



GESTION DE L'AGENDA AU CABINET DENTAIRE

LA MÉTHODE ET LES RÈGLES

L'agenda est la pierre angulaire de l'organisation du cabinet et l'un des paramètres majeurs de sa productivité et de sa rentabilité. C'est aussi et surtout l'outil principal de pilotage de la secrétaire ou Office Manager.



RODOLPHE COCHET

Consultant, formateur
et coach en management
des équipes dentaires

L'ÈRE DU DIGITAL

Certains utilisent le logiciel dentaire pour l'accès centralisé aux données du patient, mais continuent d'utiliser un agenda papier pour la gestion des rendez-vous. On rencontre ce cas de figure surtout chez les praticiens peu à l'aise avec l'informatique et voulant impérativement surcontrôler la gestion de leurs créneaux de soins et de consultation sans aucune autonomie possible pour l'assistante : en effet, on peut plus facilement manipuler un agenda informatique qu'un agenda papier. Par contre, il est certain qu'avec un agenda papier, on ne peut en aucune manière avoir une vision globale et synoptique

d'une série de rendez-vous par patient, on peut encore moins piloter ou rationaliser l'activité du praticien et de l'équipe sans parler du temps improductif et inutile employé par l'assistante pour gérer ce qui se réduit en fait à un véritable brouillon. Des fournisseurs comme Doctolib peuvent représenter une option profitable s'il s'agit d'ouvrir certains créneaux spécifiques de consultation à une nouvelle patientèle, mais obligent parfois à jongler entre l'agenda du logiciel et celui de la plateforme.

LE REGROUPEMENT DES ACTES

Il n'est pas nécessaire de suivre un séminaire

“ *La préprogrammation dans l’agenda de deux créneaux quotidiens d’urgence de 10 à 15 minutes (5 mn en orthodontie) suffit parfois amplement.* ”

complet de développement organisationnel pour savoir qu’on ne gère pas son activité clinique avec un empilage de créneaux de soins et de consultation de 20 ou 30 minutes par patient, à la manière d’un médecin généraliste. La plupart des UFR d’odontologie préparent d’ailleurs les futurs chirurgiens-dentistes à une gestion plus rationnelle de leur activité thérapeutique. Le regroupement de certains actes permet non seulement d’augmenter la productivité horaire du praticien mais aussi et surtout de réduire le nombre de visites du patient au cabinet en privilégiant de plus longues séances.

LA GESTION DES URGENCES

L’une des priorités consiste dans l’identification en amont par l’assistante ou la secrétaire du degré d’une urgence déclarée par le patient. Sauf cas exceptionnel, la majorité des appels dits ‘en urgence’ dans les cabinets d’omnipraticien ou d’orthodontie ne sont pas de réelles urgences médicales au sens propre du terme lorsqu’on interroge les équipes dentaires. Aussi, en règle générale, afin de ne surtout pas devoir intercaler des rendez-vous inopportuns en cours de journée, la préprogrammation dans l’agenda de deux créneaux d’urgence de 10 à 15 minutes (5 mn en orthodontie) suffit parfois amplement. Seulement, ces créneaux ne doivent pas servir à pallier une mauvaise gestion de l’agenda et ne doivent être réservés que le jour même de l’appel pour de réelles urgences dentaires.

L’AGENDA, UNE QUESTION DE DISCIPLINE

L’un des problèmes récurrents d’organisation d’un cabinet dentaire ne réside pas tant dans les modalités de gestion des RV, mais dans le surcontrôle parfois opéré par le praticien en amont et en aval de la prise de rendez-vous qui bride tout sens aigu de l’organisation de l’assistante ou de la secrétaire, réduite parfois au rôle d’une standardiste et réceptionniste. L’agenda est aussi et surtout une source éventuelle de stress pour le praticien. Afin qu’il ne le soit plus, il suffit pourtant d’établir des règles de supervision absolue des créneaux de soins et de consultation par l’unique spécialiste dédiée à la gestion d’un agenda dentaire : l’assistante ou la secrétaire dentaire. Néanmoins, cette autonomie organisationnelle de l’assistante n’est envisageable que si en amont, l’équipe a travaillé à la confection d’une semaine-type ou idéale validée par le praticien et incluant des natures d’actes (combinées ou pas) programmées durant des plages horaires spécifiques : par exemple, le mardi matin de 10h à 12h, long

RV de chirurgie ou de prothèse ou bien le jeudi de 8h15 à 9h00 une endo.

D’autres règles permettant de préserver l’équilibre personnel du praticien sont souhaitables :

- 1 ne pas consulter son agenda en cours de journée ni en dehors de ses heures de travail (du moins quand on travaille avec le bénéfice d’une assistante dentaire au moins),
- 2 ne pas forcer l’agenda (en réduisant de manière inopportune le temps imparti à la gestion d’un acte pour grappiller ici et là 5mn et pouvoir ajouter ou intercaler une ‘fausse urgence’, pratique très courante relatée par les assistantes elles-mêmes).
- 3 ne pas programmer plus d’un (jusqu’à deux) RV maximum par patient afin d’éviter le temps improductif de l’assistante à replacer une série de RV sur un agenda déjà embolisé.
- 4 réaliser les soins prévus ou programmés dans le logiciel dentaire uniquement, même si un crédit temps est disponible (sauf impératif médical). Cette requête est souvent formulée par les assistantes dentaires.

REFONTE PARTIELLE OU TOTALE DE L’AGENDA, LA MÉTHODE EN 6 ÉTAPES

Tous les 3 à 5 ans en moyenne, il est important de revoir la structuration de son agenda afin d’envisager sa refonte partielle ou totale. Cette opération s’avère souvent nécessaire en fonction de nombreux critères tant organisationnels que socio-économiques. Ces données doivent être recueillies et centralisées dans un premier temps et pour des raisons de lisibilité sur un tableur de type Excel.

- 1 **Recueillir** les données statistiques annuelles sur le ratio de natures d’actes spécifiques réalisées au cabinet.
- 2 **Identifier** les natures d’actes qui font le plus souvent défaut (RV difficiles à placer sur l’agenda ou nombre de créneaux insuffisants), les RV dit ‘improductifs’ et les quantifier.
- 3 **Référencer** toutes les natures d’actes et calculer le temps moyen imparti pour leur réalisation en prenant soin d’indiquer le temps assistante (capital) et le temps praticien.
- 4 **Répartir** équitablement (semaine-type ou deux semaines-types en alternance) les natures d’actes nécessaires au maintien du niveau de production actuel du cabinet et créer sa semaine-type ou idéale.
- 5 **Ajouter** une colonne au tableau de stats (la nommer : objectifs ou quotas) et fixer des limites, objectifs ou restrictions afin de piloter et de superviser son activité.
- 6 **Associer** un code couleur spécifique à chaque nature d’acte et paramétrer le logiciel (voir avec le fournisseur le cas échéant) en fonction de la semaine-type établie.

Restez Maître de votre agenda !

DENTAL RC - Coaching en gestion 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
Contactez Sophie Thénot de Roaldès au 06 58 54 78 64 pour plus d’infos sur nos formations