

PHOBIE DES PATIENTS ANXIEUX - CONSEILS

5 conseils pour déstresser vos patients anxieux

Si la peur du dentiste s'estompe au sein de la population, près d'un tiers des patients déclarent encore être particulièrement anxieux à l'idée de consulter, selon un sondage réalisé en 2017. Or, on le sait, cette peur du dentiste décourage à consulter, impactant très négativement la santé bucco-dentaire.

Pour une petite partie de la population, souffrant d'une réelle stomatophobie, une thérapie comportementale sera nécessaire. Pour la majorité des patients, il s'agit d'une simple appréhension, qui pourra être apaisée assez facilement grâce à une mise en condition adaptée et, surtout, aux mots et aux gestes rassurants d'un praticien.

Première étape incontournable : savoir identifier les patients particulièrement anxieux, la plupart d'entre eux ne verbalisant pas leur mal-être. Parmi les manifestations les plus courantes d'un niveau de stress élevé, notons la transpiration, une respiration rapide, l'agitation ou au contraire l'apathie. Ces signes sont autant de preuves qu'un patient a besoin d'une attention particulière. Découvrez nos 5 conseils pour déstresser vos patients anxieux.

1) Un accueil humain et rassurant

L'expérience de vos patients commence lorsqu'ils franchissent le seuil de votre cabinet. Si vous le pouvez, privilégiez donc l'accueil par une secrétaire. Un contact humain (et si possible chaleureux) et une orientation facile vers la salle d'attente ou la salle de soins est un premier pas vers une consultation plus détendue.

La réassurance de vos patients peut également passer par l'information : si vous utilisez des outils ou des techniques innovantes qui améliorent la qualité des soins, n'hésitez pas à le faire savoir *via* un affichage dans la salle d'attente par exemple. Savoir que vous êtes équipé pour leur prodiguer les meilleurs soins rassurera de nombreux patients.

2) Une écoute empathique et bienveillante

Les personnes anxieuses face au dentiste le sont le plus souvent en raison d'une mauvaise expérience passée : douleur lors de l'extraction d'une dent, sensation de ne pas avoir reçu suffisamment d'informations claires sur leur traitement, regard ou commentaire réprobateur d'un praticien face à une mauvaise hygiène dentaire entraînant un embarras important... Pour rassurer un patient manifestement anxieux, il est important d'instaurer un climat de confiance dès les premières minutes de la consultation. Interrogez-le sur l'origine de ce stress manifeste. Verbaliser son anxiété est la première étape fondamentale pour l'apaiser. Connaître les raisons de ce sentiment parfois irrationnel vous permettra d'adapter votre attitude, votre discours et, si besoin, vos gestes pendant la consultation.

3) Un discours adapté pour expliquer les soins

Le manque de compréhension des traitements est, nous l'avons vu, un motif régulièrement évoqué par les patients pour expliquer leur peur du dentiste. **Que les soins soient simples ou qu'ils nécessitent plusieurs séances, ils doivent idéalement être clairement explicités.**

Combien de temps durera chaque séance, à quel intervalle devront-elles se dérouler, combien de temps une gêne éventuelle pourrait être ressentie, dans quel cas faut-il se manifester si une douleur persiste ? Quelle est l'origine de la douleur, comment le traitement va-t-il permettre de l'éradiquer ? Quelles seraient les conséquences en l'absence de soin ? Pourquoi lui proposez-vous la pose d'un implant plutôt que d'un bridge ?

Toutes les informations concrètes et facilement compréhensibles doivent être communiquées à votre patient : en plus d'atténuer le stress, le fait de mieux comprendre un traitement encourage son observance.

4) Des images pour illustrer vos propos

Une image vaut mille mots. Montrer à votre patient une radiographie légendée, un scan 3D ou une maquette anatomique de dentition humaine lui permettra sans aucun doute de mieux comprendre l'origine, les conséquences et l'évolution de son problème bucco-dentaire.

Des animations 3D peuvent également être utiles : elles présentent de manière simple, concrète et efficace les plans de traitement les plus complexes. **Plusieurs solutions existent : elles peuvent être intégrées aux pages du site web de votre cabinet ou simplement présentées en consultation.**

5) L'intelligence artificielle au service de soins plus performants et plus humains

Prise de rendez-vous par Internet, prise d'empreintes dentaires par caméra 3D, brosse à dents intelligente pour un nettoyage plus efficace : **les nouvelles technologies et l'intelligence artificielle sont tout autant au service du praticien que de son patient.**

Tous les outils qui rendent plus fluides vos échanges avec vos patients et contribuent à la prise de conscience de l'importance des soins bucco-dentaires sont des atouts pour améliorer l'image des traitements.

En simplifiant votre travail au quotidien et en améliorant l'analyse des bilans, ces outils d'intelligence artificielle optimisent eux aussi la relation à vos patients.