

ACCUEIL



Il est reconnu que le rendez-vous chez le chirurgien-dentiste peut être générateur de stress pour le patient. L'assistant(e) dentaire en tant que premier interlocuteur du cabinet, a un rôle primordial à jouer.

Sa personnalité et la qualité de son accueil contribuent grandement à l'image du cabinet et à la mise en confiance du patient.

Elle devra être à l'écoute des patients, ne pas les juger, les conseiller avec tact et mesure et adopter un discours rassurant.

Elle se devra de respecter le secret professionnel : faire preuve de discrétion à propos des patients et de leurs soins (ne pas nommer les patients en présence d'autres patients) et adopter un volume sonore des discussions compatible avec le respect de la confidentialité.

Dès le matin imprimer le(s) planning(s) afin de visualiser les rendez-vous de la journée.

Il est important de prendre en charge dans les meilleurs délais chaque personne qui se présente à l'accueil.

Si le patient à rendez-vous, vérifier que ce soit bien la bonne personne, et la bonne heure.

- Si le patient a trop de retard lui redonner un rendez-vous.
- Si le patient est en avance, le lui signifier et le prévenir si c'est le cas que d'autres personnes seront prises avant lui, l'orienter vers la salle d'attente.
- Si la personne se trompe de jour, lui renoter le bon rendez-vous, après avoir validé sur son carton de rendez-vous que cette erreur n'est pas imputable au cabinet lors de la prise de rendez-vous.
- Si le patient est bénéficiaire de la CMU, demander son attestation et la photocopier ou la scanner.
- Si le patient est en cours de soin, l'accompagner en salle d'attente.
- Si le patient n'est pas venu depuis un certain temps, contrôler que les informations contenues sur le dossier sont toujours d'actualité, qu'il ne manque pas des éléments comme le numéro de téléphone par exemple, et lui faire remplir à nouveau une fiche de renseignements.
- Si le patient à plusieurs fiches, mettre à jour la fiche active.
- Si le patient a des homonymes, contrôler avec la date de naissance que l'on remplit bien le bon dossier.

Scanner ou ranger les fiches de renseignements dans le dossier papier du patient, ne pas les laisser sur l'imprimante.

Si le patient est nouveau, lui faire remplir la fiche de renseignements et le questionnaire médical. Prendre sa carte vitale et lui créer un dossier après avoir vérifié qu'il n'y avait pas de dossier existant, éventuellement au nom de jeune fille, la patiente ayant pu se marier.

Si un patient vient en urgence, inutile de lui dire que vous allez en parler au Docteur (ce qui n'empêche pas de lui en parler mais sans en informer le patient), essayer de juger de la pertinence de l'urgence et lui donner un rendez-vous en fonction du planning des praticiens et non pas en fonction de ses propres exigences.

Si le rendez-vous ne convient pas, en donner un autre plus loin toujours en fonction du planning des praticiens.

S'il s'agit d'une autre personne (livreur, prothésiste, représentant, ...) prendre ses coordonnées, le motif de son passage et les noter dans un cahier dédié à cet effet.

À éviter	Recommandé
En cas de difficultés rencontrées avec un patient, ne pas souffler, ne pas soupirer.	Énoncer que cela va être compliqué et qu'une solution va être trouvée.
Se précipiter le téléphone à la main pour dire au praticien ce que le patient dit.	Si on ne peut pas trouver une solution dans l'immédiat, dire à l'interlocuteur qu'on le rappelle dans l'heure qui suit, et le rappeler <u>impérativement</u> après en avoir parlé au praticien.
Éviter de dire aux personnes qui se présentent dans la salle d'attente : « Je vais voir avec le chirurgien-dentiste ». « Ce n'est pas grave ». « Je vais le faire ».	Mais : « Je comprends ». « Je vais voir ce que je peux faire ».
Éviter de parler des autres patients devant un autre patient.	Respecter le secret médical : faire preuve de discrétion à propos des patients et de leurs soins.
Ne pas déplacer le cahier des patients, l'agenda, l'échéancier,...	Toujours les remettre au même endroit.
Ne pas se disperser. Ne rien commencer avant d'avoir terminé la tâche en cours.	Si l'on a été interrompu par la porte, la sonnette ou le téléphone, reprendre là où on en était et terminer.
Ne pas donner des rendez-vous en urgence en fonction des desiderata du patient.	Faire en fonction de l'emploi du temps des praticiens.
Ne pas discuter avec les patients lorsqu'il y a un retard dans la prise en charge des rendez-vous ou si le praticien attend le patient.	Aller prévenir le chirurgien-dentiste en premier lieu et limiter les échanges superflus de manière à ne pas créer ou aggraver le retard.
Éviter de prendre des urgences après une certaine heure.	Toujours respecter l'organisation demandée par le praticien.