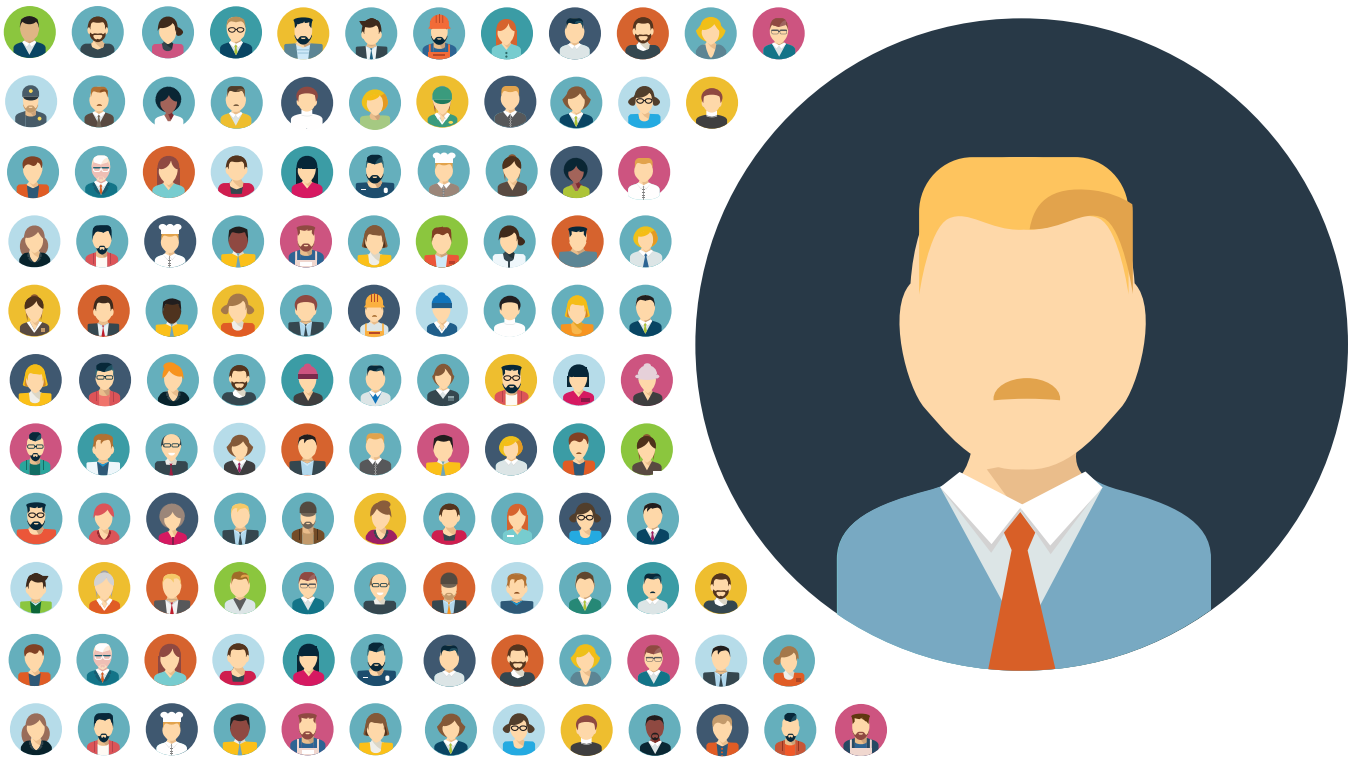


LA FICHE TECHNIQUE D'INFORMATION du nouveau patient

RODOLPHE COCHET

Chargé de cours en
management dentaire
à l'UFR d'odontologie
de Paris VII, Reims
et Université d'Évry



La fiche technique d'information d'un nouveau patient doit accompagner le questionnaire médico-dentaire et être remise au praticien juste avant le rendez-vous de 1ère consultation ou de bilan afin d'optimiser l'interrelation dentiste/patient et de cerner la réalité des motifs de visite du patient ainsi que ses motivations. Cette fiche doit être complétée et finalisée en temps réel au fur et à mesure du questionnement dans le courant de l'entretien téléphonique initial avec le patient (micro-casque obligatoire pour l'assistante ou la secrétaire). Tout appel ne faisant pas l'objet de la création d'une fiche patient, il faut considérer qu'il implique néanmoins la création, l'édition et l'archivage d'une fiche psychotechnique, soit en format papier, soit de préférence dans un fichier informatique (word ou excel).

IDENTIFICATION & LOCALISATION

Nom du patient :

Prénom du patient :

Date naissance :

Numéro de portable :

Email :

Horodatage de l'appel initial : <date> <heure>

Présentation directe au cabinet Appel téléphonique

Provenance du patient :

Adressé (nom du correspondant) Recommandé (nom du contact)

Autre :

MOTIF DE L'APPEL

Demande d'informations Demande de bilan Carie Sensibilité Dent fracturée

Contrôle/ Détartrage

Douleur

Prothèse

Autre :

SITUATION MÉDICALE DU PATIENT

Néant Traitement en cours (ordonnance)

DEGRÉ D'URGENCE DE L'APPEL

Néant

Mal depuis : <date/jour/heure> ou <durée estimée> Déclenché par :

Sensibilité chaud Sensibilité au froid Sensibilité pression Douleur gencive Gencive enflée Joue enflée Fièvre

Autre :

Intensité de la douleur : /10

A pris médicaments/ antalgiques : <nom> <dosage>

Quand ? Efficace : oui non

TRAITEMENT DE L'APPEL

A pris RV (voir agenda) Demande à être rappelé Rappelera N'a pas souhaité prendre RV

CONTRAINTES EXPRIMÉES OU DÉCODÉES

Antécédents critiques avec confrères : <description>

Contraintes de temps (agenda, travail) : <description>

Contraintes de lieu (distance) : <description>

DÉMARCHE QUALITÉ & RESPECT DES PROTOCOLES (AUTO-ÉVALUATION)

J'ai présenté la politique de soins du cabinet (radio panoramique, démarche globale,...)

Oui

Non -> pourquoi : oubli manque de temps mauvaise réceptivité du patient

J'ai pris soin de présenter la politique de management du cabinet (gestion des RV, longs RV, regroupement des actes, retards, annulations...)

Oui

Non -> pourquoi : oubli manque de temps mauvaise réceptivité du patient

Rodolphe Cochet

Conseil en management et organisation des cabinets dentaires

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris

www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com

Programmes de coaching sur mesure et séminaires intra-entreprise

Stratégies

Gestion humaine

Communication

DEPUIS 1999,
RODOLPHE COCHET
FORME, ACCOMPAGNE
ET REDYNAMISE
LES ÉQUIPES
DENTAIRES

Marketing RH

Organisation



Le 1^{er} Cycle complet
et pratique de Coaching

CR

RODOLPHE COCHET

• CONSEIL •

LES
+

1

Un accompagnement personnalisé

(3 niveaux : Pro, Optimum ou Excellence)

2

Des interventions sur mesure

au sein même de votre cabinet

3

Une assistance managériale permanente

grâce à Dentalsirh

Votre programme d'accompagnement sur mesure



▶ CONDUISEZ UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Pour rester compétitif, vous devrez vous adapter et améliorer en permanence vos méthodes de travail et les prestations de votre équipe afin d'accroître la satisfaction de vos patients.



▶ ORGANISEZ DES RÉUNIONS D'ÉQUIPE PRODUCTIVES

Trop peu d'équipes dentaires prennent le temps de se réunir pour pallier les insuffisances organisationnelles du cabinet. L'absence de réunions de développement et leur mauvaise gestion ont un effet délétère sur la **productivité** et la **rentabilité** de l'exercice des praticiens et des assistantes.

▶ MAÎTRISEZ VOS ENTRETIENS ANNUELS D'ÉVALUATION

Les entretiens annuels ont un impact très bénéfique sur la **motivation** et la **fidélisation de l'équipe**. Rodolphe Cochet facilitera la mise en place de ces entretiens et en assurera la **supervision intégrale** et l'arbitrage.

▶ MOTIVEZ ET FIDÉLISEZ VOTRE ÉQUIPE

Identifiez les leviers de motivation de vos assistantes, secrétaires et collaborateurs et découvrez les **potentialités inexploitées** de votre équipe.

▶ RENFORCEZ VOTRE LEADERSHIP

Grâce à notre système unique d'évaluation psychométrique : www.rh-dentaire.com/cepo et aux interventions sur site de Rodolphe Cochet, **adaptez votre mode de management** au profil de chacun de vos employés et collaborateurs.

▶ OPTIMISEZ LA GESTION DE VOS PLANNINGS ET AGENDAS

Réviser vos horaires de travail, assurez la refonte de votre agenda et profitez d'un **nouvel équilibre de vie personnelle et professionnelle**. La refonte des horaires et des plannings est parfois la première étape de la conduite du changement organisationnel.

▶ AMÉLIOREZ L'IMAGE ET LE POSITIONNEMENT DE VOTRE CABINET DENTAIRE

Qu'il s'agisse de vos correspondants ou de votre image sur le Web, il est impératif que vous **maîtrisiez totalement votre communication externe** afin qu'elle soit parfaitement en phase avec la qualité réelle et perçue de vos services administratifs, cliniques et relationnels.

▶ RÉVISEZ VOTRE POLITIQUE SALARIALE ET SOCIALE

La rémunération est un levier de **motivation** et de **fidélisation** majeur de l'équipe dentaire. Chaque cabinet doit pouvoir disposer d'une politique salariale adaptée aux profils de compétences et de performances de chacun de ses acteurs. Toute demande de revalorisation doit également être encadrée.

▶ RECRUTEZ COMME UN PRO

Quels que soient vos **besoins en recrutement** (secrétaire de direction, assistant dentaire, collaborateur...) et grâce à ses méthodes expertes d'évaluation, de **présélection** (www.dentalemploi.com), Rodolphe Cochet vous accompagnera jusqu'à la réalisation de tous vos objectifs de gestion humaine.

▶ DÉVELOPPEZ VOTRE COMMUNICATION INTERNE

Grâce à des prestations exclusives de totale immersion au cœur de l'activité de votre cabinet dentaire, bénéficiez de conseils personnalisés afin d'**améliorer votre mode de communication** et d'**argumentation avec votre patientèle** (consultation initiale, rendez-vous de bilan, support administratif).

▶ DÉPLOYEZ UN MODE DE MANAGEMENT ADAPTATIF

Grâce à nos solutions digitales (www.dentalsirh.com), déployez un **mode de management collaboratif** et **participatif** hérité des entreprises de soins dentaires les plus performantes.



Voir l'Interview TV exclusive de Rodolphe Cochet
<https://www.youtube.com/watch?v=GcygEhIh0Io>

Consultant-formateur & coach en management odontologique



ENSEIGNEMENT ET FORMATION

- Chargé de cours en management et gestion du cabinet dentaire à l'UFR d'Odontologie de Paris VII & de Reims (cours obligatoires)
- Chargé de conférences à l'Université Libre de Bruxelles (ULB Érasme)
- Formateur D.U Implantologie et D.U Orthodontie de l'Université d'Évry
- Formateur exclusif, Dentsply Sirona Orthodontics

PRESSE ET PUBLICATIONS

- Auteur de l'ouvrage de référence :
« Le Manuel du chirurgien-dentiste Manager »
- Chef de la rubrique «Management» dans Le Fil Dentaire (France), la Revue Suisse d'Odonto-stomatologie et le Journal du dentiste (Belgique)

Les solutions digitales de Rodolphe Cochet

 01 43 31 12 67

 info@rh-dentaire.com

MANAGEMENT

▶ www.rh-dentaire.com

COMMUNICATION

▶ www.dentalsirh.com

EMPLOI

▶ www.dentalemploi.com

FORMATION

▶ www.dentalformation.com

MARKETING

▶ www.dentalcllic.fr

Rodolphe Cochet Conseil

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris • Fax : 09 81 70 17 72

Plus d'infos



Le 1^{er} Cycle complet et pratique de Coaching en management

NOM : PRÉNOM :

ADRESSE :

CODE POSTAL : VILLE :

TÉLÉPHONE : MOBILE :

EMAIL :



**Bulletin à retourner
par courrier postal
ou par fax**

► **Pour un traitement plus rapide de votre demande**
Formulaire de contact en ligne
<http://www.rh-dentaire.com/rodolphe-cochet-contact>

RODOLPHE COCHET CONSEIL

7 RUE NICOLAS HOUEL - 75005 PARIS



WWW.RH-DENTAIRE.COM



01 43 31 12 67



INFO@RH-DENTAIRE.COM