

Gestion des urgences : de réelles opportunités

La gestion des urgences est l'un des points critiques dans l'organisation d'un cabinet dentaire. Toutefois, de nombreux problèmes surviennent du fait que les urgences sont souvent considérées comme « la bête noire » des cabinets. Or, elles peuvent représenter de réelles opportunités. La clé principale est de faire venir les patients en urgence au moment le plus propice pour le cabinet et non pas quand le patient le décide. N'oubliez pas : la personne qui gère le carnet de rendez-vous tient entre ses mains toute l'efficacité du cabinet !



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Il est courant et normal dans notre profession d'avoir à gérer des urgences. L'assistante (ou la secrétaire) occupe un rôle majeur dans cette gestion. En effet, elle doit savoir gérer outre l'accueil « routinier », des problèmes plus subtils tels que les demandes de rendez-vous en urgence. Si elle est capable de déceler les vraies urgences et que le praticien peut les soulager rapidement, alors les patients concernés par ces situations d'urgence vous seront fidèles certainement à vie. Vous devez reconforter ces patients, mais rester ferme quant à l'horaire proposé pour le rendez-vous. Les scripts suivants sont là pour vous aider à aborder les urgences sans pour autant perturber le déroulement de votre journée de travail.

Étude de cas n°1 : un patient habituel du cabinet vous téléphone pour une urgence douloureuse.

Il est crucial que vous soyez à la hauteur lors d'un appel d'urgence. Là est, pour vous, le test ultime ! Se trouvant dans une situation d'urgence (que cela soit réel ou imaginaire), le patient vous donne une chance de prouver à quel point il vous fait confiance en matière de soins.

Script

L'assistante (ou la secrétaire) : « Cabinet du Dr Dupond, bonjour ! »

La patiente : « Bonjour, Caroline Martin à l'appareil »

L'assistante : « Bonjour, Caroline, c'est Monique. Comment allez-vous ? »

La patiente : « Oh, pas très fort aujourd'hui, j'ai un terrible mal de dents et j'aimerais venir le plus vite possible. »

L'assistante : « Je suis vraiment navrée d'entendre que cela ne va pas, Caroline. Vous savez, nous faisons toujours au mieux en cas d'urgence. Décrivez-moi à quel niveau se situe la douleur ? »

La patiente : « C'est une dent du fond, en haut, à droite. »

L'assistante : « Pour vous soigner au mieux, j'ai besoin de quelques renseignements complémentaires. »

Suivent quelques questions destinées à mieux connaître le problème, et à établir ce que nous appelons un **pré-diagnostic téléphonique**.

L'assistante : « Caroline, avez-vous mal au chaud ? »

La patiente : « Oui, absolument, je n'ai pas pu prendre mon café ce matin. »

L'assistante : « Avez-vous mal au froid ? »...

L'assistante : « Avez-vous une douleur en appuyant sur la dent ? »...

L'assistante : « Avez-vous mal à la gencive ? »...

L'assistante : « Votre joue est-elle enflée ? »...

L'assistante : « Avez-vous de la fièvre ? »...

L'assistante : « Avez-vous pris des médicaments ? »...

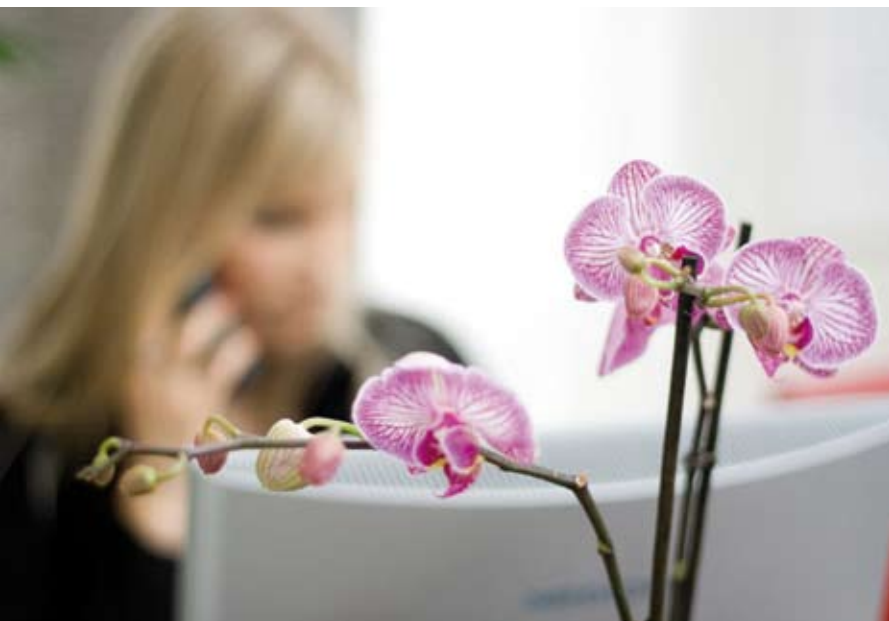
L'assistante : « Combien et lesquels ? »...

L'assistante : « Y a-t-il d'autres éléments qui pourraient nous aider à mieux vous soigner ? »...

L'assistante : « Je suis sûre que le Dr Dupont fera tout son possible pour vous prendre très rapidement. Nous pourrions dire 10 heures, ainsi il pourra vous soulager. »

La patiente : « Je serai à votre cabinet à 10 heures et vraiment merci de me prendre si rapidement. »

Ne demandez jamais au patient le moment où il serait disponible. C'est à vous de lui proposer une heure qui ne mettra pas en péril votre planning. Insistez sur



le fait que vous êtes très concerné par leur problème et par la disponibilité que le chirurgien-dentiste aura pour les traiter dans une telle situation. Toujours présenter la situation au profit du patient tel que : « *Le Dr Dupont fera tout son possible pour vous prendre très rapidement.* »

Une urgence douloureuse doit pouvoir être prise le plus rapidement ! Dans la demi-journée, s'il s'agit d'une douleur très forte, dans la journée au plus tard dans les autres cas. Si cela s'avère impossible ou que le praticien est absent, il faut trouver une solution de remplacement au problème du patient (service de garde ou confrère) sinon le risque de perdre le patient est très grand. Le plus important dans cette situation est de prendre en charge **psychologiquement** le problème du patient.

Étude de cas n°2 : un nouveau patient vous téléphone pour une urgence douloureuse.

Ces patients représentent une opportunité exceptionnelle pour votre cabinet. Les douleurs déclenchent très souvent chez le patient un désir de remédier à tous ses problèmes dentaires. Vous aurez ainsi la possibilité, une fois la douleur traitée, d'informer votre patient sur son état buccal général et de lui laisser une chance d'avoir une bouche saine. En terme d'organisation, il est toujours difficile de traiter un nouveau patient en urgence. Ce genre d'appel n'arrive jamais au bon moment. Pourtant il faut arriver à trouver un créneau horaire mais qui ne mette pas en péril votre emploi du temps. Vous devez faire une estimation d'ensemble de la situation et comprendre précisément de quel type d'urgence il s'agit.

Script

L'assistante (ou la secrétaire) : « *Cabinet du Dr Dupont, bonjour !* »

Le patient : « *Bonjour, Stéphane Vialatte à l'appareil. J'ai eu votre numéro par l'une de vos patientes, Marie Bonnaire. Voilà, je viens de me casser une dent.* »

L'assistante : « *Et bien je vous remercie de nous avoir appelé. Nous allons faire de notre mieux. Est-ce que la dent vous fait souffrir ?* »

Le patient : « *Oh, oui, je suis réveillée depuis 3 heures du matin.* »

L'assistante : « *Oh, vous m'en voyez navrée (empathie). Nous pourrions vous recevoir ce matin, pour vous soulager rapidement, à 11h45. C'est notre dernier rendez-vous libre dans la matinée sinon le Dr Dupont ne pourra vous recevoir qu'en fin de journée. Si vous avez mal, il serait préférable pour vous de venir le plus rapidement possible.* »

Le patient : « *D'accord pour 11h45 et merci de me recevoir.* »

L'assistante : « *J'aurai besoin de quelques renseignements pour faciliter votre visite...* »

Pour la suite de cette conversation, utilisez le script « *Un patient habituel du cabinet vous téléphone pour une urgence douloureuse* » pour le pré-diagnostic téléphonique, ainsi que le script « *Prendre un rendez-vous téléphonique avec un nouveau patient* » pour les renseignements administratifs et l'accès au cabinet.

Ce script, en tenant compte des deux scripts complémentaires, est l'un des plus longs. C'est normal ! Gérer un rendez-vous pour un nouveau patient qui souffre est l'une des situations les plus délicates mais aussi l'une de celles qui offre le plus d'opportunités. L'assistante (ou la secrétaire) prendra toutes les informations comme pour tout nouveau patient. Remarquez, dans cet exemple, que l'assistante propose une seule vraie option. L'autre option ne se situe qu'en fin de journée. Le patient qui souffre acceptera probablement ce premier rendez-vous de 11h45. Cependant, le patient peut refuser ce rendez-vous même s'il souffre vraiment (travail, transport, etc.). L'assistante doit pouvoir « jauger » le refus, et savoir proposer une deuxième option pour le rendez-vous. En deux mots, « être ferme » mais avec souplesse. Tout est une question d'appréciation de la part de l'Assistante vis-à-vis du nouveau patient. C'est ce que nous appelons **le 6^e SENS**. Si vous êtes trop ferme, vous risquez de perdre le patient. Si vous acceptez l'heure imposée par le patient, vous désorganisez toute votre journée de travail.

Pour le bon déroulement de la journée, il est donc primordial de placer le patient en urgence à un moment adéquat. Ne cédez pas tout de suite quand un patient vous dit que le rendez-vous ne lui convient pas. Si vous avancez les bons arguments, plus souvent que vous ne le pensez, ils changeront d'avis. Si vous prenez un patient en urgence en surmombre, au détriment d'un patient qui a un rendez-vous et que vous faites attendre ce dernier, certains problèmes peuvent survenir. Ce peut être le début de l'engrenage infernal (que de nombreux praticiens connaissent) :

Retard du cabinet ⇨ Patients mécontents ⇨ Rendez-vous manqués ⇨ Stress ⇨ Tensions ⇨ Mauvaises conditions de travail ⇨ Retard du cabinet...

À l'inverse, en montrant aux patients que vous vous souciez d'eux, que vous compatissez ainsi que toute votre équipe, vous créez un climat de confiance. N'oubliez pas que le service patient est, de nos jours, le facteur majeur de réussite pour les cabinets dentaires. La qualité de communication et le pouvoir de soulager rapidement dans un cas d'urgence sont indispensables si vous souhaitez que ces patients qui souffrent deviennent de potentiels fidèles du cabinet. Enfin, ces patients vous recommanderont dès qu'ils en auront l'occasion ce qui est important pour le renouvellement de votre patientèle. ◆

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette

5 rue de Copenhague, BP 20057

13742 Vitrolles Cedex

N° vert : 0800 521 764 - Tél. : 04 42 108 108

Email : contact@binhas.com