



Communication hygiéniste-patient *Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

La communication joue un rôle très important dans les rendez-vous d'hygiène bucco-dentaire. Outre les nombreuses procédures de prévention et de diagnostic effectuées par l'hygiéniste, ce dernier est chargé de conseiller les patients sur les soins bucco-dentaires qu'ils peuvent réaliser chez eux. Si ces tâches cliniques et informatives occupent en grande partie l'hygiéniste, une formation doublée de scripts lui permettra de répondre facilement aux besoins d'information supplémentaires.

Correctement formé aux communications interpersonnelles, votre hygiéniste peut contribuer à la satisfaction des patients et à la réussite du cabinet dans quatre domaines clés :

- 1. Information et conseils professionnels** : comme nous l'avons déjà évoqué, conseiller les patients sur les soins de santé bucco-dentaires à réaliser chez eux est une partie essentielle du travail de l'hygiéniste. Il peut également proposer des produits bucco-dentaires qu'il estime appropriés au vu de son expérience professionnelle et de ses recherches.
- 2. Commenter ce que l'on fait** : partez du principe que les patients ignorent ce que fait l'hygiéniste lorsqu'il examine et nettoie leurs dents et gencives. Même si vous leur avez déjà dit, n'attendez pas d'eux qu'ils s'en souviennent. Il faut donc que l'hygiéniste explique simplement ce qu'il fait et pourquoi. Cela ne prend pas plus de temps et peut renforcer l'engagement des patients à prendre rendez-vous régulièrement.
- 3. Rappeler les patients qui n'ont pas encore accepté le traitement** : si vous avez recommandé un traitement que le patient n'a ni accepté ni refusé, votre hygiéniste peut revenir sur le sujet. Averti le matin, il peut consulter le dossier des patients avant la consultation et leur demander simplement s'ils ont réfléchi à la question. Cela débouche généralement sur une discussion significative lorsque vous examinez les patients.

- 4. Renforcer les relations** : une formation (sous forme de script) permet d'intégrer des éléments personnels et amicaux dans la conversation hygiéniste-patient, afin de mieux se connaître, se découvrir des intérêts communs, etc. Lorsqu'il apprend de nouveaux éléments personnels sur les patients, l'hygiéniste peut les noter afin de les passer en revue rapidement avant le prochain rendez-vous du patient. Montrer que l'on se souvient de détails concernant les patients ne peut être que bénéfique pour la relation praticien-patient.

Abordez ces opportunités de communication avec votre hygiéniste et proposez-lui une formation axée sur des scripts. Vous lui permettrez d'améliorer ses compétences interpersonnelles et de faire du service d'hygiène un atout encore plus important de votre cabinet.