

J'ai trop de Patients, que faire ?

par Edmond Binhas

Cet article va certainement en surprendre, voire en choquer certains. Aujourd'hui, en raison de la démographie professionnelle de plus en plus d'orthodontistes sont débordés et se demandent comment gérer leur activité dans des conditions optimales. Pour nombre d'entre eux, la recherche d'une solution qui pourrait modifier radicalement leur pratique quotidienne, devient de plus en plus pressante. Toutefois, avant de se lancer tête baissée dans la recherche de la solution miracle, il convient de réfléchir aux causes du problème.

En effet, celles-ci peuvent être de plusieurs ordres : interne ou externe, par exemple. Les options à considérer sont alors complètement différentes selon les cas de figure. Avez-vous réellement trop de patients (au moins en apparence) ou n'est-ce pas plutôt un manque de délégation à votre équipe, un manque d'équipement au cabinet, ou un mauvais agencement de vos rendez-vous dans la semaine de travail ?... Il est important de ne pas se tromper de diagnostic, sinon le remède risque d'aggraver les dysfonctionnements. Je constate fréquemment la mise en place de choix stratégiques, inadaptés, transitoires ou illusoire. Alors comment procéder ?

Pour commencer, je vous recommande d'examiner si l'ensemble des ressources dont vous disposez sont vraiment optimisées.

1^{ère} étape : rationaliser l'organisation existante.

La première question à vous poser est la suivante :

Etes-vous sûr d'être bien organisé ?

Etes-vous sûr d'avoir réellement trop de patients ? Curieuse question me direz-vous.

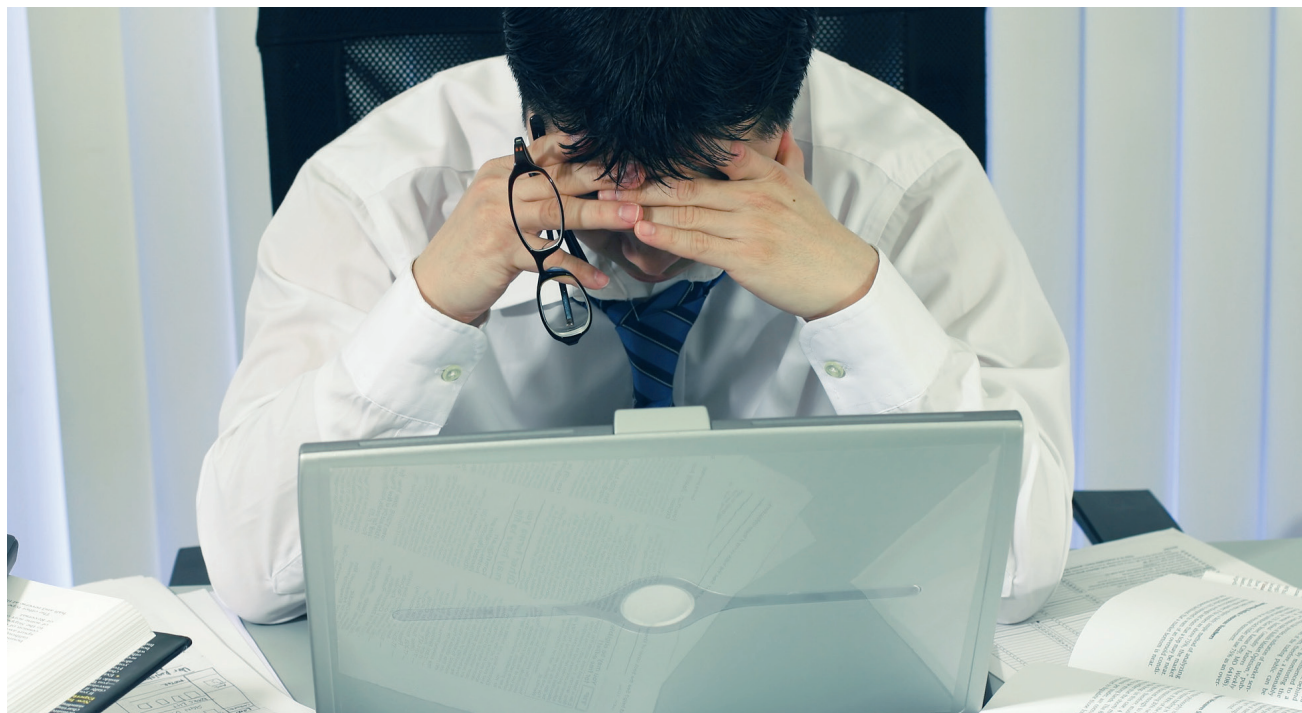
Un nombre de nouveaux patients, voire de débuts de traitement, au minimum égal au nombre de débagages est une nécessité si vous ne voulez pas voir votre nombre de cas en cours diminuer. Même si vous avez le sentiment d'avoir un cabinet bien plein, c'est souvent l'organisation qui est le point faible. L'une des erreurs les plus courantes est un délai beaucoup trop long entre le moment où le patient prend rendez-

vous par téléphone et la pose de l'appareillage.

D'autre part, votre assistante est trop souvent confinée à des tâches basiques, alors que de nombreuses tâches hors bouche pourraient lui être déléguées. Je pense notamment à certains aspects administratifs (entretien avec les patients sur les arrangements financiers, rédaction des bilans, etc.). En effet, bien souvent, à défaut d'une coordinatrice, ces tâches sont confiées à la secrétaire dont le travail, par essence, est en permanence haché. Or l'assistante peut, dans certains cas être la plus apte à réaliser ces tâches. Je recommande également de déléguer à votre équipe de nombreux aspects relationnels. Ainsi, rassurer la mère sur la pose d'un appareillage, donner une information sur le traitement qui vient d'être réalisé, sont des exemples de tâches qu'il est, occasionnellement, possible de déléguer.

D'autre part, assez souvent, la gestion du carnet de rendez-vous laisse à désirer. Qu'il s'agisse des urgences ou des rendez-vous en dehors des heures scolaires, il faut savoir dire non aux demandes non motivées, planifier des rendez-vous longs, et réfléchir à la synchronisation de l'accueil et du départ du patient avec votre assistante. Qui raccompagne le patient et lui rappelle les instructions à suivre ?

En effet, surtout les Mercredis ou après l'école la clinique va plus vite que le secrétariat. Cela peut produire, au secrétariat, des « embouteillages » exaspérants. Ce facteur est aggravé si de plus, la durée des actes n'est pas bien estimée.



C'est pourquoi, dans notre programme de développement de cabinet, nous recommandons la création d'un « Manuel du Cabinet » qui recense l'ensemble des procédures à effectuer par chacun.

D'autre part, dès le départ, il est important de donner une information précise au patient sur les modalités du déroulement du traitement. Cela évitera toute surprise désagréable en cours de traitement. Le patient appréciera toujours de savoir précisément à quoi s'en tenir.

D'un autre côté, s'il est important de bien communiquer, mais attention à ne pas confondre communication avec les patients et psychothérapie, ce qui est rarement opérationnel... et épuisant.

Parmi les difficultés les plus fréquentes évoquées par les confrères, les rendez-vous non payés figurent hélas en bonne place. Cela génère en général de grosses pertes de temps au secrétariat. Une des solutions que je préconise réside dans la mise en place de prélèvements mensuels automatiques.

2ème étape : développer votre structure.

L'extension des activités se planifie. Si les dispositions organisationnel-

les précédentes ne suffisent pas, l'extension constitue une solution envisageable. Ainsi, l'utilisation d'un fauteuil supplémentaire peut ouvrir des perspectives intéressantes en termes de productivité. Au-delà de cette option, le recrutement d'une assistante ou d'une secrétaire peut libérer le praticien d'un volume de travail considérable, si cela est fait de manière rationnelle. L'étape suivante réside dans l'embauche d'un collaborateur qui peut revêtir plusieurs facettes. Soit il s'agit d'un recrutement sans perspective d'association, alors le turn-over sera élevé, ce qui est d'autant plus gênant que le nombre de collaborateurs disponibles n'est pas très important. Soit l'association est envisageable. Dans ce cas, je recommande de prévoir une période de dix-huit mois au

moins de travail ensemble, un peu comme des fiançailles, pour évaluer la compatibilité des personnalités et de l'organisation du travail. Mon expérience de suivi de cabinet me confirme tous les jours la validité de cette recommandation.

Enfin, lorsque la taille du cabinet devient insuffisante, le transfert des locaux est envisageable, avec des horaires permettant d'utiliser l'ensemble des équipements. Je crois en l'avenir des regroupements, afin d'optimiser la productivité des cabinets sans basculer dans l'esclavage. Là est l'avenir de la profession, malgré les problèmes de rigidité des structures et l'individualisme d'une profession dont les membres n'ont pas reçu de formation quant au travail en équipe. ■

Date du prochain Séminaire «Spécial Orthodontistes» du Docteur Edmond Binhas :

Marseille, les 22 et 23 Mai 2008

Pour en savoir plus sur notre méthode :

Groupe Edmond BINHAS – Fabienne

Immeuble Grand Ecran – 15 avenue André Roussin – 13016 MARSEILLE

Tél. : 04.95.06.97.31. – contact@binhas.com