

J' mon dentiste

Vaincre mon anxiété sur le fauteuil

Les essentiels pour une meilleure prise en charge du patient anxieux



Avec le comité scientifique

Dr Marie-Claire HUGLY

Docteur en chirurgie dentaire, Président-Fondateur de la Société de psychologie odontostomatologique et maxillo-faciale

Dr Christophe ANDRÉ

Psychiatre, Service Hospitalo-Universitaire de l'hôpital Sainte-Anne (Paris)

Pierre Fabre
ORAL CARE

Notre science au service de la santé bucco-dentaire

EDITORIAL

D'une appréhension modérée à une véritable phobie, la peur du chirurgien-dentiste concerne 54% des Français*.

Les conséquences sont multiples à la fois pour le praticien et son patient : annulation de rendez-vous et difficultés de prise en charge pour l'un, hygiène et santé bucco-dentaire défaillantes pour l'autre...

Cette situation n'est pas une fatalité. Le programme « J'aime mon dentiste » a été conçu pour vous apporter des outils efficaces et faciles à mettre en œuvre pour qu'un jour les patients puissent dire « J'aime mon dentiste ».

Vous retrouverez dans ce remis toutes les informations utiles qui vous permettront de prendre en charge au mieux votre patient anxieux.

Le comité d'experts :
Dr Marie-Claire HUGLY et Dr Christophe ANDRÉ



* Étude Ifop/Air Liquide Santé France, réalisée du 21 au 23 février 2012 sur un échantillon de 1 004 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

J'aime mon dentiste

Vaincre mon anxiété sur le fauteuil

1- REPERER

les signes d'anxiété



2- EVALUER

le niveau d'anxiété



3- OPTIMISER

la prise en charge du patient



REPERER

EVALUER

OPTIMISER

1. REPERER les signes d'anxiété

Lors de la prise en charge d'un patient, la première étape consiste à **reperer** son éventuelle **anxiété**.

Ainsi une **observation** et une **écoute attentive** de son patient s'imposent... et dans cette optique, la qualité de l'échange avec le praticien est essentielle.

Les signes non verbaux à repérer en un coup d'œil

Regard dévié

- Bâillements
- Soupirs
- Hyperventilation

Tensions musculaires :

- Mains, dos, visage, bouche, mâchoires



Modification du débit salivaire :

- Sécheresse buccale qui empêche de parler
- Difficulté à déglutir
- Hypersalivation lors des soins

- Transpiration excessive
- Sudation des mains

- Agitation
- Maladresse
- Irritabilité
- Agressivité

Les signes cliniques de l'anxiété

Symptômes physiologiques	Symptômes psychologiques	Symptômes comportementaux
<p>Respiratoires: dyspnée, étouffement, pesanteur thoracique, bâillements, soupirs, hyperventilation</p> <p>Cardiovasculaires: palpitation, tachycardie, douleurs précordiales diffuses, augmentation de la pression artérielle</p> <p>Neurologiques: sensation vertigineuse, céphalées, paresthésies, modifications sensorielles, insomnies, difficultés de concentration et de mémoire, hypervigilance, fatigue, tremblements, hyposialie</p>	<p>Troubles émotionnels, sentiments d'appréhension, troubles de la concentration, nervosité, inquiétude, tension, peur, irritabilité, impatience, angoisse, scénarios catastrophes multiples</p>	<p>Inhibition, agitation, maladresse, fuite, évitements, compulsions (manies), recherche de réassurance, d'aide et de sédation, sursauts au moindre bruit</p>

La première démarche est de reconnaître la peur du patient comme existante,
NE PAS LA NIER, NI LA SOUS-ESTIMER.

2. EVALUER le niveau d'anxiété

Dans le cadre de la prise en charge d'un patient anxieux, il sera important de pouvoir évaluer son niveau d'anxiété afin de pouvoir lui **proposer la prise en charge la mieux adaptée à son cas**.

Dans cette optique, a été développée **une échelle d'évaluation de l'anxiété** liée aux soins dentaires, dans le cadre du programme « **J'aime mon dentiste** ».

Descriptif et utilisation de l'échelle d'évaluation du niveau d'anxiété dentaire

Auto-questionnaire

- **A mettre à la disposition** de vos patients en salle d'attente

1ère partie Questionnaire d'enquête

Q1. A quand remonte votre dernière visite chez votre chirurgien-dentiste ?
 Il y a moins d'un an Il y a plus d'un an

Q2. Vous est-il déjà arrivé de consulter votre chirurgien-dentiste juste pour un contrôle, sans avoir de problème ni de douleur ?
 Oui Non

Q3. Pourquoi n'êtes-vous jamais allé chez le chirurgien-dentiste pour une visite de contrôle ?
 parce que :
 je n'y pense pas
 je n'ai pas envie d'aller chez le chirurgien-dentiste
 j'attends d'avoir un problème
 je ne vois pas l'intérêt
 j'ai peur d'y aller
 autres (précisez)

Q4. Accueil dans notre cabinet dentaire :
 Ou appréciez-vous plus particulièrement parmi ces différents items ?
 Évaluez de 1 à 10 (10 étant la meilleure note)

<input type="checkbox"/> Accueil	<input type="checkbox"/> Matériel
<input type="checkbox"/> Environnement	<input type="checkbox"/> Soin
<input type="checkbox"/> Musique	<input type="checkbox"/> Comportement praticien
<input type="checkbox"/> Salle d'attente	<input type="checkbox"/> Comportement assistantes
<input type="checkbox"/> Lacture	<input type="checkbox"/> Rapidité entre prise de RDV et RDV
<input type="checkbox"/> Occupations	<input type="checkbox"/> Autres (précisez)
<input type="checkbox"/> Décoration	
<input type="checkbox"/> Agencement	

Q5. Qualité de vie dans notre cabinet dentaire :
 quels sont les éléments qui vous plaisent moins et que proposeriez-vous pour les améliorer ?

Q6. Suggestions pour un cabinet dentaire « idéal » à vos yeux :

1. Le patient répond à toutes les questions puis calcule son **score**
2. Dans la partie résultats, il peut déjà avoir un aperçu de son **niveau d'anxiété**
3. Le patient présente ensuite, à son chirurgien-dentiste, l'auto-questionnaire complété qui servira de **support de discussion**



Les objectifs de l'échelle d'évaluation du niveau d'anxiété

Pour le chirurgien-dentiste

- **Evaluation** du niveau d'anxiété pour proposer une **prise en charge adaptée**



- **Support de dialogue** entre le chirurgien-dentiste et son patient

Pour le patient

- **Prise de conscience** de son niveau d'anxiété

Je me croyais anxieux...
 Mais je suis ultra anxieux !!!



- Reflet de **l'empathie** du dentiste



En même temps un chirurgien-dentiste qui s'intéresse à mon niveau d'anxiété est forcément sympa...

Questionnaire de mesure de l'anxiété renseigné



Entretien avec le chirurgien-dentiste
 avant de commencer les soins



DIMINUTION DE LA PEUR



ACTION BÉNÉFIQUE SUR L'ANXIÉTÉ DU PATIENT

3. OPTIMISER la prise en charge du patient

Le cabinet dentaire est un lieu au potentiel anxiogène, mais la réduction de la peur peut être obtenue en agissant à différents niveaux. L'objectif étant de **favoriser le bien-être du praticien et des patients**.

Il s'agit donc d'apporter à tous les patients, et particulièrement aux patients anxieux, un apaisement relatif, et de **favoriser la réussite du pari thérapeutique**.

Des mesures pour tous les patients.... et particulièrement pour le patient anxieux

Différentes attitudes des professionnels de santé peuvent être observées lorsqu'ils se retrouvent face à un patient visiblement anxieux ou apeuré, et selon certains paramètres (tels que la charge de travail, les problèmes personnels....) :

- **L'apathie** : soit un état d'indifférence à l'émotion. On ne cherche pas à comprendre l'autre ni à l'aider.
- **L'antipathie** : l'émotion est reconnue, entendue mais rejetée. La finalité de cette attitude est la même que pour l'apathie : on ne cherche pas à comprendre l'autre ni à aider l'autre.
- **La sympathie** : se caractérise par une totale symbiose avec l'émotion de l'autre. On l'écoute, on le comprend mais on ne l'aide pas.
- **L'empathie est une attitude qui englobe 3 notions fondamentales :**

L'écoute

La
compréhension

L'aide

Le chirurgien-dentiste et
l'assistante dentaire
doivent adopter
une attitude empathique



Renforcer l'attitude empathique par une communication non verbale positive « avoir l'air rassuré et rassurant »



- Privilégier une gestuelle douce et appropriée
- Contrôle de la voix dans l'établissement d'une communication apaisante
- Une poignée de main ferme, franche mais détendue.



- Eviter**
- de croiser les bras,
 - tapoter de manière nerveuse avec les mains,
 - de se ronger les ongles....

Environ 93 % des mots émis sont perdus et 7 % seulement sont reçus par le patient :
d'où l'importance de la communication non verbale

Informier, expliquer

L'une des façons de désacraliser les actes dentaires en même temps que d'impliquer le patient pour diminuer son stress est de lui expliquer les gestes thérapeutiques.



Il est possible, en fonction du patient, de se servir d'un miroir, de schémas, de radiographies, voire de moulages en plâtre, pour **développer sa compréhension**. Il s'agit du seul moyen **d'obtenir son engagement dans le plan de traitement proposé**.

L'explication descriptive de l'acte réduira l'attente anxieuse du patient,
et réduira d'autant la prescription de prémédications

Laisser un rôle actif au patient

Le manque de contrôle est particulièrement difficile à vivre pour les patients en général et encore plus pour un patient anxieux. Au sein du cabinet dentaire, le patient ressent de manière particulièrement intense ce manque de contrôle.



L'idéal est de lui proposer, par un geste convenu à l'avance, de **décider de l'arrêt des opérations lui-même, s'il en ressent le besoin**.



Le patient doit donc pouvoir arrêter d'un geste le traitement en cours,
et ce signe doit être pris en compte.

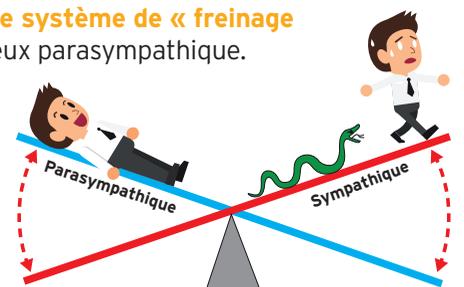
Pour les patients souffrant d'anxiété légère à modérée

Proposer la relaxation

Les personnes anxieuses ont tendance à être trop souvent en **tension psychologique et physique de manière excessive**.

La relaxation peut leur permettre de **muscler le système de « freinage émotionnel »** que représente le système nerveux parasympathique.

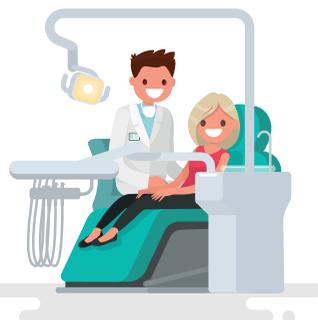
La relaxation active ce système et facilite ainsi **le ralentissement du rythme cardiaque, le relâchement des muscles, et autres manifestations opposées à celles que déclenchent la peur**.



Exemple d'exercice de « mini-relaxation »

- Quelques secondes à quelques minutes
- Assis ou debout
- Yeux ouverts

- 1 S'installer aussi stable et confortablement que possible
- 2 Respirer calmement et amplement
- 3 Relâcher les muscles de la nuque et des épaules



Pour les patients très anxieux voire phobiques

Diriger vers les Thérapies Cognitivo-Comportementales (TCC)

En cas de peurs sévères, rendant les soins impossibles dans de bonnes conditions, **les TCC en collaboration avec un psychothérapeute** sont les approches thérapeutiques les plus efficaces, parfois en peu de séances.

Les thérapies cognitivo-comportementales (TCC)

Les TCC se centrent sur les difficultés présentes du patient, et non sur son passé contrairement à la psychanalyse.

Les TCC aident le patient à :

- 1 **mieux comprendre les mécanismes de ses peurs** (le soignant prend le temps de donner des informations et explications) ;
- 2 **prendre du recul par rapport à ses pensées automatiques négatives** (le soignant utilise la « restructuration cognitive », qui consiste à aider le patient à prendre conscience de ses pensées automatiques angoissantes et souvent irréalistes) ;
- 3 **pacifier ses réactions physiologiques de peur** (par la relaxation musculaire ; le contrôle respiratoire ; la méditation de pleine conscience, qui consiste à se centrer sur le présent et non sur ses peurs...) ;
- 4 **affronter progressivement les situations redoutées** (« techniques d'exposition »).

Pour en savoir plus

Site de l'AFTCC (association française de thérapie comportementale et cognitive) <http://www.aftcc.org>

Site de la SPOM (Société de Psychologie Odonto-stomatologique et Maxillo-faciale - Formation des praticiens spécialisées) www.spom.fr ; contact@spom.fr

Références bibliographiques

Bohl J. B. Pirnay P. *La peur du dentiste. Comprendre et réduire l'anxiété des patients*. Éditions CDP 2016.

André C. *Psychologie de la peur. Craintes, angoisses et phobies*. Odile Jacob 2005.

Mirabel-Sarron C. Vera L. *Comprendre et traiter les phobies*. 2^{ème} édition. Dunod 2010.

Théry-Hugly M.C. « Utilité et utilisation des thérapies comportementales et cognitives en odontostomatologie » in Samuel-Lajeunesse B. et al. *Manuel de thérapie comportementale et cognitive*. 2^{ème} édition. Dunod 2008.

J' **mon** dentiste

Vaincre mon anxiété
sur le fauteuil

Retrouvez le programme « J'aime mon dentiste »
sur le site www.pfoc-services.fr

- Des vidéos pédagogiques** : 4 séquences illustrant la relation patient-professionnel de santé bucco-dentaire (chirurgien-dentiste et/ou assistante dentaire) suivies de l'analyse du comité scientifique
- Un coaching digital en 3D** : un serious game, Objectif Patient Zen
- Un outil de formation** destiné à mieux repérer le patient anxieux et optimiser sa prise en charge
- Un questionnaire d'évaluation du niveau d'anxiété** à disposition du patient en salle d'attente
- Ce remis pratique** pour retrouver les techniques à mettre en œuvre pour prendre en charge au mieux le patient anxieux
- Un poster pour salle d'attente** destiné à sensibiliser le patient à la problématique

805 672 - Septembre 2016

www.pierrefabreoralcare-services.fr

Votre site exclusif

de commande et d'actualité scientifique



Accès
réservé aux
cabinets
dentaires

Pierre Fabre
ORAL CARE

Notre science au service de la santé bucco-dentaire


Pierre Fabre
Consumer Health Care
UNE DIVISION PIERRE FABRE MEDICAMENT