que vous avez eu des questions, vous avez pu les poser ou quelqu'un vous a répondu ?

- *Tout à fait, quand j'ai téléphoné, il m'a rappelée. Quand j'ai eu mon problème, il était en Amérique, il m'a rappelée, vous voyez, j'ai vraiment été bien encadrée.*

- Oui vous avez vraiment été suivie.

- *Après ça dépend aussi la relation qu'on a entre le patient et le soignant. Je suis quelqu'un de très respectueux, donc déjà très poli. Il m'est arrivé ce problème d'infection, je ne leur en ai pas voulu. Il y a le professeur, il s'est excusé. Je lui ai dit : "Ce n'est pas de votre faute, ce sont des choses qui peuvent arriver". Je n'en ai voulu à personne.*

- Oui bien sûr.

- *J'ai tellement été bien suivie...*

- Que finalement il n'y avait pas lieu de leur en tenir rigueur ?

- *Que je n'ai pas eu de reproches à faire.*

- D'accord et par rapport aux différents étudiants, praticiens et professeurs : au niveau de l'information qui vous a été donnée par les différents intervenants, était-ce cohérent? Au niveau de votre ressenti, il y avait une cohésion dans le propos ?

- *Oui une belle communication.*

- D'accord, très bien.

- *Moi j'ai vu surtout le Professeur X.*

- Oui ?

- *Donc le Professeur X c'est déjà un bonhomme qui fait vachement confiance à ses élèves, qui leur explique bien les choses et par rapport à ce qu'il a expliqué, c'est ce que m'avait expliqué aussi l'étudiant, donc il y a eu vraiment une bonne cohérence.*

- D'accord.

- *J'ai senti qu'il y avait une belle connivence, que vous avez un professeur très bien. J'ai eu affaire avec le Professeur X et un autre professeur qui était plus jeune qui a été étonné parce que les gens me tutoyaient mais je leur ai dit que c'est moi qui leur ai demandé, on était tellement bien ensemble et puis moi c'est mes fils en fin de compte, ils ont l'âge de mes enfants donc, et moi j'ai travaillé dans un milieu d'hommes, donc il est vrai que j'ai eu plus de facilité à leur accorder ma confiance parce que je suis comme ça.*

- Et donc du coup même au niveau des étudiants qui vous ont suivi, vous n'avez pas eu d'appréhension sur leurs compétences ?

- Non.

- Non ?

- *Non pas du tout parce qu'en fin de compte, le jeune qui m'a envoyé là venait de sortir de la fac mais il m'avait bien soigné donc je suis venue ici.*

- D'accord donc il n'y avait pas d'appréhension ?

- *Je suis venue sans a priori ni appréhension.*

- Et par rapport aux différents membres de l'équipe, vous avez rapidement saisi le "qui était qui" c'est-à-dire qui était professeur ? Qui était étudiant ? Ca a été facilement identifié ?

- *Ca a été d'abord facilement identifié et en plus parce que les gens m'ont expliqué correctement les choses et qui allait faire quoi.*

- D'accord donc vous saviez qui était qui, et vous saviez finalement quel était le rôle de

chacun ?

- *Voilà oui parce qu'il fallait aller passer des radios je ne sais pas où, dans un truc spécialisé.*

- Oui tout à fait.

- *Ils m'avaient expliqué aussi que j'avais rendez-vous avec une femme. Le seul truc c'est que je ne savais pas à quel endroit donc je me suis un peu perdue parce que chez vous, c'est un peu le labyrinthe mais vraiment tout ça m'a été expliqué donc j'ai pas eu d'appréhension en fin de compte.*

- Par rapport au plan de traitement, c'est-à-dire voilà tel jour on va vous mettre les implants, ensuite il y a un délai de cicatrisation, ça a été bien expliqué aussi ?

- *Oui.*

- Donc vous saviez dès le départ qu'on vous mettait les implants, ensuite il fallait attendre, ça a été explicite tout de suite ?

- *Avant que je sois opérée d'ailleurs.*

- D'accord et du coup, finalement, dans la décision de se lancer ici, ça a été spontané ?

- *La seule chose qui nous retienne, c'est pour tout le monde pareil, c'est financier c'est tout*

- D'accord, on va y venir.

- *Parce que le problème du financement c'est que c'est quand même du trésor public, on ne peut pas payer en plusieurs fois, c'est compliqué et ce n'est pas normal non plus parce que moi j'ai travaillé au trésor public, je sais bien qu'ils ne peuvent pas accepter plusieurs chèques mais quand c'est 1000 ou 1200 euros, c'est ma paye. Je veux dire c'est quand même un coût même si c'est moins cher qu'à l'extérieur, il devrait y avoir des facilités de paiement, voilà ce que je veux dire.*

- Oui je vois.

- *Moi j'ai quand même une sécurité, j'ai une mutuelle mais je n'ai pas tout de gratuit, ça me met en porte-à-faux.*

- Oui tout à fait.

- *C'est ça que je veux dire.*

- Effectivement on va le ré-aborder. Juste par rapport à la partie soin, entre ce qui vous a été fait et ce qui vous a été expliqué...

- *Pas de surprise.*

- Au niveau de l'environnement : la partie un peu plus administrative on va dire, qu'est-

ce que vous avez pensé par exemple de l'accueil administratif, de la salle d'attente ?

- *La salle d'attente, je trouve que c'est très bruyant, je trouve que c'est inadapté, il y a trop de va-et-vient à mon avis.*

- Ah oui ?

- *Enfin c'est vraiment mon avis, il y a beaucoup de va-et-vient, c'est hyper fatigant et quand vous arrivez, on ne sait pas ce qu'il faut faire.*

- C'est vrai.

- *On ne sait pas ce qu'il faut faire. Je pense qu'avec tous les étudiants que vous avez, il y a quand même 1 ou 2 personnes qui devraient accueillir les gens et les rediriger. Franchement, je vous le dis en toute honnêteté, c'est la pagaille, les gamins discutent entre eux, les gens attendent, ils en ont marre parce que ça fait une heure qu'on attend, on est pas au courant alors il y en a de temps en temps qui viennent avertir du retard. On est à l'abandon. On est complètement à l'abandon parce il n'y a pas cette prise en charge immédiate.*

- D'accord et du coup au niveau du personnel administratif, de l'accueil en bas ?

- *Ils sont compétents.*

- Oui mais ?

- *Quand vous y êtes directement.*

- Il faut les solliciter en fait ?

- *Quand vous êtes directement à leur box, ils sont très professionnels. Après comme je vous dis, j'ai eu peut-être un cas spécifique, j'ai été tout de suite avec mon étudiant, il m'a prévenu, on a discuté, ça s'est bien passé. Avec la dame, ça s'est super bien passé parce que je vous dis, je ne suis pas casse pieds enfin voilà, tout ça, ça se ressent dans vos relations avec les autres mais le seul reproche que vraiment je ferai c'est la pagaille qu'il y a en bas.*

- D'accord, ok.

- *Parce qu'il n'y a pas d'autres mots*

- Mais c'est important qu'on ait ce ressenti-là. Au niveau des salles de soins en revanche, qu'est-ce que vous en pensez ?

- *Bien ! Après peut-être point de vue planning c'est un peu là aussi spécial.*

- C'est-à-dire ?

- *C'est-à-dire ils cherchent toujours une salle libre.*

- D'accord ok, dans la répartition des box vous voulez dire.



- *Oui voilà ou sinon vous faites comme dans les parkings, vous mettez des petites lumières, c'est super génial.*

- C'est une bonne idée.

- *Dans les parkings, la lumière rouge, on ne peut pas y aller tandis que là, vous faites le 1er, le rez-de-chaussée, c'est interminable.*

- D'accord et donc du coup mais par rapport, j'ai envie de vous dire, à la propreté des salles...

- *C'est bien, ce n'est pas non plus parfait parce que je suis peut-être un peu maniaque...*

- Bon, sans plus mais ça va.

- *Sans plus mais ça va, on peut faire mieux.*

- Au niveau des durées d'attente quand vous êtes venue aux différents rendez-vous ?

- *Vous ne pouvez pas vraiment en parler car en général ça se passe très bien, vous êtes pris tout de suite. D'autres fois, ils ont eu une urgence et ils sont pris, mais ils viennent vous avertir et c'est bien.*

- Vous avez eu l'info qu'il va y avoir du retard !

- *Oui, voilà.*

- Donc du coup finalement, ça vous est arrivé d'attendre mais, comme vous étiez informée ça a été.

- *Ca m'est arrivé d'attendre 1 heure, je veux dire, même plus mais bon après ils ont une urgence, et après vous savez très bien que vous êtes dans une école, vous n'êtes pas chez votre dentiste ou votre spécialiste.*

- Tout à fait.

- *Donc il faut faire la part des choses et sauf que moi je fais la part des choses parce que je suis quelqu'un d'éduqué.*

- Oui.

- *Alors que quand vous avez, moi j'ai vu, des patients qui disaient : » j'avais rendez-vous à 10 heures » il était 10h moins une, ils avaient rendez-vous à 10h, et ils ont fait un scandale. C'est une question d'éducation.*

- Et puis après on soigne des gens donc ce n'est pas toujours évident. Donc pour les salles de soins, en terme de propreté, on va dire il y a une marge d'amélioration. Pour le bloc, qu'est-ce que vous en avez pensé ?

- *Pour le bloc vraiment très bien.*

- Pour le bloc, rien à redire ?

*- J'y suis allée une fois toute seule, enfin avec l'étudiant, il m'a expliqué. La 2ème fois, j'y suis allée avec le professeur c'est tout, il m'a habillé presque...*

- Très bien, bon donc au niveau de la propreté du bloc par contre rien à redire.

*- Et même eux, ça leur est arrivé de sortir pour quelque chose, ils ont jeté ce qu'ils avaient alors qu'ils ne l'avaient pas utilisé puis ont repris des éléments stériles. Franchement de ce côté-là, aussi bien au bloc que sans le bloc d'ailleurs.*

- Oui oui tout à fait.

*- Alors là franchement, les changements de gants, les changements d'ustensiles, si ils ont pas eu le temps, parce que des fois ils ont été dérangé ou appelé, ils reprennent carrément du propre.*

- Ok donc là-dessus, sur l'attitude de l'équipe soignante, rien à redire. Et par rapport aux conseils et au suivi post opératoire, on ne vous a pas remis de documents écrits vous m'avez dit mais vous n'en n'aviez pas eu besoin. Et par rapport à l'environnement global on va dire, l'attente, l'organisation des box etc. s'il fallait mettre une note de 0 à 10 comme tout à l'heure ?

*- Là je mettrai 7, 7 et demi parce que moi ce qui me choque c'est vraiment en bas.*

- En bas ok, l'accueil enfin la zone de l'accueil

*- Après je vois l'accueil personnalisé par rapport à nos élèves, à vos élèves c'est principalement un problème de personnalité, là on ne peut pas faire autrement, des gens soit ils sont attachants, soit ils sont professionnels soit, comme je vous ai dit l'étudiante qui a laissé longtemps sa patiente seule à un moment il faut repasser et lui dire « je pense à vous, j'arrive dans pas longtemps ». Donc moi je n'ai pas eu ce problème là parce que l'étudiant il venait me voir de temps en temps même si j'ai attendu, me dire "Marie Flore, t'inquiète pas, on est là, on pense à toi" voilà il m'a prévenu, il ne m'a pas laissé seule, abandonnée. Je ne me suis pas sentie abandonnée c'est ça que je voulais vous expliquer.*

- Ni dans les soins courants ni quand il vous est arrivé le soucis que vous avez eu.

*- Voilà.*

- Ok très bien. Par rapport à l'organisation, en terme de délai entre le 1er contact et le moment où vous avez décidé de mettre en place les implants ici, le délai a été comment ? Vous l'avez trouvé raisonnable et en même temps vous veniez déjà pour ça donc ça a dû aller relativement vite ?

*- Oui en fin de compte, je venais pour ça, ils m'ont bien expliqué les choses comme vous dites, ils m'ont parlé de bridge, et des autres options, je savais que ça serait long, après c'est normal, j'ai de la chance encore je cicatrise vite, mais je savais que ça serait long.*

- Donc l'espacement des rendez-vous dans le temps ou les délais entre les différents rendez-vous, ça vous a paru cohérent ?

- *C'était cohérent.*

- C'était ce qu'il fallait ?

- *C'était ce qu'il fallait.*

- Vous n'avez pas, comment dire, eu du mal pour avoir un rendez-vous parce que le suivant ne venait pas ?

- *Non pas du tout.*

- D'accord.

- *Et là par exemple on me l'a déjà dit le prochain ça sera au mois de février, fin février début mars, mais je sais que mi-février, il va déjà m'appeler et m'envoyer un message.*

- D'accord, parfait. Alors au niveau de l'aspect financier, on l'a un petit peu évoqué, est ce que le fait que ça puisse être éventuellement moins cher qu'en cabinet a été un des critères de choix du lieu ou pas ?

- *Non pas du tout, je vais vous expliquer pourquoi, parce que je n'ai pas demandé en fin de compte.*

- D'accord. Vous n'avez jamais fait faire de devis ailleurs ?

- *Non ! Mon 1er devis, ça a été ici, après si vous voulez ça a été une réflexion aussi parce que c'était avant que je parte à la retraite, on voulait faire toutes les choses avant la fin de l'année, le mois de janvier, j'ai plus que 890€ de retraite brut alors vous voyez bien, il fallait que je fasse ça quand même avant. Donc c'est sûr que là, avec le retard que ça a pris, qui n'est de la faute à personne, je sais que je vais avoir une certaine somme à payer, il a fallu qu'on mette l'argent de côté parce que je sais qu'il faut que je paye directement mais ça va que j'ai un mari qui travaille mais je veux dire, la somme elle pourrait être, comment vous expliquez ça, tous les mois on pourrait payer quelque chose.*

- Et le fait qu'il n'y ait pas de facilités de paiement vous trouvez que ce n'est pas normal ?

- *Oui je trouve que ce n'est pas normal.*

- Et ça a posé un problème ?

- *On sait, à la base, on sait que j'en ai pour 6 mois. Durant ces 6 mois on devrait payer chaque mois quelque chose.*

- Oui.

- *Puis à la fin de tes 6 mois, il te reste un petit truc à payer et ça ne fait pas une somme*

*énorme et cela passe mieux.*

- Donc finalement là, d'un point de vue timing, ça ne s'est pas goupillé comme ça aurait dû voilà, mais par exemple ce serait aujourd'hui où il faudrait envisager les soins maintenant, dans la mesure où vous êtes à la retraite ?

*- Je préfère payer tous les mois.*

- Oui mais du coup ça pourrait être une source d'hésitation le fait qu'on ne puisse pas payer mensuellement ?

*- Pour les autres oui.*

- Non mais pour vous ?

*- Pour moi, ça aurait été bien sûr.*

- Oui ?

*- Je l'aurai fait quand même mais j'aurai hésité et j'aurai fait des sacrifices pour 2 dents.*

- Oui tout à fait. Et le fait que ce soit un service hospitalier et pas un cabinet libéral, ça a fait partie des arguments de choix ou pas du tout ?

*- Non alors je vais vous expliquer aussi quelque chose. Quand j'habitais Tarbes, j'ai fait de l'orthodontie, d'accord, parce que j'avais un problème de gencive devant, des dents trop grosses enfin bref. Donc j'ai commencé l'orthodontie parce que pareil, mon mari était militaire, enfin bref, ça rentrait dans nos frais financiers. Quand je suis arrivée à Marseille je n'avais pas fini mes soins. Quand je suis arrivée à Marseille, on ne pouvait pas savoir qu'on était mutés, vous savez comment ça se passe, je suis arrivée aux Catalans et là j'ai appris qu'il y avait une école dentaire donc je suis allée à côté puisqu'à l'époque, elle était à côté. Du coup, pareil, je n'ai pas été du tout déçue, j'ai été bien prise en charge, après les professeurs étaient là donc du coup, ça m'a pas choqué de venir ici.*

- D'accord.

*- Vous comprenez ce que je veux dire, j'avais déjà eu un aperçu du contexte .*

- Et du coup, vous ne vous êtes pas dit "comme c'est de l'hôpital, ça sera mieux" ?

*- Non !*

- Non.

*- Vous savez l'hôpital, ça dépend. Vous pouvez aller à la Timone, dans un service où ça se passe très bien, puis vous allez dans un autre service où ça se passe mal parce que le directeur n'est pas bien.*

- Donc ce n'était pas du tout un critère de choix. Alors du coup, en conclusion, d'un point

de vue prise en charge à la fois, on va dire sur un plan humain et sur un plan technique, vous diriez que vous êtes satisfaite ?

- *Oui !*

- Et du coup...

- *Je n'aurais pas un mauvais souvenir*

- Bon très bien et du coup, si un de vos proches avait besoin de se faire mettre des implants, vous recommanderiez le service ou pas?

- *Ah mais je leur ai déjà dit !*

- Ah très bien, je vous remercie. Il y a un autre élément que vous voudriez mentionner pour peut-être un truc à améliorer ou...

- *Non non.*

- A part en bas !

- *En bas c'est vrai que...il y a ces 2 choses-là : que les jeunes puissent savoir tout de suite où il y a des box libres, parce que ça leur évite de courir avec votre patient comme là j'ai vu avec votre machin en latex dans la bouche, ça par contre ce n'est pas bien*

- Oui le patient qui se balade avec la digue, ce n'est pas terrible

- *Ce truc-là, c'est un manque d'humanité, ça c'est pas bien du tout et je ne l'ai pas vécu heureusement.*

- Non non.

- *Voilà et en bas parce qu'à chaque fois je trouve que c'est le bazar, on ne sait pas ce qu'il faut faire, on arrive là-dedans, on monte. Moi j'arrive, déjà je ne vois pas clair, le temps de comprendre comment, vous n'avez aucune indication quand vous arrivez en bas, il faut vous approcher vraiment des banques pour dire "ah ben il y a ça à faire". Là vous voyez que encore, à votre étage, un secrétariat, on ne sait pas pourquoi, on sait pas pour qui, on ne sait rien vous voyez ?*

-Tout à fait. Et bien je vous remercie de la part de tout le service on va pouvoir progresser au niveau de l'organisation des services et savoir sur quels points on a encore une marge de progression.

- *Et le genre de dispositif en latex dans le couloir, moi ça ne m'aurait pas plu.*

- Oui les patients qui se baladent avec la digue ?

- *Oui moi ça ne m'aurait pas plu, j'ai beau ne pas avoir trop de fierté, enfin, vous êtes quand même des femmes, vous vous baladez avec un truc comme ça dans la bouche, non ! C'est*

*vraiment le truc négatif que j'ai vu aujourd'hui.*

- Très bien, bon ce sera remonté, je vous remercie infiniment. »

### **2.3.2. Entretien patient 2**

« - Comment est-ce que vous avez atterri au pôle odontologie de la Timone ? Est-ce que vous avez entendu parler du service ?

*- À la base j'étais passée par @Odonto au service parodontologie et puis un jour, j'ai un bridge qui est tombé et je me suis dit "eh ben tiens, je vais continuer là-bas".*

- D'accord.

*- Parce que l'accueil avait été sympa ! Du coup quand j'ai eu ce souci avec ce bridge, j'ai dit bon continuons.*

- D'accord mais de vous-même alors, ce n'est pas l'équipe de parodontologie qui vous a adressée ?

*- Non je ne crois pas.*

- D'accord et du coup le 1er rendez-vous, ce rendez-vous là vous l'avez pris comment ? Par téléphone ? Vous êtes venue ?

*- Je suis venue, j'habite à 3 pas.*

- D'accord donc vous êtes venue, vous ne vous êtes pas posé la question . Et le délai entre le moment où vous êtes venue prendre le rendez-vous et le rendez-vous...

*- Ca a été très rapide il n'y a pas eu de souci.*

- Ok impeccable. Du coup finalement au niveau de la prise de rendez-vous...

*- Pas de souci.*

- Et vous étiez venue directement pour des implants puisque le bridge était tombé donc vous saviez ce qu'il fallait faire ?

*- Non le bridge est tombé donc au départ, je suis venue pour voir ce qu'on pouvait faire.*

- D'accord.

*- On a fait des radios et on s'est dit "ben on ne pourra pas remettre un bridge" et donc ça s'est enclenché.*

- D'accord donc en fait c'est ici qu'on vous a parlé d'une solution éventuellement implantaire.

- *Oui.*

- Du coup par rapport à cette solution justement de mettre en place des implants, sur l'information qui a pu vous être donnée par les praticiens qui vous ont reçu ou les étudiants qui vous ont reçu, comment vous avez trouvé cette information sur les implants ? Est-ce qu'elle était complète ? Elle était adaptée ? C'était compliqué ?

- *Alors pour être tout à fait honnête, j'ai en même temps vu quelqu'un de l'extérieur parce que je voulais voir un autre avis. Donc j'ai fait une comparaison de l'accueil, des prix parce c'est quand même important surtout pour des implants et ici, la jeune femme qui m'a reçu a été super sympa d'abord parce qu'elle était très conviviale, donc elle m'a bien reçu, j'étais très à l'aise donc j'ai pu parler aussi du problème d'argent, je veux dire ça rentre aussi en ligne de compte.*

- Oui bien sûr, ça fait partie de l'information.

- *Oui et puis là on m'a expliqué qu'il faudrait, au bout de quelques temps, on m'a dit qu'il faudrait de la chirurgie, qu'il faudrait une chirurgie pour commencer de l'os. Il fallait qu'on me fasse une greffe d'os enfin entre guillemets, mais j'étais tellement en confiance, enfin moi qui panique très vite.*

- D'accord donc finalement en terme de qualité de l'information, ça vous a convenu ?

- *Qu'à ce niveau, parce qu'après avec les soucis qu'il y a eu...mais à ce niveau-là, impeccable non pas de soucis du tout.*

- Après je ne connais pas votre cas clinique particulier donc est-ce que, éventuellement, on vous a parlé du fait qu'il pouvait y avoir d'autres solutions thérapeutiques comme une prothèse amovible ou autre ?

- *Pas du tout, c'est moi qui l'ai évoqué.*

- D'accord mais ce n'est pas ici qu'on vous en a parlé ?

- *Non pas du tout du tout.*

- D'accord .

- *Moi je l'ai évoqué parce qu'au niveau financier c'était compliqué. On m'a dit "à votre âge, réfléchissez quand même et puis ça a été vraiment présenté mais de façon correcte, ça n'a pas été martelé, on m'a bien expliqué que, bon, quand même ça valait quand même le coup, que ça serait plus long mais que j'aurai pas des problèmes d'adaptation, des choses comme ça.*

- D'accord, donc finalement les autres options, c'est vous qui les avez évoquées mais elles vous ont quand même été expliquées ?

- *Ah oui tout à fait.*

- Avec les avantages, les inconvénients ?

- Oui.

- D'accord ok. L'implantologie, vous y êtes passée, ça demande un suivi assez rigoureux, assez régulier, est-ce une information qui vous avez été donnée dès le départ ou pas ?

- *Je ne pense pas mais comme on avait programmé, on m'avait dit je crois que c'était le vendredi ou je ne sais plus quel jour c'était, on m'avait dit "vous savez pendant un certain temps, il faut prévoir du temps.*

- De façon systématique ?

- *Moi surtout dans mon agenda, j'ai prévu que tous mes mardis matin sont pris. Je suis retraitée donc ça ne m'a pas posé de problème. C'est sûr que si j'avais été active, si j'avais travaillé, j'aurais regardé à 2 fois mais là ça n'a pas posé de problèmes.*

- Oui après c'est vrai qu'on a des horaires particuliers selon le service.

- *Voilà et surtout j'habite à un quart d'heure à pied donc il n'y avait vraiment pas de souci de ce côté-là.*

- Sur l'impératif en terme d'hygiène de vie entre guillemets, enfin d'hygiène alimentaire, le fait de fumer par rapport aux implants, c'est une information qui vous avez été donnée aussi ?

- *Oui tout à fait.*

- On vous avait vraiment bien expliqué ?

- *Ah oui tout à fait.*

- Et sur les étapes du traitement, comment ça allait se dérouler entre, la greffe osseuse et puis les implants puis la prothèse ?

- *Alors c'est que les problèmes ont commencé enfin c'est là que ça a commencé à un peu m'énerver. Là on m'avait dit "une greffe d'os et après on attendra la cicatrisation..."et normalement on m'avait dit "écoutez fin octobre, allez en novembre tout sera terminé, il n'y aura pas de souci". Bon c'est tout, la greffe s'est très bien passée.*

- D'accord.

- *Bon j'étais un peu bleue, un peu jaune. L'étudiant a fait des tas de belles photos et puis au bout de quelques mois, quand la cicatrisation s'est faite, normalement c'était les implants sauf que là l'étudiant m'a dit "ah ben non, vous savez bien qu'il faut faire la greffe de gencive", j'ai dit "vous rigolez là ?", " bien sûr que si, je vous en ai parlé", j'ai dit "vous plaisantez, sur le devis ce n'est même pas repris alors ne me dites pas que vous m'en avez parlé". Et puis je voyais bien que l'étudiante à côté était un peu mal à l'aise. J'ai dit "non vous ne m'en avez jamais parlé", "ah mais si madame" d'abord il a commencé à me prendre de*



*haut donc ça, je n'ai vraiment pas apprécié, lui étant le sachant et moi étant le patient. J'ai dit " non écoutez ce n'est pas possible, vous ne m'en avez pas parlé", "je vous dit que si", "c'est pas sur le devis donc vous ne pouvez pas m'en avoir parlé, ce n'est pas sur le devis", puis j'ai dit "moi le devis maintenant il est celui-ci" !*

- Bien sûr.

*- "Ah ben oui mais non, vous comprenez ça fera..." je ne sais plus combien. J'ai dit " non je ne paierai pas autre chose, mon devis c'est ça, je ne paierai pas", "oui mais il vous faut vraiment une greffe de gencive, vous ne vous rendez pas compte", j'ai dit "comment ça se fait ça ?", "ah mais non, vous ne vous rendez pas compte, il faut vraiment ça..." enfin bref il m'a tellement gonflé et je me suis dit "bon, il y a quand même peut-être besoin d'une greffe de gencive", moi je ne suis pas le sachant. J'ai dit "bon ben d'accord, on la fera". Ca déjà ça m'a profondément vexée, c'est peut-être pas le terme exact mais me traiter d'idiote. Ce n'est pas me traiter de menteuse mais c'est me dire j'avais rien compris, que bon, j'étais une imbécile !*

- D'accord.

*- Ca n'a pas été dit comme ça parce que c'est quand même un étudiant très affable. Par contre, l'intervention s'est très bien passée. Au niveau intervention, au niveau technique, je n'ai rien à dire.*

- Oui d'accord, très bien.

*- Donc voilà et puis quand il a fini la chirurgie, il a dit à l'autre, par ce qu'entre temps, j'avais changé d'étudiant, "oh mais je viendrai, bien sûr je vais t'aider" et je ne l'ai plus jamais vu sauf pour faire les photos.*

- D'accord.

*- Et là, j'ai eu la haine parce que l'étudiante était complètement paniquée, elle ne savait pas , il ne répondait pas aux mails, il ne répondait pas au téléphone et puis donc c'est passé et puis il est parti en novembre, et puis il a fallu me rouvrir, parce que ce qui avait été fait n'avait pas été très bien fait, il y a avait eu un petit souci.*

- D'accord.

*- Il y avait eu un souci donc là, juste avant Noël, il a fallu rouvrir pour refaire je ne sais quoi parce que moi je ne connais pas. Et du coup moi, j'ai envoyé un message à cet étudiant qui est parti exercer et comme c'est quelqu'un qui a un ego un peu surdimensionné, qui a mis sur internet partout où il allait travailler, donc j'ai envoyé un message, pas très gentil où, du reste je l'ai là, je pourrais même vous le montrer, pas très gentil en disant que puisque c'était comme ça, peut-être que ses futurs employeurs seraient contents de savoir tout cela et du coup, il a paniqué et puis moi, il m'a répondu en disant que c'était de ma faute si ça avait duré longtemps parce que j'étais partie en vacances, qu'il ne comprenait pas, que c'était de la faute au professeur qui n'avait certainement pas bien fait son boulot, il s'est dégonflé et ça, je l'ai en travers de la gorge.*

- D'accord.

- *Un étudiant comme ça, qui est mais très affable, d'une gentillesse mais qui n'assume pas, ce que je lui ai dit dans le mail "votre but c'était de faire votre book" et il m'a dit "mais j'avais besoin de ces photos ". Effectivement certainement qu'il avait besoin, mais il n'y avait que ça qui l'intéressait. Il a fait la chirurgie, il n'est venu qu'une fois quand il y avait le professeur parce que là il fallait qu'il se montre mais ça s'est arrêté là et ça vraiment, si ils sont tous comme ça..*

- Non heureusement.

- *Non enfin jusqu'à maintenant même les professeurs, c'est l'enseignant qui suit mon étudiante n'était pas là donc il a passé les consignes à un autre qui a été d'une gentillesse extraordinaire, sinon non. Je vais même vous donner le nom de l'étudiant parce que vraiment ça m'a gonflé, c'est Mr X.*

-c'est l'aspect qui vous a contrarié dans votre prise en charge ?

- *Ah mais oui parce que je présume que je n'étais pas la seule, c'est surtout qu'on me traite de menteuse, que si ça avait duré, c'était de ma faute, j'étais partie en vacances, on dit pas des choses comme ça quoi. Voilà c'est le seul point négatif mais il est de taille pour moi.*

-Concernant la prothèse enfin le type de prothèse, on vous avait bien expliqué que ça serait sur les implants, que c'était une racine artificielle etc.?

- *Oui oui de ce côté-là oui oui...*

-Est-ce qu'on vous a donné des documents écrits pour récapituler l'information qu'on vous avait donnée ?

- *Non.*

-Et donc du coup si vous deviez, on va dire, donner une appréciation qualitative sur la qualité de l'information, vous diriez qu'elle était...

- *Alors si je mets entre parenthèses mon souci avec la personne ?*

- *Vraiment sur l'information pure qui vous a été donnée.*

- *Impeccable, vraiment impeccable en plus quand je ne comprenais pas, je redemandais et on me réexpliquait avec d'autres mots, d'autres façons, non c'était très pédagogique.*

- Vous avez pu poser les questions que vous souhaitiez ?

- *Oui tout à fait.*

- Au niveau de l'équipe soignante, donc ceux qui vous ont pris en charge, pareil, en terme d'appréciation qualitative ?

- *Impeccable.*

- Pareil aussi, contente, donc plutôt rassurante ?

- *Ah oui tout à fait.*

- En terme de collaboration dans l'équipe et entre les informations qui vous ont été données par les différents intervenants ?

- *Oui.*

- Les informations étaient cohérentes entre ce que vous disaient les uns et les autres ?

- *J'ai l'impression que ça passait très bien entre les personnes.*

- L'information circulait bien entre eux ?

- *Oui.*

- Parfait.

- *Il y avait un autre étudiant qui venait de temps en temps, il disait "ah mais je vous ai déjà vu ! Depuis que je t'ai vu, est-ce que tu as fait ceci ou cela ?"*

- D'accord/

- *Vraiment, apparemment il y avait une circulation de l'information et c'est très rassurant.*

- *Oui bien sûr.*

- *Enfin pour moi, ça a été très rassurant.*

- C'est vrai qu'on est un service hospitalier mais on a un fonctionnement un peu particulier qui n'est pas service hospitalier qui hospitalise de façon conventionnelle donc c'est vrai que c'est bien qu'on retrouve cet aspect là.

- *C'est vrai que la 1ère fois que je suis venue ici, c'est parce qu'un des copains de mon fils, j'ai un fils qui est à Marseille, mais un de ses copains fait ça mais à Paris lui.*

- D'accord.

- *Il est professeur d'université donc il a beaucoup de temps et il dit "mais je fais ça!" et il avait dit «dis ça à ta mère, il faut du temps » sinon je n'aurai certainement jamais pensé aller dans un hôpital parce que l'idée que j'en ai, c'était pas forcément ça.*

- C'était de l'hospitalisation et pas forcément de l'ambulatoire.

- *Voilà mais là vraiment c'est en ambulatoire, en dentaire, je sais pas si c'est partout pareil mais en odontologie c'est extraordinaire!*

- Écoutez tant mieux, alors le référent que vous avez eu, du coup de ce que j'ai compris au

début c'était un interne, et ensuite quand il est parti, ça a été un étudiant ? Ca a été un autre interne ?

- *Ben j'ai continué avec mon étudiante.*

- D'accord bon finalement le référent c'est l'étudiante ?

- *Tout à fait, j'en avais changé entre temps mais elles sont venues avec moi 2 fois ensemble, donc vraiment c'est pareil.*

- D'accord donc toutes les 2, la prise en charge, en terme de, comment dire, vous la jugeriez rassurante ?

- *Oui.*

- D'accord et en terme de compétences, vous ne vous êtes pas dit " elles sont étudiantes... " ?

- *Ben ce sont des étudiants donc on le sait, et puis c'est suivi je veux dire il n'y a pas de soucis pour moi.*

- Il n'y a pas eu de préoccupations à ce niveau-là, d'accord. Et est-ce que c'était facile pour vous, enfin soit ça vous a été présenté directement soit vous l'avez déduit par observation, le grade entre guillemets de chacun entre qui était étudiant, qui était professeur, qui était interne ?

- *Non à part Mr X parce qu'il se présente comme interne mais sinon non. Le docteur qui est venu après, oui, enfin l'étudiante m'a dit "c'est votre docteur ..."*

- D'accord du coup donc ça a été de vous-même que vous saviez qui était le prof, qui était l'étudiant ?

- *Oui tout à fait.*

- Et pour la mise en place du plan de traitement, quand on vous a dit "vous, dans votre cas, il vaudrait mieux des implants " du coup, il n'y a pas eu de changement de plan de traitement, et on vous a quand même laissé le temps de réfléchir à la solution qu'on vous proposait ?

- *Oui il n'y a pas de souci. J'avais déjà demandé avant la greffe d'os, j'avais quand même demandé à réfléchir parce que quand même j'ai une frousse, j'avais beaucoup de frousse mais il y avait un petit détail que j'ai vu avec l'étudiante, je lui ai dit "c'est très enfantin mais j'ai une frousse horrible des piqûres", j'ai toujours dit " je préfère accoucher", j'ai accouché 4 fois, je préfère accoucher plutôt que d'avoir une piqûre bon ben c'est comme ça, c'est comme ça. Et elle a été jusqu'à me proposer de mettre de la crème pour que je ne la sente pas, donc vraiment il y a une attention, alors peut-être que ça vient des 2 étudiantes, mais vraiment c'est un détail qui m'a fait du bien.*

- Oui c'était important que vous veniez en confiance.

- *Mais moi du coup je venais sans être obligée de prendre un calmant.*
- Je comprends bien. Et donc finalement sur le plan de traitement, en vous disant vous, dans votre cas, la meilleure solution c'est les implants, toute l'équipe était d'accord?
- *Ah oui.*
- Vous n'avez pas senti qu'il y en avait un qui était un peu en discordance ?
- *Ah non pas du tout*
- D'accord.
- *C'est pour ça que je dis j'ai vraiment senti une homogénéité dans l'équipe qui était assez rassurante.*
- Par rapport au déroulement ensuite du plan de traitement qui du coup a été mis en place, c'était cohérent par rapport aux informations que vous aviez reçu?
- *Oui.*
- Enfin sauf ce couac de la greffe de gencive.
- *Voilà mais qui est quand même un couac important.*
- Oui qui n'est pas négligeable.
- *Parce que j'en suis quand même arrivée à me demander si vraiment j'avais eu besoin de greffe de gencive.*
- D'accord, ah oui.
- *Parce que ce n'était pas prévu sur le devis, que c'était Mr X qui disait "mais si, mais si, mais si" alors j'ose espérer que Mr X, quand même, il en référerait à quelqu'un, j'ose espérer.*
- A priori oui.
- *Je suis un peu sceptique, avec Mr X maintenant sincèrement, je me méfie. Mais à part ça, tout a été cohérent, en plus ça m'a bien été expliqué. Même le coup de la greffe de gencives, ça m'a été très bien expliqué, là-dessus j'ai dit oui en connaissance de cause.*
- Donc d'un point de vue information ?
- *Il n'y a rien à redire.*
- Alors au niveau de l'environnement, qu'est-ce que vous avez pensé de l'accueil administratif ?
- *Ah impeccable.*
- D'accord.

- *Ah vraiment c'était, bon il y a de l'attente, non vraiment toujours, j'ai eu des problèmes de mutuelle de choses comme ça, mais ça a été.*

- Bien. La salle d'attente?

- *C'est une salle d'attente.*

- D'accord.

- *En plus je monte souvent directement au service.*

- Oui d'accord.

- *Les 1ères fois peut-être, mais enfin moi ça ne m'a pas choqué*

- Cela ne vous a pas plus perturbé que ça, d'accord.

- *Et puis elle n'est pas si bruyante que ça.*

- Finalement, elle n'est pas désagréable, ça reste une salle d'attente.

- *Une ou 2 plantes vertes peut-être mais enfin sincèrement non.*

- Ok. Au niveau des salles de soins, enfin les fauteuils où vous avez été reçu, pas le bloc, les fauteuils ?

- *Ils ne sont pas très confortables, il paraît qu'on est en train de les changer.*

- C'est vrai, ils sont en train d'en mettre des neufs.

- *Il y a juste un petit détail.*

- Oui ?

- *C'est qu'il n'y a pas toujours les paravents entre 2 patients.*

- D'accord, oui.

- *Bon ce n'est pas plus gênant que ça mais bon.*

- Oui mais bon c'est particulier la bouche donc c'est bien qu'il y ait une certaine intimité quand même. D'accord. Les durées d'attente quand vous aviez rendez-vous ?

- *C'est-à-dire ? Entre chaque rendez-vous ?*

- C'est-à-dire entre, par exemple vous avez rendez-vous à 9h et on vous...

- *Ah non toujours à 9h, après l'appel ça a été toujours ponctuel*

- Le respect des rendez-vous, on vous en a annulé ? Beaucoup ?

- *On m'en a annulé 1 ou 2 mais c'est parce que le prothésiste n'avait pas fait le boulot, ça*

*n'avait pas été reçu.*

- D'accord;

- *Mais ce n'était pas non plus insurmontable, enfin je veux dire ça fait partie des aléas y compris à l'extérieur.*

- C'est pas un point qui vous a marqué particulièrement non plus ?

- *Non pas du tout, j'aurais préféré que ça se termine plus tôt mais bon je sais aussi...ce sont les aléas...et puis on vient à l'hôpital aussi, on doit penser qu'il peut y avoir des aléas et c'est sûr que quelqu'un avec une clientèle privée n'aurait certainement pas ce genre d'aléas mais bon ça fait partie du jeu et on le sait quand on vient ici.*

- Tous les patients n'en n'ont pas autant conscience que vous mais bon.

- *Ah oui mais ce sont des choix aussi.*

- Oui tout à fait.

- *Il faut les assumer aussi.*

- Bon parfait. Au niveau du bloc, en terme de propreté ?

- *Impeccable.*

- D'accord, du coup l'attitude de l'équipe soignante, à part Mr X ?...

- *A part lui, il n'y a vraiment aucun souci.*

- Au niveau des conseils et du suivi après les interventions chirurgicales ? Vous aviez eu un document ?

- *Une ordonnance et puis dessus tout était bien marqué : fil dentaire, petite brosse spécifique douce..*

- D'accord on vous a passé un petit coup de fil pour savoir comment ça allait ou non.

- *Ah il me semble que l'étudiante m'avait appelé.*

- D'accord.

- *Ouais peut-être oui et même Mr X, non je reconnais qu'il m'avait appelé après la 1ère intervention, après la greffe osseuse, il avait appelé.*

- Ok et alors là en terme de document écrit sur les conseils post-opératoires ?

- *Cela m'a été dit et en plus c'était repris sur l'ordonnance.*

- Donc par rapport à l'environnement global enfin l'accueil, la propreté etc, s'il fallait noter le service?

- *Aller 9,5 , je vous dis pas 10 parce qu'il faut une marge de progrès toujours.*
- Du coup, en terme d'organisation du service, entre le 1er contact que vous avez eu et la prise de décision de mettre en place des implants, vous avez trouvé que c'était rapide ? Que c'était raisonnable ?
- *Ah oui moi ça m'a semblé raisonnable.*
- Et les délais entre les différents rendez-vous, vous me disiez finalement que c'était de façon systématique le vendredi et à part un ou 2 qui ont été annulés...
- *Là-dessus je n'ai pas eu de soucis.*
- Vous l'avez spontanément évoqué au début de l'entretien, au niveau de l'aspect financier, est-ce que ça fait partie des éléments qui ont fait que vous avez souhaité vous faire soigner ici ?
- *Oui bien sûr.*
- Parce que vous m'avez dit "j'ai consulté dans le privé".
- *J'en ai vu 2 autres, j'en ai vu 2 dans le privé et voilà.*
- Après c'est ce qu'on conseille de faire, d'aller demander un avis ailleurs.
- *Ca me semblait logique.*
- Donc du coup le devis a fait partie de la décision.
- *Cela a joué oui.*
- Est-ce que, peut-être, ce qui vous a fait hésiter c'est que peut-être à l'hôpital, on ne puisse pas faire de facilités de paiement ?
- *J'ai même pas réfléchi en fait, sincèrement je n'ai pas réfléchi.*
- Ca peut être bloquant.
- *C'est vrai que là par exemple moi j'ai déjà payé mes implants en octobre et ils ne sont toujours pas fait donc je ne suis toujours pas remboursée.*
- Voilà c'est pour ça que je vous pose la question.
- *Bon moi sincèrement maintenant ça ne me gêne plus mais il est vrai qu'il y a quelques années ça m'aurait posé soucis.*
- Ca aurait été problématique ?
- *Oui tout à fait.*
- D'accord et est-ce que le fait d'être prise en charge dans un hôpital, vous disiez "c'est une



structure hospitalière" ça a été un argument de choix ou si finalement, dans le privé, ça avait été à prix équivalent, vous seriez peut-être allée dans le privé ?

- *Non, pas dans le sens que vous insinuez. Je me suis dit que, tout compte fait, il faut bien que les étudiants apprennent.*

- Oui.

- *Et que du coup, j'habitais tout à côté, ça ne me posait pas de problème, j'avais du temps, j'avais que ça à faire, enfin pas que ça à faire mais dans mon organisation, ça rentrait facilement. Donc c'est aussi ce côté et pour les étudiants, il faut bien qu'ils apprennent.*

- D'accord ok mais ce n'était pas le fait de se dire peut-être que comme c'est un hôpital, de la même façon qu'il y en a qui préfèrent accoucher à l'hôpital qu'à la clinique en se disant parce que l'hôpital c'est plus sécurisant.

- *Ah non. Ce n'était pas du tout un argument pour moi.*

- D'accord parfait. Et donc, alors pour conclure, d'un point de vue global, sur le plan humain, vous êtes plutôt satisfaite ?

- *Ah oui.*

- Et sur le plan technique ?

- *Ah oui ben bien sûr.*

- Et du coup, est-ce que pour ce type de traitement, vous conseilleriez à quelqu'un le pavillon ?

- *Non mais je l'ai déjà fait alors mon fils habite Marseille, je lui ai dit mais bon il est avocat alors c'est sûr qu'au niveau des horaires c'est compliqué.*

- Ah oui.

- *Mais non mais je lui ai dit et il le savait déjà par ses copains, je l'ai même dit à mes autres fils, j'en ai un autre qui habite Paris, je lui ai dit et puis comme il n'a pas de sous lui, alors je lui ai dit "écoute, fais-le" mais bon il travaille dans une galerie donc compliqué de se libérer.*

- C'est vrai.

- *Mais je leur ai déjà dit à tous, ma petite belle-fille qui habite loin, qui a des gros soins à faire, qui ne savait pas, je lui ai dit "écoute, tu viens. Vous venez la veille avec mon petit-fils, vous dormez ici et puis vous allez au rendez-vous."*

- Voilà après effectivement ça s'organise au point de vue logistique, ça s'organise.

- *Oui enfin j'en ai déjà parlé à plusieurs personnes.*

- Écoutez merci on a terminé. Je vous remercie beaucoup de votre temps. »

### 2.3.3. Entretien patient 3

« - Comment vous avez entendu parler du service ?

- *Par mon mari parce qu'en fait, on voulait faire des implants tous les 2 et on a su qu'à la Timone la prise en charge était moins cher. C'était du bouche-à-oreille.*

- Et du coup comment avez-vous pris le premier rendez-vous? Vous êtes venue ? Vous avez téléphoné ?

- *J'ai téléphoné et comme j'ai dit que je voulais des implants, j'ai été de suite adressée au service.*

- Le délai entre le moment où vous avez téléphoné et la 1ère fois que vous avez été reçue, ça a été long ? Ça a été rapide ?

- *Non ça a été rapide.*

- Du coup c'était vraiment spécifiquement pour les implants que vous veniez ?

- *Ah oui ce n'était pas pour une carie.*

- Par rapport à cette solution implantaire, parce que vous vouliez des implants alors j'imagine que vous saviez déjà un peu ce que c'était, mais l'information qu'on vous a donné sur, justement, les implants, les avantages, les inconvénients etc., l'information qui vous a été donnée ici, vous l'avez trouvé comment ? Est ce qu'on vous a réexpliqué ce que c'était un implant, quelles étaient éventuellement les autres solutions possibles ?

- *Non c'est pas ça c'est que bon il fallait des implants et le professeur Mr R a dit qu'il en fallait 2 pour que ça soit solide, c'est tout ce que j'ai eu comme explication mais ça m'a suffi moi.*

- Oui voilà.

- *Je ne cherchais pas plus et ne vous inquiétez pas, avec le caractère que j'ai, j'aurai posé toutes les questions ou je me serai renseignée sur internet, si j'avais voulu savoir des choses, je les aurai demandés.*

- D'accord et sur le fait qu'éventuellement il existe une autre solution ?

- *Non ce sont des implants qu'il fallait me mettre, je n'avais pas le choix.*

- Si vous aviez le choix, il y avait la prothèse amovible.

- *Ah non je voulais des dents définitives qui remplacent mes anciennes dents.*

- D'accord mais sur le fait qu'on pouvait faire une prothèse amovible, il y a quelqu'un qui vous en a parlé ?

- *Je ne savais même pas que ça existait, et je ne veux même pas le savoir.*

- Très bien, bon ok. Et sur le fait que, bon vous voulez des implants, j'ai bien compris, que du coup il y aurait en terme de suivi, il y aurait différentes phases, à la maison il faudrait avoir une certaine hygiène de vie, je veux dire en terme de brossage, de tabac, etc, ça vous a été expliqué ?

- *Pour le brossage, oui et pour le tabac je ne fume plus.*

- D'accord et pour le fait qu'il allait y avoir plusieurs séances répétées ?

- *Oui ça oui.*

-Et sur le nombre d'étapes de traitement ?

- *Non ça non.*

-On vous avait expliqué, une fois qu'on avait défini le plan de traitement, qu'on allait mettre les implants et puis il allait falloir attendre et puis il allait y avoir une 2ème phase chirurgicale et puis ensuite il allait y avoir la phase prothétique, ça ne vous a pas été expliqué dès le départ ça ? Vous l'avez découvert au fur et à mesure ?

- *C'est la dernière fois que Mr R a dit, j'ai dit "c'est bon alors maintenant qu'on a fait la 2ème étape ça y est maintenant on arrive aux dents". Il a dit "attendez parce que maintenant il faut que ça cicatrise, ça prend 1 mois et après, et vous allez venir plusieurs fois", c'est là qu'il me l'a dit. « Parce que pour les essais, on va mettre des dents mais il va falloir essayer, il va falloir les porter, les changer éventuellement et donc vous allez devoir venir plusieurs fois, c'est long ».*

- Mais sur la partie chirurgicale en fait, vous êtes quand même venue plusieurs fois donc on vous l'avait dit dès le départ ou pas ?

- *Non.*

- Vous l'avez découvert en fait au fur et à mesure ?

- *Oui mais c'était logique pour moi.*

-Ok, très bien. Est-ce qu'on vous a donné des documents écrits sur ce type d'information enfin des fiches récapitulatives ?

- *Non pas du tout.*

- Non, ça a juste été des explications orales.

-*Oui et je n'en avais pas besoin.*

- Ok et d'un point de vue qualitatif, vous décririez cette information comment ? Elle était bonne ? Elle était insuffisante ? Elle était mauvaise l'information que vous avez eu sur les implants, sur le déroulé du plan de traitement ?

- *Personnellement ça m'a suffi, elle était bonne et conforme à ce que j'attendais.*
- Alors en terme de prise en charge par l'équipe soignante, si vous deviez donner une note ?
- *10/10.*
- Est-ce que vous la qualifieriez de rassurante cette prise en charge ?
- *Oui.*
- On a bien répondu à toutes les questions que vous avez pu éventuellement poser ?
- *Oui.*
- Au niveau de la collaboration de l'équipe ? Parce que vous avez vu, on fonctionne en équipe.
- *C'est toujours les mêmes de toutes façons.*
- Oui mais leurs propos étaient cohérents les uns avec les autres ?
- *Ah oui.*
- Et le référent que vous aviez, c'est un étudiant ?
- *Oui c'était un binôme d'étudiants.*
- Ils vous paraissaient compétents ?
- *Ah oui.*
- Ils ont été rassurants ? Vous étiez en confiance avec eux ?
- *Ah oui.*
- Vous m'avez parlé vous-même du professeur Mr R, est-ce que ça a été facile pour vous de repérer qui était étudiant, qui était enseignant, et quel était le rôle de chacun dans l'équipe ?
- *Oui oui pas de souci, là en l'occurrence il y avait Mr R et un autre professeur avec lequel je n'avais pas du tout discuté.*
- Mais vous avez repéré que c'était un enseignant.
- *Oui.*
- Très bien. Sur la mise en place du plan de traitement, vous n'avez senti aucune hésitation sur le plan choisi ?
- *Ah non. Il y avait juste ça que Mr R a voulu discuter avec un autre pour être sûr que la*

*meilleure solution était de faire 2 implants donc au niveau collaboration c'était bien.*

- Au niveau de l'environnement de l'accueil administratif au rez-de-chaussée, comment avez-vous trouvé cet accueil ?

- Ah...

- Je vous sens réticente, dites-moi franchement.

- Là il y avait un monsieur qui était vraiment pas sympa.

- D'accord.

- *Oui la 1ère fois, ça m'a refroidi, il m'a parlé de 14 jours de carence ou je ne sais quoi et on avait dépassé d'un jour il m'avait parlé sur un ton très désagréable et heureusement un des étudiants est intervenu pour régler le détail administratif. La personne était très protocolaire. Par contre après j'ai eu contact avec l'administratif, avec une autre personne.*

- Oui il y a les petits bureaux ?

- *Oui et il y a une dame qui est très gentille. Donc ça dépend des gens*

- Au niveau de la salle d'attente qu'en pensez-vous ?

- *il y a du monde mais il y a beaucoup de sièges pour s'asseoir c'est très bien, il fait chaud, il n'y a pas spécialement de bruit.*

- Parfait.

- *C'est bien parce qu'on est justement face à l'accueil, c'est vivant au moins, on voit les gens passer, vous avez vu qu'on attend à chaque fois.*

- Justement que pensez-vous de la durée d'attente ?

- *Que voulez-vous dire par durée d'attente ?*

- Alors c'est entre l'heure où vous avez rendez-vous et le moment où on vous prend en charge mais après, il y a peut-être une autre durée d'attente que vous voulez évoquer ?

- *Le problème pour moi si vous voulez c'est que moi j'ai eu un souci, c'est qu'avec l'étudiant c'était par SMS et souvent je n'avais pas de réponse. Donc j'étais inquiète, je rappelais, j'envoyais des SMS et pas de réponse encore.*

- D'accord.

- *Et chaque fois ça a été pareil en fait.*

- Donc du coup là-dessus vous vous êtes sentie un peu laisser tomber ?

- *Non c'est pas ça, parce qu'après il m'a expliqué, il m'a dit "je suis débordé, regardez j'ai plein de messages, j'ai plein d'appels, je n'arrive pas" Après je ne sais pas, c'est une*

*organisation à avoir, une autre forme d'organisation alors, parce que moi, à chaque fois j'étais là, en train de quémander un contact avec l'étudiant pour savoir quand est-ce qu'on allait se revoir, ou dire que j'avais mal.*

- D'accord oui c'était le fait d'arriver à le joindre en fait le problème

- *Oui voilà c'était ça, après je ne veux pas l'incriminer, il est très gentil et très compétent.*

- Mais le fait d'arriver à joindre les étudiants c'est très compliqué, il vous a donné son numéro personnel ?

- *Oui et heureusement.*

- Oui mais théoriquement, ils n'ont pas à le faire mais s'ils ne le font pas, vous imaginez comme ça peut être encore plus compliqué donc c'est un vrai point de problème et de réflexion donc c'est très bien que ça ressorte et que ça soit relevé parce que c'est aussi ressenti par les patients donc c'est important de le soulever.

Au niveau des rendez-vous prévus, est-ce que ça a été suivi ou est-ce qu'il y en a beaucoup qui ont été annulés ?

- *Ah non jamais.*

- Très bien, parfait. Du coup au niveau de l'attitude de l'équipe soignante, vous seriez plutôt satisfaite ?

- *Ah oui.*

- Au niveau du post-opératoire donc après l'intervention chirurgicale, au niveau des conseils, vous avez eu toutes les informations qu'il fallait ?

- *Oui et c'était surtout sur le brossage.*

- Le brossage, les poches de glace éventuelles, ça on vous l'a bien dit ?

- *Les poches de glaces non, les anti-inflammatoires non. Parce que moi, la 1ère phase, si vous voulez, quand ils m'ont mis les implants, enfin je veux dire même pendant le truc, je me suis même presque énervée avec Mr R tellement c'était un marteau piqueur dans ma bouche pendant 1h30 c'était affreux. Quand je suis sortie de là, j'étais sur les nerfs, je ne m'attendais pas à ça je veux dire, je sais pas si j'en referais.*

- Vous avez été étonnée par le déroulement de l'intervention et le moment où on vous a mis les implants ?

- *Ah oui.*

- Et ça ne vous avez pas été expliqué ça ?

- *Non pas du tout donc c'est vrai que j'ai été prise au dépourvu.*

- Et du coup, après, sur le suivi post-opératoire ?
- *En fait après j'ai eu très mal, beaucoup plus mal que ce qu'il m'avait dit et comme je n'ai pas réussi à joindre l'étudiant donc j'ai pris des anti-inflammatoires, j'ai été obligée*
- D'accord, ok.
- *Et la poche de glace mais je l'ai fait de moi-même oui parce que j'avais mal.*
- Spontanément ?
- *Je crois bien et après il m'avait dit "oui oui vous pouvez" ou alors c'est lui qui me l'a dit je ne sais plus.*
- D'accord.
- *C'était affreux la douleur que j'ai eu et pendant une semaine, j'ai souffert. Après on oublie la douleur mais je me rappelle que j'ai eu très mal.*
- D'accord mais du coup, au niveau du suivi, des conseils post-opératoires, le fait d'éviter les aliments durs, ça vous avez été évoqué ou pas du tout?
- *Non.*
- Et on ne vous a pas donné de fiche récapitulative d'informations ?
- *Non mais par contre on m'a bien expliqué comment faire avec le bain de bouche le lendemain et pas le jour même, avec la brosse à dent qu'il fallait acheter post-opératoire avec les brins très souples.*
- Tout à fait donc tout le reste ça vous avez bien été expliqué ?
- *Oui.*
- Au niveau de la propreté des salles de soins, qu'en avez-vous pensé ?
- *Très bien.*
- Et du bloc ?
- *Ah oui avec la Bétadine en plus, très bien !*
- D'accord bon parfait.
- *Là ils sont à cheval sur l'hygiène.*
- Par rapport à l'environnement général donc l'accueil administratif, la salle d'attente, les salles de soins, le bloc etc... Si vous deviez donner une note entre 1 et 10 ?
- *8 parce que c'est l'administratif qui fait descendre la note.*

- Parfait alors au niveau de l'organisation bon finalement entre le 1er contact et la décision de mettre en place des implants c'était satisfaisant ?

- *Oui parce il y a eu plusieurs rendez-vous avant mais ce qui est normal.*

- Et les délais entre les différents rendez-vous, ça vous a paru correct ou vous trouviez ça trop long ?

- *Non ça va.*

- Alors sur l'aspect financier, est-ce que le fait de...enfin l'aspect financier était une des raisons qui ont fait que vous avez voulu venir ici ?

- *Oui je vous l'ai dit au début c'est pour ça. Après mon mari m'avait dit " comme de toutes façons c'est des étudiants et qu'il y a des professeurs, ils sont à la pointe, il y a des nouvelles technologies, il y a des professeurs qui forment les étudiants donc ils sont encore plus forts que les dentistes normaux".*

- Oui.

- *Parce qu'ils sont dentistes et ils forment les nouveaux dentistes donc il faut être très fort.*

- Tout à fait.

- *Donc il y avait les 2 aspects qui ont joué, l'aspect financier et l'aspect de compétences en fait.*

- D'accord et vous aviez fait faire un devis à l'extérieur en libéral pour pouvoir comparer ?

- *Non mais je sais que c'est plus cher donc je suis venue directement ici. Mais je le savais parce que c'est mon dentiste qui devait me faire les implants et quand il a fallu les faire au bout de quelques mois après qu'il m'ait arraché les dents, j'ai dit " je ne peux pas payer". On avait des problèmes d'argent.*

- Il vous avait fait un devis ce dentiste ?

- *Non mais je savais c'était à peu près le double. Et en plus pour l'instant j'ai rien payé parce que si vous voulez en fait, ma mutuelle prend en charge la partie implantaire j'ai le droit à 2 implants tous les 2 ans donc j'ai été remboursée avant l'encaissement.*

- D'accord et le fait que, pour la partie prothétique du coup et pas implantaire qui était prise en charge, l'hôpital ne puisse pas faire de facilités de paiement c'est problématique ou pas ?

- *Ben moi ça m'aurait arrangé mais enfin là maintenant on a des rentrées d'argent.*

- D'accord mais si ça avait été le cas pour les implants également, ça aurait été une source d'hésitation pour vous faire soigner ou pas ?



- Ah oui et de toutes façons, on en avait bien discuté de ça avec l'étudiant, il m'avait bien expliqué que toute la partie avant les prothèses, c'était remboursé, c'était pris en charge que c'était donc gratuit, je faisais une avance mais que c'était remboursé. Je n'ai même pas fait l'avance je vous dis puisque j'ai été remboursée avant. Et que comme je savais que j'aurais de l'argent après, j'ai dit "bon alors ça va on peut le faire". Mais dans l'absolu c'est mieux je pense de pouvoir payer en 3 fois.

- Du coup, pour conclure, est-ce que vous diriez que globalement sur le plan humain, sur le plan technique, vous êtes satisfaite de la prise en charge?

- Ah oui.

- Sur les 2 plans, tant humain que technique ?

- Oui tant humain que technique.

- Très bien.

- Sauf cette histoire de pouvoir joindre l'étudiant et le délai pour faire la prothèse. Parce que là c'est long.

- Alors juste pour finir, la dernière question, est-ce que vous conseilleriez à quelqu'un que vous aimez bien de venir se faire soigner ici ?

- Ah oui.

- D'accord.

- Pour les implants, après si on me demande pour autre chose je ne sais pas, je ne peux parler que de mon expérience.

- Bien sûr, je vous remercie infiniment, nous avons tout ce qu'il nous faut. »

## 2.3.4. Fiches synthétiques

### -FICHE PATIENT 1

#### 1-Pourquoi ce patient ?

- Patient ayant terminé la partie chirurgicale du traitement.
- Patient communicant.
- Patient ayant accepté de faire partie de l'étude.

#### 2-Parcours du patient

- Adressé par son chirurgien-dentiste à un étudiant en particulier
- Accueil administratif
- Service implantologie et Chirurgie

#### 3-Personnes rencontrées

- Étudiants externes
- Agents administratifs
- Professeurs

#### 4-Synthèse

##### →*Points positifs :*

- Prise en charge sur le plan technique et humain par l'équipe soignante
- Hygiène de l'environnement de soin
- Communication entre les membres de l'équipe
- Compétence des agents administratifs

##### →*Points d'amélioration*

- Bruit et agitation dans la salle d'attente
- Insuffisance lors de la prise en charge immédiate des patients arrivants au RDC
- Difficulté de disposer de salles de soins libres
- Impossibilité de faire des facilités de paiement
- Manque d'humanité envers les patients présents dans les couloirs avec la digue (dispositif d'endodontie) qui doivent marcher ainsi jusqu'à la radiologie.

### -FICHE PATIENT 2

#### 1-Pourquoi ce patient ?

- Patient ayant terminé la partie chirurgicale du traitement.
- Patient communicant.
- Patient ayant accepté de faire partie de l'étude.

#### 2-Parcours du patient

- A connu le service odontologie via internet
- Service parodontologie
- Est venu sans être adressé, suite à une chute de son bridge

- Accueil administratif
- Service sémiologie
- Service implantologie et Chirurgie

### 3-Personnes rencontrées

- Étudiants externes
- Étudiant interne
- Agents administratifs
- Professeurs

### 4-Synthèse

→ *Points positifs :*

- Prise en charge sur le plan technique par l'équipe soignante
- Prise en charge sur le plan humain par les étudiants externes et le professeur
- Hygiène de l'environnement de soin
- Cohérence et circulation de l'information au sein de l'équipe soignante
- Coût

→ *Points d'amélioration*

- Manque de suivi par l'étudiant interne à l'origine du traitement
- Confort des fauteuils
- Manque d'intimité dans la salle de soin
- C'est la patiente qui a suggéré l'éventualité de l'existence d'un autre traitement pour un motif financier

## **-FICHE PATIENT 3**

### 1-Pourquoi ce patient ?

- Patient ayant terminé la partie chirurgicale du traitement.
- Patient communicant.
- Patient ayant accepté de faire partie de l'étude.

### 2-Parcours du patient

- A connu l'existence du service odontologie par le bouche-à-oreille
- Accueil téléphonique
- Accueil administratif
- Service implantologie et Chirurgie

### 3-Personnes rencontrées

- Étudiants externes
- Agents administratifs
- Professeurs

#### 4-Synthèse

→ *Points positifs :*

- Prise en charge sur le plan technique et humain par l'équipe soignante
- Hygiène de l'environnement de soin
- Prise en charge par l'agent administratif présente dans les bureaux individuels
- Processus collaboratif de l'équipe soignante
- Coût

→ *Points d'amélioration*

- Relationnel avec l'agent administratif présent à l'accueil du RDC
- Difficulté de joindre et de communiquer avec les étudiants en dehors des RDV
- Surprise du déroulé de l'intervention et des douleurs post-opératoires
- Impossibilité de faire des facilités de paiement

## **2.4. DISCUSSION**

### **2.4.1. Points positifs**

D'une manière générale on peut aisément dire que les points forts de la prise en charge au pavillon dentaire de la Timone sont assez marquants et récurrents.

En effet une sensation de complète maîtrise de la prise en charge sur le plan technique est très rassurante pour le patient et il estime avoir été soigné avec une expertise à un très haut niveau.

De plus nous avons noté dans les entretiens le fait que le patient apprécie les mesures d'asepsie de l'environnement de soin et surtout au niveau du bloc opératoire.

Le patient est ainsi rassuré et confiant quant à l'ergonomie et à la gestion technique de la phase chirurgicale implantaire au Pavillon Dentaire.

Un autre élément venant s'ajouter vient renforcer le sentiment de confiance du patient est la bonne communication et la cohérence parmi les membres de l'équipe soignante.

Assurément au vu de l'intérêt pédagogique d'enseigner au pavillon on a là une démonstration d'une efficacité dans le message passé par les professeurs aux différents étudiants.

Ceux-ci dégagent une volonté d'apprendre et de disposer de l'ensemble des informations pour pouvoir les communiquer aux patients. Ils gagnent ainsi en crédibilité, assurance et expérience.

Un point fort, qui est pourtant "personne-dépendant", revient presque toujours dans notre étude.

Il s'agit du bon relationnel entre le patient et le personnel soignant.

Cet aspect de la prise en charge est primordial pour une procédure sans stress aussi bien pour les soignants que pour les patients, cela nous conforte dans la formation que reçoivent les étudiants notamment dans l'importance de l'empathie nécessaire qu'ils doivent à leur patients...

La prise en charge sur le plan purement administratif par nos agents est notée et appréciée pour son efficacité. La charge administrative est souvent un aspect confus et difficile à appréhender pour le patient ; ce point fort récurrent a un réel impact dans l'évaluation de sa prise en charge par le patient.

Enfin le coût qui est également un élément important est un point significatif qui revient dans l'étude.

L'aspect financier est malheureusement souvent un frein dans la décision de se faire soigner par le patient. Avoir ce point fort au pôle odontologie de la Timone est un réel argument dans l'acceptation d'un soin de type implantaire.

#### **2.4.2. Points d'amélioration**

Dans un premier temps le motif de mécontentement qui revient le plus souvent est lié à l'aspect financier.

En effet l'impossibilité d'effectuer des facilités de paiement pour un traitement quelquefois onéreux comme l'implantologie a constitué parmi les patients interrogés non pas un frein mais une réelle source d'hésitation et surtout une organisation accrue en amont.

On peut aisément penser que cette difficulté de paiement de la somme totale demandée peut être un réel frein pour certains patients.

C'est le point majeur qui différencie le Service d'Odontologie de la Timone de nos confrères exerçants dans le privé qui eux, en général, échelonnent les paiements ce qui est un réel bonus pour le patient.

Un autre grief relevé est la difficulté de disposer d'une salle de soin libre même pour des courts créneaux horaires.

En effet quelquefois il est nécessaire de voir le patient pour un simple contrôle radiologique ou une dépose de points de suture et les étudiants ont souvent du mal à trouver des box disponibles pour des créneaux courts car ils sont souvent réservés bien à l'avance par l'ensemble des externes. Ceci oblige quelquefois les étudiants à faire venir le patient sans avoir de box défini. Cela entraîne souvent des va-et-vient dans les différentes salles voire même dans les différents étages pour trouver une salle de soin disponible. Ce genre d'aléas peut rapidement devenir une source d'agacement chez le patient qui risque de l'interpréter comme un défaut d'organisation.

Élément incontournable lors d'un suivi d'un patient notamment en chirurgie : la possibilité de joindre son praticien. Cependant il s'avère que souvent les patients ont des difficultés pour joindre des étudiants qui pourtant donnent leur numéro de téléphone personnel, chose qu'ils ne devraient pas faire dans l'absolu.

En effet on a relevé dans le ressenti du patient cette difficulté majeure qui est de joindre l'étudiant en charge pour des motifs allant du simple report d'un rdv à une urgence. La possibilité de joindre le patient via le secrétariat ou via le mail APHM n'est pas ressenti par le patient comme une solution pratique. Une amélioration de ce point-là constituerait un vrai plus pour le patient ainsi que pour l'étudiant en charge.

Le manque d'intimité dans les salles de soins et le manque d'humanité a été relaté par un des patients de l'étude.

En effet l'absence de temps à autre de paravents séparant les fauteuils dans une salle de soins multiple peut être pour certains patients assez gênante du fait de la nature des soins dentaires qui est vécue par des patients comme une incursion dans leur intimité.

Même si nous ne sommes pas dans le sujet de notre travail, nous pouvons relever que certains patients ont pu être choqués après avoir croisé plusieurs patients dans le couloir attendant leur tour pour une prise de radio avec le dispositif de digue les obligeant à garder la bouche ouverte en plein milieu du couloir .

Ces épisodes ont été vécus comme un manque d'humanité voire même d'humiliation pour le patient concerné.

D'autres éléments négatifs viennent compléter notre argumentation mais relèvent surtout de problèmes "personne-dépendant" comme des difficultés relationnelles avec un des agents administratifs du RDC ou avec un des internes qui a priori aurait manqué de sérieux dans son suivi du patient ou encore une absence de prise en charge immédiate lors de l'arrivée du patient à l'accueil.

## 2.5. Axes d'amélioration

Au terme de notre travail auprès de nos patients traceur, une réunion s'est tenue au Pavillon Odontologie de la Timone avec des représentants des différents services concernés (service administratif, chirurgie, santé publique). Nous avons présenté les résultats de notre enquête. Cela nous a permis d'échanger et émettre quelques propositions afin d'améliorer la prise en charge de nos patients.

Au sujet de l'impossibilité de régler les honoraires en plusieurs fois, il n'est pas possible d'aménager un échelonnement des soins de la part du Pavillon Odontologique car le règlement se fait à l'ordre du Trésor Public. Cependant au niveau des banques des patients il existe un service qui permet de régler un montant important en carte bleue en plusieurs mensualités et à moindre frais. Nous avons donc pensé à rediriger les patients vers leur service bancaire pour bénéficier de ce service qui est encore peu utilisé.

La difficulté de bénéficier d'un fauteuil disponible pour des rdv de courte durée comme un simple contrôle ou une dépose de points pourrait être contournée en assignant un fauteuil ou deux qui seraient dédiés pour ces rendez-vous pendant un temps imparti et fixe (de 8h30 à 9h20 tous les matins par exemple).

D'autres part nous avons relevé la difficulté par le patient de joindre l'étudiant qui s'occupe de lui que ce soit pour une urgence post opératoire ou pour le joindre tout simplement. Nous avons émis l'idée simple mais difficile à mettre en œuvre, pour des raisons logistiques, d'un secrétariat uniquement dédié à l'interaction avec les patients. Cependant la possibilité de confier un téléphone portable à l'étudiant responsable de l'accueil au Rez-de-chaussée afin de répondre aux patients qui auraient une urgence postopératoire serait intéressante. En effet l'étudiant pourrait dans un premier temps rassurer le patient et ensuite soit transmettre le message à l'étudiant en charge du patient ou le laisser discuter avec le patient via le téléphone portable.

Afin de limiter l'attente à l'accueil, il serait souhaitable de mettre en place des filières précises pour les circuits de patients programmés avec des étiquettes pré éditées. Cela permettrait une meilleure orientation des patients.

Enfin pour améliorer l'expérience de l'attente pour les patients un projet de télévisions installées dans les zones d'attente qui diffuseraient des messages d'informations ou même de prévention bucco-dentaire sont à l'étude et constituerait un outil intéressant.

## **Conclusion**

Nous avons appliqué au Pavillon Odontologique de la Timone la méthode du Patient Traceur afin d'évaluer la prise en charge pré prothétique lors d'un traitement implantoporté.

Cette méthode a été appliquée au sein de différents pôles hospitaliers depuis quelques années afin d'évaluer certaines prises en charge du point de vue du patient.

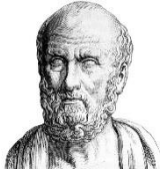
A la suite d'entretiens réalisés avec trois patients ayant accepté de participer à l'étude nous avons relevé différents points positifs et points d'amélioration dans la prise en charge de ces patients.

Notre analyse portant exclusivement sur la partie administrative et sur la phase chirurgicale nous avons pu dans un second temps après avoir commenté nos résultats avec différents représentants du Pavillon Odontologique, établir quelques actions afin d'améliorer cette prise en charge et l'optimiser dans le futur.

Il serait donc judicieux dans quelques années de renouveler l'expérience afin d'aviser ou pas d'un progrès sur les éléments relevés.

De plus, effectuer le même genre d'étude mais en s'attardant sur la phase prothétique du traitement implantaire pourrait venir compléter notre travail.





## SERMENT MEDICAL

En présence des Maîtres de cette Faculté, de mes chers condisciples, devant l'effigie d'HIPPOCRATE.

Je promets et je jure, d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la Médecine Dentaire.

Je donnerai mes soins à l'indigent et n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail, je ne participerai à aucun partage clandestin d'honoraires.

Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis dans l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs ni à favoriser le crime.

Je ne permettrai pas que des considérations de religion, de nation, de race, de parti ou de classe sociale viennent s'interposer entre mon devoir et mon patient.

Même sous la menace, je n'admettrai pas de faire usage de mes connaissances médicales contre les lois de l'humanité.

J'informerai mes patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences. Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des connaissances pour forcer les consciences.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

Respectueux et reconnaissant envers mes Maîtres, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leur père.

Que les hommes m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses.

Que je sois déshonoré et méprisé de mes confrères si j'y manque.



ATTAL Jonathan – Analyse de la prise en charge pré prothétique lors d'un traitement implantoporté au pavillon odontologique de la Timone : méthode du patient traceur.

Th. : Chir. dent. : Marseille : Aix –Marseille Université : 2019

Rubrique de classement : Santé Publique

Résumé :

Notre travail a eu pour but de réaliser un bilan qualitatif de la prise en charge administrative et chirurgicale des patients ayant été implantés au Pavillon Dentaire de la Timone à Marseille. Ces auditions ont permis d'analyser le vécu du patient afin d'identifier les points positifs ainsi que les points qui restent à améliorer en vue d'assurer une prise en charge sécurisée de qualité. Pour cette étude, le profil choisi était : patients adultes, vus en consultation, pris en charge dans le service implantologie par un étudiant ou un interne et ayant finalement bénéficié du traitement implantaire. Après avoir sélectionné et écouté les patients inclus dans l'étude lors d'une interview, une réunion entre les différentes équipes impliquées a permis de mettre évidence des actions d'amélioration à mettre en place afin de répondre aux objectifs de notre étude.

Mots clés : Patient traceur, Traitement implantaire, Expérience patient, Actions d'amélioration

ATTAL Jonathan - Analysis of pre-prosthetic management during implanted treatment at the dental pavilion of La Timone: patient tracer method

Abstract:

Our work aimed to carry out a qualitative assessment of the administrative and surgical management of patients who had been implanted at the Timone Dental Clinic in Marseille. These hearings allowed us to analyze the patient's experience in order to identify the positive points as well as the points that still need to be improved in order to ensure secure quality care.

For this study, the chosen profile was: adult patients, seen in consultation, supported in the implantology department by a student or an intern and finally having benefited from implant treatment.

After having selected and listened to the patients included in the study during an interview, a meeting between the various teams involved made it possible to highlight the improvement actions to be implemented to meet the objectives of our study.

MeSH: Tracer patient, Implant treatment, Patient experience, Improvement actions

Adresse de l'auteur :

116 Avenue du Prado  
13008 Marseille