



Le premier effort de communication est de faire comprendre au patient le niveau de risque qui est le sien

→ explique Robert Maccario, cette discipline n'a cessé d'évoluer des années soixante-dix à nos jours, elle occupe de plus en plus une place importante dans notre exercice quotidien, et pour sa mise en place, les praticiens ont su dépasser tous les obstacles. À la fois du remboursement des frais, de la formation, de l'équipement et de l'organisation ! Ce qui nous laisse dire alors, que la vraie question de la prophylaxie est une question de rentabilité et

non pas de valorisation. Si la mise en place de la prophylaxie et de la maintenance était plus rentable que les implants, la donne ne serait-elle pas inversée ? La bonne nouvelle, c'est qu'aujourd'hui dans les cabinets omnipratiques, cela est possible ! Il suffit de combiner une communication moderne avec les patients, des protocoles cliniques et organisationnels stricts et rigoureux, avec une tarification raisonnable, adaptée à la capacité financière des patients. Pour réussir la systématisation du concept prophylactique au sein du cabinet, avec une rentabilité plus que satisfaisante. »

Outre la mise en œuvre des dernières innovations scientifiques et techniques, l'équipe du cabinet a la mission de favoriser l'observance, indispensable à la prophylaxie, par le patient des mesures conseillées, notamment par une communication professionnelle, comme les entretiens de motivation.

TÉMOIGNAGE

Dr Matthieu Deudon, chirurgien-dentiste à Combloux (74)

“ Un véritable partenariat avec les patients ”



La communication avec les patients est centrale et de là, toute la relation thérapeutique va se construire. En parlant, on apprend à se connaître, à s'amadouer, à comprendre ce que le patient attend de nous et à expliquer notre façon d'y parvenir. Il s'agit d'expliquer, de faire comprendre dans quel état de santé se trouve le patient, où il veut arriver (sa demande) et des étapes pour y parvenir. Si le patient comprend et accepte, le cabinet va pouvoir l'amener à bon port. L'idée est tout d'abord de se mettre d'accord sur la philosophie, ensuite nous garantissons le résultat avec des séances tous les six, neuf ou douze mois. Les patients comprennent parfaitement ce discours, et je suis convaincu qu'il vaut mieux perdre ceux qui n'adhèrent pas à cette approche ! Mon cabinet est situé dans un petit village, le bouche-à-oreille est primordial, et je croise régulièrement mes patients, je peux tous les regarder sereinement. Ce que les patients appréhendent le mieux, c'est l'expérience qu'ils vont vivre, la sensation de bouche parfaitement nettoyée. Plus que de grands discours didactiques, le feeling emporte tout sur son passage, et pour cela l'aéropolisseur* reste inégalable. Cela donne

envie au patient de bien-être et de propreté. Rester dans l'envie est aussi un facteur-clé de succès. Le point délicat que nous avons observé c'est à 5-6 ans. Les assistantes sont primordiales dans le suivi, elles connaissent bien les patients et la complicité qu'elles savent établir est essentielle. Nous avons décidé de mettre en place un forfait pour le suivi annuel de 140 € qui comprend deux bilans, deux détartrages, deux Air-flow, parfois plus et parfois moins, en échange je m'engage, en cas de problème à intervenir gratuitement... c'est excessivement marginal, cela n'arrive jamais ou presque jamais. En procédant de la sorte, on réduit le nombre d'urgences, un gain en tranquillité non négligeable.

*Zoom sur l'aéro-polissage

Méthode utilisant de l'air et de l'eau sous pression pour projeter un flux contrôlé de poudre à base de bicarbonate de soude ou de glycine spécialement conçue à cet effet, à travers l'embout de la pièce à main. Ce jet sous pression élimine les colorations et la plaque à la surface des dents, et tout autre dépôt mou, tel que des débris alimentaires coincés entre les dents.

Comprendre la motivation du patient

Le patient sans pathologie cherchera à se garantir de toute apparition (ou de toute récurrence) de pathologie potentielle. Pour cela, il doit être conscient du risque qu'il encourt. La détermination du risque pour le patient est fixée à un niveau (faible, modéré ou élevé). Ce niveau d'alerte n'est pas acquis pour la vie, il sera donc réévalué régulièrement. Les patients qui sont (profondément) convaincus qu'ils ne risquent ni carie ni pathologie parodontale sont peu nombreux. Le premier effort de communication du praticien sera de faire comprendre au patient le niveau de risque qui est le sien. Cette juste conscience du risque est indispensable à la suite de l'argumentation de proposition du suivi prophylactique. La deuxième étape consistera à faire une « promesse » au patient (lui garantir de le protéger de la carie et →