Le dossier – Réconcilions-nous avec la contactologie !

10 conseils pour organiser les consultations de contactologie

RÉSUMÉ : Lorsque vous décidez d'inclure la contactologie dans votre pratique, vous enrichissez à la fois votre pratique et le service rendu au patient dans la mesure où :
– cela respecte vos contraintes d'emploi du temps et s'intègre de manière fluide dans le parcours patient ;
– votre équipe et vous-même vous maintenez formés régulièrement sur les bonnes pratiques dans cette discipline ;
– grâce à la formation également, vous parvenez à déléguer une bonne partie de l'adaptation en lentilles mais gardez la main sur l'indication ainsi que sur le choix de la marque. Cela comporte deux avantages : votre assistant enrichit et diversifie sa pratique, et vous continuez d'assumer votre part de responsabilité dans l'adaptation médicale des lentilles de contact.

H. BAÏZ
Cabinet d'Ophtalmologie, NEUILLY-SUR-SEINE.

À travers dix expressions de notre langue française, je vous propose des pistes, trucs et astuces pour organiser au mieux votre consultation lorsque vous intégrez la contactologie à votre activité.

Aller voir ailleurs

Il existe plusieurs façons d'organiser la consultation de contactologie. Cela est largement tributaire de :
– la part d'activité que l'on souhaite attribuer à la contactologie ;
– la taille du cabinet ;
– le nombre de personnes travaillant avec nous (en délégation de tâche) ;
– la part d'activité que l'on accepte de déléguer ;
– nos délais habituels de rendez-vous.

Pour cette raison, il est intéressant d'aller rendre visite à des confrères dont le mode d'organisation du cabinet est similaire au nôtre et qui ont intégré la contactologie à leur pratique. Outre leur retour d'expérience, cela permet aussi de se poser les bonnes questions.

Mettre les pieds dans le plat

"*On n'entre pas dans la contactologie sur la pointe des pieds*" (Baïz, 2023). À partir du moment où le patient comprend que vous la pratiquez, il demandera un service complet, adapté à ses besoins, et aura tendance à vous adresser d'autres patients dans cette indication (à votre grand dam ou à votre grande satisfaction, c'est selon). Sans parler des confrères qui auront eu vent de vos compétences et vous adresseront aussi leurs patients contacto-requérents.

Alors autant se l'avouer d'emblée : oui, on veut adapter les patients en lentilles, et on veut le faire bien !

Cela implique de se former (au choix : DU contactologie, formations par les laboratoires de lentilles, symposiums notamment de la SFOALC…). Et de se maintenir à jour ! Une fois que vous aurez fait connaissance avec les délégués des laboratoires qui vous intéressent, ceux-ci veilleront à vous tenir informé(e) des nouveautés.

Mettre la main à la pâte : s'équiper pour se donner les moyens

Qui dit contactologie dit hygiène. Le cabinet doit comporter un point d'eau facilement accessible pour les patients, muni d'un savon et d'un miroir, afin qu'ils puissent poser leurs lentilles, les retirer, mais aussi pour que vous puissiez poser vous-même directement les lentilles : lentilles rigides, orthokératologie, lentilles de kératocône.

Il convient de prévoir également la place nécessaire pour quelques meubles de banques d'essai de lentilles ainsi que pour les échantillons de produits d'entretien.

Le Contaguide est un guide précieux et pratique, en version papier (gratuite) ou numérique, ou tout équivalent en ligne.

Trier sur le volet

Plutôt que de collectionner les banques d'essai de tous les laboratoires et vivre un instant cornélien douloureux à chaque fois que vous vous posez la question "*Quelle marque pour mon patient ?*", il est préférable de vous en tenir à deux ou trois laboratoires dont les gammes sont assez larges, du moins au début de la pratique, et de maîtriser parfaitement leur adaptation, en attendant d'ouvrir vos chakras à d'autres laboratoires.

Avoir un poil dans la main

C'est en contactologie une façon d'être qui vous permettra de pérenniser cette activité sans qu'elle vampirise tout le reste (y compris votre énergie et votre joie de vivre). Concrètement, il s'agit de déléguer un maximum d'étapes (non médicales) à vos assistants médicaux.

Cela implique de les former : personnaliser l'interrogatoire du patient en ce sens, savoir réaliser les examens spécifiques, adapter la réfraction (réfraction "esprit lentilles"), être en mesure de fournir des conseils aux patients. Outre les formations théoriques disponibles dans le cadre des études d'orthoptie, les laboratoires permettent de former les assistants médicaux rapidement en leur enseignant les bases nécessaires à l'adaptation de leurs lentilles.

Couper les cheveux en quatre

Être très pointilleux et précis vous sera utile dans l'élaboration de vos consignes concernant :

© Freepik

– la prise de rendez-vous : la mention "lentilles de contact" doit apparaître dans les motifs proposés au patient lors de sa prise de rendez-vous, ainsi que les motifs "kératocône" et "orthokératologie". Même s'il est fréquent qu'une consultation initialement lunettes se convertisse en consultation "lunettes + lentilles", proposer cet item au patient vous permet d'avoir une meilleure visibilité sur votre planning et de prévoir des créneaux plus adaptés pour les adaptations plus complexes (lentilles de kératocône, orthokératologie), voire de plafonner le nombre d'adaptations, complexes ou non, dans la journée ;
– les créneaux de passage des délégués médicaux de laboratoires de lentilles pour le réassort des banques d'essai notamment ;
– le règlement de vos actes en contactologie : signature de la note d'honoraire à scanner dans le dossier, règlement à l'acte ou au forfait, à régler en début ou en fin de consultation, fourniture d'une facture…

Lever le lièvre

Pour débusquer les difficultés éventuelles et imprévisibles, rien de tel que de baliser le parcours patient et le lui expliquer au début de l'adaptation. Par exemple : "*Je vous reverrai avec les lentilles posées sur vos yeux, vous passerez par l'orthoptiste pour un test visuel, puis je vous examinerai et vous me direz si vous étiez confortable lors de vos activités courantes.*"

Ainsi, le patient sait qu'il :
– doit revenir avec les lentilles portées et non dans leur blister (perte de temps pour les mettre au moment où vous vous en rendez compte), voire pire : les lentilles laissées à la maison ;
– repassera par l'orthoptiste (cela évite les remarques du type "*Non je reviens juste pour les lentilles, je ne vais pas tout refaire*") ;
– doit attendre la prochaine consultation pour obtenir son ordonnance définitive

Le dossier – Réconcilions-nous avec la contactologie !

(cela évite les "*Euh, et mon ordonnance pour les acheter, vous ne me l'avez pas donnée*");
– doit tester ses lentilles au cours d'activités de la vie courante, ne pas les mettre pour la première fois le jour du contrôle.

Enfin, il s'agit de la théorie car, en pratique, il arrive ce que cela n'ait pas été bien compris, mais globalement cela diminue les déconvenues.

Pour les adaptations plus complexes, ainsi que pour les lentilles orthokératologiques, le patient sera plus serein si on le prévient d'emblée qu'il sera revu au minimum trois fois par exemple, en l'informant de l'intérêt de chaque consultation (par exemple : "*Au prochain contrôle je vous poserai les lentilles sur les yeux, puis vous patienterez en salle d'attente x minutes, etc.*").

Il est donc utile d'établir un "parcours patient" pour chaque type d'adaptation et d'en étudier la faisabilité avec le secrétariat et les orthoptistes.

Avoir les coudées franches

Il est devenu illusoire de se fixer un nombre limite de patients contactologiques par jour car, en réalité, "*tout patient peut se transformer en patient contactologique*" (Baïz, 2023), même le gentil patient emmétrope devenu presbyte et qui consulte habituellement pour un fond d'œil dans le cadre de son diabète. La contactologie peut alors s'infiltrer dans 30 à 90 % des consultations en fonction des jours. Le seul filtre réel est de limiter le nombre d'adaptations complexes comme celles du kératocône ou le nombre d'adaptations en orthokératologie par jour.

Cependant, vous être le maître de votre planning et rien ne vous empêche de reconvoquer les patients souhaitant une primo-adaptation de lentilles sur des créneaux dédiés et limités en nombre par journée, au lieu de réaliser cette primo-adaptation lors de la consultation générale non motivée par une primo-adaptation (le motif de consultation étant "contrôle" et non "lentilles de contact").

Cela permet de maîtriser, dans une certaine mesure, la durée de votre consultation et de consacrer une consultation entière à cette primo-adaptation : interrogatoire orienté, réfraction esprit lentilles, examen de la surface et des annexes en lampe à fente, détermination du mode de renouvellement et du matériau, informations sur les risques liés au port des lentilles et moyens de prévention.

Prendre la tangente

En ce qui concerne l'apprentissage de la manipulation des lentilles, il n'existe aucune obligation à ce que ce soit pratiqué au cabinet. Sur simple mention de votre part, l'opticien s'en charge, gratuitement ou moyennant émoluments. Le patient ne prend aucun risque particulier, car l'opticien lui montrera quelques gestes pour la pose et le retrait mais ne touchera en aucun cas son œil ni sa lentille.

Il s'agit d'un apprentissage qui demande du temps et de la disponibilité, mais pas de connaissances médicales particulières, donc délégable à quiconque en a l'habitude (orthoptiste, opticien, assistant médical autre que l'orthoptiste). Votre seule obligation concernant la manipulation est de vérifier que le patient a bien compris les étapes de l'entretien et les règles d'hygiène.

Prendre les devants

Qui n'a jamais vécu cette situation ô combien horripilante du patient qui, sur le point de quitter votre cabinet, agite son ordonnance de lunettes en vous lançant "*C'est valable aussi pour les lentilles, n'est-ce pas ?*" ou du patient non moins exaspérant qui vous demande en toute fin de consultation, alors que rien ne l'annonçait : "*Vous pourriez aussi me donner une ordonnance de lentilles ?*" notamment quand il est presbyte…

La solution réside en deux mots : proactivité et re-convocation.

La proactivité consiste à demander à tous les patients (lors de l'examen réfractif) s'ils portent des lentilles même occasionnellement, ou s'ils envisagent d'en porter. Cela est d'autant plus important qu'en presbytie on orientera spécifiquement la réfraction pour obtenir la réfraction esprit lentilles et la détermination de l'œil dominant sensoriel.

Quant au patient qui se déciderait pour des lentilles à l'issue de votre examen médical, donc en fin de consultation, il est parfaitement légitime de lui proposer un nouveau rendez-vous, surtout si votre planning du jour est plein et que votre retard est sur le point de devenir indécent.

Conclusion

En contactologie peut-être plus qu'ailleurs, le diable se cache dans les détails, donc traquer le grain qui pourrait enrayer la mécanique bien huilée de votre organisation vous permettra de vous épanouir sereinement dans l'adaptation en lentilles de vos patients.

L'auteure a déclaré les liens d'intérêts suivants : consultante pour Alcon, CooperVision, Johnson & Johnson, Ophtalmic.