



Comment RÉUSSIR un BRIEFING au cabinet dentaire ?



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

La tenue d'un briefing avant d'entamer une journée de travail doit s'intégrer dans le processus de démarche Qualité du cabinet. Aussi, les assistantes, secrétaires dentaires et collaborateurs réclament le déploiement de ces précieuses opérations de communication interne. C'est parfois aussi le seul moment de la journée où les gérants se rendent disponibles. Institué dans les cabinets dentaires organisés ou coachés, quels que soient leurs effectifs, le briefing d'équipe permet d'anticiper les problèmes d'organisation de la journée en cours et surtout de se donner les moyens d'y remédier. C'est également et surtout un moment de convivialité qui doit permettre de renforcer la cohésion de l'équipe.

Faites appel à Rodolphe Cochet, initiateur et leader des pratiques expertes de coaching en dentisterie, afin de redynamiser votre équipe et de fidéliser vos patients.
www.rh-dentaire.com - Tél. : 0033 1 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com

UN BRIEFING QUOTIDIEN... POUR QUOI FAIRE ?

Animer et diriger chaque jour un briefing auprès de son équipe permet de :

- mobiliser, motiver, impliquer ses assistantes et collaborateurs
- donner chaque jour un nouveau sens à sa mission
- lutter contre la routine
- montrer que chacun contribue aux résultats du cabinet
- fédérer l'équipe autour d'objectifs communs
- démarrer de manière conviviale
- organiser la journée de travail de chacun des membres de l'équipe en précisant le rôle de chacun
- dicter les ordres de priorité du jour
- transmettre des informations internes ou externes

LA PHILOSOPHIE DU BRIEFING EN DENTISTERIE

Le briefing est surtout utile au personnel du cabinet qui réclame son instauration systématique dans la plupart des cabinets ou centres dentaires soucieux d'un mode de management qualitatif. Afin de favoriser son entière réussite, il convient qu'il soit dirigé à tour de rôle par l'une des assistantes du cabinet (si cela ne fonctionne pas, élisez de manière permanente la secrétaire du cabinet). C'est un moment privilégié de la journée lors duquel les gérants (peu disponibles en règle générale entre les soins) se mettent à entière disposition de leur équipe afin d'optimiser de manière globale et de faciliter la gestion et la réalisation des tâches de travail.

COMMENT PRÉPARE-T-ON UN BRIEFING ?

Ce n'est pas aux gérants du cabinet de préparer le contenu du briefing. Les collaborateurs, assistantes et secrétaires doivent impérativement visualiser la veille toutes les séquences de soins de la journée suivante, le contenu et la finalité des rendez-vous administratifs, les objectifs et les ordres de priorité de la journée au regard de la structuration de l'agenda, de la gestion du flux entrant et sortant des patients et des effectifs humains du cabinet. Il convient également si cette tâche n'a pas fait l'objet d'un protocole unique, de déterminer les vacances en stérilisation (planning : combien de cycles, qui est responsable, début du cycle, fin du cycle, disponibilités éventuelles de l'assistante dédiée en cours de cycle). Il est préférable de prendre des notes sur le cahier de communication du cabinet ou bien idéalement sur le SIRH du cabinet (dentalSIRH.com).

COMMENT ORGANISE-T-ON UN BRIEFING ?

Pour un briefing efficace, il est nécessaire de :

- Annoncer la situation spécifique du jour au regard de la structuration de l'agenda

- Rappeler les objectifs qualitatifs du jour
- Expliquer comment procéder pour optimiser la coordination des pôles d'activités du cabinet (secrétariat, clinique, logistique).

À QUEL MOMENT ORGANISE-T-ON UN BRIEFING ET EN COMBIEN DE TEMPS ?

Un briefing doit être systématique. Il ne faut y déroger sous aucun prétexte, même si l'effectif n'est pas au complet. Il est préférable de se tenir debout et de ne pas en profiter pour boire un café : il ne s'agit pas d'une pause. Un bon briefing dure 8 à 15 minutes selon les cas. Il est préférable de réserver 10 minutes incompressibles au moins dans l'agenda.

À NE PAS FAIRE LORS DU BRIEFING

- Pointer un dysfonctionnement de la veille et tenter de le résoudre
- Discuter d'un objectif ou d'une tâche en cours de réalisation
- Faire un reproche à l'une de ses assistantes
- Faire une lecture linéaire et automatique de tous les rendez-vous de la journée
- Constituer des groupes ou discuter en aparté
- Prendre son petit-déjeuner ou un café (c'est une séance de travail)
- Discuter de problèmes logistiques comme les commandes
- Parler de chiffre d'affaires ou de rentabilité
- Fixer des objectifs quantitatifs de production

THÈMES À PRIVILÉGIER

- Contenu et déclinaison d'un acte de soin (voir commentaires cliniques dans le logiciel dédié)
- Préparation des plateaux (voir check-lists)
- Timing et prévention des retards
- Prévention des urgences
- Impératifs administratifs (acomptes, règlements patients, ...)
- Gestion des cycles de stérilisation
- Décontamination inter soins (les assistantes manquent de temps)
- Rationalisation des radiographies (pano) à réaliser
- Précautions à prendre pour les patients difficiles ou à risque
- Stratégie de présentation et argumentation des devis globaux
- Plages de disponibilité éventuelle des praticiens en inter soins en cas de problème administratif
- Plages autorisées ou recommandées de transfert téléphonique à un télésecrétariat ou d'activation du répondeur pour les cabinets employant des assistantes polyvalentes

DENTAL RC - Leader du coaching adaptatif en organisation des cabinets dentaires depuis 1999

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris - www.rh-dentaire.com

Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com