

Première consultation :

Faire du diagnostic une méthode d'éducation

Lors de la première consultation, une fois réalisée l'anamnèse, il est essentiel d'utiliser la phase de diagnostic pour commencer à tisser des liens de confiance, informer et éduquer le nouveau patient. Malheureusement, encore trop de praticiens ne prennent pas assez de temps pour la phase de diagnostic.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Il est vrai que les honoraires pour une consultation ne sont que de 21 euros (tarif Sécurité sociale), ce qui est ridicule étant donné notre niveau de formation et les frais horaires du cabinet. Pour ces raisons, beaucoup d'entre nous n'optimisent pas cette phase de diagnostic. Or celle-ci loin d'être du temps perdu est un véritable investissement dans la relation avec le patient.

Aujourd'hui, certains cabinets réclament des honoraires libres lors des premières consultations. Ce n'est pas le cas de la plupart des autres. Ceci dit, l'élément clé pour accroître le taux d'acceptation des plans de traitements n'a rien à voir avec le montant des honoraires lors de la phase de diagnostic du traitement. En fait, il est à mes yeux, essentiel de transformer cette phase en un processus d'éducation du patient. Cela lui permettra de mieux comprendre la nécessité de réaliser le traitement proposé. Ce même processus éducationnel met les patients plus à l'aise avec vous. Ils vous seront aussi plus reconnaissants. Cela vous rend qualifié à leurs yeux pour déceler leurs problèmes. Inconsciemment, cela leur donne l'image professionnelle d'un haut niveau de compétence et donc apte à les soigner.

Quand vous examinez de nouveaux patients, chaque étape du diagnostic devrait être couplée à une explication. La première étape est d'abord d'expliquer ce

que l'on fait. Si par exemple vous établissez un bilan radio complet, expliquez qu'il est important d'avoir une vue d'ensemble des dents, de l'os de la mâchoire, des traitements de racines, des infections sous-jacentes invisibles à l'œil nu, etc. Cela permet au patient de comprendre comment est posé un diagnostic. Poursuivez ainsi quand vous utilisez des modèles ou quand vous réalisez un sondage parodontal !

Si vous possédez un équipement de haute technologie, prenez le temps d'expliquer ce dont il s'agit, pourquoi vous avez acquis cet équipement et quels bénéfices le patient pourra tirer de son utilisation. Ceci indique une grande qualité de soins allié à des qualités humaines. **Ne pas donner d'explication sur le matériel high-tech risque d'aboutir à l'effet inverse de celui souhaité !** N'oubliez pas que tout matériel médical, aux yeux du patient, est quelque chose de froid et souvent peu rassurant !

L'examen clinique

Vous êtes donc désormais en train d'effectuer votre examen clinique. Que ce soit au début, au milieu ou à la fin de l'entretien avec le nouveau patient, c'est le moyen de faire passer une image positive. La plupart des examens cliniques consistent simplement à sonder la bouche du patient afin d'en déceler d'éventuelles anomalies. Le praticien annonce ensuite si des problèmes existent ou pas. Je vous suggère plutôt d'effectuer un examen complet avec des analyses plus poussées et de faire une légère démonstration de vos talents pour mieux faire comprendre au patient ce dont il a besoin. Voici nos recommandations (hors cas d'urgence) pour mettre en place cette nouvelle approche :

- Après avoir installé le patient, demandez à votre assistante (si vous en avez une) de venir auprès de vous pour lui dicter vos notes ;
- Ne commencez jamais par les dents ! Vérifiez la tête et le cou en cas d'inconfort ou d'anomalies musculaires. Vérifiez les ganglions, expliquez que vous vous souciez de leur santé générale et que cela fait partie de l'examen de routine. Cela permet une approche plus douce, moins agressive de la bouche qui est une zone à fort pouvoir symbolique. Le patient aura vraiment le



© Monkey Business - Fotolia.com

- sentiment que vous vous occupez de lui ;
- Faites ouvrir la bouche au patient et poursuivez par l'examen de la langue. Expliquez-lui que ceci est capital pour un bon examen dentaire ;
 - Palpez ensuite l'intérieur des joues. Un examen exhaustif peut révéler toute douleur musculaire. Vous devez aussi palper les gencives pour déceler toute inflammation ou saignement que le simple toucher peut parfois causer ;
 - Continuez à expliquer ce que vous faites et rassurez le patient en disant que tout semble aller bien.

À ce stade, faites part de vos observations à votre assistante en respectant des étapes bien précises :

1^{ère} étape : Description

Il s'agit de faire des observations dans un langage compréhensible pour le patient. Exemples : « *Tous les muscles semblent normaux, l'examen des ganglions est négatif, présence de saignements au niveau des gencives en haut à droite, etc.* »

Ce que vous faites là est simplement de construire un cas dans l'esprit du patient. Cependant, si elles sont exprimées seules, ces affirmations précédentes peuvent entraîner la confusion. C'est pourquoi il faut compléter vos observations par une explication.

2^e étape : Explication

En effet, chacune de vos observations doit être suivie d'une courte explication. Ainsi : « *Nous décelons quelques saignements au niveau des gencives. Ces saignements sont l'un des symptômes qui nous permettent d'analyser l'état de vos gencives et de l'os en dessous. Il se peut qu'il y ait des problèmes à ce niveau. C'est pourquoi nous devons effectuer un examen plus approfondi pour découvrir ce dont il s'agit.* »

Ce faisant, vous avez capté l'attention du patient. Il est essentiel de parler comme eux et de faire de même lorsque vous dictez à votre Assistante vos observations. Cela permet aux patients de saisir ce que vous dites. Il va de soi que l'Assistante (ou vous-même) lorsqu'elle transcrit les informations sur le dossier, utilise les codes dentaires ou les abréviations habituellement utilisées dans le cabinet !

À ce stade, assurez-vous de dire au patient qu'il s'agit de résultats préliminaires en attendant ceux des radios et des modèles d'étude. Si vous réalisez les modèles (comme nous le recommandons vivement), expliquez bien ce que vous faites. Vous donnez ainsi de la valeur à vos services. Vous lui montrez bien qu'il s'agit d'un examen complet. Plus tard, lors de la visite où vous ferez votre exposé sur le plan de traitement, votre autorité sera renforcée et vous serez véritablement perçu comme un expert. Vous devez vraiment montrer au patient qu'il n'avait

jamais eu d'examen aussi complet auparavant. Ceci fait partie de la méthode qui vous rend spécial, unique et hautement qualifié. **Nous n'avons jamais vu un patient se plaindre d'un examen trop complet, ou que l'on s'occupe trop de lui.**

3^e étape : Premier bilan rapide

L'étape suivante est de renseigner le patient sur l'état de sa bouche sans trop entrer dans les détails. Pensez que vous semez des graines. Vous ne cherchez pas encore à planifier le traitement à ce stade.

Expliquez au patient qu'il semble y avoir des problèmes de gencives et que quelques « plombages » semblent défaillants. Faites-lui savoir qu'entre aujourd'hui et son prochain rendez-vous, vous consacrerez du temps à une analyse complète. Cette explication est nécessaire pour que le patient comprenne que vous étudierez les radios, comparerez les résultats et établirez un programme de soins pour le maintien de sa santé bucco-dentaire. Si vous ne lui annoncez pas l'étude du projet thérapeutique, dans son esprit cette étape n'existera pas.

De nombreux patients vous demanderont, dès cette première consultation, de leur donner le traitement complet ainsi que le montant que cela représentera. Soyez prudent. Ne vous engagez pas dans une conversation trop technique sur les traitements ou les tarifs. Il n'est jamais conseillé de présenter les tarifs au nouveau patient au premier rendez-vous. Dans la plupart des cas, à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, ces tarifs paraîtront trop élevés. S'ils insistent, dites-leur :

« *Comparez-moi à un détective. Je dois rassembler tous les indices avant de résoudre l'énigme. Lors de votre prochain rendez-vous, je pourrais vous donner une explication plus complète avec une description détaillée du montant du traitement. Je vous rappelle d'ailleurs que concernant tous les traitements avec une partie à votre charge, nous réalisons toujours un devis écrit très précis au préalable.* »

Une fois la consultation achevée, le patient vous dira probablement qu'il n'a jamais eu d'examen aussi complet. C'est ce que nous voulions dire plus haut lorsque nous parlions de faire une démonstration de vos talents. Cette démonstration rend plus facile la compréhension des problèmes et ouvre l'esprit du patient au traitement. Vous l'éduquez et créez un sentiment de confiance. Maintenant, à vous de jouer ! ◆

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette
5 rue de Copenhague, BP 20057
13742 Vitrolles Cedex
N° vert : 0800 521 764 - Tél. : 04 42 108 108
E-mail : contact@binhas.com