

Comment informer et motiver son patient en salle d'attente ?

La salle d'attente est le passage obligatoire pour tout patient. Elle constitue donc un moment clé : c'est la première image que vont se faire les patients d'un cabinet dentaire. Zoom sur sa vocation et comment l'exploiter au mieux.

Par Maïka RUITORT

La salle d'attente a une double vocation : apaiser le patient qui peut être anxieux et lui donner l'opportunité de s'informer sur la spécificité du cabinet. Le temps passé en salle d'attente, même s'il est court, constitue un sas de décompression entre le monde extérieur et votre cabinet. Pourquoi ne pas profiter de ce délai pour en faire un lieu privilégié afin de rassurer, informer, sensibiliser et divertir, les patients ? Comment optimiser cet endroit et créer une attente active pour favoriser une consultation réussie ?

La salle d'attente : un sas de décompression

Le patient doit être installé dans un climat agréable. Dans ce cadre, la salle d'attente jouera pleinement son rôle de transition entre le monde extérieur et le passage au fauteuil.

Au contraire, de petits inconforts tels que des magazines abimés ou périmés, des plantes souffrantes, des tâches sur les murs, des tapisseries jaunies ou vieillissantes, ou une musique grésillante... peuvent nuire à la « zénitude » de ce lieu.

Pour y remédier, voici quelques « trucs et astuces » pour faire de la salle d'attente un espace d'harmonie et de détente :

- Éviter les chaises rigides ou les assises trop basses qui ne seraient pas adaptées

aux personnes âgées.

- Supprimer les éclairages directs au profit des ambiances tamisées.
- Privilégier les couleurs douces pour favoriser l'apaisement du patient et éviter les couleurs trop vives.
- Les fleurs peuvent également améliorer l'esthétique d'une salle d'attente.
- Bannir les revues bas de gamme ou périmées et favoriser les magazines de qualité, régulièrement renouvelés, ainsi que de la documentation sur l'hygiène bucco-dentaire et les traitements.
- Éviter la musique classique ou la radio qui ne font pas l'unanimité et préférez des vidéos pédagogiques ou une télévision de salle d'attente, sans bande-son, pour ne pas gêner ceux qui se reposent ou lisent.

La salle d'attente : un espace d'information

La seconde vocation de la salle d'attente est de faire de la prévention auprès de vos patients et les sensibiliser à vos compétences cliniques et techniques.

Comme en témoigne l'explosion des sites médicaux, les patients sont amateurs d'informations de cette nature et se montrent de plus en plus exigeants pour comprendre leurs soins afin d'y adhérer. Le temps moyen passé par les patients en salle d'attente est de 7 à 10 minutes en moyenne. Ce temps d'attente peut être exploité pour informer et motiver les patients sur toutes les possibilités thérapeutiques et esthétiques que le chirurgien-dentiste

est en mesure de lui proposer. La salle d'attente peut ainsi assurer ce rôle de transmission d'informations car le temps peu parfois manquer au praticien pendant la consultation. Faut-il encore que les contenus soient de qualité, non anxiogènes et suffisamment accessibles pour que le patient puisse comprendre tous les tenants et aboutissants d'un plan de traitement : pourquoi un implant dentaire, quelles sont les techniques de broyage, qu'est-ce qu'un inlay, pourquoi des facettes ?...

Que préconise le Conseil de l'Ordre ?

Contrairement à un site internet qui requiert certaines obligations imposées par le Conseil National de l'Ordre (charte ordinaire du Conseil de l'Ordre), la communication en salle d'attente impose seulement au praticien d'afficher ses honoraires de façon visible.

Elle permet ainsi au praticien une plus grande liberté pour valoriser son image : présenter sa structure et son plateau technique (les derniers équipements du cabinet...), son équipe, ses diplômes (connus ou non reconnus) et son travail (présentation de cas cliniques avant / après).

Cette communication en salle d'attente peut également permettre au praticien d'augmenter son chiffre d'affaires et de faire évoluer sa pratique. En effet, diffuser de l'information dentaire auprès de ses patients sur les nouvelles thérapeutiques exercées au sein du cabinet permet de lever des interrogations de la part des patients et d'engager la discussion.

Le praticien gagne en temps d'explications puisqu'il reçoit un patient déjà informé, donc un patient d'autant plus motivé.

Que peut-on diffuser dans une salle d'attente ?

Les programmes doivent être à la fois

rassurants et divertissants sans être trop légers. De nombreuses sociétés spécialisées dans la communication en salle d'attente, distinctes des sociétés classiques de communication, ont également développées des solutions de communication clé en main permettant aux chirurgiens-dentistes de rendre plus attractive leur salle d'attente et de capter l'attention des patients pour leur délivrer les messages souhaités.

Ces solutions fonctionnent sur écran plasma, peuvent être mises à jour quotidiennement et offrent des boucles pédagogiques à destination des patients qui combinent une présentation du cabinet, de l'information dentaire, du divertissement (météo, sorties cinéma, horoscope...) et de la détente (diaporama photo...).

Peut-on installer une TV dans la salle d'attente ?

Cela est possible à condition de déclarer cette télévision et de payer la redevance audiovisuelle. Pour ce faire, voici quelques conseils :

- Préférez les écrans plasma wifi qui confèrent à votre salle d'attente une image résolument moderne et qui permettent d'être reliés à internet pour accueillir des programmes variés et un contenu actualisé contrairement aux DVD qui sont rapidement obsolètes.
- Trouver un programme qui allie détente et information pour la patient.
- Ne pas mettre de son.
- Ne pas mettre la télécommande en salle d'attente (risque de vol et/ou de modifier les programmes sélectionnés).

Une documentation adaptée pour les patients en salle d'attente

Les patients durant leur attente ont du mal à se concentrer sur la lecture de longs articles, ils ont ainsi tendance à lire des articles courts car à tout moment le chirurgien-dentiste peut venir

le chercher en salle d'attente.

Il est donc important que des supports adaptés lui soient proposés. Outre les magazines d'informations habituels, les praticiens peuvent également proposer à leurs patients la lecture de documentations mettant en relief une spécialité exercée au sein même de leur cabinet dentaire. Le patient pourra ainsi faire le point sur sa santé bucco-dentaire durant son attente. Ces supports pédagogiques peuvent être mis à disposition dans la salle d'attente. Mais pour que l'impact soit plus fort, le chirurgien-dentiste ou son assistante peuvent également les remettre aux patients dans un « pack de bienvenue » personnalisé. Si le chirurgien-dentiste conseille cette lecture à son patient, le patient sera d'autant plus attentif. La lecture de ce type de magazine génère des patients informés.

L'affichage de posters ou la mise à disposition de *flyers* sur des actes à forte valeur ajoutée peut également motiver vos patients durant leur attente : Implantologie, *Cone beam*, Cerec, Caméra optique...

Si la qualité des soins et du service est primordiale pour qu'un cabinet dentaire soit reconnu et fidélise sa clientèle, la qualité de l'information et de la communication, a de plus en plus d'importance. Nous le savons, Internet est devenu incontournable pour permettre aux cabinets dentaires de communiquer à l'extérieur de leur cabinet. Mais il devient également crucial aujourd'hui que les chirurgiens-dentistes se dotent de moyens de communication efficaces au sein même de leur cabinet pour convaincre et motiver leur patient. Ces nouveaux moyens de communication pour la salle d'attente des cabinets dentaires ont déjà fait leurs preuves et ne cessent de s'améliorer. □



© iStockphoto / Kerrick