

# Gagnez en sérénité : professionnaliser l'accueil au cabinet dentaire

*Nous avons évoqué ensemble dans le numéro du Fil Dentaire d'octobre (n°26) l'importance du stress des professionnels de santé en général et des chirurgiens-dentistes en particulier. Mon propos sera et a toujours été, au travers de mes articles et de nos formations, de vous apporter des pistes de réflexions et des solutions pragmatiques pour gagner en sérénité, plaisir et performance au quotidien... et donc, diminuer la pression générée par un travail minutieux, en temps limité avec des patients souvent anxieux, parfois vindicatifs.*



Dr Deborah TIGRID  
Présidente de  
FBM Formation

La gestion de l'agenda reste la principale source de stress pour de nombreux cabinets - à quelques exceptions près, je vous l'accorde, et qui concernent quelques structures particulièrement bien organisés, ou encore certains cabinets situés dans des zones à forte densité de chirurgiens-dentistes. Pour un très grand nombre de cabinets, la préoccupation quotidienne est « d'absorber » les urgences, de dire non à certaines demandes, de trouver des créneaux de disponibilité pour accueillir de nouveaux patients, d'avancer les traitements en cours, d'élaborer des plans de traitement complexe et pluridisciplinaire, de trouver du temps pour mener une première consultation digne de ce nom, d'écouter les demandes et les attentes des patients sans perdre patience, d'être ponctuel, de former du personnel...

## L'agenda : reflet de votre activité

« Je suis plein à deux mois », « moi, c'est pire, je donne les rendez-vous à trois mois maintenant », entend-on dire dans les formations professionnelles ! Comme si la

quantité de rendez-vous et la surcharge de travail étaient synonymes de performance et de bien-être ! Est-ce compatible avec des soins et un service de qualité pour nos patients et conforme avec une vie professionnelle et personnelle équilibrée ? C'est vrai que dans certaines régions la demande de soins est supérieure à l'offre ; une réflexion à la gestion de notre temps est nécessaire et une optimisation des séances de soins incontournable pour travailler efficacement et sereinement.

**Des consignes claires et précises pour l'assistante** sont la première étape de la restructuration d'un agenda saturé et pour une gestion maîtrisée de l'agenda. La gestion des appels téléphoniques et des rendez-vous est une mission stratégique : elle doit être déléguée (notre diplôme a fait de nous des thérapeutes pas des secrétaires médicales) et répondre à des procédures clairement définies au sein du cabinet.

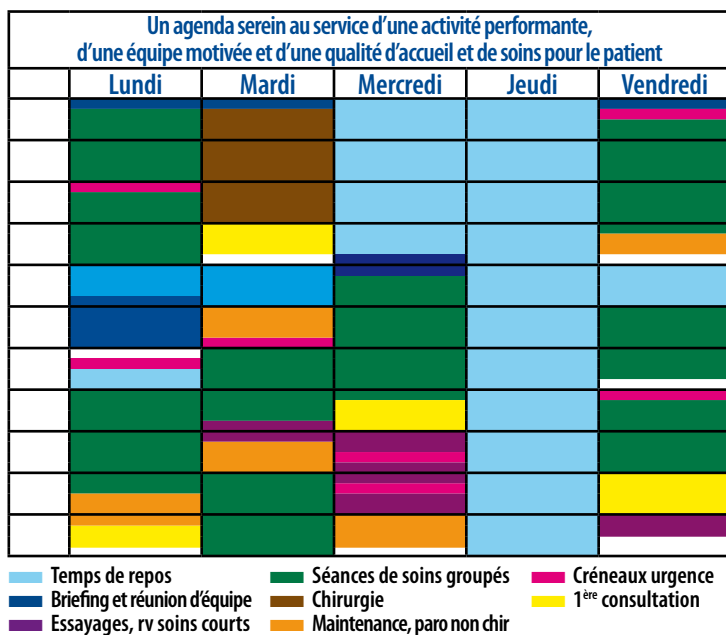
**Cerner la demande du patient : qualifier l'appel entrant** afin de lui dédier un créneau de temps adéquat.

**Il existe trois ou quatre portes d'entrée** dans un cabinet dentaire (schéma 1):

1. La demande en urgence ou la demande initiale ;
2. La demande de bilan global ;
3. Le patient souhaitant « un p'tit détartrage », en maintenance ou cours de soins ;
4. Le patient venant pour une consultation spécifique proposée par le cabinet (paro, occluso, implanto...).

### 1. La demande en urgence

Une urgence est par définition un imprévu dans l'organisation de notre journée... à la fois tellement probable, voire une certitude au quotidien pour de nombreux cabinets. L'assistante aura pour objectif d'évaluer le caractère d'urgence de cette demande (attention à la question fermée ; « est-ce que c'est urgent ? »... qui invariablement aura un « oui » en réponse !). Une check list de questions pertinentes est à portée de sa main. Un créneau de quinze minutes au fauteuil suffit pour apporter une solution à 90% de nos urgences bucco-dentaires, quinze minutes pour faire un diagnostic et soulager (prescription, anesthésie et pansement sédatif dans la chambre pulpaire, extraction d'un fragment dentaire



fracturé, polissage d'une arête vive ou d'une blessure prothétique...).

L'assistante prendra ensuite le relais pour ré-expliciter la prescription, le diagnostic et la décision thérapeutique donnée par le praticien. Elle sera en mesure d'éditer si nécessaire un devis et l'argumenter. Le praticien sera en séance de soins depuis dix minutes avec un autre patient et l'accueil de l'urgence n'aura ainsi pas généré de retard dans la programmation prévue de la journée.

## 2. La demande de bilan global

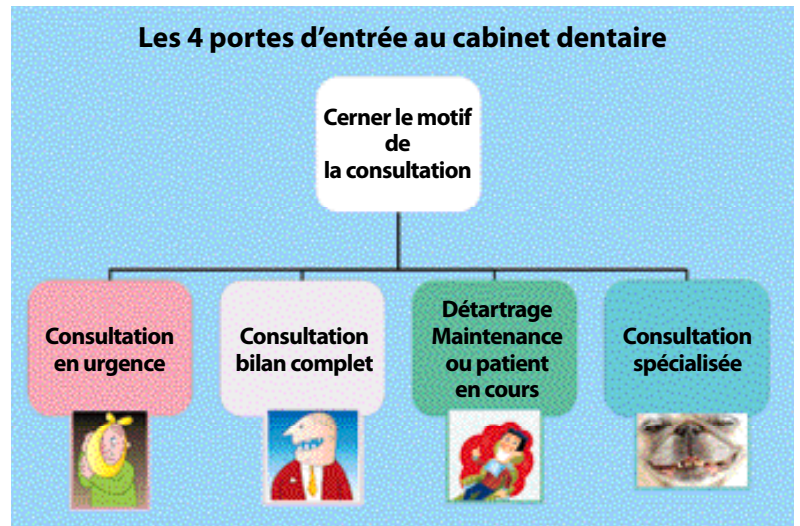
L'assistante aura à cœur de mener un entretien efficace et pertinent, tout en restant convivial. La demande explicite ou implicite de ce patient est de faire un examen complet de sa bouche. Il peut clairement dire qu'il souhaite un avis et peut avoir une idée précise de sa problématique ou d'un état de santé bucco-dentaire désiré. Un rendez-vous de 45 minutes pour une première consultation de bilan complet lui sera proposé : il est donc impératif que l'assistante identifie cette demande et valide la motivation du patient.

## 3. Le patient souhaitant « un p'tit détartrage », en maintenance ou cours de soins

Bon nombre des anciens patients d'un cabinet sans symptomatologie clinique « consomment la dentisterie » à coups de « petit détartrage » : c'est comme cela que les praticiens les ont eux-mêmes formatés ! Certains cabinets ont organisé les rendez-vous de maintenance après avoir réhabilité les patients : l'assistante tient à jour un tableur ou un agenda spécifique et gère le rappel de ces patients en suivi et en thérapeutiques de soutien. Le temps du rendez-vous est défini au préalable et le nombre de créneaux hebdomadaires consacré à cette maintenance est fixé par le praticien. Les séances des patients en cours de soins seront programmées en fonction des actes prévus à effectuer... et non l'inverse. La durée du rendez-vous correspond à la durée des actes à effectuer, et non à chercher à adapter la durée des soins au temps disponible dans l'agenda. C'est la dérive la plus fréquemment rencontrée dans les agendas saturés. La conséquence est que les patients n'en finissent pas de revenir et que l'agenda continue à emboliser... avec une baisse importante de la performance du cabinet !

## 4. Le patient venant pour une consultation spécifique proposée par le cabinet (paro, occluso, implanto...)

Vous avez une spécificité d'exercice et vos patients alimentent ce bouche à oreille. Vos confrères vous adressent des patients pour cette compétence reconnue. C'est une porte d'entrée très qualitative puisque que ce sont des patients recommandés qui viennent par ce biais, et donc avec une motivation affirmée. L'assistante proposera un rendez-vous de 60 minutes pour une « consultation spécialisée » et pourra en indiquer les honoraires opposables et HN au téléphone (exemple : bilan parodontal avec prélèvement bactérien, bilan posturo-occlusal, consultation pré-implantaire...).



## Retrouvez la maîtrise de votre (nouvel) agenda

« C'est un vrai cauchemar mon agenda ! » comme si un vilain lutin s'introduisait la nuit dans votre cabinet armé d'un crayon (ou d'une souris) et venait remplir votre carnet de rendez-vous pour « plomber votre activité » ! Nous sommes responsables de l'organisation de nos journées et de notre difficulté à « dire non ». Nous le savons tous : il est bien plus facile de dire oui, d'accepter une urgence, un rendez-vous de plus, que de savoir dire non. L'assistante connaît aussi cette problématique.

Quelques règles de base si vous souhaitez désengorger votre agenda :

- ✓ diminuez le nombre de patients par jour et augmenter la durée de vos rendez-vous ;
- ✓ réalisez systématiquement un plan de traitement et ordonnancer vos actes ;
- ✓ groupez vos actes cliniques pour avancer vos traitements plus rapidement et diminuer le travail en sté ;
- ✓ ne donner qu'un seul rendez-vous à la fois, osez ne pas donner de rendez-vous d'avance ;
- ✓ confirmez vos rendez-vous la veille par téléphone, SMS ou email ;
- ✓ Donnez des informations claires, une proposition de traitement valorisante et un devis détaillé ;
- ✓ Commencez le traitement après avoir recueilli le consentement, la signature du patient ;
- ✓ Demandez le versement d'un acompte pour débiter ;
- ✓ Etre ponctuel encourage la ponctualité des patients ;
- ✓ Savoir confronter avec les patients qui arrivent en retard ou qui ne respectent pas leur rendez-vous.

Assurer une activité sereine et performante, garantir une qualité de service et de soins au patient, maintenir notre plaisir de nous former et de travailler, préserver une vie familiale et personnelle épanouissante passe par un incontournable aujourd'hui : déléguer et former également nos assistantes à la gestion efficace des tâches administratives et de l'utilisation de notre temps de travail. ◆

La compétence de l'assistante dans l'organisation des rendez-vous, donc dans le dispatching des patients dépend des consignes définies et reçues de la part du praticien.

### AUTEUR

#### Dr Deborah Tigrid

FBM FORMATION - 15 rue Victor Duruy - 75015 Paris  
Tél. : 01 56 56 59 85 - Email : info@fbmformation.com  
Site : www.fbmformation.com