



La communication avec les patients : Un guide pour dentistes



Votre guide pour améliorer la communication avec les patients

Le présent guide renferme des conseils et stratégies simples pour améliorer la communication avec vos patients.

Les études démontrent que les savoirs comportementaux ont une incidence directe sur la perception qu'ont les patients de la valeur des soins fournis, le degré de confiance accordé au dentiste et la réussite du traitement.

Même si vous connaissez déjà certaines stratégies décrites dans le présent guide, il pourrait être bon de les revoir pour renforcer la communication avec vos patients et vous rappeler d'être aussi constant que possible.



Le but d'une communication efficace est simple :

Transmettre aux patients l'information requise pour qu'ils soient en mesure de prendre des décisions éclairées sur leur santé buccodentaire. C'est à vous qu'il revient de communiquer vos buts et votre avis d'expert sur la santé dentaire, de sorte que vos patients et vous puissiez déterminer les meilleurs choix de traitement.



L'importance d'une
bonne communication
avec les patients

Si vous prenez la peine de considérer vos patients comme des partenaires pleinement informés dans la planification de leurs soins, ils vous le rendront par leur loyauté et leur consultation assidue – sans compter la gratification supplémentaire provenant de l'accroissement de la satisfaction au travail, de la motivation et de la productivité.

Sachant que les patients vous jugent en fonction de vos interactions avec eux, vous devez absolument comprendre votre propre style de communication et l'adapter aux divers besoins. Les patients qui ont une expérience favorable dans votre cabinet sont non seulement plus enclins à accepter les traitements suggérés et à revenir, mais ils vous recommanderont aussi à leurs parents et amis. Cela contribuera à vous bâtir une bonne réputation et une clientèle, en plus de rehausser l'image de la profession dans l'ensemble.



1 Satisfaction accrue des patients

Les recherches médicales démontrent un lien favorable entre le degré de satisfaction des patients pour les soins obtenus et la capacité du fournisseur à communiquer et à faire preuve d'empathie.

2 Réduction du nombre de plaintes

Un dialogue ouvert donne lieu à un meilleur taux de rétention des patients et à un nombre réduit de plaintes. On estime que 75 % des plaintes reçues au bureau de la SDNB pourraient être évitées par une meilleure communication entre les dentistes et les patients.

3 Efficacité améliorée

Une meilleure communication avec les patients se traduit par une plus grande efficacité. Par exemple, le fait de donner aux patients la chance d'exprimer leurs préoccupations ne prend pas plus de temps et permet d'éviter des problèmes plus tard ou de recueillir des données importantes.

Communiquer avec soin

La relation dentiste-patient

La première règle applicable aux soins des patients est la suivante :

Satisfaction des patients = Perception – Attentes


Vos patients perçoivent les soins qu'ils reçoivent à un certain niveau, mais s'ils s'attendaient à quelque chose de plus ou de différent, ils seront insatisfaits. La perception et les attentes constituent l'état d'esprit que vous devez prendre en considération si vous voulez que vos patients soient satisfaits.



Essentiellement, de bons soins impliquent la capacité à écouter, à comprendre et à répondre aux besoins des patients.

Même si vos connaissances en santé buccodentaire et vos aptitudes cliniques sont exceptionnelles, les compétences générales en communication avec les patients sont rarement enseignées.

Parmi les nombreux besoins des patients, six sont particulièrement importants :

- 
- 1 Bienveillance**
Courtoisie et politesse de base : se montrer chaleureux et humain.
 - 2 Empathie**
Les patients ont besoin de sentir que le dentiste comprend leurs désirs et leur situation, et qu'il leur accorde une attention particulière.
 - 3 Efficacité et ponctualité**
Les patients veulent sentir qu'on les respecte.
 - 4 Contrôle**
Les patients veulent sentir qu'ils prennent une part importante à leur propre plan de traitement.
 - 5 Options et solutions de rechange**
Les patients veulent sentir que des choix de traitement sont disponibles; les options doivent être bien expliquées.
 - 6 Information**
Les patients veulent être renseignés sur les honoraires et les services, mais d'une manière pertinente et en temps opportun.



Principes fondamentaux des relations avec les patients

Les patients veulent être traités comme des personnes, non pas comme des numéros. Voici quelques règles pratiques applicables aux relations avec les patients, que votre personnel et vous-même devriez garder à l'esprit :

- Les patients n'interrompent jamais votre travail – ils sont la raison d'être de votre travail. Tout le reste peut attendre.
- Même si vous déléguez une tâche à un employé, le simple fait de demander aux patients comment ils se sentent, pendant que le collègue exécute le travail, aura un effet réconfortant.
- Ne discutez jamais avec les patients, car ils ont toujours raison à leurs yeux. Écoutez, acquiescez lorsque cela est possible et faites votre possible pour les satisfaire.
- N'abordez jamais l'aspect financier en premier lieu. Bien trop souvent, la première question demandée est, "Avez-vous une assurance-dentaire?" Attendez le moment propice pour parler d'argent – une fois que les options de traitement ont été définies et bien expliquées.

Portrait du dentiste idéal du point de vue des patients :

Confiant

La confiance du dentiste me donne confiance.

Empathique

Le dentiste essaie de comprendre ce que je ressens et me communique sa compréhension.

Humain

Le dentiste fait preuve de sensibilité, de compassion et de bienveillance.

Affable

Le dentiste s'intéresse à moi, interagit avec moi et se souvient de moi en tant que personne.

Franc

Le dentiste me dit ce que j'ai besoin de savoir en langage simple et de manière directe.

Respectueux

Le dentiste prend mes commentaires au sérieux et travaille avec moi.

Minutieux

Le dentiste est consciencieux et persévérant.



Points clés de la
communication
avec les patients

L'interaction avec les patients qui se rendent à votre clinique comporte cinq points clés. Chacun de ces points peut influencer sur l'expérience globale des patients et leur degré de satisfaction.

1 Contact initial

Le premier contact clinique donne le ton à toutes les autres interactions avec les patients tout au long de la séance. Ce peut être aussi la meilleure occasion d'éviter les désaccords ou les attentes discordantes entre les patients et vous.

Entamez la première rencontre avec les patients du bon pied.

Comme chacun sait, la première impression compte. Essayez de prendre un moment pour ralentir et centrer votre attention sur la satisfaction des besoins de vos patients.

- Soyez le premier à accueillir les patients dans le cabinet dentaire.
- Expliquez-leur ce qui va se passer durant la séance et présentez-les aux employés qui s'occuperont d'eux.
- Accueillez tous les patients avec un sourire amical.
- Appelez les patients par leur nom.
- Présentez les collègues qui vous accompagnent.
- Assoyez-vous pour être à la hauteur de leurs yeux.
- Prêtez une oreille attentive à leurs préoccupations.
- Évitez le jargon ou la terminologie technique qui transmet des jugements de valeurs.
- Demandez-leur la permission de les examiner.
- Prenez les rênes et guidez les patients tout au long de la séance.

2 L'examen dentaire

L'examen dentaire est un des éléments les plus importants – et peut-être sous-estimés – de la séance. Pour la plupart des dentistes, il s'agit simplement d'une formalité courante, mais pour beaucoup de patients, ce peut être le point saillant de la séance et la seule chance d'interaction directe avec le dentiste. C'est l'occasion de sensibiliser les patients à tout ce qu'englobe l'examen dentaire.

La plupart des patients n'ont pas d'idée de ce que font les dentistes ou de ce que l'examen dentaire vise à faire ressortir. Une discussion ouverte avec les patients aide ces derniers à mieux comprendre la valeur de votre travail, en plus d'améliorer vos rapports avec eux.

- Précisez que vous vérifiez, entre autres l'état des gencives, l'état de santé global, le fonctionnement des mâchoires, les tissus mous, l'espace entre les dents et l'occlusion.
- Expliquez ce que vous recherchez à mesure que vous examinez les patients et résumez vos constatations à la fin.
- Encouragez les patients à poser des questions en tant que membre actif de l'équipe de santé dentaire.

3 Discuter des options de traitement

Pour que les patients se sentent comme des partenaires à part entière dans la prestation de leurs soins dentaires, ils doivent être bien informés des choix de traitement qui s'offrent à eux. Expliquez en détail les traitements disponibles de sorte que les patients comprennent bien le pour et le contre de chaque option. C'est l'occasion de démontrer votre expertise clinique et de faire valoir vos aptitudes et vos motivations.

Utilisez un langage simple pour décrire les traitements recommandés; évitez le jargon autant que possible.

- Présentez les options de manière logique, par exemple, en commençant par la plus simple (et la moins chère) et en finissant par la plus complexe. Expliquez les raisons justifiant chaque option.
- Lorsque cela est possible, donnez de la documentation que les patients peuvent apporter à la maison.
- Évitez de porter des jugements de valeur sur les choix de vos patients.
- Faites en sorte que l'information relative à chaque traitement soit aussi détaillée et précise que possible.
- Assurez-vous que tout a été bien compris. Demandez aux patients s'ils ont des questions et corrigez tout malentendu au besoin.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Dans le contexte d'un cabinet dentaire, le consentement éclairé est défini comme suit : permission obtenue par suite d'échanges d'information soutenus entre le dentiste et le patient. Aucun traitement ne devrait être effectué sans le consentement exprès ou implicite du patient. Il incombe au fournisseur de soins de veiller à ce que la décision prise par un patient, d'accepter ou de refuser un traitement, soit éclairée. Le consentement doit être obtenu à l'avance – non pas durant ni après un traitement. Souvenez-vous de documenter la décision du patient dans la fiche de ce dernier.

4 Discuter d'honoraires et d'assurance

Il faut l'admettre : il n'est jamais facile de discuter d'honoraires avec les patients. Toutefois, en abordant la question des coûts de façon honnête et ouverte, on peut éviter des malentendus et le mécontentement des patients. Beaucoup de patients sont mal à l'aise de poser des questions sur les honoraires. Il importe donc que les dentistes prennent les devants.

Dissiper les idées fausses

Il existe l'impression aux patients que vous n'êtes pas transparents ou que les honoraires peuvent varier grandement sans raison entre les dentistes pour un même service. Certains patients croient aussi que les honoraires varient selon qu'ils ont une assurance dentaire ou non. La discussion sur les honoraires est une occasion en or de dissiper les idées fausses sur la profession et d'établir un climat de confiance avec les patients.

Transparence des chiffres

Allez au fond des choses lorsque vous expliquez les honoraires aux patients afin qu'ils puissent comprendre la valeur sous-jacente des soins dentaires que votre personnel et vous leur fournissez.

Les patients ont besoin de savoir que les honoraires sont basés sur un système de valeurs relatif qui tient compte de divers facteurs qui sont constants, peu importe que les patients bénéficient d'une assurance ou non. Il est important de faire ressortir toutes les variables qui entrent en ligne de compte, incluant le temps qu'il faut pour exécuter une tâche; le coût des substances et des services de laboratoire; les responsabilités liées aux connaissances scientifiques et spécialisées requises; et les coûts reliés aux frais généraux, et au personnel.

En parlant des honoraires avec les patients :

- Lancez la conversation d'honoraires comme les patients se sentent souvent intimidés pour faire ainsi.
- Soyez spécifique au sujet de tous les variables qui entrent en ligne de compte.
- Approchez la conversation avec la franchise et recherchez les soucis parlés et tacites venant du patient.
- Discutez les options de paiement qui permettent au patient d'être mieux placé pour prendre la décision optimale du traitement.
- Tenez toujours la discussion avec le patient s'asseyant tout droit.
- Évitez de décaler la discussion à d'autre personnel avant que votre patient soit prêt à faire ainsi.

5 Conclusion de la séance

Les dernières minutes d'une consultation sont tout aussi importantes que les premières. Demandez aux patients s'ils ont compris les options de traitement abordées ou s'ils ont des questions.

- Regardez vos patients lorsque vous leur parlez et évitez de tourner le dos quand quelqu'un vous parle.
- Ne finissez pas la conversation en marchant vers la sortie ou en vous éloignant.
- Confirmez le plan de traitement ou de suivi avec les patients.
- Mettez fin à la consultation par un contact physique de renforcement. S'il y a lieu, escortez les patients jusqu'à la réception.
- Au minimum, utilisez le nom des patients au début et à la fin de l'interaction.

Prendre le temps
d'écouter



Vous êtes l'expert en art dentaire clinique, mais vos patients sont maîtres de leurs propres décisions et des conséquences. Votre rôle consiste à exprimer des opinions d'expert fondées sur des conclusions cliniques et les implications.

Il est vrai que vous en savez plus que les patients sur les maladies et les problèmes dentaires, mais vous vous aventurez en terrain précaire lorsque vous insinuez que vous savez mieux que vos patients comment les soins dentaires devraient s'inscrire dans leur vie. Vous dépassez alors une limite, et votre opinion clinique a moins de poids.

Pour comprendre, il faut d'abord montrer un intérêt réel. La curiosité est une des techniques de communication qu'il faut maîtriser pour établir des relations fonctionnelles avec les patients.

Écouter et apprendre avant d'informer et de sensibiliser

Nombreux sont les cabinets où on dit quoi faire aux patients au lieu des les écouter. Soyez intéressés et curieux. Posez des questions. Écoutez. Posez d'autres questions. Écoutez encore. Montrez-vous compréhensifs et respectueux. Enfin, dites ce que vous avez à dire. Ce processus met l'accent sur l'importance de comprendre les patients avant d'entamer l'examen.

Les techniques de counselling sont inestimables pour aider à comprendre les patients et leur faire adopter de nouveaux comportements importants pour favoriser une bonne santé buccodentaire. En vous efforçant de comprendre le point de vue des patients, vous permettez à ces derniers de se sentir compétents et autonomes. Au lieu de dire aux patients ce qu'il faut faire et ce qui est bon pour eux, vous pouvez les aider à trouver leurs propres moyens d'apporter les changements nécessaires ou d'adopter de nouveaux comportements.

Pratique des techniques d'écoute

Il est souvent difficile de voir que l'aspect le plus important de la communication réside dans la capacité d'écouter, non pas de parler. Ce que vous entendez dicte ce que vous dites. Une fois que vous commencez à bien écouter et à vraiment comprendre la pensée et les préoccupations des patients, vous établissez une relation solide avec eux – une relation qui peut durer. Les patients qui sentent que leur dentiste les a écoutés attentivement sont rassurés et gardent habituellement une impression favorable.

Admettre ses erreurs

Si vous vous trompez, avouez-le. Nous commettons tous des erreurs. Les commentaires irréfléchis peuvent blesser, mais en assumant la responsabilité de vos actes, vous reprendrez du terrain perdu.

Une attitude défensive ne fait qu'empirer la situation et compliquer la résolution du problème. Lorsque le blâme entre en jeu, les émotions s'intensifient, la réalité se déforme et il devient presque impossible de régler même les questions simples.

Évaluation de vos aptitudes à la communication

Il est facile de présumer que votre façon de communiquer avec vos patients fonctionne. Toutefois, une étude menée récemment par l'Association dentaire canadienne auprès des dentistes et des patients, d'un océan à l'autre, fait ressortir certains écarts dans la compréhension.

Les dentistes ont répondu que les rapports avec les patients constituent le facteur le plus important pour établir la confiance, et que celle-ci est fondée sur la transparence, l'ouverture et la communication.

Pour leur part, les patients trouvent que la rétroaction des dentistes donne l'impression d'une réprimande, que l'information est contradictoire, qu'ils n'expliquent pas clairement ce qu'ils font – surtout durant l'examen buccodentaire – et qu'ils reflètent les questions d'honoraires et autres conversations à leur personnel.

La qualité d'une conversation est aussi importante que le contenu. Alors, pourquoi ne pas poser de questions aux patients sur leurs passe-temps, leur famille et leur travail? Il est tout aussi pertinent, sinon plus, d'aborder les questions cliniques, financières et médicales qui sont primordiales pour les patients, afin d'établir de bons rapports.


Auto-évaluation	Toujours	Jamais	Parfois
Prenez-vous le temps d'expliquer le programme de chaque séance avec les patients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous sentez-vous pressé entre chaque rendez-vous?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durant l'examen dentaire, expliquez-vous ce que vous voyez et cherchez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une fois l'examen terminé, demandez-vous aux patients s'ils ont des questions?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discutez-vous du pour et du contre des options de traitement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentionnez-vous l'option que vous préférez, en tant qu'expert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Donnez-vous aux patients de la documentation qu'ils peuvent apporter à la maison?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prenez-vous le temps de parler des honoraires directement avec les patients?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informez-vous les patients des modalités de paiement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si cette vérification rapide vous intrigue, essayez les autres outils interactifs d'auto-évaluation dans la section portant sur la communication avec les patients dans le site Web de l'ADC.

- Allez à l'adresse <http://www.cda-adc.ca>.
- Sélectionnez la section des membres et ouvrez une session à l'aide de votre nom d'utilisateur ADC et de votre mot de passe.
- Cliquez sur Communication avec les patients.

Les patients difficiles

Chaque problème devrait être une occasion de s'améliorer. Voici quelques conseils lorsque vous avez affaire à des patients difficiles :

- 
- 1 Évitez de minimiser les plaintes des patients; laissez-les vous raconter leur version des faits sans les interrompre. Parfois, ils ont simplement besoin d'être écoutés.
 - 2 Exprimez de l'empathie. Laissez savoir aux patients que vous comprenez le problème et que vous n'êtes pas indifférent à ce qu'ils ressentent.
 - 3 Les patients ont besoin d'entendre que vous êtes avec eux et que vous voulez régler leur problème.
 - 4 Ne vous tenez pas sur la défensive. La confrontation vous fera perdre des patients, c'est sûr.
 - 5 Soyez maître de la situation. Dès que vous avez entendu la version du patient, faites le nécessaire pour résoudre le problème.
 - 6 Demandez aux patients ce qu'ils veulent. Vous pourriez être surpris de constater que leur solution peut être juste et simple.
 - 7 Une fois que vous avez établi un plan d'action, expliquez au patient comment ce plan réglera le problème.
 - 8 Voyez à ce que le plan soit mis à exécution et à ce que les résultats soient acceptables pour le patient. Faites un suivi pour être sûr que le patient est satisfait.

En suivant ces conseils simples, même les patients les plus difficiles pourront devenir vos meilleurs alliés.

L'expérience démontre que les patients insatisfaits racontent leur histoire à plus de gens que ceux qui sont satisfaits.



Travail d'équipe

Il ne suffit pas d'améliorer vos propres aptitudes à communiquer; votre personnel doit faire sa part aussi. Souvenez-vous que les membres de votre équipe représentent votre cabinet. C'est vers eux que les patients se tournent pour se renseigner sur les rendez-vous, les renvois à d'autres services, la facturation et les tests de laboratoire.

Les bonnes équipes se forment. Les membres d'une véritable équipe travaillent bien ensemble; ils restent solidaires même en période difficile. Vous devriez évaluer l'engagement de chaque employé à communiquer efficacement avec les patients et les coéquipiers.

Tenir des réunions de personnel efficaces : Tous les cabinets ont besoin de créer des occasions pour les membres de l'équipe de travailler ensemble et d'échanger des idées. Pour avoir l'heure juste, planifiez une réunion pendant laquelle les employés peuvent répondre de manière réfléchie à quelques questions. Les réponses constitueront un premier pas vers la collaboration et une meilleure communication au sein du cabinet et avec les patients.

- **Croyez-vous que l'équipe communique clairement, de façon uniforme et assez souvent?**
- **Quels sont les points qui pourraient être améliorés?**
- **Y a-t-il des processus de communication à l'interne et avec les patients qui pourraient être améliorés?**
- **Quelle est la mesure la plus importante que notre équipe pourrait prendre pour améliorer la communication avec les patients?**

Ces questions devraient être abordées ouvertement en équipe. Si certaines questions engendrent un silence ou un malaise, fixez des rencontres individuelles avec chaque employé. Il faut surtout que cet exercice soit ouvert et franc. Après la réunion, dites aux membres de l'équipe comment leurs réponses profiteront à tout le cabinet.

La réaction de l'équipe à ces questions vous donnera une idée des forces et des faiblesses du cabinet. Les réponses obtenues jetteront la lumière sur ce qui va bien et ce qui va moins bien. Les aspects déficients devront être abordés avec l'équipe.

Fixer des objectifs : Servez-vous de l'information recueillie pour fixer des objectifs d'amélioration et faites part de ces objectifs aux membres de l'équipe. Ils vous seront reconnaissants d'avoir tenu compte de leur rétroaction et accepteront plus volontiers les changements positifs que vous voulez apporter.

Mettre en place des systèmes : Sans plan d'exécution, les objectifs ne sont que des idées. Il faut prendre les objectifs fixés et trouver des moyens efficaces de les mettre à exécution. En mettant en place des systèmes étape par étape, y compris pour la communication avec les patients, votre cabinet constituera facilement une équipe solide. Que ce soit pour l'établissement des rendez-vous ou la préparation du plateau, il importe que l'équipe sache exactement quoi faire, quoi dire et comment le dire.

Former l'équipe : La formation générale et réciproque est importante pour que tous les membres de l'équipe communiquent efficacement. Combinée à la description de travail de chaque poste, la formation établit aussi un niveau de responsabilité pour la communication. La formation des membres de l'équipe ne peut pas être accomplie efficacement entre deux rendez-vous avec des patients. Afin que les membres de l'équipe comprennent bien leur rôle, il faut prévoir du temps loin des patients, peut-être même à l'extérieur du cabinet, pour pouvoir bien se concentrer. Les réunions mensuelles offrent également une occasion de formation pratique, où le personnel peut utiliser des scripts et des jeux de rôle pour uniformiser les méthodes de communication.



Mesurer la satisfaction des patients

Les patients satisfaits deviennent loyaux et sont plus susceptibles de vous recommander à leurs parents et amis. Les sondages sur la satisfaction des patients représentent un outil facile que vous pouvez utiliser. Ils peuvent vous aider à trouver des moyens d'améliorer vos services, ce qui se traduira par de meilleurs soins, des patients satisfaits et du personnel heureux.

Il est important d'aller au-delà du pressentiment, de mesurer systématiquement et de surveiller ce que pensent les patients de leur expérience, afin que votre équipe et vous-même puissiez recevoir une rétroaction honnête. L'information reçue peut aider à remonter le moral et à faire participer l'équipe à des aspects de l'amélioration continue. Avec le temps, cette surveillance vous permettra de célébrer les améliorations et de tuer dans l'œuf toute tendance indésirable.

Il est facile d'effectuer des sondages sur la satisfaction des patients, ce peut être aussi simple qu'une formule à remplir. La plupart des patients sont ravis de donner de la rétroaction – après tout, cela vous permettra d'améliorer les services que vous leur offrez.

Outils de sondage : Nul besoin de consulter un expert-conseil pour créer et mener un sondage dans votre cabinet. Vous pouvez simplement demander aux patients, à la fin de chaque séance, comment a été leur expérience – prenez une seconde pour poser la question et une minute pour écouter la réponse. Notez les problèmes et encouragez votre personnel à en faire autant.

Vous pouvez aussi utiliser un formulaire simple. Rédigez soigneusement cinq ou six questions à choix multiple avec un barème de cotation de 1 à 5 (de faible à excellent) et imprimez le tout sur une feuille de papier. Incorporez au moins une question ouverte

en laissant assez d'espace pour les commentaires. Les patients peuvent remplir le formulaire à la fin de la séance. Le sondage en ligne est une autre possibilité.

Résultats : Comptabilisez les résultats quantifiables du sondage sur papier, du sondage en ligne et même du sondage verbal, et examinez les constatations avec le personnel au moins une fois par mois. Soyez fiers des aspects forts et efforcez-vous d'augmenter la cote le mois suivant. Vos efforts seront mesurés par une plus grande satisfaction des patients, un taux plus élevé de maintien des patients et un plus grand nombre de patients qui recommanderont vos services.



Ce document a été conçu par l'Association et Collège dentaire d'Alberta. Il a été modifié et reproduit avec la permission. Nous sommes reconnaissants de leur assistance, et celui de l'Association dentaire de la Nouvelle-Écosse, en développant ce guide.