

J'ai tiré quelques leçons...

Andrew L. Nette, DDS

Auteur-ressource

Dr Nette

Courriel : nette@ns.sympatico.ca



Pour les citations, la version définitive de cet article est la version électronique : www.cda-adc.ca/jcda/vol-73/issue-7/611.html

Depuis 31 ans que j'exerce la dentisterie, je me suis heurté à des difficultés et j'ai appris à force de pratique un certain nombre de choses. En y repensant, j'aurais bien aimé être informé des difficultés en question dès le premier jour car cela m'aurait épargné des frustrations en chemin. J'aimerais donc partager avec vous 10 leçons fondamentales que j'ai pu tirer.

1 On ne peut être le dentiste de tout le monde.

Les attentes à l'égard d'un praticien ne sont pas les mêmes pour toutes les familles ni pour toutes les personnes. Vous-même et votre personnel ne plairez jamais à tout le monde. Ce peut être blessant lorsque quelqu'un quitte votre cabinet et il se peut que vous n'en sachiez jamais les raisons. Apprenez ce que vous pouvez de cette rebuffade, mais ne le prenez pas personnellement; on ne peut pas plaire à tout le monde.

2 Évitez les interventions qui vous déplaisent.

Laissez-les à ceux qui aiment dispenser ces soins. Si les traitements de canal des molaires sont stressants pour vous, recommandez le patient à un autre dentiste. Parlez à vos collègues. Maintenant que vous vous faites un peu plus vieux, il se peut que le jeune praticien aux nerfs d'acier du bout de la rue se fasse une joie de s'occuper de votre clientèle pédiatrique.

Si vous n'aimez pas fournir un service en particulier, vous ne travaillerez pas aussi bien que vous le pourriez. J'ai toujours eu pour principe que si j'ai l'impression que je ne peux pas effectuer une intervention de manière optimale, il vaut mieux recommander

le patient à une personne qui le peut. J'explique cela à mes patients sans leur présenter d'excuses et ils semblent comprendre.

3 Autorisez-vous à vous séparer des clients avec lesquels vous n'êtes pas compatible.

Il existe de nombreuses façons de faire cela poliment. Vous vous devez à vous-même et à votre personnel de pouvoir regarder votre emploi du temps pour la journée lors de la réunion du matin sans ressentir l'angoisse d'une catastrophe imminente.

4 Facturez les rendez-vous manqués.

Faites-le judicieusement et évaluez rigoureusement les circonstances, mais ne craignez pas de vous affirmer en imposant des frais. Les rendez-vous manqués nuisent au moral du personnel ainsi qu'aux finances.

Un de mes premiers mentors m'a dit que lorsqu'on facture un rendez-vous manqué, on souhaite voir se réaliser l'un de ces résultats : le client est piqué au vif et cela l'encourage à agir d'une manière plus responsable la fois suivante ou alors il est tellement mécontent qu'il change de cabinet.

5 Si vous vous demandez si vous devez facturer un service, dans le doute, il vaut mieux ne pas faire payer le patient.

Par exemple, le remplacement d'une restauration qui n'a pas réussi après 6 mois, 1 an, etc. Si vous vous demandez si vous devez ou non facturer des frais, il est probable que le client se pose la même question. Constituer une clientèle prend du temps, celle-ci n'a pas de prix et peut se perdre en un clin d'œil. Votre relation avec votre patient est fondée

sur la confiance et la perception de bon sens et d'équité. Malgré ce que dit l'adage, le client n'a pas toujours raison, mais si vous doutez et que vous avez de la difficulté à prendre une décision, agissez en faveur du client. Vous ne le regretterez pas.

6 Servez-vous d'une digue pour la préparation des couronnes!

De nombreux dentistes nouvellement diplômés croient qu'ils doivent utiliser des digues pour les obturations, mais non pas pour la préparation de couronnes. Les digues améliorent la visibilité, offrent une meilleure maîtrise du terrain et assurent un meilleur confort au client. Commencez chaque préparation avec une digue, même si vous devez la retirer pour achever le travail. En cours de route, modifiez la digue en retirant le caoutchouc interproximal en cas de nécessité ou en insérant une corde à rétracter pour éviter de léser la gencive.

7 L'anesthésie locale : la hantise des patients. Ne cessez jamais d'affiner votre technique!

- Les anesthésiques topiques fonctionnent. Essayez-les sur vous-même, dans les replis buccaux droit et gauche. Même si l'anesthésie topique n'a pas fonctionné pour un patient en particulier, son usage comporte un avantage psychologique substantiel. Utilisez-les, dites à votre patient que vous vous en servez et donnez-leur le temps de faire effet.

- «Travailler» la lèvre ou la joue avant et pendant une piqûre est une manière extrêmement efficace de réduire ou de supprimer le stimulus de l'injection. Il faut tirer la muqueuse labiale ou buccale vers le bout de l'aiguille plutôt que d'enfoncer l'aiguille dans le tissu immobile.

- Injectez lentement. La région labiale du maxillaire supérieur, l'une des plus abondantes du corps en terminaisons nerveuses libres, est difficile à anesthésier sans douleur. Essayez d'injecter une goutte au-dessus de chaque dent d'abord, en recourant à un anesthésique topique et à la manipulation de la lèvre tel que décrit ci-dessus, et attendez au moins une minute avant de réinjecter un peu plus d'anesthésique dans chaque site. Prenez votre temps, en massant de préférence la zone, puis administrez sans douleur tout l'anesthésique que vous jugez nécessaire pour la durée du rendez-vous.

- En vous préparant à effectuer une anesthésie tronculaire au maxillaire inférieur, amenez votre patient, jeune ou âgé, à se détendre totalement les épaules. J'aurais aimé connaître, il y a 30 ans, l'avantage de cette pratique fondamentale. Si les épaules sont détendues, le cou et la région du pharynx le sont aussi. Cette détente permet à l'aiguille de passer jusqu'à l'épine de Spix avec peu ou pas de résistance et d'inconfort.

Je demande à mes patients de songer à leurs épaules comme si elles étaient du beurre en train de fondre dans une poêle. Cette image semble aider. Il se peut que vous

ayez à encourager le patient pendant toute la durée de l'injection si vous voyez ses épaules se resserrer et s'élever encore. Le fait de parler doucement au patient tout au long de l'injection est utile, parce que cela le rassure de savoir qu'il a toute votre attention.

- Injectez plus bas. Si vous ne parvenez pas à effectuer une anesthésie tronculaire au maxillaire inférieur dans 95 % des cas, essayez d'injecter un peu plus bas que vous ne le faites actuellement. Je dois ce conseil au Dr Bob Roda, et cela a considérablement amélioré les résultats que j'obtiens (après 25 ans de pratique!).

8 Utilisez une lampe frontale (avec ou sans grossissement).

Si vous n'avez jamais essayé une lampe frontale, faites-le. Prenez le temps de vous familiariser avec l'appareil et vous ne voudrez plus jamais travailler sans. En effet, où que vous regardiez, il y a de la lumière! Les nouvelles lampes à DEL sont légères et portatives. Au début, vous vous en servirez seulement pour la préparation des couronnes, mais vous les utiliserez rapidement pour la plupart des interventions.

9 Utilisez des relaxants musculaires en vente libre pour les longs rendez-vous, pour certains patients.

L'aspect le plus difficile d'un rendez-vous pour beaucoup de patients est la douleur de l'articulation temporomandibulaire qui suit une ouverture prolongée de la bouche. J'ai découvert qu'une simple dose de relaxant musculaire administrée de 30 à 60 minutes avant l'intervention empêche cet inconfort, sans effets secondaires manifestes.

10 Amusez-vous!

Moins un service dentaire est «nécessaire», plus il est gratifiant à fournir. C'est ce qui fait de la dentisterie esthétique un métier si valorisant. Les patients heureux ne manquent pas leurs rendez-vous, ils arrivent à l'heure, payent avec gratitude et parlent à leurs amis de votre cabinet.

Cette liste n'est pas exhaustive, et il se peut que certains lecteurs ne partagent pas mon avis sur certains points. Pour moi, ces idées et ces techniques ont accru le plaisir que je prends à exercer cette profession. Je me sens fort chanceux de pouvoir prendre plus de plaisir à faire mon travail aujourd'hui qu'il y a 10 ou 20 ans. Lorsque je me rends à mon cabinet à pied le matin, je pense souvent que j'ai le meilleur travail en ville! ♦

L'AUTEUR

Le Dr Andrew Nette tient un cabinet privé à Wolfville (Nouvelle-Écosse).

Écrire au : Dr Andrew L. Nette, 9, av. Gasperreau, Wolfville, NS B4P 2C3.

Les vues exprimées sont celle de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielle de l'Association dentaire canadienne.