

Concevoir et mettre en application une fiche de poste au cabinet dentaire



Rodolphe COCHET
Conseil en stratégie
d'organisation des
cabinets dentaires

Toute fiche de poste doit être constituée d'éléments indispensables qui permettront de régir les interrelations professionnelles entre le gérant du cabinet, son (ses) employé(s) et son (ses) collaborateur(s) éventuel(s). Qu'il s'agisse d'un cabinet en exercice individuel, d'un cabinet de groupe ou d'un centre dentaire, la fiche de poste est essentielle à la définition et à la déclinaison des fonctions et responsabilités des employés. Un cabinet dentaire sans charte de poste, c'est un peu comme un avion sans pilote ni consigne de vol.

Comment remplir la fiche de poste ?

Intitulé du poste

- Indiquer l'appellation usuelle du métier conformément à la CCN des cabinets dentaires

Données relatives à l'agent

- Indiquer simplement par qui est occupé le poste.

Missions du poste

- Indiquer les domaines d'intervention de l'employé sur son poste de travail (5 missions maximum).
- Les missions permettent de répondre à la question des raisons d'être du poste.

Activités et tâches du poste

- Il s'agit ici de l'ensemble des opérations à réaliser pour chaque mission. Les activités permettent de répondre à la question « Que fait-on précisément ? »
 - Les missions et activités décrites doivent permettre d'appréhender le niveau de maîtrise de l'employé. Elles déclinent également le niveau de délégation et d'autonomie.
 - Il est possible de décliner l'activité en tâches. Cette subdivision peut s'avérer utile dans des cas de polyvalence administrative, logistique et clinique.
- Tâche** : description précise des opérations techniques ou relationnelles

Plan d'une charte de poste (exemple)

Intitulé du poste
• Assistante dentaire
Données relatives à l'employé
• Poste occupé par Mme Parodontite.
Missions du poste
• Assiste le praticien au fauteuil (travail à 4 mains)
• Assume la responsabilité de l'hygiène et de l'asepsie
• etc.
Activités et/ou tâches du poste
• Activités et tâches liées à l'assistance au fauteuil.
• Activités et tâches liées à l'hygiène et l'asepsie.

Positionnement hiérarchique

- Il s'agit de situer le poste sur l'organigramme du cabinet dentaire. Indiquer le (ou les) supérieur(s), (remonter au maximum 2 niveaux au-dessus de l'employé. Dans le cas d'un poste d'encadrement, indiquer le nombre de personnes sous la responsabilité de l'employé ainsi que leur catégorie.

Relations fonctionnelles

- Indiquer les services internes du cabinet dentaire et les interlocuteurs externes avec lesquels l'employé peut être en relation dans le cadre de son poste de travail.

Les pré-requis

Indiquer :

- le niveau requis (BEPC, BAC...)
- les formations et qualifications nécessaires (ex. : permis voiture, diplôme ODF, formation implantologie, titre secrétaire...)
- les compétences nécessaires
 - les compétences techniques
 - les compétences relationnelles
 - les compétences managériales
- Cadre statutaire Déterminer la catégorie de l'emploi (cadre, non-cadre).
Déterminer la catégorie de l'emploi (cadre, non-cadre).
- Moyens mis à disposition
Décrire les moyens humains, matériels et financiers dont dispose l'employé pour réaliser ses tâches.

Positionnement hiérarchique

- Docteur Richard parodontiste, gérant
- Docteur Jean-Louis implanto, collaborateur
- Assistante dentaire

Relations fonctionnelles

- Relations ponctuelles ou non avec d'autres personnels interne ou externes (laboratoires, correspondants, représentants...).

Formation initiale et qualifications requises

Niveau BAC médico-social requis
Diplôme secrétariat et bureautique

Compétences nécessaires

Compétences techniques :

- organisation des rendez-vous et accueil
- manipulation et stérilisation de l'instrumentation
- radiologie
- maîtrise des outils informatiques et d'un logiciel professionnel
- montage et suivi des dossiers de prise en charge et des feuilles de soins
- travail à 4 mains
- assistance technique aux travaux prothétiques
- suivi administratif des travaux prothétiques
- gestion des stocks

Compétences relationnelles :

- accueillir les patients ou tout autre visiteur du cabinet
- transmettre au praticien les informations du cabinet
- s'exprimer aussi bien par écrit qu'oralement

Compétences managériales :

- gérer les urgences
- préparer et organiser les réunions

Catégorie et cadre statutaire (voir CCN)

Filière clinique, administrative ou logistique.

Moyens mis à disposition

- matériel et produits d'entretien
- outils
- équipements de protection

En fonction des objectifs fixés par le cabinet dentaire, d'autres rubriques peuvent apparaître dans la charte de poste :

Conditions et contraintes d'exercice

- Lister toutes les conditions et contraintes spécifiques liées au poste de travail.

Évolutions possibles du poste

- Ne lister que les évolutions qui vont affecter le poste à moyen terme (exemple : démarche qualité, traçabilité, informatisation d'un service).

Indicateurs d'appréciation des résultats

- Lister les critères quantitatifs et qualitatifs sur lesquels le supérieur hiérarchique peut apprécier le travail de l'employé du cabinet dentaire.

Conditions et contraintes d'exercice

- Travail isolé
- Horaires de travail variables

Évolutions du poste

- Informatisation de la gestion des stocks
- Mise en place des bacs et cassettes

Indicateurs d'appréciation des résultats

- Degré de satisfaction des patients (retours positifs et négatifs)
- Rythme de consommation des produits dans un but d'optimisation des stocks
- Respect des consignes de travail et des protocoles cliniques

CONTACT

Rodolphe Cochet

Conduire le changement de son organisation avec tact et raison

7 rue Nicolas Houel - 75005 PARIS

Tél. : 01 43 31 12 67

E-mail : info@rh-dentaire.com (demande audit)

Conseil en management et
organisation des cabinets dentaires :

www.rh-dentaire.com