

# 06. La segreteria nello studio odontoiatrico: problemi, difficoltà, soluzioni

Simona Bevilacqua<sup>1</sup>

1 Responsabile della segreteria nello studio odontoiatrico del dott. prof. Sandro Fabbro di Udine, inserita tra le RU nel 2007, diploma di perito aziendale e corrispondente in lingue estere, 30 anni, con 2 bimbi piccoli, 1 gatto, 1 compagno. Interesse e partecipazione alla cultura friulana, in particolare alla feste e tradizioni popolari, alla lingua, ai prodotti enogastronomici.

Negli ultimi anni, il rapporto tra paziente e medico odontoiatra non è più così indissolubile e fedele: i pazienti infatti sono diventati "clienti osservatori", nel senso che si informano molto di più e prima di scegliere un professionista e iniziare le cure fanno preventivi, esaminano lo studio e le persone che vi trovano al suo interno.

A seconda della percezione che avranno, decideranno se fermarsi o andare altrove.

Lo studio dentistico dunque, assume i contorni di un'attività commerciale, laddove i pazienti che varcano la soglia dello studio si fanno coinvolgere dai sensi e dalle percezioni che questo trasmette loro.

Ormai i pazienti non valutano più la bravura e la professionalità del dentista o, meglio, non solo e non per prima cosa. In primis valutano come si "sentono" all'interno dello studio.

Alcune ricerche, a sostegno di questa tesi, dimostrano che il paziente deciderà di proseguire il rapporto con lo studio ancora prima di incontrare il clinico odontoiatra.

L'obiettivo primario dal punto di vista aziendale, quindi, diventa quello di comprendere quali siano gli elementi che il paziente prende in considerazione quando valuta un nuovo studio e quindi fare leva su di essi, per far sì che la sua stima iniziale sia la migliore possibile, in modo da partire avvantaggiati, o per lo meno non svantaggiati, nei suoi confronti.

**Cenni  
all'ambien-  
te in cui la  
segreteria  
è collocata.  
Quando uno  
studio si dice  
"di qualità"**

Quando entriamo in uno studio dentistico, le variabili fondamentali per un cliente e determinanti per "agganciarlo" possono essere sintetizzate in:

- gli spazi fisici;
- il personale;
- gli altri pazienti.

Prendendo in considerazione gli spazi in cui il paziente si muoverà, e tralasciando gli ambienti riservati esclusivamente al personale dello studio, la sala d'attesa riveste importanza strategica, in quanto comunica immediatamente al paziente l'immagine della struttura, conferendo una sensazione che può essere di accoglienza e relax o al contrario di disagio. Se la percezione che il paziente ha di questi spazi è di qualità, per estensione l'intero studio diventerà di qualità.

Tale zona dovrà essere possibilmente ampia, facilmente connessa o a diretto contatto con l'area reception, ben illuminata e non dotata di troppe sedute, al fine di non comunicare la sensazione di essere una struttura ospedaliera. Occorre tenere ben presente che questo è un luogo molto importante per la divulgazione e la comunicazione di informazioni al paziente. Che dovranno essere posizionate in luoghi corretti e strategici, senza saturare l'ambiente con messaggi frammentati e confusi. In questo ambiente sono i dettagli a fare la differenza. Un paio di piante da interni migliora l'aspetto, ma non vanno lasciate lì a seccare. L'aggiornamento frequente delle riviste è sinonimo di attenzione al cliente, così come l'installa-

zione di una macchinetta per il caffè. Far trovare ai bambini qualche giocattolo sicuro renderà meno traumatica la visita dal dentista.

La sala d'attesa è il biglietto da visita dello studio. Se essa soddisfatta i miei sensi, allora sarà facile che io dia al dentista l'opportunità di diventare il fornitore del servizio che mi interessa, ma se questo non avviene non considererò quello studio all'altezza delle mie aspettative e ne cercherò un altro.

Altrettanto importante per catturare il paziente è la reception, la quale dovrà trovarsi nelle immediate vicinanze dell'ingresso e dovrà dare sempre un'idea di ordine e pulizia, mediante schermatura verticale della zona di lavoro della segreteria.

La reception riveste un ruolo essenziale poiché qui si svolge l'accettazione, qui si richiedono informazioni, si organizzano i successivi appuntamenti e, soprattutto, si affronta il tema importante e delicato del piano pagamenti. Fondamentale sarà fare in modo che il primo approccio risulti gradevole al cliente: possiamo rendere più gradevole la reception con colori (qualche quadro, paesaggistico e rassicurante), con fragranze (non invasive) e suoni, quali una musica di sottofondo (non martellante e possibilmente priva di spot).

Uno degli spazi che viene spesso ignorato, o messo in secondo piano, è l'ufficio del medico. Da un lato, questa sala rappresenta la possibilità per il professionista di appartarsi e rilassarsi, dall'altro, soprattutto, può essere il terreno per il rafforzarsi della relazione medico-paziente. È nell'ufficio del medico che si affronteranno le tematiche relative alle terapie dei pazienti o quelle economiche riguardanti i pagamenti delle prestazioni, garantendo la giusta privacy al paziente.

I servizi igienici destinati agli utenti dello studio sono un altro aspetto fondamentale che spesso viene tralasciato. Una ricerca rivela come l'89% degli utenti, durante una visita, usufruisca dei servizi igienici dello studio. Ecco quindi che questo locale, meglio se accessibile dalla zona ingresso, va curato nei minimi dettagli dotandolo, se possibile, di antibagno. Andrà verificato e pulito più volte al giorno mantenendo uno stato igienico adeguato.

Come detto inizialmente, oltre agli spazi fisici uno studio dentistico di qualità deve avvalersi anche di personale efficiente e qualificato. In uno studio dentistico lavorano più professionisti con competenze e mansioni ben distinte e specifiche.

Queste figure, in generale, sono:

- il medico all'origine dello studio;
- il collaboratore;
- l'igienista;
- l'assistente alla poltrona;
- la segreteria.

### **Il medico odontoiatra**

Il medico odontoiatra è, nella maggior parte dei casi, il titolare dello studio dentistico. Attraverso una metafora, potremmo dire che è lui il "capitano della nave"; tiene ben stretto in mano il timone e, dando ordini al suo equipaggio, decide la rotta da seguire. Egli quindi deve essere una figura autorevole, dotata di carisma e, ovviamente, deve godere della fiducia e del rispetto degli altri membri della nave.

Il titolare ha come braccio destro la segreteria, la quale, organizzando e pianificando le sue attività, ha il compito di facilitare e ottimizzare la vita del medico all'interno dello studio e, molto spesso, anche al di fuori di esso.

Il rapporto tra medico e segreteria deve ovviamente basarsi sulla fiducia reciproca. Da un lato, il medico dovrà "essere capace" di delegare alcune mansioni (contabile, amministrativa) alla segreteria, concentrando le sue energie principalmente sugli aspetti clinici. Dall'altro, la segreteria, rappresentata da una figura professionale con competenze e formazione tecnica, dovrà dimostrarsi affidabile ed efficiente.

Non sempre le dinamiche tra questi due attori sono perfettamente funzionanti e ciò dipende, oltre che dai limiti caratteriali, anche dalla grande mole di lavori e il poco tempo a disposizione per svolgerlo.

Le richieste dei titolari possono essere tra le più disparate e molto spesso rispecchiano le caratteristiche personali del medico.

Ci sono i titolari autoritari che cercano di esercitare il potere sui dipendenti, i quali non hanno voce in capitolo e vengono scoraggiati e ostacolati nel seguire i loro obiettivi o i successi e le affermazioni personali. Rapportandosi con una figura del genere, tutti stanno bene attenti a quello che dicono o che fanno, per evitare di suscitare le ire di questo padre-padrone che talvolta si manifestano anche con modalità violente. In questa situazione, si configurerà una gerarchia con il medico in posizione dominante e gli altri in posizione di sudditanza. La segreteria, allora, dovrà assumere quasi sempre il ruolo di mediatrice quando queste posizioni siano divergenti.

Questi "maniaci del controllo", che vogliono assicurarsi di avere ben stretta tra le mani la direzione dello studio, sono incapaci di delegare e si sovraccaricano di compiti e di mansioni impossibili da portare a termine. In questo caso, un efficiente lavoro di segreteria dovrà essere in grado di guadagnarsi la fiducia del medico e, attraverso un percorso graduale, dimostrarsi in grado di adempiere i diversi compiti.

Quando si instaurerà un'adeguata relazione medico-segreteria, all'interno di questa situazione, l'intero clima aziendale risulterà migliorato.

Di natura diametralmente opposta sono le figure del titolare "delegante", che delega ad altri il loro ruolo di guida. In questo caso manca una vera figura di

riferimento e il rischio è che lo staff non persegua più obiettivi comuni e si limiti a "timbrare il cartellino". Al fine di migliorare il clima aziendale, la segreteria, sfruttando il carattere elitario e l'esclusività della relazione con il medico, dovrà responsabilizzare quest'ultimo facilitando il suo riconoscimento come figura guida di tutto lo studio.

Una terza figura di titolare, la più pittoresca, è quella del titolare "democratico-permissivo", per il quale medico e dipendenti sono amici. In un clima aziendale di questo genere vige l'assenza di gerarchie, dove regna la democrazia assoluta e in cui, però, i dipendenti vengono caricati di una responsabilità troppo grande. Se le regole vengono discusse tra pari, il loro mancato rispetto non può prevedere sanzioni o pene. Il medico diventa un confidente o un complice o un amico e non più una guida autorevole, con la conseguente perdita di credibilità e di rispetto. In questo caso, la segreteria dovrà aiutare a ristabilire una sana gerarchia aziendale, ristrutturando il concetto di democrazia che offre dei diritti ma anche dei doveri e delle sanzioni, ristrutturando anche le modalità relazionali tra i dipendenti.

### ***L'odontoiatra collaboratore***

L'odontoiatra collaboratore è una figura specializzata, che può collaborare anche con più studi, e che si occupa di un determinato settore dell'odontoiatria di cui, solitamente, il medico titolare non si occupa. Questa figura è molto particolare perché fatica a trovare una sua collocazione nella gerarchia dello studio. Come detto, infatti, è solitamente una figura esterna che si pone tra il medico e il resto dello staff.

Anche in questo caso le richieste o i problemi avanzati da questa figura possono essere tra i più disparati. Solitamente egli sfugge alla responsabilità del titolare, ma "vorrebbe" un'agenda fitta di appuntamenti. Dal punto di vista della segreteria, il problema maggiore è quello di soddisfare le richieste lavorative avanzate, in quanto non è sempre possibile assecondarle a fronte di una disponibilità oraria ridotta. Inoltre, non sempre i pazienti sono disponibili a fissare gli appuntamenti nelle giornate o nelle fasce orarie concordate con i collaboratori, a scapito di un monte ore soddisfacente.

Nella loro figura di consulenti esterni, i collaboratori portano all'interno dello studio una professionalità già acquisita, sia sotto l'aspetto tecnico, sia sotto l'aspetto umano. Molto spesso è proprio sotto questo secondo aspetto che nascono delle incomprensioni in ambiente lavorativo. Non sempre, infatti, i collaboratori rispettano, condividono o seguono le linee guida dettate dal titolare in materia di relazioni interpersonali e interagiscono con i pazienti in maniera non consona o troppo confidenziale o, diametralmente all'opposto, con dei modi troppo rigidi che hanno la conseguenza di irritare il paziente.

In questo caso, sarà la segreteria a raccogliere le impressioni e i feedback dei pazienti, riportandoli al titolare e ai singoli professionisti, in modo tale da rendere queste informazioni costruttive e non limitanti.

### **L'igienista**

L'igienista è una figura professionale, anch'essa esterna, che svolge le sue prestazioni in parallelo con quelle del medico odontoiatra, contribuendo alla prevenzione delle patologie orali. Come detto per la figura dell'odontoiatra collaboratore, anche in questo caso le maggiori richieste riguardano la pianificazione degli appuntamenti in agenda e, come detto precedentemente, anche in questo caso questa richiesta può essere soddisfatta solo con l'ottimizzazione e la gestione ottimale degli appuntamenti. In quanto collaboratore, anche in questo caso, porta all'interno dello studio competenze specifiche già consolidate che, soprattutto sotto l'aspetto delle dinamiche interpersonali, possono trovare il gradimento o meno dei pazienti. Anche in questo caso, sarà compito della segreteria intercettare e gestire eventuali malumori o insoddisfazioni dei pazienti e restituirle nella modalità più adeguata.

### **L'assistente dentale**

L'assistente dentale è, assieme alla segreteria, il collaboratore più stretto e fidato del dentista, che svolge compiti importanti nell'ambito delle cure dentarie.

In linea di massima, deve assistere i pazienti e il dentista alla poltrona, preparando il materiale per le otturazioni e per il calco, preparando gli strumenti per il dentista, eseguendo autonomamente radiografie seguendo le istruzioni del dentista, archiviandole correttamente e, in linea generale, sterilizzando gli strumenti e le apparecchiature.

È facilmente intuibile come, trattandosi di una relazione così particolare, allo stesso modo che con la segreteria, anche con l'assistente il dottore deve essere in grado di riporre fiducia e stimare la dipendente dal punto di vista lavorativo. Non sempre, purtroppo, questo è possibile e in questi casi eventuali incomprensioni e divergenze vengono comunicate, come spesso accade, alla segreteria che avrà il compito di gestirle evitando che queste incomprensioni si amplifichino minando il rapporto tra medico e assistente.

Il rapporto tra assistente e segretaria (o segretario), invece, è quasi sempre animato da uno spirito di rivalità, spesso di competizione, forse dettata dal desiderio dell'esclusività della relazione con il medico.

### **Parliamo della segreteria**

Poiché è la mia funzione, mi soffermerò maggiormente su di essa, dal momento che la conosco bene.

La figura della segreteria, e quindi della segretaria o del segretario, è fondamentale, poiché è la prima persona con cui il paziente si relaziona.

Il paziente va accolto sempre con il sorriso ma con l'attenzione e il riguardo dovuti al suo problema. Chi arriva dal dentista ha un problema di salute: vuole risolverlo al più presto e molto spesso ha paura del dolore. Ecco perché c'è bisogno che ad accoglierlo ci sia una persona cordiale, competente e disponibile, che dia sicurezza al paziente e che gli permetta di distogliere l'attenzione dal motivo per cui è venuto nel nostro studio.

La segreteria, sotto questo aspetto, deve quindi essere la prima delle esperienze positive del paziente all'interno del nostro studio.

Tra le mansioni da svolgere in segreteria, un'attenzione particolare andrà riservata all'accoglienza del paziente, che dovrà seguire un protocollo ben preciso, seppur libero da impostazioni e da copioni recitati a memoria. Sotto questo aspetto, molta importanza rivestono le caratteristiche personali del personale di segreteria, che deve coniugare nei giusti modi cordialità e professionalità, leggerezza ma attenzione.

La segreteria dovrà guidare il paziente nel "protocollo" della prima visita facendogli compilare carte, apporre firme, e il tutto deve essere fatto in modo non pressante e non invasivo. Un tono di voce disteso faciliterà la comprensione delle informazioni, che dovranno essere fornite chiaramente e rispondendo a ogni dubbio o perplessità. L'attenzione andrà sempre posta sulla professionalità del personale operante nello studio, con riferimenti a esperienze pregresse, cure simili già svolte ed esperienze maturate.

Un aspetto che viene poco curato, o non curato abbastanza, è la compilazione dei dati e dell'anamnesi del paziente, momento in cui si entra nella sfera privata della persona e che molte volte viene lasciato al caso. Il paziente va guidato e gli deve essere spiegato con cura il perché e l'importanza delle informazioni che gli chiederemo.

La segreteria dovrà inoltre accompagnare il paziente in tutto il suo piano cure e dovrà sviluppare e curare una vera relazione con la persona, ricordandosi dati personali o aneddoti che facciano sentire il paziente come a casa. La segretaria (o il segretario) sarà la persona di riferimento dello studio con cui il paziente si interfacerà.

Personalmente, iniziando a lavorare in uno studio odontoiatrico, mai avrei immaginato di entrare in un mondo tanto articolato e complesso di relazioni interpersonali.

Da profani, o senza una conoscenza specifica, si è portati a pensare che la segretaria si occupi solamente di fatturazione e gestione dell'agenda degli appuntamenti e che i suoi compiti si limitino a questo, ma non è assolutamente così. La segreteria, infatti, è al centro della vita dello studio odontoiatrico, ne è il fulcro e il cuore pulsante di tutte le attività.

Ricoprendo una tale funzione centrale, essa è anche il passaggio obbligato di titolari, colleghi, fornitori, pazienti, e tutte le relazioni che si intrecciano sono fonte di gioie e dolori dei giovani segretari, e rispecchiano le varie umanità che si possono incontrare sulla strada quotidiana. Tutti i giorni la segreteria è chiamata a mettere in atto strategie e tecniche per relazionarsi con pazienti, colleghi, titolari, cercando di soddisfare tutti e anche se stessi, se possibile.

Certamente, essere il biglietto da visita dello studio, la prima e l'ultima persona che i pazienti salutano è motivo di orgoglio, ma porta con sé responsabilità importanti.

Il *savoir faire* è la prima qualità della segreteria, il sorriso e la gentilezza sono armi indispensabili per vincere la battaglia. Battaglia? Sì, ogni giorno è una battaglia e la vittoria è il benessere di tutti, pazienti e operatori.

Si lotta contro il cattivo umore della collega, contro le bizze dei collaboratori, contro le richieste impossibili dei titolari, contro la paziente sgarbata o il paziente stizzito.

Ovviamente cercando di far restare tutto quanto tra le mura dello studio ed evitando di portare a casa propria tensioni, pensieri, problemi.

La segreteria deve essere capace di farsi in due, in quattro. La segreteria infatti deve essere *manager*, pianificando le varie attività dello studio, gestendo gli appuntamenti in agenda, gestendo ogni dettaglio della sala d'aspetto, convocando i pazienti per i controlli periodici e curando la corrispondenza interagendo e talvolta gestendo le richieste e le offerte dei fornitori o degli istituti bancari.

La segreteria deve essere *psicologa*, gestendo le controversie e i malumori, rispondendo al telefono, intrattenendo i pazienti in sala d'aspetto, senza parlare dei casi di pazienti odontofobici o con disturbi d'ansia.

La segreteria deve essere *amica*, accogliendo i pazienti al loro arrivo nello studio, sempre sorridendo, chiedendo sempre "come sta?" e aspettando la risposta, ricordandosi sempre qualche piccolo aneddoto familiare ("come sta sua figlia? Ha passato l'esame all'Università?"), chiamando e accompagnando il paziente in sala, stilando preventivi che vadano incontro ai pazienti.

La segreteria deve essere *commercialista*, redigendo le note d'onorario, registrando i pagamenti in entrata, emettendo fatture, effettuando i bonifici ai dipendenti e ai fornitori, presentando e acquisendo nuovi preventivi.

La segreteria deve essere *mamma/papà*, e talvolta lo è veramente, mettendo a proprio agio i bambini che entrano in studio, solidarizzando con i genitori, contando su una serie di aneddoti su asilo-scuola-tempo libero e dispensando consigli su come preparare i bambini al primo incontro con il medico.

La segreteria perfetta è ossessiva, instancabile, pignola ma gentile, formale ma amichevole, concreta ma spensierata, rispettosa ma coinvolgente, e anche in questo caso l'elenco potrebbe essere infinito. Soprattutto, credo, la segreteria dovrebbe avere tra le sue doti la pazienza, e poche situazioni dovrebbero riuscire a scalfire l'animo combattivo della segreteria, nonostante tutti i problemi e le difficoltà che ogni giorno le si presentano davanti.

Analizzando nell'insieme i rapporti tra le varie figure presenti in uno studio dentistico, comunque, possiamo dire che la maggior parte dei problemi e delle incomprensioni in clima lavorativo nascono e trovano origine da aspetti umani e caratteriali, i quali non sempre sono compatibili.

La rivalità, la concorrenza, l'antagonismo sono insiti e fanno parte di ogni ambiente, non ultimo quello lavorativo, e per ovviare alle molteplici conseguenze

che, ancora una volta, minano il clima aziendale, una delle misure da adottare è la chiara espressione e delucidazione sui vari compiti e le varie mansioni proprie di ogni figura lavorativa.

Molto spesso, infatti, l'attesa di un paziente da parte dell'assistente alla poltrona può essere vista come una perdita di tempo o un rallentamento delle attività, quando invece la responsabilità potrebbe essere del paziente precedente. Allo stesso modo, le numerose telefonate in cui si trova impegnata la segreteria possono essere viste come attività di poco conto, ignorando che in quel preciso momento si sta pianificando l'agenda degli appuntamenti.

Tutti questi comportamenti, e la lista sarebbe infinita, nascono dalla mancata informazione sulle funzioni e sulle mansioni che ogni persona deve svolgere all'interno dello studio. Per far fronte a questi tipi di problemi, una prima misura da mettere in atto è la stesura di procedure e di liste in cui vengono riportati il "chi fa che cosa", chiarificando i compiti e le attività proprie di ogni dipendente. La stesura e la condivisione delle procedure, infatti, previene eventuali conflitti che possono crearsi all'interno dello studio. Le regole, se ben espresse e sanzionate nelle violazioni, aiutano a far chiarezza tra le varie professionalità. Tutto questo contribuisce, come facilmente intuibile, a creare un ambiente di lavoro in cui regna la chiarezza e la suddivisione dei compiti e a instaurare un clima lavorativo più disteso e meno pesante, con notevoli ripercussioni in tema di produttività e profitti, oltre che in termini di qualità percepita dai pazienti.

Come detto in precedenza, oltre che usufruire degli ambienti e interagire con il personale dello studio, il paziente dovrà relazionarsi anche con gli altri pazienti. La psicologia dei gruppi ci insegna come un singolo elemento assuma i contorni del gruppo in cui è inserito, uniformandosi. Ecco allora che questa dinamica, da un punto di vista strategico, andrà guidata e non lasciata al caso. L'idea di fondo sarà quella di non lasciare i pazienti abbandonati a loro stessi, ma la loro attenzione andrà guidata e veicolata verso le riviste, la musica, la macchinetta del caffè, le interazioni con la reception. Questo contribuirà allo sviluppo di un buon clima, permettendo al paziente di vivere un'esperienza anche piacevole. Come è facilmente intuibile, le tipologie di pazienti che si possono incontrare in una sala d'attesa sono varie e molteplici e di conseguenza varie e molteplici dovranno essere gli approcci della segreteria.

Tra le varie tipologie di pazienti che la segreteria più esperta dovrà gestire, una delle più particolari è quella del "tuttologo". Al suo arrivo in studio sembra quasi che sia il più abituale dei pazienti, è molto sicuro di sé e subito si accomoda iniziando a leggere la rivista che più lo interessa, lanciandosi in commenti e disquisizioni sull'arredamento o rivolgendo domande tecniche alla segretaria. Quando entra in studio ha già letto tutto su Internet e spiega lui al dottore quale materiale sarebbe meglio usare per la sua otturazione. Quando, dopo la visita, ritorna in segreteria ha già pronto un piano di pagamenti stabilito, seguendo le indicazioni del forum a cui si è iscritto prima della visita. Per questo paziente

è fondamentale l'essere ascoltato e, qualora gli vengano fatte delle obiezioni, dovranno essere ben argomentate. Niente di difficile per dei professionisti del settore, ma a volte si rischia di perdere la pazienza.

Una seconda categoria di pazienti è rappresentata dal manager/imprenditore. Questa tipologia di paziente entra in studio e non si siede nemmeno, saluta brevemente e solo chi trova alla reception e non si perde in chiacchiere, non staccando gli occhi dal suo tablet/smartphone. Durante la visita il telefono squilla più di una volta e il lavoro del medico viene interrotto perché "è una telefonata importante". Di certo con un paziente del genere la segreteria e lo studio sono sempre sotto esame. L'errore non è contemplato, il tempo è prezioso.

Nonostante questi pazienti giungano in studio quasi sempre in ritardo, gli andrà confermato che il dottore sarà subito disponibile per il suo appuntamento. Il paziente manager ha di certo un lato positivo: al momento del pagamento, mentre parla al telefono, porge la carta di credito e saluta.

Il paziente ansioso entra in reception e, dopo un saluto frettoloso, comincia a incalzare la segretaria o chiunque gli capiti a tiro con domande su quale sia la terapia migliore per il suo caso, cercando continue rassicurazioni e raggugli. Il suo problema è il problema più grave e importante che ci sia al mondo in quel momento ed è indispensabile che tutto lo studio se ne occupi con la massima professionalità. Nonostante la frenesia delle richieste, sarà sufficiente cercare di distrarre il paziente orientando la sua attenzione verso altri stimoli perché non continui a incrementare il suo livello di agitazione.

Il paziente fobico è una figura che non può certo mancare in uno studio che si rispetti! La paura del dentista, o odontofobia, purtroppo è ancora radicata in molti, talvolta a causa di esperienze pregresse poco piacevoli o, in altri casi, a causa dell'immaginario comune che vede il dentista come un "cavadenti" assetato di sangue. Il fobico è un paziente che ha bisogno di rassicurazioni e di sentirsi a suo agio, di entrare in contatto con l'oggetto della sua fobia per acquisire sicurezza. Sicuramente, interagendo e trovandosi a gestire pazienti del genere, non si deve correre il rischio di usare frasi che gli ricordino le proprie paure (ad esempio, "Vedrò che non sentirà dolore", "Ha paura?") poiché, nonostante il tentativo di rassicurarlo, otterremo l'effetto contrario. Viceversa, come già detto in precedenza, facilitare la conoscenza e la comprensione dell'oggetto della paura infonde sicurezza nel paziente, sia ricordando che quella che andrà a seguire sarà una "operazione di routine", sia facendo leva sulla professionalità e sull'organizzazione e sulla qualità del personale qualificato. In questo caso, essere pignoli e dettagliati è un vantaggio: il paziente apprezzerà il tempo a lui dedicato e ne trarrà sicurezza.

Una tipologia di pazienti apparentemente "innocua" è la casalinga o il pensionato. Questi pazienti hanno a disposizione del tempo libero in più rispetto alle altre categorie e si possono concedere tempi più dilatati e perché no, quattro

chiacchiere. Molti tra questi pazienti hanno anche svariati interessi o attività culturali da condividere e, sebbene la segreteria ascolti sempre con interesse, il problema nasce quando le quattro chiacchiere diventano dieci. Nella loro "modalità disfunzionale", infatti, avere tanto tempo libero a disposizione fa pensare che anche gli altri ne abbiano nella stessa misura. Nonostante le conversazioni possano essere realmente interessanti e ricche di spunti, è necessario aver ben chiara la differenza tra quattro chiacchiere di cortesia e una disquisizione sulla *Critica della ragion pura* di Kant. Anche in questo caso, uno stratagemma efficace è il far vedere quanto siamo impegnati (non sarà difficile) e il continuo rimando alle attività che ci restano da svolgere.

Il ritardatario cronico è un'altra figura immancabile tra le varie umanità di uno studio dentistico. Il problema è tutto nella gestione degli appuntamenti: anche se avvisato in diversi momenti, in mille modi, e con diversi mezzi, questo paziente arriverà comunque e ugualmente in ritardo. Ovviamente, il suo ritardo si rifletterà a cascata su tutti gli appuntamenti successivi, creando notevoli disagi allo studio. Una soluzione possibile nel fronteggiare questo tipo di pazienti è quella di fissargli gli appuntamenti nel tardo pomeriggio, impedendo così l'effetto cascata. Più sottile, ma altrettanto efficace, è la strategia di fissargli degli appuntamenti in anticipo di almeno 30 minuti sull'orario effettivo della cura. Questo paziente racchiude in sé delle sfaccettature molto pittoresche, quali l'accampare ogni sorta di scusa per giustificare il proprio ritardo, con annesso il celeberrimo "non succederà più", e una piccola variante sul tema, ovvero quella di tentare di spostare l'appuntamento per più volte, ovviamente nella stessa giornata programmata. In tempi recenti è nata una nuova tipologia di pazienti, ovvero il paziente "migratore". Si tratta di un paziente che prende l'appuntamento, effettua la visita, disquisisce con il medico di ogni aspetto legato al piano di cura, analizza il preventivo che in seguito firma, si dice pienamente informato, soddisfatto e ansioso di iniziare le cure ma poi... non si fa più vedere. Con questi pazienti non ci sono soluzioni. Immagino che prima o poi porranno fine al loro vagare!

La tipologia di pazienti che più spaventa uno studio dentistico sono i bambini. I bambini hanno bisogno di attenzione, vanno rassicurati, vanno intrattenuti, distratti, devono avere uno spazio a loro dedicato.

Il problema nell'avere pazienti bambini sta nel fatto che si recano in studio accompagnati da pazienti genitori, i quali il più delle volte sono la causa di tutte le problematiche che possono insorgere nel relazionarsi con utenti di questo genere. C'è il genitore iper-protettivo che, entrando in sala operatoria, vorrebbe persino affiancare il medico nelle operazioni. C'è il genitore che tenta di sdrammatizzare, sortendo l'effetto contrario. C'è il genitore che promette mari e monti in cambio di una visita tranquilla. E infine c'è il genitore che prepara il proprio figlio alla visita, gli descrive ciò che andrà a fare con poche e semplici parole, senza inculcargli paure o ansie inutili e godendosi la rivista nel momento dell'attesa. La segretaria in questi casi dovrà muoversi con cautela e rispetto, evitando di

giudicare o entrare in una relazione che comunque è radicata e consolidata ed evitando di dispensare pillole educative che in quel momento risulterebbero senza dubbio fuori luogo. In questo caso, quindi, fare comunque buon viso a cattivo gioco è la strategia migliore.

Come ultima tipologia di pazienti ho voluto riservarmi il paziente perfetto: il "servito e riverito". Questo è il paziente che apprezza tutte le attenzioni che lo studio gli rivolge. È il paziente a cui piace essere avvisato il giorno prima dell'appuntamento, che trova interessanti le riviste in sala d'attesa, che apprezza i fiori freschi in sala d'aspetto, che segue sempre tutte le indicazioni dei medici, che paga puntualmente e che ha sempre una parola gentile per il personale.

La segreteria e tutto lo studio lo faranno sentire sempre al centro delle attenzioni.