

Charte d'engagement qualité pour la pratique dentaire en centre de santé

Préambule

Les centres de santé sont des structures sanitaires de proximité dispensant principalement des soins de premier recours, parmi lesquels on trouve les soins dentaires.

Aux termes de la loi, les centres de santé sont tenus d'appliquer la délégation du paiement du tiers (le « tiers payant »), et de pratiquer des soins aux tarifs conventionnels en dehors des cas de dépassement autorisés.

Ils sont créés et gérés soit par des organismes à but non lucratif, soit par des collectivités territoriales ou des établissements publics de coopération intercommunale, soit par des établissements de santé. Ils mènent des actions de santé publique, de prévention, d'éducation pour la santé et des actions sociales

Enfin, les professionnels de santé qui y exercent sont salariés.

Référentiel Qualité

Au-delà de leur diversité, les centres de santé dentaires et les services dentaires des centres polyvalents, adhérents à la FNCS, partagent une même éthique, et œuvrent à développer une offre de soins de qualité et accessible à tous.

Ils s'engagent à :

1. Faciliter l'accès aux soins pour tous

- Large amplitude d'ouverture conformément aux dispositions de l'accord national.¹
- Tarifs maîtrisés et possibilités de facilités de paiement.
- Possibilité d'accès à des soins non programmés.²
- Accompagnement à la prise en charge des parts complémentaires.
- Accueil de tout patient, sans discrimination de couverture sociale, d'âge, de situation de handicap ou de type de soins.
- Identification claire du lieu de soin et information du public sur les activités et les actions de santé publique ou sociales mises en œuvre, sur les modalités et les conditions d'accès aux soins ainsi que sur le statut du gestionnaire.³
- Participation à des actions de santé publique, tels que le programme « M'T dents/BBD» à destination des jeunes et au dispositif de prévention bucco-dentaire à destination des femmes enceintes.⁴
- Accompagnement spécifique des publics vulnérables : coordination médico-administrative pour favoriser la prise en charge et l'aide à l'attribution de droits sociaux, ainsi qu'une orientation vers les acteurs et structures sanitaires, médico-sociales de proximité adaptées.⁵

2. S'assurer de la qualité des soins prodigués

- Le centre de santé permet aux chirurgiens dentistes de respecter strictement des règles de bonne pratique et d'éthique de l'exercice dentaire.
- La présence systématique d'assistants dentaires qualifiés au sein des services est garantie, en nombre suffisant pour assurer des soins de qualité.
- La durée des rendez-vous est adaptée à une prise en charge de qualité.
- La traçabilité des matériaux utilisés est organisée.
- Le suivi des patients dans la durée est assuré par des professionnels qui les connaissent bien.
- Priorité est donnée aux soins conservateurs : le centre de santé s'engage ainsi à ne pas développer une activité majoritairement centrée sur les actes hors nomenclature ou les actes non pris en charge par l'assurance maladie.⁶

1 - Accord National des centres de santé, articles 8.1.1 et 15.5.

2 Accord National des centres de santé, article 8.1.3

3 Article L6323-1 du code de la santé publique.

4 Accord National des centres de santé, article 22.1.3.

5 Accord National des centres de santé, Art 9-1-2

6 Accord National des centres de santé, Art 28-3

3. Garantir le strict respect des normes d'hygiène et d'asepsie

- Respect des règles d'hygiène et d'asepsie selon les recommandations du *Guide de prévention des infections liées aux soins en chirurgie dentaire et en stomatologie*, publié par le Ministère de la Santé.
- Rédaction et affichage des protocoles d'hygiène.
- Évaluation régulière et contrôle interne.

4. Garantir un accueil de qualité

- Assurer un accueil individualisé, courtois et adapté à chaque patient qui se présente.
- Décharger le chirurgien-dentiste des démarches administratives, confiées à du personnel dédié.

5. Placer le patient au cœur du parcours de soins

- Prodiguer au patient une information claire, complète et compréhensible par tous sur les choix thérapeutiques proposés par le chirurgien-dentiste.
- S'assurer du consentement éclairé du patient vis-à-vis du plan de traitement proposé par son chirurgien-dentiste.
- Permettre la transparence des informations portées sur les devis.⁷
- Être à l'écoute des patients pour ce qui concerne l'organisation du centre de santé (questionnaire de satisfaction, groupe patients et/ou aidants, etc.).

6. Donner du sens au travail d'équipe

- L'ensemble des membres de l'équipe adhère au projet de santé du centre.⁸
- La continuité des soins est maintenue en l'absence du chirurgien-dentiste qui suit habituellement le patient.
- L'informatisation et le partage des dossiers dentaires sont mis en œuvre.⁹
- Les assistants dentaires, désormais reconnus professionnels de santé, sont pleinement associés au projet de santé et au fonctionnement du centre.
- La fonction de coordination est organisée : présence d'un responsable identifié et et planification de réunions portant sur l'organisation interne des soins ou sur des dossiers de cas complexes¹⁰
-

7 Article L.1111-3 modifié du code de la santé publique.

8 Article 6323-1 du Code de la Santé Publique.

9 Accord National des centres de santé, Art 8-4-3

10 Accord National des centres de santé, Art 8.