

PODCAST 105

Date d'envoi : vendredi 21 à 5 :00

Titre : Ton patient est-il satisfait ?

Pour écouter

« Ton patient est-il satisfait ? »

[clique ici](#)

Dans la vie quand on aime, on partage

Docteur partage, et souviens toi pourquoi tu as choisi ce beau métier !

Bienvenue dans le cent cinquième audio du défi des 365 jours, que je t'offre avec le soutien de NatureBio Dental, le mouvement qui unit les chirurgiens-dentistes, les médecins et praticiens de santé ainsi que des patients motivés pour remettre la santé bucco-dentaire au cœur de la santé.

Le but : Faire le bien autour de soi

Je vais te parler aujourd'hui de la satisfaction de ton patient

Le questionnaire de satisfaction est devenu à la mode. Les notes sont sorties de l'école. Tu pensais en être débarrassé(e) à vie, et bien non ! Un jour tu découvres que certains de tes patients t'ont mis une mauvaise note sur Google et généralement de manière anonyme. Tu ne peux même pas retourner dans un dossier pour comprendre où tu as fait une gaffe.

Car une erreur, une insatisfaction est toujours une occasion de s'améliorer. Tout mettre en place pour que ça ne recommence pas. On nous a trop montré que l'erreur était impardonnable, même si on fait semblant de se consoler en se disant que l'erreur est humaine.

La vie ne nous épargnera jamais ses coups de bâtons. L'objectif n'est donc pas de les faire disparaître, mais de nous rendre plus fort pour apprendre à les éviter ou à mieux les supporter.

La mise en place systématique de la consultation post traitement dont je t'ai parlé hier, élimine un grand nombre d'insatisfactions patients, mais peut-être n'ont-ils pas osés tout nous dire.

Je te suggère donc de soumettre tous tes patients à un questionnaire de satisfaction, dans lequel tu vas oser leur demander ce qu'ils pensent de ton

cabinet, de l'équipe, des soins qui ont été prodigués, de ton écoute, de tes compétences, de la considération que tu as eue pour eux. Demande-leur s'ils conseilleraient ton cabinet à des amis et demande-leur également, ce que tu pourrais améliorer selon leur point de vue.

Depuis 15 ans que je pratique le questionnaire de satisfaction en fin de plan de traitement, je me suis rendue compte que les réponses étaient très similaires, au regard de la satisfaction de l'équipe et des soins. Avec le temps et les liens qui se créent, les réponses sont remplies d'affect, plus bienveillantes donc moins représentatives pour s'améliorer.

C'est pour cela que depuis peu, nous avons mis en place un questionnaire de satisfaction suite à la première consultation de bilan et là, nous avons obtenu des résultats bien plus intéressants. Nous avons ainsi capté leur première impression. **On n'a pas deux fois l'occasion de faire une première bonne impression !** Il serait dommage de nous priver du retour de ces nouveaux patients qui nous apportent un regard neuf.

On peut comprendre ainsi pourquoi des patients restent et d'autres partent, pourquoi certains acceptent leur devis et d'autres non. On comprend pourquoi les patients ont eu envie de prendre rendez-vous chez nous et s'ils y ont trouvé ce qu'ils attendaient.

La réponse à ce genre de questionnaire devrait également nous permettre, d'orienter notre dentisterie plus en accord avec les attentes de nos patients (esthétique, biocompatibilité, médecine naturelle, occlusodontie, etc.), Ce questionnaire devrait révéler les demandes que nous n'avons pas pu satisfaire, les réaménagements ou les formations dont nous aurions besoin.

Je te souhaite une belle journée et je te dis à lundi naturellement !