

Réussir sa première consultation en odontologie

C'est la qualité de la communication du dentiste et son mode de management qui déterminent et conditionnent le comportement du patient tout au long du traitement et des soins. Plus encore, si ce rendez-vous initial ne s'avère pas satisfaisant, c'est le consentement du patient à la proposition thérapeutique du praticien qui risque d'être totalement compromis. En somme, il ne suffit pas d'être un bon clinicien pour satisfaire sa patientèle, il faut aussi être un bon manager.

Rodolphe Cochet*

Le premier contact téléphonique avec le patient ⁽¹⁾

Lorsque l'assistant(e) dentaire ou la secrétaire qualifiée dans l'agenda un rendez-vous de première consultation, en particulier s'il s'agit d'une demande de bilan ou de contrôle (hors séance de détartrage) pour un patient externe (ne faisant pas partie de la patientèle active), il est impératif que des informations non médicales soient enregistrées dans le dossier du patient, à l'onglet « renseignements complémentaires » du logiciel dentaire ou bien dans le cahier de correspondance du cabinet si celui-ci ne bénéficie pas encore d'un agenda informatisé. Ces informations ne doivent en aucun cas servir à faire du « filtrage » mais tout au contraire à se familiariser avec le profil psychologique et sociologique du futur patient. Avant de donner un rendez-vous à un nouveau patient, l'assistant(e) doit donc prendre soin de connaître :

1. sa provenance : patient adressé (autre patient, correspondant, confrère...), patient non adressé (annuaire, site Web, proximité habitation...),
2. le motif précis de son appel (douleur, gêne, problème fonctionnel, esthétique, simple contrôle, demande claire de diagnostic complet.....),
3. sa motivation et ses attentes (ne pas hésiter à poser la question ouverte suivante au patient : « qu'attendez-vous de votre premier rendez-vous avec le dentiste »).

La présentation de la politique de soins du cabinet dentaire : la démarche globale

Lorsque ces trois conditions sont remplies, on peut alors intégrer le patient dans l'une des plages de rendez-vous dédiées à une première consultation, en lui expliquant que **la durée de l'entrevue sera en principe de 45 mn** et comprendra :

1. un entretien initial avec le praticien (afin de pratiquer l'anamnèse, de « débriefer » les indications du questionnaire médical : durée de 10 à 15 mn),
2. un pronostic éventuel du praticien,
3. un examen bucco-dentaire intégral, dent par dent (radiographie panoramique faite sur place ou réclamée au patient avant



© Imagoglobhe

▲ Après avoir fait le point au bureau avec le patient, il convient de l'accompagner au fauteuil en décrivant point par point la manière dont l'examen va se dérouler.

sa venue),

4. la synthèse du co-diagnostic,
5. l'édition d'un « devis d'urgence » (si nécessaire) ou la programmation d'un prochain rendez-vous pour la présentation du plan de traitement ainsi que des solutions thérapeutiques alternatives. Il est important que le patient se rende au cabinet 10 minutes à l'avance afin de compléter le questionnaire médical obligatoire : il est donc préférable de donner un rendez-vous au patient 15 mn avant l'heure réelle de son entrevue sans lui parler de ces formalités administratives.

Le questionnaire médico-dentaire : une source d'informations capitale...

Afin que ce questionnaire puisse servir de véritable support de communication, il est important qu'il contienne deux parties,

au recto et au verso. Au recto, il s'agit de retracer l'historique médical standard du patient. Rares sont ceux qui au verso de ce même questionnaire, interrogent le patient en amont d'une première entrevue sur son rapport à la dentisterie, aux soins, au dentiste, sur ses inquiétudes, son stress, ses signes éventuels d'odontophobie. Il est capital que ce questionnement se fasse de manière indirecte, c'est-à-dire sur support papier et avant la consultation initiale, pour une raison simple : en entrevue de bureau, en situation de face à face avec le praticien, jamais le patient ne se livrera sur son rapport éventuellement difficile à la dentisterie. Pratiquer l'approche globale en dentisterie, c'est aussi et surtout identifier le patient dans son environnement social, économique et psycho-affectif⁽²⁾. On peut poser les questions suivantes : « Êtes-vous de nature anxieuse », « Qu'appréhendez-vous

chez le dentiste », « Vos gencives saignent-elles parfois », « Avez-vous déjà eu une réaction après une anesthésie locale »,... En somme, il convient d'adapter le contenu de son questionnaire aux informations non médicales que l'on souhaite obtenir de son patient pour mieux le servir et répondre autant à ses besoins qu'à ses envies (esthétiques). Au-delà même des réponses obtenues qui permettront de faciliter la relation au patient, c'est plus encore le défaut de communication ou l'opposition éventuelle à certaines questions, voire le caractère évasif de certaines réponses qui conditionneront le mode de management à adopter : **management directif, participatif ou persuasif.**

L'entrevue de bureau : un espace réservé à la communication

Il est capital de ne jamais installer directement le patient sur le fauteuil lors d'une première consultation. Il faut donc toujours recevoir dans un premier temps son patient soit dans un bureau indépendant, soit dans le « coin administratif » que certains praticiens aménagent dans leur salle de soin. C'est là que se pratique le « débriefing » du questionnaire médico-dentaire et que l'on apprend à faire connaissance avec son patient.

L'examen buccal : le rôle important de l'assistant(e) dentaire

Après avoir fait le point au bureau avec le patient sur ses motivations et sur son aptitude à bénéficier de soins conformes à vos exigences médicales et à votre politique de santé, il convient de l'accompagner au fauteuil en décrivant point par point la manière dont l'examen va se

dérouler. On peut présenter l'examen ainsi :
 « Je vais procéder à un examen complet de votre bouche et de chacune de vos dents. Mon assistant(e) dentaire (« son prénom ») va relever au fur et à mesure, en temps réel, les problèmes identifiés que je vais lui dicter, dent par dent (numéro), et elle va les reporter sur un schéma dentaire afin que je puisse ensuite établir un pronostic puis entrevoir les meilleures solutions thérapeutiques. Nous fixerons ensuite un deuxième rendez-vous si nécessaire afin que je vous expose mon plan de traitement ».

La synthèse du co-diagnostic : devis ou rendez-vous de présentation de traitement

Après l'examen minutieux au fauteuil de chacune des pathologies bucco-dentaires du patient, il convient de lui faire prendre conscience de son état de santé, quitte à lui expliquer en quoi consiste une maladie parodontale, par exemple. Dans certains cabinets, lorsque le praticien a un niveau de compétences affirmé en management odontologique (management délégué), c'est l'assistant(e) dentaire qui a l'honneur d'expliquer au patient ce qu'est une parodontite. A la fin du rendez-vous, soit un devis est immédiatement remis au patient si les pathologies observées ne nécessitent pas un examen plus approfondi de la part du praticien, soit (en fonction de l'étendue et de l'ampleur des soins) la secrétaire propose un prochain rendez-vous de présentation du plan de traitement (environ 30 minutes). Au terme de ce rendez-vous de communication, un devis complet assorti d'un projet thérapeutique circonstancié sera remis au patient. ♦

***Rodolphe Cochet** Tél. 0033 1 43 31 12 67
www.rh-dentaire.com - info@rh-dentaire.com
Consultant-formateur en gestion des cabinets dentaires (audit, conseil, formation, coaching d'équipe)

Auteur et Chef de la rubrique "Management" dans *Le Fil Dentaire* (France), *la Revue Suisse d'Odonto-Stomatologie* & *Le Journal du Dentiste* (Belgique)

Références :

1 *La gestion des appels entrants au cabinet dentaire : la règle élémentaire des 3C*, Rodolphe Cochet, *Le Fil Dentaire*, numéro 79, p. 32 à 34.
 2 *Les nouveaux codes de la relation dentiste / patient*, Rodolphe Cochet et Dr Alain Amzalag, *l'Information Dentaire*, Numéro 19, pages 36 à 40.

Medicotronix S.a.

Finndent 8000

L'ergonomie scandinave



Vitali T5 Evo

La beauté latine



Programme complet, nouveautés, démonstrations par nos spécialistes et conditions exceptionnelles



Intercontinental



Dürr Dental



W&H



Owandy

Convivialité, dégustations de produits typiques

Horaire : le vendredi 24 mai de 9h à 20h, le samedi 25 mai et le dimanche 26 mai de 10h à 18h

Medicotronix, Zoning de Fleurus, Av. de l'Esperance, 44, 6220 Fleurus
 Tel: 071/87.78.73, Fax: 071/81.98.75 email: medicotronix@skynet.be - www.medicotronix.be