Résoudre des problèmes liés aux patients à l'aide de scripts : un processus en 5 étapes
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Il est inéluctable que des problèmes surviennent entre votre cabinet et vos patients, même si vous avez fait tout ce qui est en votre pouvoir pour éviter de telles situations. Il vous sera impossible d'empêcher totalement ces problèmes. Vous pouvez néanmoins trouver la meilleure façon de gérer chaque cas, puis élaborer des scripts de résolution des problèmes afin d'aider votre équipe.

Pour anticiper des problèmes liés à des patients (mais non d'ordre clinique), suivez les cinq étapes ci-après :

1. **Définissez une liste des problèmes potentiels.**

   Lors d'une réunion d'équipe spéciale ou au cours d'un bilan mensuel des activités, réfléchissez aux scénarios qui pourraient se produire. Ils s'appuieront en partie sur les problèmes que vous avez connus par le passé. Il existe 3 domaines principaux dans lesquels les cabinets dentaires peuvent rencontrer des difficultés :

   - *Planification :* les problèmes de planification se produisent fréquemment (dans certains cabinets, tous les jours). Ils incluent les patients qui ne fixent pas leur prochain rendez-vous au moment de quitter le cabinet, les annulations de dernière minute, les non-présentations et les patients qui arrivent en retard.

   - *Recouvrement :* parmi les problèmes les plus stressants que connaissent les cabinets dentaires, les questions de recouvrement sont bien trop fréquentes. Répertoriez les types de problèmes de paiement que votre équipe rencontre, qu'ils soient fortuits ou graves.

   - *Commentaires négatifs :* les critiques sur votre cabinet peuvent prendre plusieurs formes. Il est possible que les patients se plaignent auprès de vous ou des membres de votre équipe. Vous pouvez recevoir des commentaires négatifs dans

des sondages réalisés auprès des patients. Des patients mécontents peuvent nuire à votre réputation sur Internet.

2. **Définissez des objectifs pour la résolution de chaque problème.**

   Dans une situation donnée, quel résultat serait le plus favorable pour toutes les parties? Qu'aimeriez-vous pouvoir constater? La résolution de problèmes nécessite souvent négociation et compromis, mais vous jouerez mieux votre rôle si vous vous concentrez sur un objectif raisonnable à atteindre.

3. **Comment atteindre ces objectifs?**

   En collaborant avec les membres de l'équipe, notamment ceux qui seront directement impliqués dans la résolution d'un problème, recherchez une solution juste et raisonnable et définissez les conditions qui doivent être satisfaites et les étapes qui seront suivies pour y parvenir.

4. **Traduisez cette stratégie en scripts.**

   En gardant vos objectifs et votre plan stratégique en tête, élaborez votre script des conversations avec vos patients, en veillant à inclure des variantes selon leurs réactions. Ces scripts serviront de base pour obtenir les meilleurs résultats possible.

5. **Faites usage de la formation aux scripts pour préparer tout le monde.**

   Une fois que vos scripts sont prêts, prévoyez des sessions de formation au cours desquelles les membres de l'équipe participeront à des jeux de rôles. Ils apprendront le processus de résolution de problèmes couvert par les scripts, et comment suivre ce processus en utilisant leurs propres mots.

Suivez ce processus et, lorsqu'un problème survient, vous et votre équipe saurez immédiatement quoi dire et quoi faire. Les situations problématiques seront bien moins stressantes et vous aurez la satisfaction de savoir que vous avez fait de votre mieux pour résoudre le problème tout en préservant la relation bénéfique entre le patient et le cabinet.