

## Questionnaire d'Auto-évaluation Première Consultation

### **QUEL EST LE BUT DE CET OUTIL ?**

Loin d'être du temps perdu, bien organisée et bien menée, la première consultation représente un véritable investissement dans la relation avec le patient. Il s'agit d'un moment stratégique qui est déterminant pour l'acceptation du projet de traitement par le patient.

Cet outil vous permettra de zoomer sur **CHAQUE ETAPE CLÉ** (Avant/ Pendant et Après le fauteuil) et d'évaluer les **OUTILS** et **ACTEURS** en place lors de cette consultation : vous pourrez ainsi lister les axes d'améliorations pour vous et votre équipe.

### **QUAND UTILISER CET OUTIL ?**

Cet outil doit être considéré comme une procédure d'auto-évaluation et peut être utilisé chaque fois que vous en ressentez le besoin.

### **COMMENT UTILISER CET OUTIL ?**

Procédez à l'auto-évaluation du déroulé de votre première consultation grâce à la grille ci-après. L'idéal est que chaque membre de l'équipe (praticien, assistante, secrétaire) complète cette grille (sur les parties que chacun est en capacité d'évaluer), et que vous partagiez ensuite vos réponses lors d'une réunion.

Les différences d'analyse seront sans aucun doute très intéressantes à prendre en compte.

Renouvelez cet exercice 1 à 2 mois plus tard pour mesurer vos progrès, et autant de fois que vous le jugerez nécessaire.



### **AVANT la consultation**

1. L'accueil téléphonique est-il conforme à vos attentes (recueil des informations pertinentes, ton chaleureux) ?
  - Oui
  - À améliorer
2. Avez-vous un processus clair pour transmettre les informations importantes à l'équipe avant la consultation ?
  - Oui
  - À améliorer
3. Un mail de bienvenue avec toutes les informations importantes sur le déroulé du rendez-vous est-il systématiquement proposé aux patients ?
  - Oui
  - À améliorer

### **PENDANT la consultation**

4. Réalisez-vous systématiquement un entretien pré-clinique pour explorer les attentes et besoins du patient ?
  - Oui
  - À améliorer
5. Lors de l'examen clinique, fournissez-vous des explications compréhensibles sur les observations réalisées au patient ?
  - Oui
  - À améliorer
6. Mettez-vous en valeur auprès de vos patients le temps consacré à l'élaboration du plan de traitement et la planification des soins ?
  - Oui
  - À améliorer

### **APRÈS la consultation**

7. L'assistante présente-t-elle les règles de fonctionnement du cabinet au patient ?
  - Oui
  - À améliorer
8. Y a-t-il un suivi clair pour assurer la transmission d'informations entre le praticien et l'assistante sur le patient ?
  - Oui
  - À améliorer
9. Impliquez-vous l'ensemble de l'équipe pour créer une relation de confiance avec le patient ?
  - Oui
  - À améliorer