

Projets de traitement : pour un abord pluridisciplinaire et une approche thérapeutique globale

Je suis convaincu, aujourd'hui, qu'une approche multidisciplinaire est de loin plus performante qu'une approche avec un seul praticien. Cela s'avère être une évidence dans notre domaine. Désormais, la masse de savoir et d'informations mise à la disposition des chirurgiens-dentistes est considérable. La science et la technologie ne cessent de se développer.

Un abord pluridisciplinaire

Force est de constater qu'il devient chaque jour plus difficile pour chacun d'entre nous de se maintenir au plus haut niveau et de se tenir informé des techniques à notre disposition. Aussi, l'approche en équipe pluridisciplinaire engendre une synergie au service du patient. En effet, elle permet à chacun de produire un travail de meilleure qualité. Même si les spécialistes n'exercent pas dans votre cabinet (bien que nous le recommandions), vous devriez les considérer comme faisant partie de votre équipe. En fait, une équipe dite « idéale » rassemble un omnipraticien, un paro-implantologiste et un orthodontiste. Bien que la présence d'un orthodontiste ne soit pas toujours nécessaire, son aide peut être très précieuse au niveau de la coordination et de l'organisation des différents temps opératoires. Sa vision différente de la bouche peut également pointer d'éventuels oublis ou des incohérences qui vous auront échappé.

Aujourd'hui, le travail en équipe permet de confronter des avis exprimés par des personnes issues de différents domaines. Le matériel, la technologie et les techniques relatives à notre métier ne cessent de se développer. Aussi, vous découvrirez régulièrement de nouvelles techniques, grâce à ces spécialistes qui sont experts dans leur domaine et suivent de près les progrès de leur spécialité. C'est en maximisant, autant que possible, ces techniques et connaissances que vous obtiendrez des résultats plus probants et que vous pourrez alors accroître votre savoir-faire et vos connaissances cliniques. Vos patients sauront eux aussi apprécier les effets bénéfiques du travail d'équipe car les soins apportés donneront des résultats jamais égalés auparavant. D'autre part, ces traitements ne seront pas seulement de meilleure qualité : ils deviendront aussi plus simples et plus performants. Je suis convaincu que l'avenir de notre profession passe par le regroupement des compétences. Cela vous aidera à avoir une approche plus globale de la bouche de vos patients. Or, c'est bien cette approche globale qui sera une forte valeur ajoutée pour votre exercice.

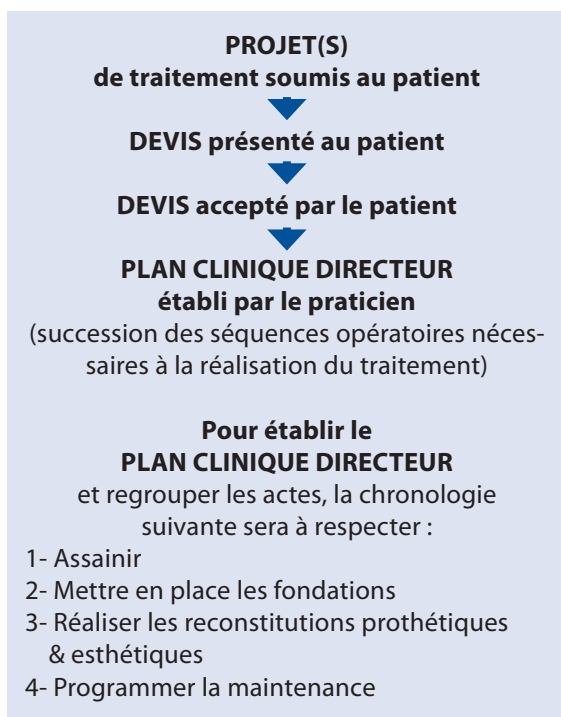
Approche thérapeutique globale : souple et efficace

À propos d'approche thérapeutique globale, mon rôle n'est pas d'aborder les aspects cliniques mais bien plus la coordination entre les praticiens. À chacun d'entre vous de déterminer quels sont vos standards de qualité. Au-delà de la nécessité technique d'avoir cette approche globale (diminution des urgences, diminution du stress, qualité au lieu du volume, etc.), j'insisterai sur le fait qu'il y a aujourd'hui une tendance générale à la globalisation. Cela est valable aussi bien en médecine, en économie qu'en écologie, etc. Nous ne soignons pas 1, 2, 3... 6 dents mais bien une personne. Cette approche globale des problèmes de la bouche devient même une nécessité juridique. En effet, nous devons satisfaire à une obligation, celle du devoir d'information. Vous devez être orientés « 100 % information ». Je recommande cela, bien au-delà du seul aspect juridique, en vue d'accroître la communication et la confiance de votre patient. C'est l'approche préventive, reconnue universellement, qui est ici mise en avant, au-delà des obligations que vous devez satisfaire (consentement éclairé, risques de non traitement, etc.). J'irais même encore plus loin : à mes yeux, l'approche thérapeutique globale (dans laquelle la parodontologie joue un rôle essentiel) est devenue une nécessité psychologique pour le patient. En effet, ce dernier adopte de plus en plus un comportement de consommateur. On observe aujourd'hui dans notre société, le phénomène du cocooning, du retour sur soi et tendance au mieux-être de la part des consommateurs (demande esthétique, produits bio, etc.). Nos patients sont demandeurs de traitements et de services de QUALITÉ.

Cette approche doit être souple, soit, adaptée à chaque patient et efficace, c'est-à-dire que l'enjeu est d'obtenir l'adhésion du patient au concept d'approche globale même s'il ne réalise pas tout, tout de suite. L'objectif est de l'inscrire dans une stratégie dentaire sur du long terme.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas



Mise en garde

Attention de ne pas toutefois confondre le devis et le plan de traitement. Entre obligation et information, le devis est un document majeur dans la relation entre l'équipe dentaire et le patient. Or, je n'ai, à ce jour, pas encore lu ni trouvé d'article précisant la différence (pourtant importante) entre les deux. Je dirais même que cette confusion semble entretenue à la lecture de certains articles de la presse professionnelle. De même, en côtoyant depuis de longues années les équipes dentaires et les responsables de la profession, j'ai pu constater qu'il y avait régulièrement, même chez certains responsables, un amalgame entre devis et plan de traitement. En effet, le terme de devis est utilisé pour parler en fait du plan de traitement ou inversement. Or, ce sont deux étapes bien distinctes dans la relation thérapeutique et même idéalement, deux documents à part entière : l'un fortement recommandé pour aider le patient dans ses choix, l'autre étant une obligation légale. Les deux combinés contribuent au consentement éclairé du patient. Aussi, aborder l'approche de la présentation du plan de traitement uniquement sous l'angle du devis me semble :

1. **dangereux** : en effet, cela suppose qu'il existe des astuces ou des trucs magiques qu'il suffirait d'appliquer mécaniquement pour « vendre » son plan de traitement. Cela ne me semble pas honnête vis-à-

vis des chirurgiens-dentistes car ce n'est pas comme cela que cela fonctionne.


2. **incompatible avec notre éthique** : je n'arrive pas à me faire à l'idée que la relation thérapeutique peut se réduire à une simple relation commerciale. Ce que laisserait supposer en préalable une approche uniquement financière du plan de traitement. Par ailleurs, l'expression « comment présenter son devis ? » contient, à mes yeux, une connotation manipulatoire vis-à-vis des patients.
3. **inefficace** : c'est peut-être le point le plus important. En effet, il est impossible de présenter correctement le montant de ses honoraires si le patient n'a pas compris tous les bénéfices de son plan de traitement, et que le praticien pense que seul le prix le motive. Cela sera toujours trop cher pour le patient, puisqu'il n'en a pas compris l'intérêt. Réduire la présentation du plan de traitement à la présentation du devis, c'est comme demander comment poser un ciment provisoire pour expliquer le traitement canalair. Je veux dire par là que ce n'est que la cerise sur le gâteau.
4. **dépassé** : dans le passé (et peut-être encore aujourd'hui), certains spécialistes ont recommandé cette approche. Or, même dans les cours de vente pour les commerciaux, il est enseigné que la présentation du prix ne suffit plus pour expliquer la valeur ajoutée d'un produit. Il y a bien longtemps que la plupart d'entre eux enseignent comment présenter au mieux les avantages du produit pour en expliquer le prix.

Ne pas clairement distinguer le plan de traitement du devis dans notre discours auprès des patients, est de nature à entretenir la confusion quant aux intentions réelles des chirurgiens-dentistes vis-à-vis de ces derniers. Je suis très ferme à ce sujet, même si je suis l'un des rares à le dire. Dans notre domaine, et plus particulièrement dans notre communication avec les patients, l'attention aux nuances est cruciale, sinon le risque est grand de basculer insidieusement et en toute bonne foi vers le mercantilisme. ♦

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette
5 rue de Copenhague, BP 20057, 13742 Vitrolles Cedex

 **N° Vert 0 800 521 764**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Tél. : 04 42 108 108 - Email : contact@binhas.com