

UN PEU DE BAUME AU CŒUR !

par Guylaine L'HOSTIS

La rentrée arrive , et avec elle son cortège de nouvelles mesures, qui n'engendrent pas forcément l'optimisme : les hausses de prix , la franchise sécurité sociale, et toujours les avis d'imposition, les cotisations CARCD qui augmentent pour des prestations toujours moindres et je vous passe le reste

Alors, pour vous redonner un peu de « peps » après les vacances, qui je vous le souhaite, vous auront regonflé à bloc, profitez de votre belle énergie retrouvée, et de la bonne humeur de votre équipe pour pratiquer un petit sondage !

L'idée

Nous nous interrogeons régulièrement sur la perception qu'ont nos patients (et surtout leurs parents) de notre cabinet. Des équipes de coaches et autres mentors divers et variés nous proposent des séminaires, stages ou sessions de formation pour nous apprendre à gérer notre cabinet, notre patientèle et bien souvent, uniquement pour augmenter notre rentabilité ou notre chiffre d'affaire.

Avant de rentrer dans la gestion des comportements, le perfectionnement de la relation patient praticien ou parents praticien, il me paraît de bon sens, de

déjà connaître ce que mes « visiteurs » pensent de mon cabinet, de mon équipe et de moi. L'évocation de cette idée d'enquête auprès de quelques confrères avait provoqué des moues dubitatives, voire la crainte d'une grosse déception et bien des sourires désabusés. D'autre part, le transfert de mon cabinet vers une zone plus urbaine et le déclenchement simultané d'un contrôle d'activité m'avait suffisamment occupée pour remettre ce projet à plus tard.

Un an après ce déménagement, et très perturbée à la suite d'un entretien avec le dentiste conseil, où des allégations très inquiétantes avaient été proférées sur ma façon d'exercer et la qualité de ma pratique professionnelle, je décide d'en avoir le coeur net, et tout simplement, de recueillir l'appréciation de ma patientèle.

La conception

Mon cabinet rassemble une patientèle « familiale » issue de la zone rurale et semi rurale où j'exerçais jusqu'alors. Depuis notre déménagement, nous recevons des patients plus citadins. Patricia, mon assistante, je devrais dire mon bras droit, car assistante reste bien vague et limitée pour définir son rôle, gère toute la partie accueil, services, accompagnement, du cabinet en plus de l'administratif, et de l'éducation à l'hygiène des patients. C'est elle qui assure le premier contact et surtout le premier sourire. C'est donc logiquement ensemble que nous avons élaboré un questionnaire très « artisanal » pour essayer de percevoir le ressenti de notre patientèle, baptisé « enquête qualité ».

ENQUETE QUALITE

NOM

PRENOM

Quel est votre avis sur :

- accueil téléphonique
- accueil au cabinet
- prise en charge administrative
- prise en charge de votre enfant
- suivi administratif de votre dossier
- suivi médical de votre enfant
- les rendez vous
- la gestion de l'urgence

Globalement êtes vous satisfait du traitement suivi par votre enfant.

Ces questions correspondaient à notre demande du moment. Elles sont certainement variables d'un cabinet à l'autre, et nous les avons exprimées à notre façon. Nous n'avons pas cherché à copier les « recettes » des organismes de management ni à faire un audit en bonne et due forme. Nous avons formulé nos interrogations simplement, spontanément et sincèrement.

Le protocole

Nous avons interrogé les parents des enfants dont le traitement était commencé, et les adultes en traitement. C'est à dire des personnes qui avaient déjà l'expérience des rendez vous et des soins pour se forger une opinion.

Lors de son arrivée à l'accueil, chaque accompagnant a reçu l'explication de notre démarche et ce questionnaire sur une demi-feuille format A4. Pendant les soins orthodontiques de son enfant, il disposait de 10 à 15 minutes pour exprimer son avis. Nous avons proposé à chaque personne de mentionner son nom, pour que nous puissions apporter une réponse ou une amélioration personnalisée. Les fiches étaient recueillies à la fin de la séance, au moment de la prise du rendez vous suivant. L'analyse des réponses s'est faite au fur et à mesure, mais extemporanément.

Le déroulement

À notre surprise, cette enquête a été accueillie très favorablement et félicitée.

Personne n'est resté anonyme, chaque accompagnant a authentifié sa fiche et souvent précisé les noms des enfants en soins.

Lors de son déroulement, les questions et réponses ont souvent donné lieu à d'autres explications ou interrogations orales auxquelles Patricia s'est fait un plaisir de répondre, ou alors, me les a relayées pour que je puisse intervenir au rendez vous suivant. Les réponses étant libres, beaucoup (de messieurs) se sont interrogés sur le système de notation à appliquer ! Le caractère « artisanal » du questionnaire a aussi été commenté, mais plus comme un atout de sincérité et de spontanéité vis à vis des audits complexes et standardisés. L'enquête s'est déroulée pendant environ 2 mois et nous avons recueilli 96 fiches correspondant à la prise en charge de 143 enfants.

Les résultats

Tout d'abord, un papa s'est étonné de la structuration de ce questionnaire qui comporte

8 « questions ouvertes » et se termine par une « question fermée ». Il paraît que cela va à l'encontre des techniques d'interrogation des cabinets d'audit (je vous avais bien dit que nous sommes des amatrices) ça l'a bien amusé...

D'autre part, le système d'évaluation a été choisi par le notateur. Nous avons donc relevé:

- évaluation sur 20
- évaluation de 1 (mauvais) à 5 (très bon)
- appréciations (la grosse majorité): correct, ok, bon, TB, très satisfaisant...
- adjectifs adaptés : agréable, efficace, clair, ponctuel etc...

La dernière question donne lieu parfois à des remarques plus spécifiques (or c'est une question fermée !!!)

Question par question, voici les résultats:

- accueil téléphonique satisfaction à 100%
- accueil au cabinet satisfaction à 100%
- prise en charge administrative satisfaction à 100%
- prise en charge de votre enfant satisfaction à 100%
- suivi administratif de votre dossier : satisfaction à 87% . 8 fiches portent des remarques sur les insuffisances ou les délais de remboursement par les caisses de sécurité sociale ou les mutuelles complémentaires (ce qui n'est pas dans les attributions du cabinet)
- suivi médical de votre enfant : satisfaction à 90%. 5 fiches relatent un manque de communication avec le praticien au cours du traitement.
- Les rendez vous : 100% de satisfaction sur la ponctualité (très souvent soulignée), 11% de remarques (10 fiches) sur les rendez vous pendant le temps scolaire (pose des nouveaux appareillages)
6% d'observation sur les difficultés de stationnement (6fiches)
- la gestion de l'urgence : satisfaction à 97% , 2 fiches indiquent la difficulté de trouver un cabinet d'orthodontie ouvert en août (patients qui ne se sont pas adressés au dentiste traitant comme conseillé dans ce cas)
- traitement satisfaisant : satisfaction à 98%
1 fiche fait état de l'absence de recul pour juger
1 fiche indique : « non, la pose de l'appareil n'a pas obtenu le résultat escompté »

Analyse

Tout d'abord, ne cachons pas notre joie : nous avons été agréablement surprises et ravies des résultats obtenus ! Patricia est visiblement parfaite, et je vais avoir beaucoup de difficultés à négocier sa prochaine revalorisation salariale!

Finalement, je ne suis pas encore irréprochable...

Nous avons repris une à une toutes les fiches comportant une remarque négative ou une demande d'amélioration. Nous ne pouvons pas intervenir dans tous les domaines -prise en charge sécurité sociale et complémentaires- mais fournir des explications supplémentaires si nos informations n'ont pas été bien assimilées lors de l'acceptation des devis et des contrats de prise en charge.

En ce qui concerne l'information sur le suivi médical, nous avons déjà adopté un système de repérage des rendez vous lorsqu'il y a un entretien formel ou informel avec le praticien : il suffit d'en surligner la date d'une couleur fluo sur le dossier papier ou informatique.

L'examen des dossiers patients concernés a effectivement montré un manque de dialogue (2 fiches) mais aussi une absence des parents aux rendez vous rendant ce dialogue impossible (2 fiches) et même le déficit de communication entre des parents puisque les entretiens qui ont eu lieu n'ont pas été relatés ensuite. Nous avons décidé, lorsque le délai depuis le dernier entretien devient trop important (3 rendez vous ou 1 semestre maximum), d'indiquer par codage sur le planning journalier la nécessité de prendre le temps nécessaire à cet échange. Il est bien sûr acquis que Patricia, mon assistante, transmet mes indications et mes consignes à chaque rendez vous à l'accompagnant, tout en s'assurant que l'enfant a bien compris le message déjà délivré au fauteuil.

L'analyse des observations sur les rendez vous nous conforte dans notre système d'organisation et notre respect des horaires convenus. Nous allons donc porter nos efforts sur la communication avec les parents pour les rendez vous sur temps scolaire : nous fournissons déjà une demande d'autorisation d'absence pour l'établissement scolaire et éventuellement l'employeur, ainsi qu'un justificatif à l'issue de la séance. Cependant, ces rendez vous revêtent un caractère exceptionnel vis à vis des séances régulières de contrôles et réglages qui sont toujours programmées en dehors du temps scolaire.

De même, les difficultés de stationnement en centre ville peuvent être contournées par l'utilisation du parking aérien (payant il est vrai !) situé à 50m du cabinet...

La gestion de l'urgence ne donne pas lieu à des commentaires particuliers. Après recensement des dossiers concernés, soit appel direct, soit après message sur répondeur, Patricia rappelle l'interlocuteur dans la demi-journée pour lui proposer la solution que nous avons retenue après étude de son problème, et éventuellement modifier les rendez vous.

Durant un congé, le message du répondeur indique les coordonnées d'un confrère orthodontiste « partenaire » ou propose le recours au dentiste traitant.

L'avis sur les traitements apporte une grande satisfaction des assurés et donc la notre!. La seule opinion négative a donné lieu à des explications complémentaires, et le ressenti des soins réalisés et du résultat obtenu étaient finalement très positifs. Cette fiche a surtout traduit la mécompréhension d'une phase de traitement.

Cette petite enquête sans aucune prétention est très incomplète et imparfaite : elle correspondait à notre demande de l'époque.

Elle nous a beaucoup réconforté, et a permis un meilleur dialogue, voire la correction de certaines dérives (l'oubli trop fréquent, par le praticien, du dialogue avec les parents).

Finalement, nos patients et leurs parents nous apprécient (même si certains mercredi soirs on en doute), et bien souvent, l'agressivité ou la mauvaise humeur que nous ressentons n'est pas dirigée contre nous, mais une mauvaise façon de communiquer. Alors je me permets 2 conseils :

- concoctez vous même votre petite enquête, vous serez agréablement surpris !
- Soignez votre accueil et votre communication – et surtout votre assistante -, c'est la première image de votre cabinet, et souvent la plus persistante ! ■

Conclusions

N'allez pas vous imaginer que je travaille tous les jours dans une ambiance idyllique avec mes patients (et leurs parents) et que ceux ci ne font jamais de remarques, de réflexions ou de reproches désagréables. Nous essayons de supporter au mieux leurs humeurs (comme peut être eux les nôtres) en nous efforçant de leur proposer une écoute et une prise en charge appropriée. Et même si cette enquête est très flatteuse, ce n'est pas toujours ni tous les jours le cas.

Des deux domaines explorés (succinctement), nous en déduisons, qu'à notre niveau :

- Les prestations d'accueil et de gestion, prise en charge administrative, c'est à dire toute la partie « communication-papierasse » essentiellement dévolues à Patricia, mon assistante, sont parfaitement maîtrisées et satisfaites.
- Les prestations liées aux soins, et l'appréciation des soins donnent lieu à une perception plus mitigée, mais qui reste globalement positive.

Notre difficulté est d'y apporter une amélioration, alors que certains problèmes ne sont pas de notre responsabilité exclusive (congé des praticiens, pose d'appareillage sur temps scolaire). À noter l'importance de la ponctualité !!!