



## **Le rendez-vous d'hygiène : bien plus qu'un simple « détartrage »**

*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Le rendez-vous d'hygiène contribue non seulement à maintenir la santé bucco-dentaire des patients, mais aussi à conserver une bonne relation patient-cabinet. Sans cela, vos patients risquent de perdre contact avec vous, de devenir inactifs, et même d'aller voir un autre dentiste en cas de problème à l'avenir.

Pourtant, en dépit de son importance, de nombreux patients considèrent encore les rendez-vous d'hygiène comme un simple « détartrage ». Malheureusement, il arrive que certains membres de l'équipe dentaire renforcent cette idée fautive en l'évoquant eux-mêmes de la sorte!

Afin que vos patients accordent de l'importance aux rendez-vous d'hygiène dans votre cabinet, suivez ces recommandations :

- **Changez de langage.** Si vous, votre hygiéniste, votre secrétaire ou tout autre membre de l'équipe désignez parfois le rendez-vous d'hygiène comme un « détartrage », arrêtez. Vous discréditez son importance et n'incitez pas ainsi vos patients à revenir. Employez le terme plus approprié de « rendez-vous d'entretien de la santé bucco-dentaire » ou « examen périodique de dépistage et de soin bucco-dentaire ».
- **Informez les patients sur les soins à domicile appropriés, ainsi que sur les services proposés pendant le rendez-vous.** Le patient moyen n'a qu'une idée vague des services réalisés par l'hygiéniste. Encouragez votre hygiéniste à commenter ces gestes et les justifier.
- **Envisagez d'utiliser une liste (de contrôle) de l'hygiène pour les patients.** Élaborez un formulaire simple comprenant des cases à cocher et des espaces pour les commentaires que l'hygiéniste peut remplir et remettre aux patients à la fin de leurs rendez-vous. Cette « fiche » permettra aux patients de comprendre et d'*apprécier* à leur juste valeur les services d'hygiène bucco-dentaire.

- **Soulignez son utilité en distribuant des produits de soin à domicile.** Facilitez l'acquisition des produits de santé bucco-dentaire que vous et l'hygiéniste recommandez en tant que professionnels dentaires. Proposez-les directement aux patients du cabinet pour renforcer votre relation et souligner l'importance des rendez-vous d'hygiène réguliers.
- **Briefez votre secrétaire afin que les patients reprennent rendez-vous.** Lorsqu'un patient refuse un rendez-vous, annule sans reprendre rendez-vous ou ne se présente tout simplement pas au cabinet, une secrétaire bien formée et briefée se doit de « réagir » correctement et avec tact... afin que le patient change d'avis.

Utilisez ces techniques pour convaincre les patients que le rendez-vous d'hygiène est bien plus qu'un simple détartrage. Ces rendez-vous sont bénéfiques pour vos patients... et pour votre cabinet.