

Gestion des rendez-vous : La colonne vertébrale de votre cabinet

Votre carnet de rendez-vous représente LE plus important des outils à votre disposition. Mais peu d'entre nous ont conscience de son impact sur notre journée de travail. Certains s'imaginent même qu'il suffit de regrouper les actes et de faire des rendez-vous longs pour être organisés ! Ce système est en réalité bien plus complexe à mettre en place. C'est pourquoi nombreux sont les cabinets qui, malgré tous leurs efforts, n'arrivent pas à régler ce problème.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

En effet, il faut se souvenir que cette simple feuille de papier ou cet écran informatique décide(nt) de l'heure à laquelle nous devons nous lever, celle à laquelle nous rentrons chez nous et tout ce que nous faisons entre les deux. Votre productivité, votre niveau de stress et votre bénéfice en dépendent très étroitement. L'objectif d'une gestion des rendez-vous est de maintenir un flot régulier de patients tout en assurant la rentabilité de votre exercice. Mais il est aussi important qu'elle apporte de la diversité dans les journées de travail, une dynamique positive, la satisfaction d'une journée bien remplie évitant au praticien et à son équipe de tomber dans les méandres d'une routine quotidienne, source à moyen terme de bien grands maux. Aussi, la gestion des rendez-vous doit être basée sur :

- votre projet professionnel et votre philosophie de travail ;
- vos objectifs financiers et de temps de travail ;
- le type de dentisterie pratiquée ;
- la taille de votre fichier de patients ;
- l'équipe en place ;
- vos équipements et les technologies du cabinet.

Les facteurs clés de réussite

Profitez d'un moment de réflexion pour établir un cahier des charges très précis sur la manière dont devraient être gérés vos rendez-vous. Voici une liste de facteurs, non exhaustifs, qui pourront vous servir de première base pour vous aider.

Une seule personne est responsable du carnet

Une seule personne, en général l'assistante ou la secrétaire (si vous en avez une) doit être responsable de la gestion du planning. Cela ne sera évidemment possible et efficace que si vous avez pris le temps de la **former** aux règles que **vous** devez établir, de lui avoir donné les moyens pour qu'elle mène à bien sa mission et **qu'en retour elle vous ait donné la preuve de sa compétence**. Cette personne sera chargée des prises de rendez-vous téléphonique, en direct, de la confirmation de certains rendez-vous, de gérer les retards et les absentéismes et de faire tous les change-

ments qui pourraient améliorer l'agenda et ce jusqu'à la dernière minute !

Utilisez un support adapté

Qu'il s'agisse d'un support papier ou informatique, l'objectif est d'utiliser un outil fiable, un vrai outil de travail comme votre fauteuil ou votre lampe à polymériser. Bien trop souvent, nous voyons des carnets de rendez-vous inadaptés à l'art dentaire, mais que l'on utilise simplement parce qu'ils nous ont été offerts par l'un de nos fournisseurs ou qu'ils étaient inclus dans notre logiciel dentaire ! Le carnet doit être personnalisé, vous devez pouvoir le faire évoluer à tout moment (souplesse) sans être dépendant d'un fournisseur extérieur. Sélectionnez un support où d'un seul coup d'œil vous puissiez identifier les moments clés de votre journée. Idéalement une copie de chaque journée (papier ou sur écran) sera ensuite disponible dans chaque pièce du cabinet. Il est également judicieux de raisonner en termes de taux d'occupation des pièces et des personnes.

Planifiez la journée du praticien et de l'assistante séparément

Le temps productif au cabinet est assuré à 75% par le praticien et à 25% par son équipe (stérilisation et aide au fauteuil). Ces temps doivent être planifiés et identifiés sur l'agenda **séparément** pour permettre à chacun d'être le plus efficace possible.



Regroupez les actes

Il s'agit d'un grand classique. Il reste toutefois insuffisant sans la prise en compte des autres paramètres. Ici, toute la difficulté consiste à en faire une application réellement pratique. Vous avez tout à gagner à faire les rendez-vous les plus longs possibles : les rendez-vous sont plus productifs, le patient a moins de rendez-vous (donc moins de source d'anxiété), vous réduisez vos coûts de consommable, l'assistante a moins de stérilisation et d'administratif à gérer. Bien trop souvent, les cabinets tournent avec un tel volume de patients et un tel volume de soins unitaires, que les praticiens n'apprécient plus leur métier à sa juste valeur. Et ce qui est plus important, c'est qu'ils n'en retirent même pas des revenus à la hauteur de leur engagement. Il est donc important de prendre conscience que plus le cabinet sera organisé plus il sera rentable. Et plus le cabinet sera rentable, plus vite vous atteindrez l'autonomie financière qui est, à mes yeux, la clé de la liberté !

Travaillez sur 2 fauteuils

Je ne fais pas de ce point l'un des points obligatoires. Toutefois, il s'agit d'un bonus supplémentaire de nature à vous donner plus de souplesse. Encore, faut-il avoir la place... Dans la mesure du possible, il s'agit d'utiliser deux salles de soins (attention, pas plus !) équipées à l'identique pour rationaliser le temps du praticien et celui de l'assistante. En raisonnant avec des unités de temps de 10 minutes, et en combinant les actes simples avec les actes à forte valeur ajoutée, l'utilisation de 2 fauteuils devient un élément intéressant. Mais cela est encore loin d'être suffisant.

Réduisez les rendez-vous manqués et les annulations

Dans les cabinets, le taux de rendez-vous manqués et d'annulation tourne autour de 5 %. Sur 20 ans, c'est l'équivalent d'une année entière de travail perdu. Sur un rendez-vous manqué, non seulement vous perdez les bénéfices qui auraient été générés par ces soins ou les bénéfices des soins d'un autre patient sur ce même créneau horaire. A juste titre, ces rendez-vous manqués et annulations sont donc devenus la « bête noire » des cabinets.

Zoom sur les rendez-vous manqués et annulations

Les rendez-vous manqués et les annulations peuvent être les symptômes de problèmes profonds du cabinet. Un rendez-vous manqué est souvent un moyen détourné pour un patient de vous faire part d'une insatisfaction liée à son expérience chez vous. **Voici quelques pistes pour limiter ces rendez-vous improductifs :**

1. Évitez de programmer des rendez-vous d'avance
2. Faites prendre conscience à vos patients de la valeur de votre temps
3. Formez votre secrétaire/assistante pour qu'elle n'ait pas une approche mécanique de l'agenda et qu'elle fasse preuve d'une autorité positive à l'égard des patients tout en restant à leur écoute
4. Remettez toujours au patient un carton de rendez-vous (mémoire visuelle et kinesthésique) ou par téléphone, veillez à reformuler en fin de conversation la date et l'heure du rendez-vous
5. Insistez auprès des patients sur le fait qu'en cas d'empêchements, ils doivent vous prévenir au moins 48H à l'avance
6. Créez une liste d'attente de rendez-vous susceptibles d'être rapprochés pour pallier efficacement aux annulations tardives
7. Établissez un nombre maximum de rendez-vous manqués, non excusés, tolérables pour le cabinet, seuil au dessus duquel il est opportun de mettre un terme à la collaboration avec le patient.

Mais là aussi de nombreux cabinets sous-estiment la perception réelle de ce problème dans leur cabinet.

Enfin, au-delà de ces quelques pistes de réflexion préliminaires, le succès d'une activité naissante comme d'une activité déjà développée dépend également de la maîtrise de votre fichier patient. J'entends par là, votre capacité à fidéliser vos patients **motivés** en les incitant à s'inscrire dans une stratégie dentaire à long terme où la prévention sera de mise. Excepté dans des cas d'urgences, la plupart des problèmes dentaires, si ils sont diagnostiqués très tôt peuvent être traités rapidement et avec succès. Au-delà de la visite de maintenance à proprement parlé, ce rendez-vous sera une opportunité pour vous de continuer à éduquer et à mobiliser le patient sur l'intérêt d'une bonne santé bucco-dentaire. Il le confortera dans le bien-fondé de ces choix précédents en termes de traitement et lui permettra d'apprécier les conseils prodigués par l'équipe. Il sera aussi l'occasion pour le patient de découvrir les nouvelles formations qu'a pu faire l'équipe, les nouveaux équipements et technologies du cabinet et les nouvelles thérapeutiques et nouveaux services offerts. Ce qui conduira enfin à de nouvelles recommandations pour le cabinet en termes de nouveaux patients adressés qui seront la garantie d'un exercice prospère et pérenne. Bien comprendre l'ensemble de ces paramètres et les appliquer effectivement est un pré-requis nécessaire avant toute mise en place d'un système plus complet, cohérent et réducteur du stress dans votre cabinet. ◆

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette
5 rue de Copenhague, BP 20057
13742 VITROLLES Cedex
N° vert : 0800 521 764 - Tél. : 04 42 108 108
E-mail : contact@binhas.com

