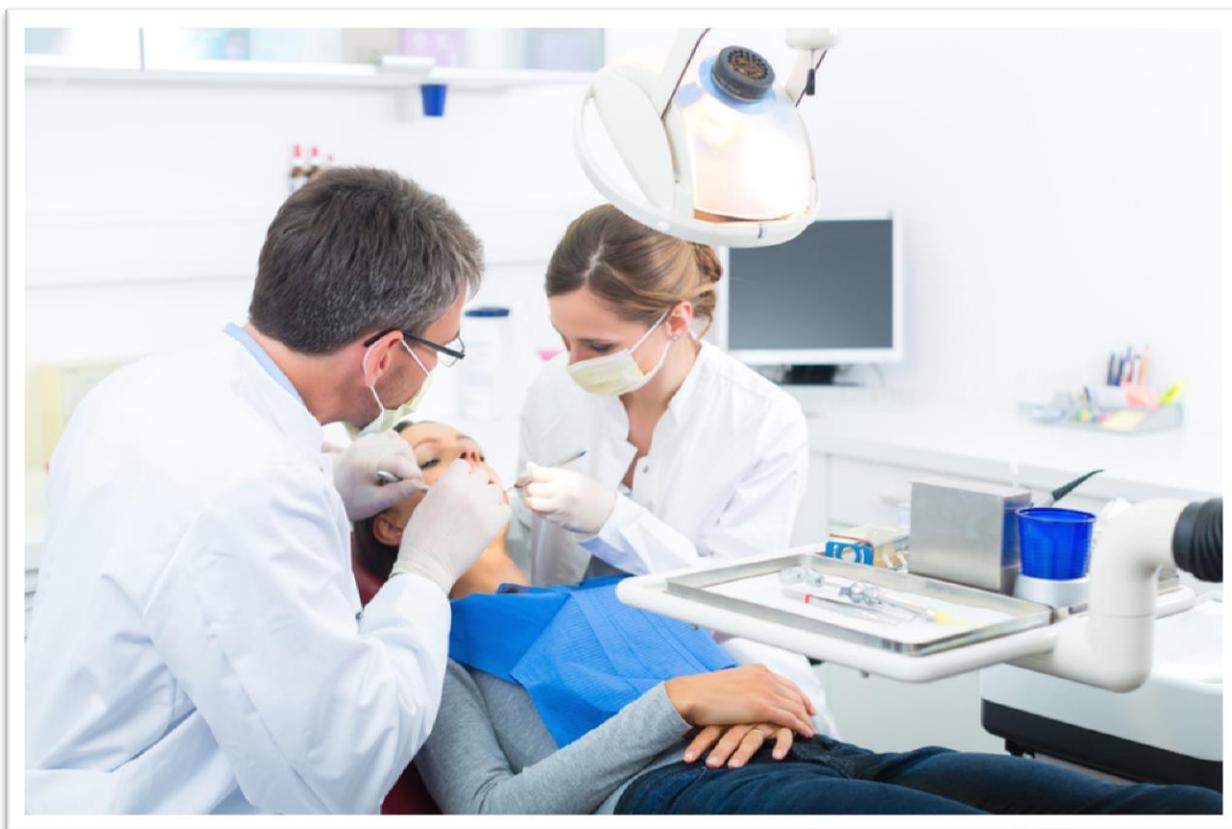


Le cabinet dentaire

Enjeux et perspectives



NUM RX

143 Rue Hubert Person - 95340 Ronquerolles
01 30 28 86 63

CERTIFICATION EN RADIOGRAPHIE 3D & CAD CAM

UNITE TECHNIQUE ET METIER CAD • CAM / CFAO CAMERA D'EMPREINTE ET PROTHESE NUMERIQUE

**NUM
RX**

*Informatique
&
Radiologie
Numérique*

Chacun, responsable de son unité de travail, se demande si son organisation actuelle traversera les 5 ou 10 années à venir avec la même efficacité ou s'il convient déjà de commencer à la modifier, au moins pour partie, et selon quelle ligne directrice.

L'objectif : développer son activité dans de bonnes conditions qualitatives - confort, entente au travail, compétences complémentaires... - et quantitatives, ou encore se donner les moyens d'une nouvelle valorisation de son activité.

► **Comment mener de front les services à ses Patients, l'évolution possible de sa compétence thérapeutique et de son organisation, et ce dans un contexte d'efficacité économique ?**

Le Cabinet dentaire est à la fois un espace de soins et un espace socio-économique.

A chacun de nous de se poser les bonnes questions : Quels sont les leviers d'amélioration de son activité ? Comment identifier le potentiel de son Cabinet ?

A l'heure où le « plateau dentaire » mobilise une technicité accrue, les nouvelles conjonctions techniques associées aux baisses de prix effectives sur les équipements les plus attendus donnent à cette question toute son actualité.

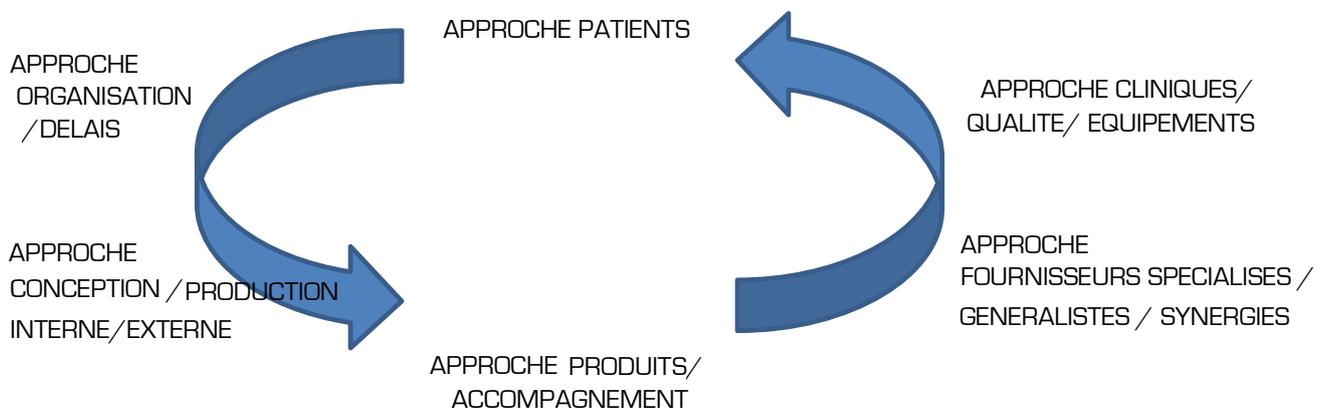
Le présent dossier vous propose une méthodologie de réflexion et de conduite du changement pour dessiner progressivement le cabinet qui correspond pleinement à vos aspirations thérapeutiques et organisationnelles.

La recherche des réponses pertinentes est d'autant plus nécessaire que la demande de soins connaît de profondes **transformations** depuis plusieurs années sous l'influence de trois principaux facteurs : le recours plus systématique aux soins et à la prévention ; l'évolution des techniques et des matériaux permettant d'envisager de nouvelles solutions de soin et de prothèses ; une exigence esthétique croissante.



► Choisissez vos axes d'amélioration...

- Refaire le tour de sa Patientèle selon une nouvelle approche
- Qualifier ses Profils Patients ; attentes, esthétique, gestion du temps, budget...
- Identifier les profils « prioritaires » pour mieux maîtriser les coûts
- Clarifier et revoir si nécessaire les modalités de prise en charge associées à des types d'actes - Esthétique - Propositions tarifaires aux Patients
- Profiter des nouvelles synergies avec un constructeur/distributeur-leader pour opérer des avancées conjointes
- Simplifier les flux numériques, intégration, ergonomie
- Adapter son organisation ou sa semaine de travail
- Envisager un nouveau binôme thérapeutique
- Objectiver les bénéfices / produits...



Choisir son flux de travail le mieux adapté à son exercice et à ses orientations budgétaires grâce aux nouvelles approches d'équipements modulaires et ouverts, sans coûts additionnels...



Les disparités géographiques n'expliquent pas, à elles seules, les écarts de revenu entre les Cabinets. Les Praticiens séduits par un statut salarié ne cessent d'augmenter tandis que, *sur une géographie identique*, certains cabinets voient leur notoriété et leur situation progresser.

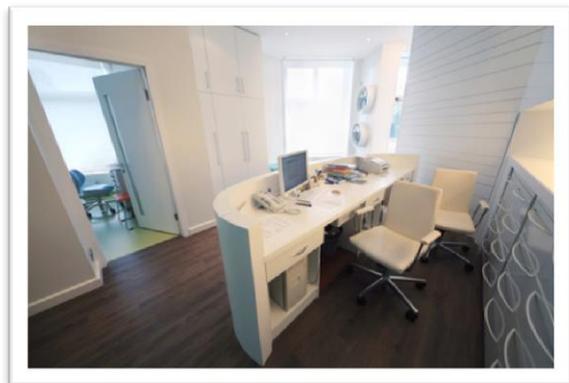
▶ **Quel sens donner à cette double tendance qui atteste bien l'importance de l'organisation comme figure de proue ?**

Exprime-t-elle un choix de se concentrer davantage sur sa fonction thérapeutique, alors que les contraintes de gestion se resserrent.

Correspond-elle au développement d'une nouvelle offre et d'un nouveau type de soins ?

Ces centres plus nombreux (quelle que soit leur typologie tarifaire) voient leur niveau d'équipements progresser et sont pour certains précurseurs de nouvelles approches.

Ces centres ou ces cabinets travaillent souvent en synergie avec des constructeurs ou leur distributeur-leader pour opérer des avancées conjointes aux meilleures conditions techniques et budgétaires.



Les Praticiens qui font ces choix (provisoires ou en parallèle) y puisent des **moyens d'exercer à la hauteur de leurs exigences thérapeutiques**. C'est aussi une manière de se confronter, voire de se former, à de **nouveaux processus de travail**.

Y sont appréciés **les avantages thérapeutiques et économiques d'une « mutualisation »** propice à l'exercice de sa spécialisation ou de son choix omni-pratique et à une nouvelle prise en charge des patients : étapes formalisées, réduction des délais de réponse aux patients grâce à la simplification des flux numériques, gestion appropriée de la semaine de travail, nouvelles pratiques d'achats et de fidélisation de fournisseurs spécialisés, segmentation des process et des techniques selon des typologies de patients (ce qui nous renvoie à nos profils de patients), etc.

Les cabinets dentaires se déclinent aujourd'hui sur une diversité de profils, dont la satisfaction Patients est toujours centrale. Cette focalisation sur la satisfaction Patients se traduit en particulier par la capacité à...

- Proposer des soins à coûts différents selon les attentes de ses différents patients
- Concilier Esthétique et Santé
- Concilier Délai de traitement et Esthétique
- Concilier Délai de traitement et Maîtrise budgétaire...

Comment établir ces offres de soins différenciées selon les profils de Patients ? au moindre coût fixe ?

► Vos axes potentiels de réflexion...

- Quel Profil de Cabinet dentaire avez-vous créé à ce jour ?
- Votre « modèle » vous donne-t-il toujours satisfaction ?
- Vos Patients actuels sont-ils bien ceux auxquels vous souhaitez vous adresser ?
- Quelle dynamique décidez-vous d'impulser pour demain ?
- Comment créer votre différenciation ?



Et, si l'on définissait le profil du Cabinet **selon son potentiel de progression**, dépassant ainsi les critères comptables évidemment utiles mais insuffisants à construire un projet d'avenir...

Quels « potentiels de soins » pour quelles réponses actuelles ?

Votre réponse de soins actuelle est déjà mesurée à l'aide des statistiques fournies par votre logiciel de gestion. Les actes peuvent être ventilés par catégories selon un découpage plus « prospectif ».

 A partir de la répartition actuelle et de vos réflexions sur vos souhaits d'orientation, il vous appartient d'**établir votre profilage, selon votre « approche Patients »** :

- L'importance quantitative et qualitative des soins de prévention
- Les soins dits conservateurs
- Les soins « plus spécialisés » (niveau 1)
- Les soins « de spécialistes » (niveau 2)
- Les soins d'esthétique
- Les soins « à suivi étroit /à forte vigilance »
- Les soins « à délai court », moyennement ou hautement spécialisés
- Les soins « à délai long », moyennement ou hautement spécialisés ? (acte(s) répartis sur plusieurs rendez-vous) - (explication des étapes de traitement)
- Les soins que vous ne proposez pas (ou pas encore) à vos Patients, ou pas suffisamment (répartition des actes prothétiques, actes en chirurgie,...)
- Les soins que vous ne souhaitez plus proposer à vos Patients (binôme thérapeutique)
- Les soins d'orientation de vos Patients vers des confrères
- Les soins inscrits dans un réseau (assurance mutuelle,...)
- Etc.

Il y a quelques années, le Dr Hescot (ADF) distinguait **3 catégories de Patients** :

1. les **Prévento-conscients**
2. les **Curato-conscients**
3. le **dernier tiers qui fréquentent peu ou pas les Cabinets dentaires.**

(Rapport ONDPS), appuyant une réflexion sur une qualification des Patients. *Allons plus loin...*

L'idée est de qualifier les Patients *par leur potentiel de soins* et non plus seulement par les actes effectués ou les devis en cours.

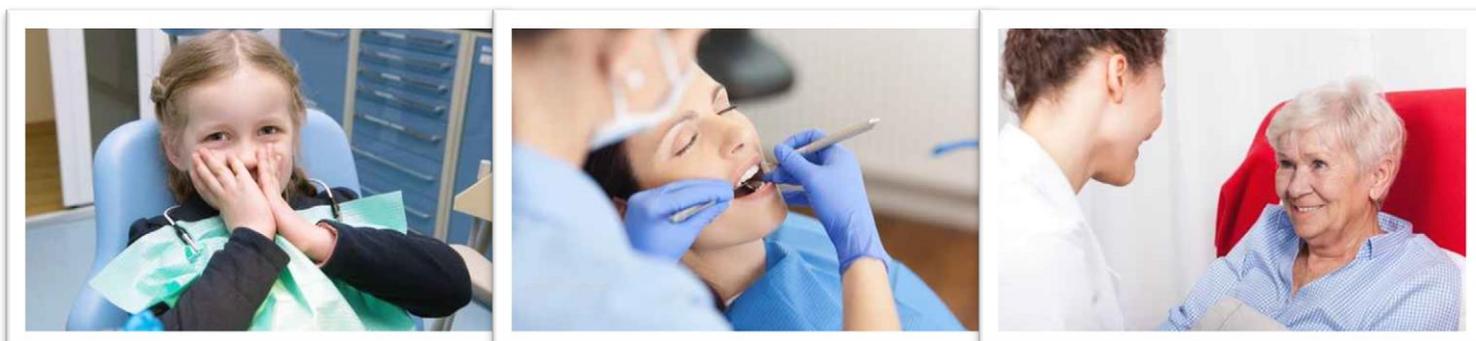
La méthode : examinons notre patientèle et identifions « des groupes » caractérisés par un lieu (type) de travail, une profession, un critère de distance avec le domicile, l'âge et bien sûr la gestion du temps.

Ces Profils de patients ont des attentes en termes de prise en charge, de types d'actes, de niveau d'esthétique, et, de grille tarifaire. Toutes les combinaisons sont possibles.

Cette orientation doit amener à mettre en place une nouvelle relation avec les patients permettant de mieux les connaître pour mieux les comprendre et apporter à chaque groupe ou profil des réponses adaptées.

► Quelle écoute des patients développez-vous par rapport à tous ces critères ?

Et pour y répondre, l'organisation et les techniques actuelles vous sont-elles encore utiles ? Ou faut-il les faire évoluer ? Si oui, selon quelles priorités afin de maîtriser ses coûts de mise en place ?



COMMUNIQUER AVEC SES PATIENTS ET AJUSTER SON ORGANISATION

Dans ce contexte, *tous les supports de communication* à votre portée sont autant d'appuis pour informer les patients sur les nouvelles thérapeutiques et sur les modalités de prise en charge, pour les aider à mieux formaliser leurs demandes de soins.

Chaque dentiste est peut être son meilleur support de communication. Il peut faire intervenir une multiplicité de médias : son propre discours bien évidemment, mais aussi la caméra couleur, les photos, la vidéo, les informations véhiculées par le site Internet du cabinet, le blog, les outils de communication à distance... Les choix des Patients ne manqueront pas d'évoluer selon la réponse de soins que le Cabinet pourra apporter...

Les techniques de diagnostic et de suivi et, plus récemment, **l'accès à de nouveaux processus de fabrication**, par l'effet conjoint des nouveaux matériaux, rendent possible

une relation aux Patients sans que l'organisation en soit bouleversée :

- des matériaux dispensent des « effets lourds » de maquillage, sans sacrifier au niveau esthétique attendu, des équipements additionnels hier indispensables deviennent moins prioritaires.

- les nouveaux procédés de prise d'empreinte ne réduisent pas toujours le temps de travail (le meilleur gain de temps étant en prise sectorielle selon la zone d'intérêt), mais ils apportent un haut niveau de précision et si nécessaire des capacités de correction immédiate, facteur de réduction des coûts et de qualité globale (suppression des modèles selon les cas, suppression de l'obligation de portes empreintes spécifiques, optimisation du projet prothétique/implantaire - transferts, répliques...).

Il devient possible de *combiner plusieurs processus de travail selon la typologie de ses Patients* au sein du Cabinet :

- Facettes en fabrication par vos prothésistes ou en fabrication interne (selon vos critères),
- Unité prothétique en usinage interne au sein du Cabinet, à délai de fabrication court et esthétique attestée par le Patient, capacité à proposer de nouveaux actes...
- Simplification des étapes de travail par usage de la caméra d'empreinte : suppression des portes- empreintes individualisés selon les cas, ajustage immédiat, correction partielle, échange sécurisé...
- Nouvelles conditions de travail avec votre ou vos laboratoires de prothèses.



Chaque Cabinet construit alors son profil d'organisation selon ses combinaisons de travail.

L'enjeu de **définir un « profil patient prioritaire »** pour lequel correspondra alors un processus prioritaire de soins et de prise en charge, devient alors stratégique. **Cette notion de « patient prioritaire » a également l'avantage de contribuer à des choix techniques à coût mieux maîtrisé.**

Nous vous proposons de commencer l'analyse de prospective en utilisant des outils permettant de positionner votre cabinet et vous situer face aux critères de satisfaction.

1. Se positionner en fonction des forces / faiblesses – opportunités / craintes.

Remplissez la grille ci-dessous pour mettre en lumière vos atouts à valoriser, identifier les faiblesses potentielles à combler et tirer parti des nouvelles opportunités. Cette analyse pourra vous guider dans la formalisation des actions et investissements à conduire en priorité pour positionner votre cabinet de façon positive.

Quels sont mes atouts ? Comment les valoriser au mieux et capitaliser sur les forces de mon cabinet.

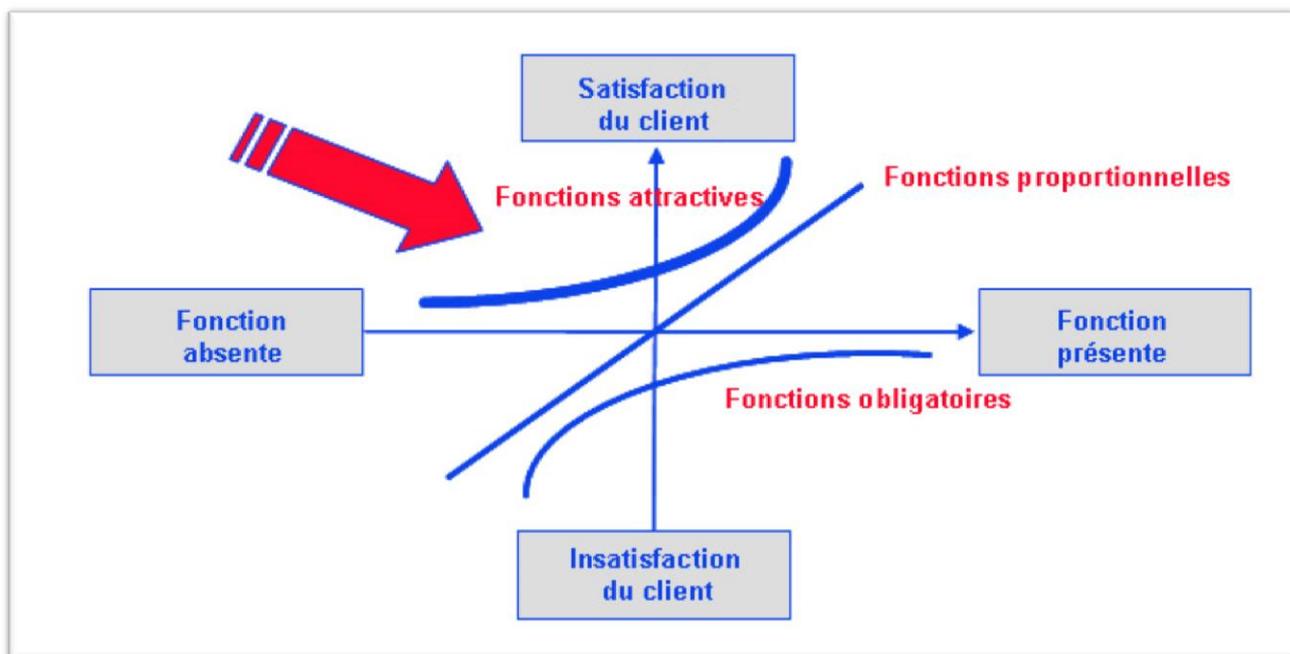
Comment réduire les faiblesses de mon cabinet ?

Comment bénéficier des nouvelles opportunités qui se dessinent pour renforcer les atouts du cabinet dans les prochaines années ?

Vos FORCES ou vos ATOUTS	Vos FAIBLESSES (Facteurs internes)
<i>Compétences</i> <i>Développement</i> <i>Partenariats</i> <i>Patientèle</i>
Les OPPORTUNITES ou NOUVEAUTES	Vos CRAINTES ou INCERTITUDES (Facteurs externes)
<i>Ressources humaines</i> <i>Formation</i> <i>Techniques</i> <i>(augmentation productivité)</i> <i>Financement</i> <i>Règlementation</i> <i>Logistique/agencement</i> <i>Partenaires/fournisseurs</i>

2. Identifier les principaux repères de satisfaction

Le schéma ci-dessous permet de focaliser la réflexion sur les fonctions qui conditionnent la satisfaction des patients et par conséquent façonnent le pouvoir d'attraction de votre cabinet par rapport à d'autres.



Nous vous proposons d'aborder ces thématiques de vive voix et de façon personnalisée, tant les approches de chaque cabinet sont spécifiques.

A partir de ces échanges, toujours fructueux, NUM RX entend vous accompagner dans l'identification de solutions réalistes, dépendantes des nouvelles combinaisons et des innovations qui formeront votre unité de travail de demain.

Ce document a été réalisé par NUM RX.
Tous droits réservés - Reproduction interdite.

Retrouvez-nous sur Internet : www.numrx.com

ou par e-mail : contact@numrx.com

ou par téléphone : 01 30 28 86 63

NUM RX

143 Rue Hubert Person - 95340 Ronquerolles
01 30 28 86 63

CERTIFICATION EN RADIOGRAPHIE 3D & CAD CAM

UNITE TECHNIQUE ET METIER CAD ● CAM / CFAO CAMERA D'EMPREINTE ET PROTHESE NUMERIQUE

