

EDITORIALISTE INVITÉ

Pr. Mounir Doumit

Doyen, Faculté de Médecine Dentaire, Université Libanaise

Expert OMS pour la santé bucco-dentaire

Premier vice-président de la conférence des Doyens des facultés dentaires

d'expression française

Depuis plusieurs années, la participation à une action de développement professionnel continu ou à un congrès est devenue presque obligatoire.

De nos jours, la « Démarche Qualité » s'impose comme un sujet d'innovation, quoique non appliquée systématiquement par nos confrères et consœurs.

La « Démarche Qualité », vous connaissez ? C'est ce qui permet de travailler dans de meilleures conditions, en stimulant le travail bien fait, en anticipant les problèmes et en « fédérant » l'équipe.

C'est aussi ce qui permet de garantir la sécurité du cabinet dentaire et son confort pour tous, patients et équipe dentaire.

Le terme « Démarche Qualité » a souvent été mal utilisé, poussant de nombreux confrères à ignorer, voire à rejeter systématiquement cette discipline. Pourtant, de nombreuses entreprises l'utilisent. Son but n'est pas d'augmenter les bénéfices, mais plutôt d'améliorer les conditions de travail et, par conséquent, la cohésion.

La « Démarche Qualité », c'est « écrire ce que l'on fait, et faire ce que l'on écrit » dans le respect des recommandations et des normes en vigueur. Chaque membre de l'équipe soignante participe à un projet commun: son amélioration pour la sécurité et le bien-être de tous, y compris le patient.

Cette discipline n'est pas enseignée dans le cursus d'odontologie et les praticiens pensent souvent en être capables instinctivement. Pourtant, l'intuition et le hasard n'ont pas leur place dans le rôle d'un « manager » chef d'entreprise !

De nombreuses normes, référentiels et guides de bonnes pratiques, qui évoluent régulièrement, régissent l'exercice de la profession dentaire.

Concrètement, la « Démarche Qualité » consiste à rédiger un « manuel qualité » qui déterminera le fonctionnement optimal du cabinet. Ainsi, pour la chaîne de stérilisation, il s'agira d'un « checklist » déclinant toutes les actions nécessaires à sa réalisation. D'abord, on observe les gestes, on note les actions, on les compare aux recherches bibliographiques, puis on les adapte à

la structure. Une fois rédigés, il faut tester les écrits et modifier les procédures pour les adapter à la mise en pratique et permettre l'amélioration continue de l'exercice professionnel.

Afin d'obtenir l'adhésion de l'équipe au projet, il est nécessaire de lui expliquer la valeur ajoutée et d'organiser tous les mois des réunions de « debriefing ». A chaque fois les objectifs doivent en être préalablement exposés pour que chacun puisse préparer ses réponses ; il est aussi possible de suivre une formation ou d'avoir recours à un consultant extérieur pour s'exercer à cette démarche au sein d'un cabinet dentaire.

La « Démarche Qualité » est également dénommée « démarche d'amélioration continue », car elle nécessite de « re-tester » le travail, de la compléter ou de réécrire lors de changement de référentiel ou de normes.

Pour la chaîne de stérilisation, on peut établir une grille d'évaluation reconnue par plusieurs instances pour sa simplicité et son efficacité. Ce contrôle est nécessaire car l'habitude et la répétition mécanique des gestes engendrent souvent des oublis et des erreurs, même chez les personnes les plus motivées. Se remettre en question régulièrement contribue à maintenir la performance de la structure.

Tout le contexte précité fait partie intégrante du manuel qualité qui contient les actions de prévention identifiées par l'équipe, que le praticien réalisera durant l'année pour éviter les accidents et améliorer les conditions de travail. De fait, l'identification et la prévention des risques dans les établissements qui reçoivent du public incombent au chef d'entreprise, donc au chirurgien-dentiste, d'appliquer obligatoirement la « Démarche Qualité ».

Enfin, pour être certain d'être à jour et de faire face à la masse d'informations et de documentations nouvelles dont les cabinets dentaires sont assaillis, il ne faut surtout pas hésiter à solliciter une aide informatique afin d'optimiser sa gestion documentaire.

GUEST EDITOR

Prof. Mounir Doumit
Dean, Faculty Dental Medicine, Lebanese University
WHO Expert for oral health
First Vice President of the Deans' Conference of the French-speaking Dental Faculties

For several years, participating to a continuing professional development or to a convention has become almost mandatory.

Today, the quality management is needed as a matter of innovation, although not consistently applied by all colleagues.

Do you know “ Quality Management”? It is what allows you to work in better conditions by aiming to a better practice, by anticipating problems and seeking to federate teamwork.

This is also what ensures safety of dental practice and comfort for the dental team and all the patients.

The term quality management has often been misused, leading many colleagues to ignore, and to systematically neglect this issue. Yet, many companies use it. Its purpose is not to increase profits, but rather to improve the working conditions and therefore cohesion.

The quality management means “write what you do, and do what is written” in compliance with the recommendations and standards. Each member of the medical team is involved in a common project for improving the safety and well-being of all, including the patient.

This process is not taught in the dental curriculum and practitioners often think they know it instinctively. However, intuition and luck have no place in the role of a leader business manager!

Many standards, repositories and good practice guidelines, which are updated regularly, govern the practice of the dental profession.

Specifically, the quality management is to write a quality manual that will determine the optimal operation of the dental practice. Thus, for the chain of sterilization, it will be a checklist declining all necessary measures for its implementation. First, gestures are observed; actions are noted and compared to bibliographic research, then adapted to the structure. Once written, one should test and modify written procedures and adapt them to the practical application to enable continuous improvement of professional practice.

To obtain the team support to the project, it is necessary to explain the added value and hold debriefing meetings monthly. Each time, objectives must first be exposed in order to allow everyone to prepare his answers; it is also possible to receive training or to use an outside consultant to exert this procedure in a dental office.

The quality management is also called "continuous improvement" because when changing repository or standards, it requires re-testing the work; completing or rewriting it.

For the chain of sterilization, we can establish an evaluation grid recognized by several authorities for its simplicity and effectiveness. This is necessary because habit and mechanical repetition of gestures often generate errors and omissions, even among the most motivated team member. Questioning our self contributes regularly to maintain the performance of the structure.

The entire above context is part of the quality manual that includes preventive actions identified by the team, and that the practitioner will perform during the year to avoid accidents and improve working conditions. In fact, the identification and prevention of risks in establishments that receive patients is the responsibility of the business leader, in our case the dentist has to apply the mandatory quality management.

Finally, to be sure of being up to date and in order to deal with the mass of information and new documentations that invade dental offices, it is important not to hesitate to seek data processing to optimize documentary management.
