

Démarche Qualité en endodontie

Le 2 janvier 2006, le Centre d'Endodontie de Paris ouvrait ses portes rue Margueritte, sur le boulevard de Courcelles. Perfectionnistes et visionnaires, les Docteurs David Bensoussan, Jacob Amor et Hervé Uzan se sont associés pour proposer à leurs patients aussi bien qu'à leurs correspondants les plus exigeants une endodontie à la pointe du progrès et des dernières données acquises de la science.



Rodolphe COCHET
■ Fondateur
de Dental RC

Secondés par une équipe d'assistantes hors pair, spécialisées et savamment fédérées autour de leurs objectifs de réalisation, nos endodontistes ont également su faire la preuve de leurs compétences managériales et stratégiques indispensables à la réussite de leur exercice. Une coordination exemplaire entre les services d'assistantat administratif et clinique du CEP contribue également à favoriser le développement d'une dentisterie d'excellence qui nous initie aux principes d'une démarche qualité globale en endodontie.

De l'exercice libéral à la vision d'une association, le partage du savoir-faire

Les Docteurs Amor et Uzan ont rencontré le Docteur Bensoussan alors qu'il était Assistant des Universités à la faculté de chirurgie dentaire de Paris VII. Leur intérêt pour l'endodontie a toujours été une constante de leur parcours professionnel. Depuis 1989, ils ne se sont jamais perdus de vue, fréquentant les mêmes congrès, les mêmes Study Group et participant ensemble à des conférences en tant qu'intervenants. Le désir de travailler de façon encore plus étroite ne date donc pas d'hier et dès que l'occasion s'est présentée d'être tous les trois en phase, ils ont décidé de franchir le pas de l'association.

Entrée du CEP



Orientation clinique, le choix motivé de l'hyperspécialisation

David Bensoussan : « L'endodontie moderne a besoin pour être performante d'un plateau technique hyper spécialisé (microscope, laser, radiographie numérique...). L'investissement en matériel comme en personnel est bien mieux supporté quand il repose sur plusieurs personnes ayant chacune une tâche et des fonctions bien définies. En se spécialisant (praticiens et assistantes), on devient plus performant et en travaillant à plusieurs dans le cadre d'une association, on s'approprie plus encore l'expérience de ses confrères et collègues de travail. Il nous est alors facile de faire appel à l'un et à l'autre et de discuter ensemble de cas qui semblent délicats. »

Hervé Uzan : « C'est en 1989 que le virus de l'endodontie m'a été inoculé par mon maître le Pr. Pierre Machtou, que je ne remercierai jamais assez pour sa confiance et son précieux enseignement. Depuis cette année-là, nous ne nous sommes jamais quittés, et mon souhait le plus profond était déjà de devenir endodontiste. J'ai pleinement vécu la formidable révolution technologique en endodontie et je savais en mon for intérieur que cette technologie-là ne serait abordable que dans le cadre d'un exercice exclusif. »

Jacob Amor : « Je ne reviendrai pas sur le rôle central de Pierre Machtou dans nos carrières respectives, mais un mot quand même : il nous a non seulement transmis le savoir, mais aussi et surtout la passion pour cette discipline, souvent perçue comme difficile, mais qui est en réalité la plus extraordinaire école de rigueur de cette profession. Le choix de l'hyperspécialisation est pour moi la possibilité de jouir d'un plateau technique exhaustif où les décisions en terme d'investissement n'obéissent à aucun critère de rentabilité, mais répondent exclusivement à des critères d'amélioration de la qualité des soins prodigués aux patients. »

L'avènement du CEP, un vrai challenge organisationnel et managérial

L'exercice professionnel de chacun des praticiens se faisait autour du parc Monceau. Très attachés à leur quartier, ils ne souhaitaient pas trop s'éloigner de leurs anciennes adresses.

Pour répondre à leurs exigences, le choix d'exercer dans un local commercial s'est imposé. En effet, ils envisageaient de se démarquer de l'exercice en appartement. Il leur fallait également une rue calme proche des moyens de transport (bus, métro, gare...) afin d'en faciliter l'accès au public.

Lors d'une visite à l'IDS de Cologne, nos endodontistes ont pu discuter avec des architectes très impliqués dans l'aménagement des cabinets dentaires. Leur idée de créer en France un Centre dentaire dédié à la pratique exclusive de l'endodontie les a beaucoup séduits et leur accompagnement au diapason tout au long de la réalisation du CEP a été parfait. Le Centre d'Endodontie dispose donc de quatre pièces de travail pour les praticiens, équipées exactement de la même façon. L'interchangeabilité est donc totale. La disposition sur deux niveaux offre également des avantages certains comme la séparation de la zone dédiée aux patients (secrétariat, attente et salle de soins) de la zone dédiée aux praticiens et aux assistantes (bureau, salle de réunion et visioconférence, stérilisation, vestiaire et coin-repas).

Le Centre d'Endodontie de Paris peut répondre à tous les problèmes endodontiques qui se présentent, de l'aide au diagnostic à la microchirurgie endodontique, en passant par le traitement des dents immatures et le traitement des dents traumatisées. La réponse à chaque demande est rapide et l'urgence endodontique est systématiquement vue dans la journée. Les performances du plateau technique augmentent considérablement la capacité de traitement des praticiens.

David Bensoussan : « Il faut savoir que les endodontistes exclusifs sont peu nombreux, une petite trentaine en France. La situation en Europe varie d'un pays à l'autre (peu en Allemagne et en Espagne, beaucoup plus en Angleterre et en Italie). »

Démarche Qualité en Gestion RH, la nécessité d'une coordination clinique et administrative sans faille

La prise en charge du patient se fait dès la prise de rendez-vous et le praticien référent est immédiatement tenu informé. Le patient reçoit une confirmation de son rendez-vous par courrier ou par email et celui-ci est également confirmé par téléphone la veille. À son arrivée au cabinet, le patient adressé est pris en charge sur-le-champ par la secrétaire de direction (Carole).

Jacob Amor : « Les documents qui l'accompagnent (scanners, radiographies, courriers, etc.) sont immédiatement numérisés afin d'être intégrés dans son dossier. Le CEP pourrait être qualifié en anglais de « truly paperless office » (péniblement traduit « cabinet vraiment sans papiers »). »

La partie administrative étant traitée par une seule et même personne exclusivement dédiée à la gestion patients et correspondants, les praticiens et leur assistante clinique respective ont donc tout loisir pour se concentrer pleinement sur le traitement. À la fin de

Dr Jacob Amor



Dr Hervé HUZAN



Dr David Bensoussan

celui-ci, Carole s'occupe de l'encaissement des honoraires ainsi que de la remise des documents (facture, feuille SS, compte rendu opératoire et recommandations post traitement).

Une aide dentaire (Issmate) est par ailleurs intégralement et uniquement dédiée au respect des règles d'hygiène et d'asepsie (stérilisation, entretien, etc.) ainsi qu'à la gestion des stocks et fournitures. Dès lors, les assistantes dentaires des praticiens peuvent s'adonner avec rigueur et constance au métier qu'elles ont choisi et aux tâches dans lesquelles elles peuvent vraiment exceller, c'est-à-dire aux fonctions d'aide-instrumentiste et d'aide-opératoire.

Management des assistantes dentaires Le développement des compétences passe par la rationalisation et la spécialisation des tâches

David Bensoussan : « La connaissance exhaustive de la diversité des actes de dentisterie est quasiment impossible pour l'assistante dentaire qui ne sera confrontée que rarement à certaines situations cliniques, par exemple, la mise en place d'une barrière de collagène à l'apex d'une racine palatine d'une molaire maxillaire immature... D'autre part, pouvoir faire face à toutes les situations avec le même niveau de compétence est illusoire tant d'un point de vue théorique que pratique et matériel.

L'assistante dentaire doit absolument rester au fauteuil pendant toute la durée de l'acte et ne pas être perturbée par les contingences extérieures (appels entrants, tâches administratives, stérilisation...) afin que l'acte soit rationalisé et optimisé, et que la prise en charge du patient soit totale. »

L'équipe des assistantes dentaires du CEP





Docteur David Bensoussan et son assistante dentaire, Hafida, durant un acte opératoire

La maîtrise sans faille des compétences d'assistantat dentaire et la réalisation constante de véritables performances ne sont rendues possibles que par la spécialisation clinique de l'assistante dentaire. La polyvalence des assistantes dentaires est l'un des écueils majeurs de l'organisation rationnelle et de la gestion optimale d'un cabinet dentaire. Les assistantes dites « qualifiées » n'ont en effet la plupart du temps que de vagues notions de l'endodontie telle que nous la pratiquons au cabinet : le travail à quatre mains ne représente qu'une trop petite part dans l'exercice d'une assistante dentaire ce

qui est un vrai problème de management odontologique. Les praticiens ne savent pas suffisamment exploiter et développer les compétences cliniques de leurs assistantes dentaires. Pour ce qui nous concerne, il n'existe malheureusement pas de formation spécifique pour une assistante en endodontie. Celle-ci doit donc non seulement être motivée, mais également suffisamment intelligente, perspicace et dynamique pour anticiper les gestes du praticien afin que l'acte se transforme en un véritable ballet. D'un autre côté, nous devons assumer la responsabilité pédagogique de rendre le travail suffisamment valorisant pour que cette dernière ne se lasse pas, en l'impliquant vraiment dans la séance de soin, en lui expliquant les tenants et aboutissants de chacun de nos actes. La difficulté de sa formation pratique en cabinet doit résider dans son appréhension de la diversité de chacun des cas traités alors qu'aux yeux du profane, il semble que c'est toujours la même gestuelle qui se répète. D'autre part, comme l'acte endodontique est souvent dévalorisé aux yeux de l'assistante, venir travailler dans un cabinet d'endodontie exclusive peut ne pas se révéler gratifiant. Il est donc nécessaire de mettre en place une véritable politique managériale en termes de conditions de travail et de plan de carrière pour l'assistante (formation continue, congrès, participation active à la démarche qualité, objectifs techniques de réalisation, entretiens d'évaluation...).

Stratégies de communication externe : développement & fidélisation du réseau des correspondants

Le réseau de correspondants du CEP se construit selon trois axes principaux : celui des conférences lors de manifestations scientifiques, via les articles et publications dans la presse professionnelle, ainsi que par le bouche à oreille entre

confrères. La fidélisation passe par des rapports confraternellement ouverts, l'organisation de manifestations au sein même du CEP (study group), et plus que tout par l'entretien et le suivi de la satisfaction permanente des patients adressés qui retournent ensuite chez leur praticien. L'honnêteté et la transparence vis-à-vis des traitements endodontiques proposés sont aussi capitales.

Jacob Amor : « Nous avons un site Internet en construction. Ce site sécurisé (accès par mot de passe) sera dédié à l'information de nos patients. Ils pourront en outre compléter le questionnaire médical en ligne ou y apporter des modifications le cas échéant. Nous allons également mettre en place une Newsletter trimestrielle afin d'informer nos correspondants des nouveautés de notre spécialité tant au niveau matériel que thérapeutique. La formation de nos confrères au sein de notre Centre d'Endodontie fait également partie de nos projets. Celle-ci aura pour but de leur montrer l'utilisation rationnelle des nouvelles technologies (aides optiques, rotation continue, laser, imagerie 3D,...) et ce, en petit groupe afin de privilégier l'interactivité. »

La philosophie et les principes du CEP, ambitions et perspectives de développement

David Bensoussan : « Afin d'être toujours aux normes et à la pointe du progrès médical et technique en dentisterie, nous n'avons cessé de nous former régulièrement en France comme à l'étranger auprès de praticiens leaders d'opinion dans le domaine de l'endodontie. Ouvrir un centre de formation afin que nous puissions faire profiter nos confrères des dernières données acquises de la science en endodontie serait l'un de nos objectifs. Nous souhaiterions également pouvoir proposer à terme d'autres services comme l'aide au diagnostic ou à la décision thérapeutique.

On oublie trop souvent que l'endodontiste est avant tout un dentiste qui s'est spécialisé. Pendant de nombreuses années, l'endodontie a été confiée à de jeunes confrères dépourvus d'expérience qui travaillaient sous le contrôle d'un praticien qui ne faisait que la prothèse. L'endodontiste qui traite des maladies de la pulpe et des tissus périapicaux doit participer de façon plus active à l'élaboration du plan de traitement. Il est en effet le seul habilité à dire si une dent peut et/ou doit être gardée pulpée, afin d'éviter les traitements réalisés au travers des prothèses scellées. Nous devons constamment être à l'écoute de la demande de nos correspondants et être capables de répondre toujours très rapidement à toute demande de traitement : dans de telles circonstances, avoir un plateau technique et humain ultraperformant est une nécessité absolue. On souhaite que nos confrères nous fassent intervenir avant qu'il ne soit trop tard, que les prix ne de-



Issmate H., Responsable de l'hygiène, asepsie et décontamination

viennent pas trop importants pour la majorité des patients et que certains ne finissent pas par se tourner vers une dentisterie de moindre qualité.

Notre ambition est de mettre au service des dents naturelles un plateau technique au moins équivalent à celui déployé pour placer des racines artificielles. La dent n'est-elle pas le meilleur implant ? Quant aux limites éventuelles à notre pratique... les journées n'ont que 24 heures, nous n'avons que deux mains, et souhaitons néanmoins rester à taille humaine ! »

Zoom sur le parcours professionnel de Carole, Assistante de direction & de communication bilingue

Une fois son DUT en poche (Bac + 2 administratif), Carole a choisi de poursuivre son cursus d'études supérieures via une maîtrise d'IUP (Bac + 4) en Gestion des entreprises avec une spécialisation professionnelle en communication. Mais le contexte économique du moment l'a contrainte, faute de postes à pourvoir dans le domaine de la communication, à changer de « métier » et à accepter par défaut des postes dans le secteur administratif. Au gré d'expériences concluantes et enrichissantes à la fois, elle a donc changé de secteurs d'activité comme de postes, à l'instar d'ailleurs d'une majorité d'assistantes de direction. C'est justement ce qui leur permet en principe de s'adapter relativement aisément au secteur d'activités odontologiques, sans aucune formation initiale préalable, sinon un accompagnement pédagogique et managérial préalable des praticiens pendant la période d'essai. Il n'a d'ailleurs pas fallu plus d'un mois à Carole pour maîtriser le secrétariat de base du CEP et toutes les fonctionnalités du logiciel américain pourtant très spécialisé Tdo4endo, doté d'une interface de langue anglaise uniquement.

Carole : « En ce moment, je travaille à la fidélisation du réseau de correspondants, et à son développement. Cela passe donc par une amélioration des supports de communication existants et la création de nouvelles plaquettes venant appuyer le travail réalisé par les praticiens. Plusieurs pistes sont en cours de discussion. Quant à la communication interne qui est l'un des fers de lance du développement du CEP, plusieurs réunions de direction et d'équipe sont organisées par mois afin d'améliorer les services globaux (administratifs, cliniques et relationnels) proposés aux patients, et de fluidifier les échanges d'informations entre les membres de l'équipe. Rien n'est donc figé, tout est en constante évolution, ce qui nous ramène aux principes de la démarche qualité globale telle qu'elle a été initiée par les praticiens en endodontie. »

¹ En France, des structures odontologiques spécialisées existent et continuent de se développer en orthodontie, prothèse, parodontie et implantologie. Le CEP est le premier cabinet de groupe en Europe hyperspécialisé dans la « conservation des dents ».

² Dr David Bensoussan - Diplômé en 1980 de la faculté Louis Pasteur de Strasbourg, CES de Biologie buccale, CES d'Endodontie et de Dentisterie restauratrice, D.U. d'Implantologie et de Prothèse sur implants, Ex Assistant à la faculté de Paris VII dans le service du Pr. Pierre Machtou, Past Président du Cercle parisien d'Endodontologie appliquée.

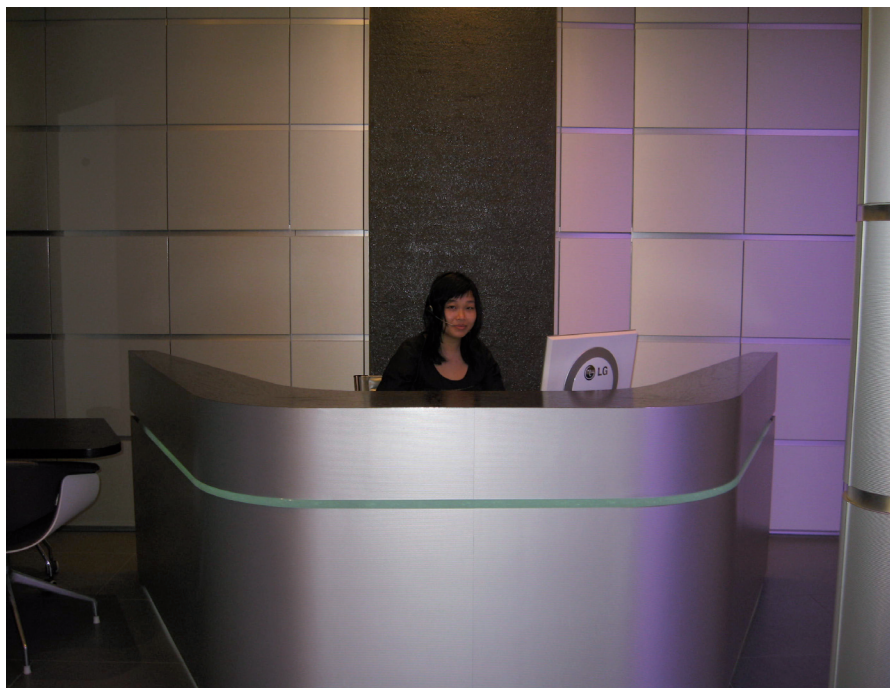
³ Dr Jacob Amor - Diplômé de la Faculté de Paris VII en 1992. Jusqu'en 2000, il exerce en omnipratique avec une forte orientation endodontique, travaillant dans le service du Pr. Pierre Machtou en tant qu'Attaché d'enseignement. Il décide alors de limiter son exercice à l'endodontie conventionnelle et chirurgicale et s'installe à Paris. Durant l'année 2005, il participe activement à l'élaboration du projet de l'actuel CEP.

⁴ Dr Hervé Uzan - Diplômé de la Faculté de Paris VII en 1992 : Attaché de consultation en endodontie à Garancière de 1991 à 2005. Attaché de consultation dans le service d'odontologie à l'hôpital de la Pitié Salpêtrière depuis 2005.

⁵ Lalao R., Hafida M. & Doina M., assistantes dentaires respectives des Docteurs Amor, Bensoussan et Uzan.



Docteur Hervé Uzan et son assistante dentaire, Doina, durant un acte opératoire.



Carole, Assistante de direction du CEP à son poste de travail lumineux.

DENTAL RC
Coaching en organisation
des cabinets dentaires depuis 1999
 7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 -
info@rh-dentaire.com