



Augmenter la production avec un système de haute performance

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

La production de votre cabinet dentaire repose entièrement sur les soins procurés par vous et votre service d'hygiène dentaire. Pourtant, la plus grande partie des tâches administratives effectuées dans votre bureau ont un rapport direct avec la productivité de votre cabinet. Si les guides détaillant ces tâches sont bien conçus et bien utilisés, votre potentiel de production augmente en conséquence.

Voici un processus reconnu pour mettre en œuvre des systèmes de haute performance :

- 1. Créez un ensemble de cibles spécifiques et mesurables.** Analysez votre vision de la réussite d'un cabinet et vous réaliserez rapidement qu'elle peut être quantifiée : nombre de patients, pourcentage de soins acceptés, taux de recouvrement, pourcentage de production par patient, etc. Ces données deviennent des objectifs qui vont guider votre performance. Les objectifs doivent être ambitieux, mais réalistes, faciles à mesurer et associés à des dates butoirs. Ils serviront de motivateurs et, parce que vous les contrôlerez régulièrement, de points de référence grâce auxquels vous jugerez de l'efficacité des systèmes adéquats.
- 2. Créez des systèmes de gestion pour atteindre vos objectifs.** Revoyez tous les protocoles administratifs, en cherchant des moyens d'améliorer et de rationaliser les opérations, faciliter le travail en équipe, soulager le stress et enfin, atteindre les objectifs de performance que vous avez fixés. Définissez chaque étape dans tous les processus de gestion, documentez ces procédures, et assignez des responsabilités aux membres de votre équipe.
- 3. Fournissez tous les scripts et formations nécessaires.** En vous appuyant sur un système de documentation étape par étape, rédigez des scripts pour les membres de votre équipe afin de guider et de suivre leurs interactions avec les patients et les autres points sur lesquels vous voulez les orienter. Lors des programmes complets de formations, tout

comme lors de sessions informelles de jeux de rôles, les membres de votre équipe vont apprendre à utiliser efficacement les scripts, en s'appropriant les objectifs du cabinet dans leurs propres mots. Avec d'excellents scripts, vous atteindrez immanquablement vos objectifs de performance tout en maintenant une performance opérationnelle efficace.

- 4. Contrôlez vos performances actuelles en les comparant avec vos objectifs.** Avec les systèmes orientés vers les résultats, le vrai test est de voir à quel point il est facile d'atteindre ses objectifs. Contrôlez vos résultats tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, tous les trimestres et annuellement, pour repérer au plus tôt les signes qui révèlent un besoin de modification du système, ou plus de formations.
- 5. Prévoyez d'examiner et d'améliorer périodiquement les systèmes.** Si votre cabinet subit des changements (nouveaux employés, nouvelles technologies, nouvelles conditions financières ou d'assurance, défis marketing, etc.), même les meilleurs systèmes peuvent rencontrer des obstacles et des déficiences. Pour maintenir un haut niveau de productivité et de rentabilité, vous devez réexaminer les systèmes de votre cabinet au moins tous les deux ou trois ans.

En utilisant ce processus reconnu pour mettre en œuvre des systèmes de haute performance, vous serez bien placés pour augmenter votre production tout en diminuant les surcharges de travail et le stress.