

Les fondements d'une bonne collaboration



Environ 50 % des praticiens français exercent sans assistante. L'embauche de personnel est incontestablement rendue difficile par la conjoncture économique. La crainte d'un regard critique sur sa pratique, les problèmes de relations employeur-salarié(e) sont autant de prétextes pour travailler seul.

Lorsqu'un jeune chirurgien-dentiste qui s'installe décide de bénéficier des services d'une assistante, il doit apprendre, en plus des aspects techniques de son métier, à gérer du personnel et à anticiper les opportunités de développement de son cabinet.

**Laurence,
assistante
dentaire, membre
de l'Association
Ad'infos
en collaboration
avec
Rodolphe Cochet**

A l'issue de leur formation, chirurgiens-dentistes et assistantes dentaires ne savent presque rien l'un de l'autre. Comment les amener à travailler ensemble en parfaite harmonie ? Voici quelques réflexions et suggestions pour améliorer le quotidien de l'équipe soignante.

Quelle formation initiale ?

Dans leur cursus universitaire, les étudiants en chirurgie dentaire reçoivent très peu d'informations sur le rôle précis d'une assistante. Pourtant incontournable, l'idée d'une collaboration praticien-assistante se transforme rapidement en appréhension pour être, dans certains cas, rapidement rejetée lors de l'installation.

Didier, chirurgien-dentiste à Brest



« Le rôle de l'assistante abordé en faculté ? Ce n'est pas au programme, nous avons tout juste une notion des différents statuts existants, ceci survolé en 1 heure ou 2 en début de cursus et vite oublié ».

L'accompagnement pédagogique

Une fois reçues au concours d'entrée à l'école formatrice et embauchées chez un chirurgien-dentiste, les assistantes stagiaires altèrent l'enseignement théorique et la formation pratique en cabinet. A l'école, elles apprennent les techniques de stérilisation, les différents types d'actes, leur codification, le matériel et les matériaux, des notions informatiques.

Imaginant leur praticien comme un expert en communication, management, organisation clinique et droit social, elles pensent qu'il va leur servir de guide pour actualiser les compétences théoriques acquises au centre de formation. Hélas, la réalité est parfois tout autre.

Stéphanie, assistante dentaire polyvalente à Brest




« Ma formation est terminée, je suis dans ce cabinet à mi-temps et je ne sais toujours pas ce que mon praticien attend de moi ».

Une rencontre bénéfique.

Les chirurgiens-dentistes et employeurs débutants ont souvent l'opportunité de découvrir les avantages d'exercer avec une assistante lors d'un remplacement ou d'une collaboration.

Dès lors, si cette assistante est déjà qualifiée, elle accompagnera le jeune praticien tout en lui démontrant les multiples avantages de l'assistance clinique, en pointant éventuellement les insuffisances organisationnelles du cabinet. Après une première expérience en binôme au fauteuil, nombre de chirurgiens-dentistes ne s'imagineraient plus un instant exercer seuls.

Ariane, chirurgien-dentiste à Bordeaux




« Pour mon 1^{er} remplacement, il n'y avait pas d'assistante. Je ne maîtrisais pas la stérilisation, j'ai donc noté les procédures laissées par le praticien titulaire et je me suis parfaitement débrouillée. Plus tard, en effectuant une collaboration, j'ai eu l'occasion de percevoir tous les avantages d'une assistante et du travail à 4 mains. A l'heure actuelle, j'exerce avec une assistante clinique à mes côtés. Elle n'est pas principalement au fauteuil, mais elle me procure déjà un confort dans mon exercice, qu'il soit technique ou moral. Je ne me vois plus travailler en solo ».

Former son assistante n'est pas chose facile

Un praticien confie ses doutes quant à la difficulté d'exploiter pleinement le potentiel d'une assistante au fauteuil

Henri, chirurgien-dentiste près de Lille




« A la Faculté de Lille, nous avons l'obligation de travailler en binôme pendant notre cursus, l'un complétant l'autre parfaitement. Je n'envisage pas le travail à 4 mains avec une assistante actuellement, à moins de tomber sur une perle rare : comment imaginer qu'elle aurait les mêmes capacités à anticiper chacun de mes gestes ? J'ai renoncé pour le moment, à perdre du temps en explications auprès d'une assistante qui n'intègre pas les objectifs que je souhaite atteindre au fauteuil : organisation, anticipation, entre autres.

Mon assistante est donc cantonnée à des rôles de secrétariat, d'administration et de stérilisation ».

Maîtriser la communication

Une notion primordiale n'est pas suffisamment enseignée aux chirurgiens-dentistes ni aux assistantes dentaires : la communication entre les membres de l'équipe soignante et avec les patients.


Élodie, assistante dentaire polyvalente à Avignon



« Je n'ose pas faire évoluer mon rôle plutôt administratif car j'ai un peu peur de désorganiser son travail et surtout de ne plus être suffisamment au fauteuil. Je ne propose pas mes idées de peur qu'il le prenne mal. Et comme parallèlement, nous avons des relations plutôt conviviales, je ne souhaite pas prendre le risque d'une dispute ».

La plupart des chirurgiens-dentistes attendent de leur assistante qu'elle soit également à l'écoute du patient. Qu'elle puisse les informer, les rassurer, se montrer empathique tout en faisant preuve d'une certaine fermeté et de diplomatie lorsqu'il s'agit de faire face à une situation délicate (patient exigeant, mécontent, un impayé etc.).


Jean-Pierre, chirurgien-dentiste à Montpellier



« Je me souviens de la gêne ressentie lorsque j'ai dû, la toute 1^{ère} fois, faire régler ma première feuille de soins. Je m'excusais presque. A présent, c'est mon assistante qui s'occupe de ces formalités ».

L'assistante doit par ailleurs exposer ses demandes ou problèmes à son praticien en aménageant un rendez-vous : il n'est pas envisageable d'ajouter une tension supplémentaire entre deux actes. Il est encore moins permis que le patient puisse ressentir une quelconque tension entre l'assistante et le praticien.

Jean-Jacques, chirurgien-dentiste à Bordeaux



« Nous avons instauré des réunions mensuelles qui nous permettent de discuter de notre exercice, à froid, avec le recul nécessaire. Ainsi, nous pouvons débattre de tel ou tel point ou à propos d'une difficulté rencontrée. Puis, nous proposons des solutions et décidons de mettre en place des objectifs de développement avec des échéances précises dans le temps ».

Organisation et définition des postes

Petit à petit, le praticien va préciser et définir l'orientation de l'exercice et des tâches de sa première assistante. Pour certains, le travail à 4 mains au fauteuil sera primordial. Pour d'autres, c'est l'accueil des patients et leur prise en charge psychologique qui primeront.

Il devra réfléchir avec l'assistante aux tâches précises qu'il souhaite lui confier, afin qu'elle soit apte à les exercer au mieux. Elle va ainsi trouver sa place, pouvoir s'investir, développer ses acquis théoriques et pratiques, les mettre en œuvre, faire preuve d'initiative avec tact et mesure, selon l'appréciation du praticien pour le décharger de ses difficultés.

En l'absence de formation conjointe, où chirurgiens-dentistes et assistantes pourraient apprendre à travailler ensemble et découvrir leurs problèmes respectifs, un dialogue régulier et organisé s'avère indispensable à l'épanouissement de tous au sein du cabinet.



Vous y êtes : après les entretiens, les formalités administratives et la réception de ses tenues de travail, votre assistante se présente au cabinet.

Conseils aux praticiens pour bien accueillir une assistante non qualifiée

- Bloquez une matinée pour présenter votre cabinet
- Placez des fiches techniques succinctes aux endroits clés
- Présentez votre planning et la gestion du carnet de rendez-vous
- Précisez comment bien accueillir un patient, au téléphone ou directement et comment le faire régler puis le raccompagner.
- Expliquez les règles d'hygiène strictes au fauteuil, dans le local de la stérilisation et la circulation du matériel dans le cabinet de façon globale
- Prenez le temps d'abord ce qu'est le secret professionnel
- Notez le déroulement d'une journée type.

Lors de sa 1^{ère} journée, exercez comme si vous étiez seul, afin qu'elle puisse obser-

ver votre organisation et aérez votre planning de manière à dégager un moment pour que vous puissiez faire vos commentaires et appréciations.

Dans un second temps, développez avec elle des protocoles pour les soins, pour l'accueil, la gestion des urgences, la gestion du stock, la présentation des devis, et expliquez-lui votre logiciel informatique. Pendant sa formation théorique, aménagez 1 ou 2 heures de discussions qui permettront de confronter son enseignement avec votre pratique.

Des réunions hebdomadaires vous donneront l'occasion de revoir dans le calme d'éventuelles modifications ou améliorations, les problèmes rencontrés et leurs solutions, revoir ou mettre en place les protocoles, analyser le comportement vis-à-vis des patients.

Enfin, laissez la place à la confiance, aux initiatives et supprimez quelques mots ou expressions de votre vocabulaire :

- La forme impérative sous-entend un ordre sauf cas d'extrême urgence, son emploi est désagréable pour tout le monde.
- Souligner les erreurs ou critiquer devant un patient est humiliant.

D'autres sont à ajouter sans restriction de consommation :

- **Bonjour,**
- **S'il vous plaît,**
- **Merci.**