

Ces 8 choses que vos patients détestent au cabinet

PAR RAPHAËLLE DE TAPPIE



LE CLICHÉ DE L'ARRACHEUR DE DENTS A LA VIE DURE ET NOMBRE D'ENTRE VOUS EN SOUFFRENT SOUVENT. POUR Y METTRE UN TERME, VOICI DES CHOSES CONCRÈTES QUE LES PATIENTS NE SUPPORTENT PAS ET QUI SONT POURTANT ÉVITABLES.

Nous ne traiterons pas ici de l'anxiété des patients phobiques, un sujet en soi, mais de ces petites choses que votre patient déteste au cabinet et qui sont facilement corrigibles.

1 Attendre

Bien évidemment, travailler en cabinet libéral est un exercice stressant et une course de tous les instants. Les patients en retard peuvent par un malheureux effet papillon bouleverser toute une journée. De même que les urgences imprévues qu'il vous faut toutefois accepter. Vos autres patients peuvent certainement le comprendre mais pour cela vous devez être honnêtes avec eux dès le début. « Si vous savez que vous allez être en retard, excusez-vous en amont auprès de votre patient et demandez-lui tout de suite s'il peut se permettre d'attendre ou s'il vaut mieux reprogrammer le rendez-vous. Car la plupart des gens ont aujourd'hui des vies chronométrées. Plus personne ne pose une demi-journée pour aller chez le dentiste et un retard de votre part peut bouleverser de manière très ennuyeuse l'agenda du patient. Si vous le prévenez dès le début au lieu d'essayer de minimiser le délai, il aura alors une chance de s'organiser et vous en sera reconnaissant », expliquait Nathalie Rumiz consultante en management et en ressources humaines à Solutions il y a quelques mois. Même si vous l'êtes en réalité, évitez de donner l'impression d'être pressé ou de vouloir en finir rapidement avec un patient. Prenez le temps de vous asseoir avec eux, de discuter de leurs préoccupations et de les rassurer. Votre attitude emphatique et patiente aura un impact positif sur leur expérience au sein de votre cabinet.

2 L'odeur d'hôpital

S'il est bien sûr indispensable de désinfecter sans arrêt au cabinet, l'odeur qui en émane peut braquer. Vous ne la sentez peut-être plus à force d'être immergé dedans mais une chose

est certaine : elle rebutera d'office le patient qui, lui, vient de l'extérieur. Pour Abdel Aouachria, vice-président de l'association de patients La Dent Bleue, une odeur agréable « fait partie des conditions d'accueil à assurer ». « L'odorat joue un rôle majeur. Il s'agit du sens le plus primal. Il peut court-circuiter la volonté et les liens cérébraux que l'on fait. » Pour détendre un patient et le faire attendre dans une atmosphère plus plaisante, n'hésitez pas à diffuser des huiles essentielles dans la salle d'attente ou les couloirs. « L'intérêt au cabinet dentaire, c'est que certains principes actifs des huiles essentielles peuvent conduire à l'apaisement et à la relaxation. Il a notamment été prouvé par de nombreux travaux de recherches très sérieux que la plante aromatique appelée *Lavandula angustifolia*, ou lavande fine, contient des principes actifs dits benzodiazépine-like, avec des effets sédatifs », explique le Dr Florine Boukhobza, autrice, avec le Dr Paul Goetz, de l'ouvrage *Phytothérapie en odontologie* (Éditions CdP). Ces médicaments sont généralement prescrits pour soulager l'anxiété, le stress ou l'insomnie. Ainsi, « quand la lavande fine est utilisée, le linalol, l'un de ses composants principaux connu pour son activité anxiolytique, agit sur les neurotransmetteurs Gaba, neurotransmetteur qui a pour fonction de baisser l'activité nerveuse des neurones sur lesquels il se fixe ». Mais pour que cela fonctionne correctement sur vos patients, un protocole strict est à respecter. Un dosage bien précis doit être pris en compte. « On n'est pas dans du bien-être mais dans du médical. Cela demande de respecter une quantité, une posologie, une durée, comme avec les antibiotiques. » Pour ce qui est du mode de diffusion, le Dr Boukhobza conseille un diffuseur de type micronébulisation. Vous pourrez probablement le trouver chez votre distributeur préféré ou en pharmacie.

L'odeur de désinfectant peut braquer les patients.



Shutterstock - CreativeCajigalart

3 Les changements d'heure de consultation le jour même

« Un jour, un numéro inconnu a essayé de m'appeler cinq fois de suite quand j'étais au travail. J'ai fini par décrocher, c'était la secrétaire du dentiste de mon frère qui n'avait pas son numéro mais le mien (j'étais allée consulter le dentiste de famille pour la dernière fois dix ans plus tôt). Elle voulait que je le prévienne que sa consultation pour retirer ses dents de sagesse allait être décalée à 13 heures au lieu de midi. Le temps que je le prévienne, il était 11 h 30 et il avait déjà quitté le travail pour se mettre en route. Autant vous dire qu'il n'était pas ravi », raconte une patiente. De l'importance d'avoir toujours à jour les informations de vos patients... Et de garder en tête qu'eux aussi peuvent avoir des journées très chargées.

4 Qu'on leur fasse la morale

Si votre patient n'arrive pas à penser au fil dentaire malgré vos nombreuses recommandations ou qu'il se plaint que cela lui fait mal, conseillez-lui une autre option. Énormément de Français ignorent tout de l'existence des brossettes, par exemple. Au lieu de lui dire qu'il a trop de tartre, demandez-lui s'il pense à bien se laver l'intérieur des dents. De nombreuses personnes ne savent pas bien se laver les dents et, plutôt que de faire la morale à votre patient aux dents « sales » ou de lui reprocher de fumer, assurez-vous que sa technique de brossage est correcte. Si ce n'est pas le cas, n'expliquez pas en théorie « qu'il faut réaliser des mouvements de massage circulaire », demandez à votre assistante de lui montrer concrètement ou renvoyez-le vers des tutos YouTube réalisés par des confrères :

rien de tel que la visualisation pour intégrer un message. La nouvelle plateforme grand public de l'UFSBD (mabouchema-sante.fr) est aussi un atout pédagogique dans votre manche. Mais, outre une éventuelle maladresse, il arrive que le délabrement d'une dentition soit la conséquence d'une histoire de vie malheureuse. « On a eu des témoignages de femmes battues qui avaient perdu des dents qui ont entendu : "Voyez dans quel état vous nous arrivez" », déplore Abdel Auacheria. Or, « il est très compliqué de se présenter devant un praticien et de lui livrer sa vérité. Le discours moralisateur nie la trajectoire personnelle du patient et la honte qu'il peut en ressentir. Certes, n'importe quel professionnel de santé peut manquer d'empathie mais dans la dentisterie, le patient est particulièrement en situation de vulnérabilité. Il n'y a que chez le dentiste qu'une personne se retrouve allongée face à une autre qui a des outils effrayants. Ce rapport de domination n'existe nulle part ailleurs », estime-t-il.

5 Qu'on leur parle pendant un soin

S'intéresser à son patient, c'est bien. Mais il y a un temps et une heure pour cela. Évitez d'interroger Madame M. sur le mariage de sa fille alors qu'elle est clairement dans l'incapacité de vous répondre, ou même de vous entendre en raison du bruit de vos instruments. De même, si c'est tout à votre honneur de demander à votre patient s'il n'a pas trop mal, il se peut qu'il n'entende absolument rien pendant la séance ou peine à exprimer son inconfort à cause de sa position. Accordez-vous donc sur un signe éventuel en début de séance au cas où le patient aurait besoin de vous faire passer un message urgent ou d'interrompre momentanément le soin.

6 Qu'on insiste pour des traitements non pris en charge

Vous avez à cœur de faire votre travail le mieux possible et quand vous voyez que votre patient a besoin d'un traitement, vous lui proposez immédiatement. Gardez cependant à l'esprit que le dentaire n'est que peu très pris en charge par l'Assurance maladie et que de nombreuses mutuelles remboursent peu. Soyez transparent sur les coûts des traitements dès le début. Les patients détestent les mauvaises surprises en matière de facturation. Aussi, si sur de nombreux groupes Facebook de praticiens, on peut voir la frustration de certains chirurgiens-dentistes face à des patients qui n'acceptent que les soins remboursés, rappelez-vous que tous n'ont pas de gros moyens financiers et peuvent voir d'un mauvais œil le fait que vous ne preniez pas cette considération en compte quand vous leur proposez une intervention. « Les traitements dentaires représentent souvent des sommes énormes pour la classe moyenne. Les patients qui optent pour de gros traitements font le choix de se priver de vacances et n'achèteront pas de console à leurs enfants. Un traitement peut représenter un gros sacrifice et ils ont parfois l'impression que le cabinet ne comprend pas cela. Or, on reçoit souvent les témoignages de personnes qui ont fait des crédits à la consommation pour des soins dentaires. C'est très compliqué pour de nombreux patients », déclare le fondateur de la Dent Bleue.

7 Quand on leur donne trop de détails ou pas assez

Il est difficile de s'ajuster car chaque patient attendra quelque chose de différent de votre part. Tout comme certains adorent parler de la pluie et du beau temps dans le taxi tandis que d'autres rêvent d'une course silencieuse, certains patients voient leur praticien comme leur psy et d'autres considèrent la consultation comme une tâche dont il faut se débarrasser le plus rapidement, et si possible sans trop discuter. Quand il s'agit d'expliquer les options des plans de traitement certains patients veulent des détails pour chaque option et prendre leur temps pour réfléchir tandis que d'autres veulent que vous donniez clairement votre avis pour les orienter. C'est pour cela qu'afin de ne pas se planter, il est indispensable de vite comprendre à qui vous avez affaire. Pour cela, la coach en ressources humaines Sonia Spelen conseille de recourir à l'ennéagramme.

Soit un système d'étude de la personnalité composé d'un diagramme et de neuf structures de caractère, neuf fonctionnements types, définies sur la base des trois centres d'intelligence

que chacun possède : mental, émotionnel, instinctif. Il existe le perfectionniste (1), le serviteur (2), le gagnant (3), l'original (4), l'analysant (5), le loyal (6), le joueur (7), le commandant (8) et le diplomate (9). Certains types sont plus compatibles que d'autres, selon leur mécanisme.

8 Quand vous utilisez du jargon

Non, vos patients, même plus éduqués, ne savent pas ce que HN signifie Hors Nomenclature. Un des reproches qui revient le plus souvent aux oreilles de La Dent Bleue concerne les « explications incompréhensibles » du chirurgien-dentiste. « Certains praticiens se mettent très bien au niveau de leurs patients mais pas tous », nuance Abdel Auacheria. « Se mettre

Vous faites attention à expliquer clairement le plan de traitement mais la pédagogie doit continuer même après la signature du devis.

au niveau ne veut pas dire que la personne est idiote. Ce n'est pas son domaine de compétence, voilà tout. » Et l'expert de se remémorer une discussion avec une avocate d'affaires qui « brassait des millions par an et avait eu l'impression d'être traitée comme une "débile" au cabinet ». « Dans son cas, cela a été un motif suffisant pour aller voir ailleurs mais d'autres patients se retrouvent tout bonnement frustrés, ce qui bloque le dialogue. À partir de là, ils ne comprennent pas ce qu'on leur fait et c'est très mauvais. » Si nombre d'entre vous font toutefois attention à la clarté de leur discours au niveau de l'explication du plan de traitement et de la signature du devis, la pédagogie doit continuer même après. « Lors des séances, l'idéal c'est d'expliquer au fil de l'eau », suggère Abdel Auacheria qui déplore que « trop de praticiens considèrent encore qu'une fois que les choses ont été expliquées, on peut passer à l'acte sans se redétailler derrière ».

En conclusion, soyez à l'écoute des préoccupations de vos patients et mettez en œuvre des changements pour améliorer leur expérience. Créez une atmosphère accueillante et détendue. Cela peut inclure des éléments tels que des couleurs apaisantes sur les murs, des œuvres d'art, des plantes ou de la musique douce en arrière-plan. Une meilleure satisfaction se traduira par une fidélisation accrue et une réputation positive pour le cabinet. ●