

Sur la durée totale du traitement orthodontique, il est inévitable de faire face à un certain nombre de retards et d'annulations, du fait des impondérables de la vie de chacun. Bien sûr, la personnalité des patients joue sur leur propension à honorer leur rendez-vous et à prendre certaines libertés sur les échéances de paiement. Par ailleurs, l'évolution des mentalités tend vers plus de laxisme en matière de respect des engagements. Et le phénomène est particulièrement répandu en période de vacances. Dans de nombreux cabinets, le taux de rendez-vous manqués et d'annulations tourne autour de 5%.

D'un oubli ponctuel au symptôme d'une rupture de confiance

Dans le cas d'une rupture de confiance, la récurrence des retards précède l'annulation de rendez-vous et les retards de paiement. Ils vont parfois de pair avec le non-respect des consignes d'hygiène et d'entretien. Le signe évident est un changement dans le comportement du parent, qui exprime ce manque de communication de façon « passive-agressive ». À travers des actes anodins, il montre une perte de confiance qui peut aboutir à une rupture de la prise en charge et laisser un enfant traîner avec un appareil sans suivi.

Comment peut-on en arriver à ne pas finir un traitement sans prévenir ?

Il est souvent difficile de savoir comment réagir quand on est contrarié contre un représentant du corps médical. D'une petite contrariété à une perte de confiance, aucun mot ne permet de sortir de l'impasse de ne pouvoir faire entendre son point de vue. À qui exprimer que les assistantes de l'accueil sont trop occupées à discuter pour répondre à vos questions ? Comment reprocher à l'orthodontiste de ne pas prendre un moment pour faire le point sur le traitement ou de ne pas être assez clair sur les risques d'une chirurgie maxillo-faciale ?

Les trois raisons pour lesquelles vous pouvez ne pas entendre les doléances de vos patients :

1 - Les non-dits

Même si la politesse se perd, celle-ci régleme notre relation aux autres. Elle dicte aux praticiens de sourire pour ne



COMMUNICATION

De rendez-vous manqués à une charge interrompue... quand le dialogue se rompt sans prévenir

pas forcément montrer son agacement, de répondre avec tact lorsque le patient est agressif, de trouver une excuse acceptable pour refuser une demande qui ne l'est pas. De leur côté, les patients ne peuvent pas non plus dire tout ce qui les contrarie dans leur prise en charge.

2 - Le déni dû à la surcharge de responsabilités

De ce fait, il est facile d'occulter les défauts relationnels que l'on ne voit pas. Chacun, pris dans son quotidien, est convaincu de faire du mieux qu'il peut. On peut même aller jusqu'à nier les doléances de ses patients jugées illégitimes au vu de sa masse de travail.

3 - La sécurité de ne pas manquer de patients

La loi de l'offre et de la demande joue en faveur des orthodontistes. Il est donc naturel, étant donné le nombre important de patients, que les praticiens privilégient souvent l'organisation clinique et la gestion de leur équipe à la communication patients. Néanmoins pour éviter les ruptures de traitement, et favoriser une qualité relationnelle, il est important de se donner les moyens d'observer ce genre de comportements d'évitement et de créer un échange de confiance pour que la personne exprime ses doléances de façon juste et constructive pour le cabinet. Ce patient deviendra alors le meilleur des émissaires en salle d'attente auprès d'autres patients. ●