

### **Le processus de congédiement d'un patient**

#### **Documentation**

*Conservez des registres détaillés de tous les incidents, rendez-vous manqués, comportements inappropriés ou problèmes de non-paiement. Cela appuiera votre décision.*

#### **Communiquer avec le patient**

*Tenter de résoudre les problèmes en discutant avec le patient. Expliquez clairement vos préoccupations et donnez au patient une chance de résoudre les problèmes. Soyez toujours poli et professionnel. Ne laissez pas les émotions prendre le contrôle, même si le patient a une réponse émotionnelle. De bonnes compétences en communication sont particulièrement importantes.*

#### **Envoyer un avertissement écrit**

*Si les problèmes persistent, envoyez un avertissement écrit formel décrivant les comportements problématiques et les conséquences potentielles s'ils persistent.*

#### **Préparer une lettre de congédiement**

*S'il n'y a pas d'amélioration, rédigez la lettre de congédiement qui doit être professionnelle et respectueuse en indiquant les raisons du congédiement et la date. Votre lettre devrait conseiller au patient de trouver un nouveau dentiste et que vous ne serez disponible pour les soins d'urgence que pour les 60 jours suivants. Informez-les également de tout traitement en suspens que vous avez recommandé et informez le patient des conséquences de ne pas avoir le traitement terminé en temps opportun.*

#### **Terminez votre cas**

*Toute procédure dentaire commencée doit être terminée avant de congédier le patient. Cela ne signifie pas que l'ensemble du plan de traitement doit être terminé, mais, par exemple, une couronne doit être cimentée de façon permanente ou une prothèse dentaire récemment livrée ajustée. Congédier un patient qui a besoin d'un traitement immédiat ou d'urgence risque de lui causer des blessures et cela peut constituer une faute professionnelle.*

**Fournir des recommandations**

*Offrir des recommandations aux patients pour d'autres dentistes ou cliniques où ils peuvent continuer leurs soins. S'assurer qu'ils ont accès aux services dentaires nécessaires.*

**Assurer la continuité des soins**

*Si le patient a besoin de soins continus ou de soins urgents, assurez-vous qu'il reçoit le traitement nécessaire pendant la période de transition.*

**Envoyer la lettre de licenciement**

*Envoyez la lettre de licenciement par courrier recommandé ou un autre service qui fournit une confirmation de livraison. Cela garantit que le patient reçoit un avis.*

**Documenter le dossier du patient**

*Assurez-vous de rédiger les motifs du congédiement et conserver une copie de la lettre envoyée au patient.*



Dr Daniel Violette

Registraire de la SDNB