



Améliorer le système de planification avec des études sur les délais de procédure

Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Un système de planification efficace permet à tout le cabinet—le docteur, l'équipe et les patients—d'avancer à un rythme soutenu et d'être au bon endroit au bon moment. Toutefois, si votre secrétaire n'attribue pas les bonnes durées aux diverses procédures, tout le système s'effondre.

En prévoyant trop peu de temps, vous prendrez du retard et commencerez à vous précipiter en voyant les patients attendre à la réception. À l'inverse, si vous prévoyez *trop* de temps, vous ressentirez une autre forme de stress, perturbé par le fait de savoir que vous auriez pu intégrer davantage de production dans la journée si les durées de rendez-vous n'avaient pas été inexactes.

Heureusement, il existe une façon simple de résoudre ce problème : réaliser des études sur les délais de procédure.

Évitez les conjectures de la planification

Consacrez-vous aujourd'hui le même temps à une procédure qu'il y a 10 ans? Combien de temps cette nouvelle technologie d'imagerie permet-elle *vraiment* d'économiser à votre hygiéniste? La formation a-t-elle aidé vos assistants à travailler plus vite?

Le fait est que tout change... vos compétences et celles de votre équipe, les procédures cliniques, les technologies et les équipements que votre cabinet utilise, etc. Si vous (ou votre secrétaire) essayez de deviner le temps à prévoir pour chaque rendez-vous, il est fort probable qu'un certain nombre de ces suppositions seront inexactes.

La seule façon de remédier à ce problème est de réaliser des études sur les délais de procédure à chaque fois que votre cabinet connaît des changements qui pourraient altérer le temps que vous consacrez à diverses tâches. Suivez ces étapes :

1. Répertoirez toutes les procédures récurrentes, pas seulement pour vous, mais aussi pour l'hygiéniste, les assistants et les autres membres de l'équipe.
2. Documentez la durée nécessaire pour effectuer ces activités. Les résultats varient, vous devriez donc mesurer au moins 10 instances de chaque activité et en faire la moyenne.
3. Remettez la liste des durées de soins à la secrétaire, qui pourra ensuite planifier les rendez-vous sur la base de faits actuels et documentés plutôt que d'idées obsolètes ou de suppositions.

Beaucoup de dentistes qui réalisent ces études simples sont surpris des résultats, ce qui prouve qu'elles sont réellement utiles. Leur satisfaction augmente également, puisque leur emploi du temps n'est plus ponctué de précipitations ou de temps morts.