

L'Assistante en **parodontologie**

L'exercice de la parodontologie est une discipline gratifiante et valorisante qui permet à l'assistante dentaire d'exploiter et de déployer tous ses talents en aide opératoire et stratégies de communication clinique (motivation et sensibilisation du patient à l'hygiène). Céline Quinette, assistante dentaire qualifiée, nous propose une approche passionnante et rigoureuse de son métier et de sa spécialisation.



Rodolphe COCHET

■ Consultant
en Management
Odontologique

Elle nous donne également une vision progressiste et optimiste de son exercice (*le statut d'hygiéniste n'est certainement pas la seule réponse possible à l'évolution du métier d'assistante dentaire...*). Ne cédant pas aux effets de mode, préférant adopter un discours techniciste et non vulgarisateur des concepts et pratiques de la parodontologie, Céline nous met aussi en garde contre l'amateurisme et l'à-peu-près.

Le choix de la spécialisation pour le praticien : le talent et l'envie avant tout

Partant du principe qu'on peut difficilement exceller en pratique dans toutes les branches disciplinaires de l'odontologie (c'est aussi le cas pour une assistante dentaire), certains omnipraticiens optent pour le développement d'une spécialité, telle que l'implantologie, la pédodontie, l'occlusodontie, la prophylaxie... ou la parodontologie. D'autres recrutent un collaborateur afin d'optimiser la pratique de cette spécialité dans leur cabinet.

Cette spécialisation des métiers ne doit certainement pas être initiée par de fausses motivations telles que celles de la rentabilité : c'est le meilleur moyen d'aboutir à de véritables contre-performances qui grèveront de manière durable et parfois difficilement réversible la notoriété du praticien. Le choix d'une spécialisation, qui n'exclut en aucun cas la continuation de son exercice omnipraticien fondamental, doit être essentiellement motivé par le talent et l'envie. Elle permet de donner au praticien un niveau d'expertise complémentaire à son activité généraliste, mais aussi de créer une véritable synergie avec d'autres confrères qui n'ont pas nécessairement le niveau de compétences techniques suffisant pour traiter certains cas cliniques complexes.

La formation en parodontologie : pédagogie et formation continue

Céline Q. : « J'ai avant tout bénéficié des excellents enseignements de mon praticien. J'ai également suivi deux séminaires de parodontie clinique : celui du Docteur Charon en 1998 et celui du Docteur Bonner en 2005 ; cela m'a permis de me bâtir un sérieux bagage en clinique, bactériologie et histologie, en *biotope buccal*. Ces notions sont capitales et intrinsèques à une bonne compréhension de la méthodologie en parodontie et à l'élaboration des choix et solutions thérapeutiques pour le patient.

Il est impératif de s'impliquer intellectuellement dans le domaine de la parodontie, afin d'apporter une aide pertinente et réfléchie à tous les niveaux du traitement. J'ai eu la chance de travailler avec des praticiens d'un bon niveau technique, dotés d'un excellent parcours universitaire. J'ai également bénéficié d'une formation continue solide, à l'affût de la dernière innovation. »

Délégation de tâches : la compétence, le tact et la mesure

Céline Q. : « Déléguer est impossible si le personnel n'a pas le niveau de compétences requis, ou le potentiel de développement suffisant pour mener la tâche à son terme correctement : exiger de son assistante qu'elle assume certaines tâches sans s'assurer qu'elle a les connaissances

nécessaires et suffisantes est générateur de dysfonctionnements qui peuvent être très préjudiciables à la bonne marche du

cabinet. Déléguer c'est avant tout avoir la volonté de former son assistante, et de lui dispenser la formation, les informations, et les supports nécessaires à l'acquisition du savoir et du savoir-faire. Cela prend du temps et demande un sens

aigu de l'organisation et de la communication, ainsi que de la bonne volonté... ! Lorsque le praticien montre à son assistante son désir de s'impliquer sur le long terme, le jeu en vaut la chandelle, et le retour sur investissement personnel du praticien-tuteur est grand ».

L'assistance en parodontologie : l'excellence sinon rien

Céline Q. : « L'assistantat en parodontologie est un exercice riche en sous-disciplines : prophylaxie, prévention/dépistage, curatif chirurgical ou non, maintenance... Cet assistantat doit se vivre avec un investissement au quotidien, constant et régulier, qui ne supporte pas l'à-peu-près ou le dilettantisme. Rigueur clinique, réactivité, organisation temporelle et prévisionnelle sont les maîtres-mots d'un exercice sans faille : le cabinet se vit sur le long terme et non pas au jour le jour. On n'est plus dans une simple relation d'aide dentaire, on gère l'intendance et tous les aspects qui peuvent être chronophages pour le praticien (négociation des achats, communication avec les patients, planification des plans de traitement, suivi de la bonne observance des instructions managériales, gestion des correspondants...). Bref, on gère la sphère clinique dans son ensemble afin que le praticien puisse pleinement et quasi exclusivement se consacrer uniquement aux décisions thérapeutiques et aux actes de soins. En parodontologie, on gère aussi beaucoup le relationnel avec la patientèle : on est l'interface clinique entre le praticien et les patients. On doit veiller à ce qu'ils aient compris leur plan de traitement, on participe activement à leur motivation et on répond à toutes leurs questions en des termes plus abordables et moins techniques que le praticien. On suit également leurs progrès, et la partie post-opératoire. C'est une approche pluridisciplinaire, parfois épuisante. On travaille souvent sous pression, mais c'est tellement gratifiant et valorisant quand tout est réglé comme du papier à musique ! »

Le développement de la parodontologie : principes et éthique

Céline Q. : « Il est certain qu'on est dans le domaine abscons et peu plébiscité de restauration des tissus parodontaux. Convaincre un patient pour une réhabilitation prothétique ou implantaire est plus aisé car les bénéfices paraissent plus concrets (esthétique, fonctionnel), avec selon les cas une prise en charge par la CPAM et les mutuelles, sésames parfois miraculeux à l'acceptation du plan de traitement par le patient ! En parodontie, on parle en termes de *préservation du capital bucco-dentaire* mais par le biais d'actes anxiogènes et invasifs avec souvent des doléances de coûts exorbitants car aucunement pris en charge. C'est donc plus complexe et cela demande des trésors supplémentaires de patience, de communication emphatique, de perspicacité à faire comprendre et admettre le gain à long terme d'un traitement cher et désagréable, avec des résultats peut-être moins spectaculaires que dans les autres disciplines.

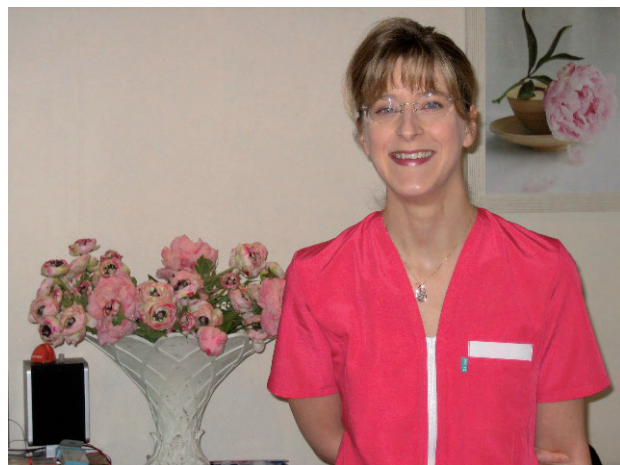
Une grande partie des Français d'âge moyen souffrent de problèmes parodontaux, qu'ils en soient conscients ou pas. Certains cas peuvent être traités à un niveau moindre, en cabinet d'omnipratique par des soins de prophylaxie peu invasifs. Certains séminaires et autres formations fleurissent sur le sujet, dans un intérêt thérapeutique certes, bien entendu pour développer le panel de compétences des praticiens proposé à leurs patients, mais aussi pour favoriser le HN, générateur de gains lucratifs. Néanmoins, l'exercice de la parodontologie doit se faire avec tact et mesure car il est dangereux d'outrepasser ses capacités de traitement dans les cas sérieux et quand on ne sait pas, on ne fait pas : on adresse à plus compétent dans l'intérêt du patient... A ce titre, le rôle de l'assistante dentaire est capital et doit aider le praticien à instaurer ce pôle *Paro* dans son exercice quotidien, avec cohérence et bénéfices. »

La polyvalence, ou comment ne rien faire bien

Céline Q. : « Par expérience, il est impossible d'assurer une assistance clinique de qualité en étant polyvalente. Nous n'avons pas le don d'ubiquité, et pour toutes les raisons énoncées auparavant, il appartient à l'assistante dentaire de gérer le pôle clinique & communication patient, et à la secrétaire de direction de gérer le pôle administratif et financier. Tout faire bien est impossible pour une seule assistante dentaire, et mieux vaut un domaine de compétences clairement défini, que vouloir tout faire comme on peut, c'est-à-dire parfois n'importe comment... »

Assistante dentaire et assistante de direction : la nécessaire coordination

Céline Q. : « Il est important que les informations circulent correctement. Le travail en équipe doit être exercé avec rigueur et respect des protocoles mis en place pour rationaliser les tâches et réduire les risques d'erreurs. L'assistante dentaire doit assurer l'interface entre le praticien et l'assistante de direction, en veillant au bon déroulement des modalités thérapeutiques. Elle doit selon les cas donner des directives à la secrétaire et non l'inverse. Des mini-réunions quotidiennes (assistante paro + secrétaire) sur les dossiers en cours, ou à venir, doivent permettre à chacun d'y puiser les informations qui lui seront nécessaires afin de mener à bien sa tâche. Faire un check point hebdomadaire plus poussé est aussi salvateur, et même si le praticien pense que c'est chronophage, tout au contraire, c'est ainsi que l'on gagne du temps en limitant les erreurs ! Le coût d'un traitement paro étant relativement élevé pour le patient, le traitement clinique et le suivi adminis-



Céline Quinette,
assistante en parodontologie.



© Yuri Arcurs - Fotolia.com

tratif exigent une rigueur qui ne peut faire défaut à aucun niveau : Le praticien diagnostique la maladie et définit les grandes lignes thérapeutiques adaptées au patient. Avec la collaboration active de son assistante dentaire, il explique le plan de traitement. »

L'assistante de direction doit prendre le relais pour expliquer les modalités administratives du traitement, son déroulement et pour évoquer les modalités financières au patient. Il convient d'aider celui-ci à planifier son traitement en fonction de ses revenus : le rôle de l'assistante de direction est à ce titre éminemment social et en aucun cas commercial. Cette phase préliminaire de mise en confiance est capitale et demande du temps, de l'expérience clinique et relationnelle. Le patient doit se sentir pris en charge par l'ensemble de l'équipe : c'est d'ailleurs souvent ce qui motive le plus sa décision et son libre consentement.

Délégation des tâches : rôle et fonctions de l'assistante en parodontologie

L'assistantat en parodontologie est un travail d'une grande richesse qui concilie sagement assistance technique et stratégies de communication clinique. Céline nous donne un aperçu exhaustif et synthétique des tâches qui peuvent en principe être déléguées à une assistante dentaire. Il est bien entendu que l'assistante dentaire par définition, ne saurait assumer aucune tâche administrative concurrente. On comprend aussi dans quelle mesure le parodontologue visant la « qualité totale » peut difficilement exercer rationnellement et efficacement sans la plus-value que représente le binôme parfait « assistante dentaire + assistante de direction ».

A. L'assistance technique et opératoire

- Installation et préparation du patient (pré-opératoire) ;
- Assurer le 4 mains chirurgical ;
- Gérer l'ergonomie clinique (bloc opératoire, champ opératoire, asepsie...) ;
- Gérer le post-opératoire (consignes, suivi, ablation des sutures...) ;
- Gérer les urgences de moindre niveau (« bobologie », prescriptions...) ;
- Réaliser des bilans radios, des long-cône...

B. Communication & motivation à l'hygiène

- Participer à l'explication du plan de traitement, exposer son déroulement dans le temps ;
- Expliquer certains aspects techniques pas ou peu compris en des termes plus abordables ;
- Enseigner les méthodes fondamentales d'hygiène (prophylaxie) ;
- Suivre et contrôler la bonne application des méthodes enseignées ;
- Motiver l'implication du patient (si ce n'est pas le cas, comprendre pourquoi) ;
- Encourager et rassurer le patient sur l'évolution de son traitement ;
- Rendre le patient acteur de sa guérison.

C. Logistique et organisation

- Veiller au bon déroulement chronologique du plan de traitement ;
- Respecter la cohérence et l'évolution du plan de traitement par/ plan prothétique des correspondants ;
- Être le Garant d'un service de qualité au patient, à tous les niveaux de son parcours de soins.

Politique managériale : évolution et plan de carrière pour les assistantes dentaires

Céline Q. : « S'il y a connivence intellectuelle entre le praticien et son assistante dentaire, si les objectifs sont clairement énoncés, compris et acceptés, et si par ailleurs les conditions salariales sont en corrélation, on peut vraiment faire carrière et évoluer de manière sensible dans le cadre d'un exercice exclusif ou semi-exclusif en parodontologie. Tout dépend de son niveau de compétences techniques et relationnelles, de ses ambitions professionnelles et personnelles, plus encore de son potentiel de développement, mais également de la notoriété et de l'image du cabinet... Le salaire est en principe au dessus de la moyenne nationale (+/- 2 000 euros nets mensuels). » ♦

AUTEUR

Rodolphe Cochet

Conseil en stratégies de Management Odontologique
- Développement et accompagnement managérial
- Conférences, formations & ateliers pratiques
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
Tél. : 01 43 31 12 67 - Email : info@rh-dentaire.com
www.rh-dentaire.com