

Le cabinet libéral du futur ^{2e partie}

Dans le numéro précédent, nous avons vu que pour rester libéral le praticien doit trouver le juste équilibre entre quatre entités que sont la « Compétence-Expertise-Formation, la Gestion, la Communication-Marketing et les Ressources humaines et le plateau technique. Alors par où commencer ? »

Dr Jacques Vermeulen

Première pierre dans l'édifice du changement

Quel dentiste je veux être ?
Quelle dentisterie je veux faire ? Ai-je le choix,
Prendre le temps de définir son projet professionnel, avec trois questions simples.
Est ce que je veux être salarié, collaborateur, ou libéral ?

Est ce que je veux traiter les patients dans un contexte global ou faire de la dentisterie de service ?
Est ce que je veux traiter mes patients pour leurs maladies ou pour les actes prise en charge ?

— L'organisation apprenante c'est faire en sorte que l'ensemble du cabinet se trouve impliqué dans l'amélioration de l'organisation. Imposer l'organisation ne sert à rien, il faut avant tout faire comprendre la nécessité et les avantages que chacun peut en retirer.

Garvin en 1993 l'a défini comme « une organisation capable de créer, d'acquérir et de transférer de la connaissance et de modifier son comportement pour refléter de nouvelles connaissances »

La pierre angulaire

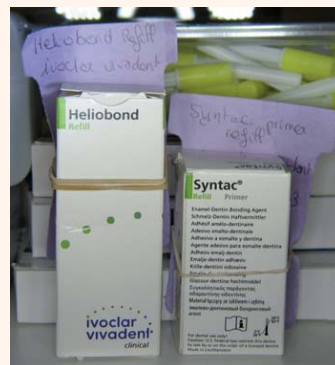
Vous n'avez pas d'autre choix que de proposer des traitements globaux à vos patients, d'avoir une vision globale de l'ensemble de leurs problèmes.

Cela passera nécessairement par le groupement des actes, donnez des rendez-vous longs et savoir les intégrer dans votre emploi du temps.

Tous les dentistes ont peur du carnet de rendez-vous vide, et vous aussi !

Et pourtant c'est un signe de bonne organisation !

Retrouvez nous le mois prochain pour apprendre à gérer le carnet de rendez-vous.



Comment y arriver ?

Quatre principes de bases :

- L'empathie vis à vis des patients, les soigner comme nous soignerions un proche.
- La congruence : être capable de faire ce que l'on dit et de dire ce que l'on fait. Carl Rogers l'a définissait comme « la correspondance exacte entre l'expérience et la conscience »
- S'organiser pour libérer le temps nécessaire à la formation.
- Travailler avec plaisir pour que chaque matin aller au cabinet reste un grand plaisir.

Nous allons utiliser trois modèles d'organisation :

- Le juste à temps : faire en sorte que nous ayons à notre disposition pour l'exécution des soins les matériaux et les instruments nécessaires.
- La méthode Kanban : gérer son stock avec efficacité, ne manquer de rien mais ne rien avoir en trop.

La méthode Kanban est le moyen le plus simple et le plus économique pour gérer son stock: un tableau pour fiches et une fiche par produit. Chaque fiche comporte les références ou codes barres, le prix négocié, les références du fournisseur et le téléphone du commercial. Chaque fiche est accrochée au produit et lorsque l'on prend le dernier ou l'avant dernier, on place la fiche dans les cases « à commander » dès la commande passée la fiche est placée dans les cases « en commande ». Lorsque le produit est livré, la fiche est de nouveau associée à ce dernier.

DR JACQUES VERMEULEN

- DDS, MSc, PhD
- Docteur en Chirurgie Dentaire
- Diplômé de la faculté de chirurgie dentaire de Nice
- Diplôme Universitaire d'Implantologie Orale
- Diplôme Universitaire d'Urgence Médicale en cabinet dentaire
- Diplôme Universitaire dt Implantologie Basale

Résidence les cèdres bleus
73590 FLUMET FRANCE
Tel 00 33 4 79 31 60 60
Fax 00 33 4 79 31 18 50
email: drvermeulen@wanadoo.fr



Le juste à temps est issu de la méthode mise au point par Toyota, nous devons l'appliquer dans le travail au fauteuil au cabinet dentaire. Tout le matériel nécessaire doit être à portée de main. Chaque fois qu'il est nécessaire d'aller chercher un matériel ou un produit c'est une perte de temps, d'efficacité et une rupture de la chaîne de stérilisation : il faudra se relaver les mains, changer les gants, etc. Le travail à quatre mains n'est vraiment efficace que si il est associé au concept du juste à temps, le meilleur moyen d'y parvenir est de travailler à quatre mains avec des tubs.

Le saviez vous ?

Le Kanban est un mode de gestion de flux créé par l'industrie automobile japonaise (Toyota). Kanban signifie « étiquette », et comme c'est une méthode asiatique, elle implique deux principes :

- une très forte connotation visuelle,
 - une recherche de la perfection au moindre coût (C'est un outil des principes « PULL »).
- L'utilisation du Kanban est simple : vous le faites chez vous en achetant du sucre ! Lorsque vous avez utilisé l'avant dernier et que le dernier apparaît, vous notez qu'il faut en racheter ! Les étiquettes sont donc le vecteur d'informations et sont rangées sur les emballages et un tableau récapitulatif.

Lorsque le tableau est vide, ceci signifie que toutes les étiquettes sont accrochées aux emballages. Le stock est alors à son zéro.

Au fur et à mesure de la consommation des emballages, les étiquettes reviennent et sont remises dans le tableau en commençant toujours par le même sens et atteignent des zones de couleurs différentes (Vert, Orange et Rouge, comme pour la circulation, plus le nombre d'étiquettes atteint le rouge, plus il y a urgence).

Le Juste à Temps est une philosophie qui permet de livrer les produits juste au moment voulu, en quantité suffisante pour la micro période et à l'endroit voulu. Ce concept a été élaboré vers 1937 par Taichi Ohno, alors qu'il était

au service de Toyota Textile. Les succès sont réels pour les entreprises qui suivent les règles à la lettre, tels que :

- Réduction du temps de cycle de 80 % à 90 %
- Réduction des stocks (matières premières, en cours et finis) de 35 % à 70 %
- Réduction du coût de la main-d'œuvre de 10 % à 50 %
- Réduction des espaces de 40 % à 80 %
- Réduction du coût de la non-qualité de 25 à 60 %



L'organisation apprenante dans un cabinet dentaire c'est celle qui concerne, implique et associe l'ensemble du personnel. Des réunions régulières et interactives permettent d'y parvenir et font émerger les idées de chacun. Une période de tests validera l'opportunité des décisions et protocoles mis en place.