

La crise du Covid : menace ou opportunité ?

Par Roland Gillet

Parmi les sujets de préoccupation de nos participants lors des formations, la crise est depuis plusieurs années un des sujets le plus couramment évoqué. La crise sanitaire que nous subissons aujourd'hui préoccupe praticiens et patients. Tous l'évoquent et en entendent parler, mais les avis sont partagés lorsqu'il s'agit d'évaluer son impact au quotidien.



Pourquoi ?

Tout d'abord parce que vos patients ont le temps d'écouter les chaînes d'information qui aujourd'hui appuient sur les peurs. Ils reçoivent les informations suivantes :

- le nombre toujours plus important de cas positifs : plus ou moins 45 000 personnes
- le nombre de décès officiels : plus ou moins 300 personnes
- ...

De fait, vos patients ont les peurs suivantes :

- attraper le COVID chez vous et le transmettre à leurs proches âgés et/ou malades,
- attraper le COVID chez vous et en mourir

- attraper le COVID chez vous et être un vecteur de transmission
- être porteur du COVID sans le savoir et vous le transmettre

Puis, parce les situations difficiles sont diversement vécues, par celui qui les annonce, par celui qui les gère ou par celui qui les subit.

Ensuite, parce que les cabinets dentaires traversent ces périodes très différemment. Certaines anticipent, d'autres protègent, d'autres encore subissent. Pour les salariés d'abord, pour les patients ensuite, la différence peut être importante, voire vitale.

Enfin, parce les enseignements tirés de ces périodes sont très différents d'un cabinet à l'autre.

NOVEMBRE 2020

« Désacraliser les choses pour les amener à raisonner en dehors de leurs peurs ! »

Que devez-vous faire pour rassurer vos patients ?

Désacraliser les choses pour les amener à raisonner en dehors de leurs peur ! Voici la stratégie et le discours afférent à tenir :

- Appliquer les protocoles sanitaires pour vous permettre de vous mettre en sécurité sanitaire vos équipes et vous, de mettre vos patients en sécurité sanitaire et de capter des patients qui viendront chez vous pour vos protocoles
- Considérer que le confinement est l'opportunité pour vous de choisir vos patients qui vous correspondent et donc les typologies de rdv intéressants pour le cabinet vous permettant ainsi de traverser cette crise sereinement
- Limiter vos nombres de rdv pour pouvoir tenir vos protocoles sanitaires et pour ne pas vous retrouver en pénurie d'équipement quel que soit la durée du confinement

Quelles sont les actions à mener ?

- Commander des équipements
- Refaire un point sur l'agenda : prioriser les rdv à haut potentiel, les bilans et les autres productions indispensables comme les

urgences

- Annuler ou repousser les contrôles détartrages sauf exception, les rdv non urgents
- Communiquer un maximum avec les patients par mail, par affichage pour limiter le nombre d'appels de patients inquiets et d'annulation de rdv

Pour les patients qui ont du mal à entendre qu'il y a un autre point de vue que le leur :

- Pour ceux qui ont peur de la Covid-19 : leur rappeler qu'en qualité de professionnels de santé, vous êtes les mieux habilités à soigner les patients atteints d'une pathologie car vous êtes habitués à soigner les patients atteints d'une gastro, d'une grippe, d'une hépatite, du sida sans faire prendre de risque à l'équipe ou aux autres patients,
- Pour eux qui veulent absolument leur contrôle ou leur détartrage, il est important de leur confirmer que : « effectivement les cabinets dentaires assurent les soins et s'assurent de pouvoir le faire pendant toute la durée du confinement. Les entreprises produisant les protections étant en activité réduite, nous sommes dans l'obligation de limiter le nombre de patients par jour pour respecter les protocoles sanitaires et s'assurer de ne pas être en pénuries de protection, par conséquent, les contrôles et les détartrages n'étant pas des soins à proprement parlé, nous ne les assurons que pour des cas particuliers. Nous comprenons votre frustration mais à situation exceptionnelle tout comme vous, nous faisons preuve d'adaptation. Nous restons à votre disposition si votre situation dentaire évolue et nécessite d'être traitée en urgence ».

NOVEMBRE 2020

Alors, la crise du Covid, ou plutôt les crises en générales, sont-elles des opportunités ou des menaces ?

Pour tout cabinets dentaire, praticien, associé, collaborateur, assistante...ces périodes, si difficiles soient-elles, sont surtout sources d'apprentissage. Une crise, c'est l'opportunité d'apprendre sur son équipe, sur son cabinet, sur ses patients et naturellement sur soi.

La situation actuelle est une opportunité pour vous de créer enfin le cabinet qui vous correspond et d'exercer votre pratique dans la vision que vous avez de votre exercice, de vous recentrer sur ce qui est important pour vous.

L'adversité peut parfois s'avérer bénéfique pour un cabinet dentaire... Elle nécessite d'y être préparé, d'y préparer son équipe, d'adapter son organisation et d'informer ses patients.

Roland Gillet

Développeur de compétences et de projets pour Cohésion dentaire