

## Le matériel

### *L'ergonomie et la fonctionnalité - L'informatique ou les clefs d'une communication efficace*

tudes. Nous installons donc des cuvettes de crachoir amovibles qui sont plus faciles à nettoyer en salle de stérilisation. La plupart des jeunes praticiens ne veulent pas s'encombrer des contraintes du crachoir car ils ont appris à travailler avec l'aspiration chirurgicale en permanence. Un petit coin hygiène est toujours prévu pour que les patients puissent éventuellement se rafraîchir la bouche avant ou après les soins.

En dernier lieu, le crachoir est la partie la plus onéreuse d'un équipement, la plus polluante, et la source des pannes les plus fréquentes.

***Pour clore ce petit exposé, il est important d'insister sur le chapitre de l'entretien du matériel !***

Il est primordial lors de l'installation que le praticien s'informe sur le fonctionnement de son matériel et que le technicien insiste sur l'entretien journalier et épisodique des différentes machines. Les modes d'emploi doivent être lus avec attention par le praticien et les assistantes. Les produits d'entretien conseillés par les fabricants doivent être respectés à la lettre. Je regrette vivement que presque tous les laboratoires pharmaceutiques vendent des produits d'en-

retien non adaptés pour les pompes d'aspiration ou les équipements. Il s'agit souvent de simples désinfectants qui ne comportent pas les composants nécessaires à l'entretien des tuyaux ou de la mécanique des machines. Récemment un de mes clients a dû changer ses cordons de turbine car le désinfectant en spray, vendu par un labo, avait pratiquement soudé ses raccords rapides après s'être infiltré dans le filetage des cordons. L'équipement n'avait qu'un an. Le fabricant ne peut pas accorder de garantie dans ce cas de figure, il faut donc rester vigilant et ne pas se laisser tenter par des produits offerts dont la vocation est de créer « un marché », et dont le praticien paiera les pots cassés.

Je souhaite que ces quelques mots puissent guider nos jeunes praticiens vers des réalisations sereines et réfléchies. Une bonne collaboration entre professionnels est indispensable à la réussite d'une installation, et à moins de s'être fait recommander un bon professionnel il sera prudent de demander conseil à plusieurs dépôts.

## 2 L'INFORMATIQUE OU LES CLEFS

### D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

#### ■■■ INFORMATIQUE AU CABINET OU LES CLÉS D'UNE COMMUNICATION DIFFÉRENTE

Toute la problématique du praticien réside dans le délicat équilibre de cette double affirmation : « Etre pris en main » ET « Garder la main ».

La « bio-compatibilité » exigée des matériaux prothétiques s'applique avec autant de vigueur aux besoins du praticien qui, devant la multiplication des charges (financières, professionnelles, humaines) et responsabilités (déontologiques, éthiques et juridiques) manifeste un juste désir d'être accompagné dans l'évolution de son exercice, rassuré dans ses choix, soutenu dans ses doutes.

Certes, certaines instances élues ont pour mission d'assurer ce rôle difficile de « bodyguard » pacifique ; le « ique » étant que peu de questions trouvent réponse. So what ?

Cette réponse, qui devrait être collective (à défaut d'être consensuelle) devient ipso facto (et par défaut) individuelle. Par définition, spécifique à chacun. Avec

toutefois une obligation pour tous : la clairvoyance. Et ainsi que le disait Churchill : « La clairvoyance n'est pas affaire d'intelligence mais de courage ».

Le courage de se poser les bonnes questions, pour apporter les bonnes réponses, déterminer la bonne stratégie d'actions pour obtenir un bon confort de vie professionnelle.

Finalement, c'est plutôt simple.

Encore faut-il avoir les bons outils, qui ne sont pas une fin en soi, mais des moyens tactiques pour atteindre au mieux l'objectif. Un peu militaire comme démarche, mais nécessaire.

Les moyens « mécaniques » qui équipent tous les cabinets dentaires ne parvenant pas à endiguer les frustrations actuelles, c'est donc naturellement qu'il faut se tourner vers les moyens dits « numériques ». Mais répondent-ils à un besoin de « zénitude » ou de « branchitude » ?

Sont-ils source de sérénité ou de stress supplémentaire ?

En un mot : permettent-ils réellement d'accéder au nirvana dentaire ?

### ■■■ LA DIALECTIQUE DU PRATICIEN INFORMATISÉ

La relation du praticien avec son outil informatique relève de la relation humaine, donnant (à tort) vie et intelligence à un simple écran ! Générant une évolution du langage aussi passionnelle que fataliste, surtout en cas de dysfonctionnement. « Mais qu'est-ce qu'il me fait cet ordinateur? » « Il fallait bien que ça me tombe dessus aujourd'hui ; ce n'est vraiment pas le moment ». Ce n'est jamais le moment. D'autant plus que l'on ne sait plus gérer l'aléa, le contretemps. Même le temps, quand la météo s'en mêle et s'em mêle les cumulo nimbus.

D'ailleurs, on ne sait même plus prendre le temps de lire un mode d'emploi, des consignes d'utilisation, de suivre une formation. Donc, lorsque l'écran reste désespérément noir ou ne manifeste pas l'ombre d'une réaction après plusieurs tentatives agacées de reboutage (fait d'éteindre et rallumer l'ordinateur), faisant perdre ce temps si précieux, il ne reste plus que la solution « hot line ». Et ce n'est pas gagné. Surtout le temps....

### ■■■ LA COMPLIÉTÉ ENTRE INFORMATISÉS

L'informatique alimente les conversations, crée des champs de connivence avec les patients (Ah ! Vous aussi vous êtes planté(e) ?), suscitant ainsi des liens de sympathie dès la première consultation. Ce qui n'est pas négligeable.

Elle favorise également les démonstrations de grande compassion confraternelle, dépassant les clivages syndicaux (Je te comprends : moi, ça m'est arrivé la semaine dernière. J'ai cru que je ne m'en sortirais jamais. L'enfer...)

L'assistante n'est pas en reste en se joignant sincèrement au désespoir du praticien, d'autant plus qu'elle est également concernée par les pathologies cybernétiques.

A ce titre, il n'est pas anodin de constater que le vocabulaire informatique fait régulièrement référence au vocabulaire « santé et prévoyance » : ne parle-t-on pas de fire-wall, de virus, anti-virus... ? A quand le rétro-virus ?!

Certains grincheux prétendent, non sans humour, que l'informatique, il faut être 2 pour s'en servir : un qui ouvre la fenêtre, l'autre qui jette l'ordinateur par la fenêtre.

Soyons honnêtes : si l'informatique, objectivement, présente parfois des signes de défaillance, il faut bien reconnaître qu'elle favorise la communication ! Et fait gagner du temps. Si, si.

### ■■■ LA QUADRATURE DU CERCLE (DES COMMUNICANTS VOULANT S'INFORMATISER)

Les informations qui suivent se veulent plus pragmatiques pour favoriser votre choix éclairé en matière d'équipement, au même titre que le consentement de vos patients pour leur plan de traitement !

Le principe est acquis : il est impératif de s'informatiser au cabinet dentaire, nul n'en doute.

En premier lieu, de par les obligations légales, télétransmission en tête.

#### ■ 1) EQUIPEMENT EN LECTEUR DE CARTE ET TÉLÉTRANSMISSION

Pour connaître les logiciels agréés

[www.cnda-vitale.org](http://www.cnda-vitale.org)

Les aides à l'équipement de l'Assurance Maladie

- Aide annuelle pérenne de 255 € à tout praticien effectuant au moins 70% de FSE (Feuille de soins électronique)

- 155 € pour aide à la maintenance de l'équipement

Délai légal de télétransmission des FSE

3 jours

#### *Ce qu'il faut savoir sur la carte Vitale 2*

- La carte Vitale 2 va comporter la photo de son bénéficiaire ainsi qu'un espace mémoire de 32 ko
- En test en Bretagne fin 2006
- Extension aux Pays-de-la Loire début 2007
- Mise en circulation sur le plan national pour les nouveaux bénéficiaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2007
- Diffusion progressive en remplacement de la carte Vitale actuelle jusqu'en 2010

#### ■ 2) EQUIPEMENT EN INFORMATIQUE : HARD (ORDINATEUR) ET SOFT (LOGICIEL)

Cet équipement demande une réflexion plus poussée car il est la résultante de plusieurs composantes :

- Equipement monoposte ou en réseau
- Ergonomie du cabinet
- Investissement financier
- Utilisation pro/perso
- Sans oublier des éléments totalement subjectifs qui ont toute leur importance dans l'acte de décision

#### *a) Le choix de l'ordinateur*

La marque n'est plus un argument différenciant dans la mesure où 90% des ordinateurs sont fabriqués en Chine, avec les mêmes composants.

## Le matériel

### *L'informatique ou les clefs d'une communication efficace*

Le choix se limite essentiellement entre :

- un poste bureau ou un portable
- la convivialité bureautique et l'esthétique d'un Macintosh® ou d'un PC

La décision peut donc être rapide !

#### *b) Le choix du logiciel*

De nombreux logiciels de gestion du cabinet existent sur le marché dentaire.

Le problème n'est donc pas le choix mais l'embarras du choix...

#### Conseil d'utilisateur :

**Le 1er argument différenciant est la hot line.** Elle se doit de ne pas se limiter à 35 heures par semaine (vous allez en faire plus !) et intervenir avec prise en main à distance de votre ordinateur (pendant ce temps de maintenance, vous poursuivez votre continuum de consultations).



#### **Services-clés d'une hot line efficace**

- Etre disponible chaque jour au moins de 8 heures à 19 heures
- Au moins 5 jours sur 7 (de préférence 6)
- Avec intervention en ligne et prise en main à distance
- Et gratuite (vous payez déjà le service, vous n'allez pas payer en plus la communication !)

#### **Le service + d'une hot line très efficace**

Assistance en ligne soft ET hard (Ca évite d'être renvoyé d'un service à un autre : encore du temps de gagné !)

#### **2ème argument différenciant : les services en ligne**

##### *Le plus important : la sauvegarde de vos données.*

La sauvegarde manuelle quotidienne sur disque dur relève du pensum et, de ce fait, est souvent oubliée. Il est vrai que la manip prend du temps... Pourtant, cette sauvegarde contient l'historique du cabinet, représente toute sa valeur intrinsèque... et son avenir. Une panne d'électricité, une inondation ou un gros bug et toutes les données, imagerie comprise, sont

irrécupérables. De nombreux praticiens sont prêts à témoigner...

Donc, la sauvegarde automatique en ligne des données du cabinet (après cryptage chiffré afin d'assurer leur confidentialité) est un vrai service à consommer sans modération.

#### *Mise à jour du logiciel*

Optimisation des performances, nouvelles fonctionnalités, changement de cotation des lettres-clés, requalification des actes... Et pourquoi pas nouvelle nomenclature ( !)

La liste n'est pas exhaustive et fait déjà peur.

Combien de CD Rom de mise à jour à installer pour être au top de l'actualité dentaire ? Combien de risques de plantage à l'horizon de votre ordinateur ?

Conseil d'utilisateur : mettez une option ferme sur la mise à jour automatique en ligne du logiciel et de ses données. Les nouvelles versions sont routées la nuit pour une utilisation immédiate le lendemain matin.

Et si vous avez un problème, vous pouvez appeler la hot line : on vous rappelle que vous l'avez choisie très efficace, avec appel gratuit !

#### *La formation au système*

Puisque vous avez choisi des services en ligne, profitez de la formation à votre logiciel selon le même procédé avec commentaires par téléphone. Un technicien vous guide dans l'application avec prise en main à distance de votre ordinateur et pointage du curseur sur les boutons et onglets du logiciel. Des questions ? Les réponses sont immédiates. Vous avez oublié une fonctionnalité ? La hot line prend le relais !

#### *Les services + en ligne*

Un système (Dental-On-Line) propose la **pharmacovigilance en temps réel**.

A ce sujet, il n'est pas inutile de rappeler les chiffres émanant du Ministère de la Santé : 128 000 accidents/an liés aux interactions médicamenteuses, provoquant plus de décès que les accidents de la route.

Soyons donc vigilants, notamment avec les patients atteints de pathologies systémiques. Ce service est une vraie « barrière de sécurité » contre les risques juridiques liés à la thérapeutique et ses éventuels « dégâts collatéraux ».

Ce système est également le seul à proposer une **méga base de données** : vidéos, animations 3D, séquences imagées développent des modules dédiés spécifiquement aux praticiens et aux patients.

Praticiens : process opératoires, modes d'emploi des produits, présentation nouveaux produits...

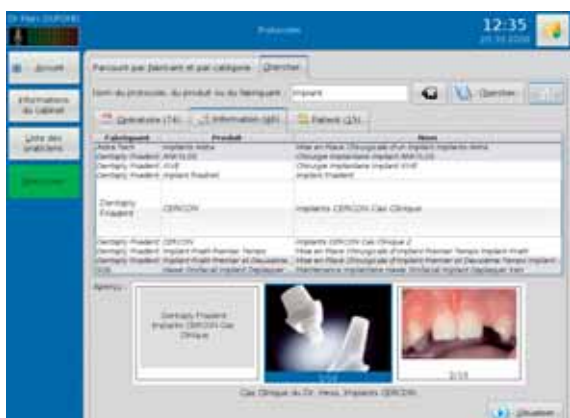


## Le matériel

### *L'informatique ou les clefs d'une communication efficace*

L'objet n'est pas de vous apprendre votre exercice (vous y avez déjà consacré 6 ans !) mais de répondre à 2 objectifs :

- L'aide à la préparation du plateau technique par votre assistante
- Répondre à l'exigence de plus en plus pressante (des pouvoirs publics et des patients) de **traçabilité**. En effet, chaque protocole opératoire utilisé est rattaché automatiquement au dossier du patient concerné. Ce qui représente un niveau de confort et de sécurité non négligeable...



Patients : essentiellement des modules d'information sur les actes qui vont être pratiqués. De même que pour les protocoles opératoires, les séquences sont rattachées automatiquement au dossier du patient auquel vous les avez présentées. Nous parlons de traçabilité n'est-ce pas ? Sans oublier que cette phase d'information contribue au consentement éclairé du patient au plan de traitement proposé. Il n'est pas inutile de rappeler que le consentement éclairé du patient répond à une **obligation légale**.



**Le logiciel de gestion du cabinet en lui-même**  
Tous les logiciels, toutes marques confondues, présentent des similitudes en matière d'organisation, de gestion du dossier patient, de la feuille de soins, de l'imagerie et des honoraires.

Les vraies différences se font sur la convivialité du système, la facilité de navigation et la « cosmétique » des pages-écrans. Ces éléments, relevant plus du domaine du subjectif et de la courbe d'expérience individuelle, sont laissés à votre libre appréciation.



Le coup de cœur de l'utilisateur : l'écran tactile au fauteuil, avec accès aux fonctions par simple toucher de l'écran du dos d'un instrument. Outre le réel gain de temps observé, la notion de respect de l'asepsie prend tout son sens et sa réalité...

Il ne vous reste plus qu'à entrer dans le cercle des praticiens informatisés ...mais pas des praticiens informaticiens !

Dernier point : si vous trouvez un logiciel fonctionnant sous Macintosh® Et PC et surtout, surtout, compatible avec toutes les marques de périphériques numériques (appareil photo, radio, capteur, pano et scanner) alors, n'hésitez plus : prenez-le !

