

Le premier rendez-vous

La première consultation est un moment très important afin que le dialogue puisse s'installer entre le praticien et le patient. Suivez les différentes étapes afin que ce premier contact soit le début d'une collaboration réussie.

Comment se déroule ce premier rendez-vous ?

Pour la plupart, les patients prennent rendez-vous par téléphone. Rares sont ceux qui passent directement à notre cabinet. Il faut donc cerner lors de ce contact téléphonique les motifs de leur prise de rendez-vous.

L'orthographe exacte du nom, prénom et un n° de téléphone si possible mobile au cas où il faudrait modifier le rendez-vous.

C'est le travail de la secrétaire qui doit être formée à cet effet. Rien n'est improvisé !

Il est intéressant de faire appel à des formateurs externes, qui vont mettre en place les protocoles adaptés. Ils pourront également former la secrétaire à répondre et à savoir décharger l'agressivité de certains patients.

Mettre en place ce premier rendez-vous ne se résume pas à trouver une case vide dans le carnet de rendez-vous et à la remplir !

La secrétaire se doit de faire un résumé des demandes du patient, les retranscrire et inviter le patient à se présenter 10' minutes avant l'heure de son rendez-vous « avec le Docteur » pour remplir une fiche d'information et un questionnaire médical.

Dans le cas où la demande du patient se résume à :

« Je voudrais un rendez-vous pour un petit détartrage avant le mariage de ma fille »

La secrétaire devra expliquer que :

« Cela ne correspond pas aux bonnes pratiques d'un cabinet dentaire. Le Docteur va vous recevoir durant environ 40 minutes pour faire un bilan complet. Dans ce bilan, nous tiendrons compte du désir d'avoir un « petit détartrage ». Cet examen comprendra un bilan clinique et un bilan radiologique, si nécessaire. »

Si le patient refuse, ce n'est pas grave, il trouvera un autre



J'insiste sur l'heure précise, en effet si lors du premier rendez-vous vous êtes en retard, vous ne pourrez jamais être vous-même exigeant avec la ponctualité de vos patients.

L'exactitude est la politesse des Rois ne dit-t-on pas !

Pour recevoir votre patient, l'idéal est d'avoir un coin « entretien » ou un bureau à proximité de l'unité dentaire. Si votre local le permet, n'installez pas directement le patient sur le fauteuil dentaire, imaginez un gynécologue qui installerait directement sa patiente sur la chaise d'examen.

noter. C'est important car le patient prend conscience que vous lui manifestez de l'empathie, vous êtes à son écoute rien qu'à la sienne (attention de ne pas être dérangé pendant ces quelques minutes). Vous complétez la fiche et le questionnaire médical par quelques questions précises en rapport avec sa santé.

Vous posez votre stylo.

Vous allez en deuxième expliquer au patient « les règles de jeu » du cabinet et l'objet de cette première consultation.

« Maintenant que je connais les raisons de votre visite, je vais vous expliquer comment nous procédons pour tous les patients dans notre cabinet.

Je vais en premier lieu vous examiner au fauteuil avec l'aide de mon assistante.

(Vous l'appellez à ce moment précis puisqu'elle n'était pas présente lors de l'entretien « one to one », vous dictez, elle note sur la fiche patient ou sur logiciel dentaire).

Puis, nous réaliserons un examen radiologique sous forme d'un panoramique et quelques photos. A l'issue de ces 3 examens je vous donnerai un premier avis.

Ensuite, nous nous reverrons d'ici 8 à 10 jours pour que je vous présente le plan de traitement complet de votre bouche ainsi que les devis correspondants.

Ce dossier est gratuit, le plus complet possible et vous permettra de prendre votre décision tranquillement chez vous.

Si ou les traitements que nous vous proposons vous satisfont vous reprendrez rendez-vous avec notre cabinet quand vous le désirez. Est-ce que cela vous convient ? »

Le patient après l'examen clinique subi un examen radiologique (bien sûr il n'est pas systématique, par exemple un patient qui présente un état dentaire parfait avec un parodonte sain n'aura pas de radio !)

Mais dans nos consultations, il s'avère le plus souvent indispensable d'avoir ces informations radiologiques d'où la nécessité d'avoir une pano au cabinet dentaire. C'est du temps de gagné et des déplacements en moins pour notre patient : c'est écologique !

L'examen de ce cliché se fera en direct avec le patient, ce qui nous permettra de confir-

mer et de compléter l'examen clinique. Nous réalisons systématiquement des clichés photographiques intra buccal et face/profil. Nous avons mis en place à cet effet dans un coin du cabinet un petit « studio » photo pour réaliser des portraits de nos patients. La discussion sur ces bases photographiques facilite la compréhension et l'acceptation du ou des plans de traitement. De plus, le document photographique constitue un document médico légal précieux. En fin de traitement nous pouvons comparer le sourire avant versus après traitement et le remettre au patient. Nous offrons même une séance de maquillage avant le dernier de contrôle et les photos finish à nos patientes.

A ce stade, j'ai pris pour habitude de donner quelques pistes au patient du ou des futurs traitements. J'en profite pour lui donner une enveloppe budgétaire large et exhaustive de manière à noter sa réaction et à le préparer au prochain rendez-vous de présentation du plan de traitement.

L'acceptation par le patient de prime abord est à 99% de mauvais augure !

Le patient soit qui arrive au cabinet en vous disant « Docteur il faut tout me faire, l'argent n'est pas un problème » ou qui lors de vos premières conclusions désire prendre rendez-vous de suite et signer le devis sur le champ, annulera son rendez vous au mieux le soir même au pire ne se présentera pas à son rendez-vous suivant. J'ai pris pour habitude d'être toujours sur mes gardes quand je suis confronté avec ce type de patient.

Je reconduis le patient au secrétariat où je l'invite à prendre rdv d'ici 8 à 10 jours pour la présentation du plan de traitement et des devis associés.

Le patient règle une consultation ou une radiographie panoramique et c'est tout !

Le succès de votre première consultation en odontologie dépendra de votre qualité de communication afin de conditionner le comportement de votre patient tout au long du traitement et des soins. Ce rendez-vous initial est primordial. Ne le négligez pas.

confrère. Les cas de refus sont emblématiques environ 1/100.

Le patient arrive donc 10 minutes avant l'heure du rendez-vous et est accueilli par la secrétaire qui lui souhaite la bienvenue et l'invite à remplir la fiche placée sur un porte document avec un stylo.

Elle précise bien que le document est recto verso et doit être signé et daté.

A l'heure précise du rendez-vous le praticien va lui-même (si possible) chercher le patient en salle d'attente et se présente :

« Bonjour Madame (Monsieur) X, (le nom aura été vérifié avant d'aller chercher le patient) je suis le Docteur Vermeulen, soyez le (la) bienvenu(e) dans notre cabinet dentaire. »

La bouche est elle aussi pleine de symboles ! Vous pénétrez l'intimité de votre patient.

Votre première question doit être ouverte « Que puis-je faire pour vous ? »

Un peu de patience ! Le patient va vous donner les raisons de sa visite et l'historique. Avec application, j'insiste, vous notez sur la fiche d'accueil tout ce que le patient vous dit, quitte à lui faire reprendre si vous n'arrivez pas à tout



DR JACQUES VERMEULEN
DDS, MSc, PhD

- Docteur en Chirurgie Dentaire
- Diplômé de la faculté de chirurgie dentaire de Nice
- Diplôme Universitaire d'Implantologie Orale
- Diplôme Universitaire d'Urgence Médicale en cabinet dentaire
- Diplôme Universitaire d'Implantologie Basale

Résidence les cèdres bleus

73590 FLUMET FRANCE

Tel 00 33 4 79 31 60 60

Fax 00 33 4 79 31 18 50

email : dr.vermeulen@wanadoo.fr

