



## **Faire de chaque journée un jour de travail idéal avec un modèle d'emploi du temps**

*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Aucun autre système de gestion de bureau n'influence plus la réussite d'un cabinet que la planification. Celle-ci façonne la journée de tout le monde et a un impact direct sur la productivité et les niveaux de stress. Pour ces raisons, de nombreux dentistes ont adopté un modèle d'emploi du temps de « journée idéale » pour aider leur réceptionniste à planifier les rendez-vous des patients.

« Votre » journée idéale au cabinet sera sûrement différente de celle d'autres docteurs, mais elles auront probablement quelques points en commun : un rythme soutenu, des transitions en douceur, peu ou pas de non-présentations, peu de stress et une forte production. Pour connaître des journées comme celles-ci la plupart du temps, suivez ces étapes :

- 1. Déterminez la durée *réelle* des procédures.** Si vous n'avez pas réalisé d'études sur les délais de procédure depuis quelques années, il est possible que votre cabinet calcule mal le temps dont vous avez généralement besoin pour réaliser un soin à un rythme productif, mais pas effréné.
- 2. Passez à des incréments de planification de 10 minutes si ce n'est pas déjà le cas.** Comparée aux anciennes unités de 15 minutes, cette approche vous permet d'attribuer le temps de façon plus précise, en diminuant le risque de dépassement ou les temps morts entre les patients, qui représentent tous deux une source de stress.
- 3. Créez un modèle qui vous aidera à optimiser votre performance.** Quel est le meilleur moment de la journée pour réaliser des procédures plus compliquées? Combien de créneaux devez-vous attribuer à de nouveaux patients ou à la prise en charge d'urgences dans une semaine moyenne? En répondant à ce genre de questions, vous définissez « la journée idéale » pour vous et votre équipe. Concevez un modèle qui reflète ces préférences et formez votre équipe à faire le maximum pour le suivre.

4. **Demandez aux hygiénistes et assistants de vous tenir informé entre les salles de traitement.** C'est votre cabinet dentaire, mais leur confier des responsabilités dans la journée entraînera un meilleur rythme, plus d'efficacité et une productivité plus élevée.
5. **Mettez à jour votre système de confirmation pour plus d'efficacité.** Tirez profit des toutes dernières technologies de communication, ainsi que de scripts excellents, pour assurer que la plupart des patients (99 % est une cible réaliste) se présentent à l'heure.

Lorsque vous définissez votre journée idéale, cela équivaut à tout autre objectif de performance... vous et votre équipe devez être motivés pour l'atteindre chaque jour. Certains jours seront moins bien que d'autres, mais les résultats globaux seront considérablement meilleurs que si vous continuez à utiliser des techniques de planification démodées.