

Point de vue

PAR RODOLPHE COCHET

L'univers de la santé dentaire est exigeant, et les employés d'un cabinet dentaire font face à des défis constants. Dans cet environnement en perpétuelle évolution tant d'un point de vue humain que technologique, il est inévitable de commettre des erreurs.

Certaines de ces erreurs, du moins lorsqu'elles n'ont pas d'impact délétère ou critique sur la santé des patients, peuvent devenir des opportunités d'apprentissage et de croissance pour les équipes dentaires. La culture de l'apprentissage continu est la clé du succès à long terme. Alors, n'ayez pas peur des erreurs, mais apprenez d'elles pour devenir des professionnels exemplaires !

1- L'importance de reconnaître ses erreurs

La première étape pour apprendre de ses erreurs est de les reconnaître. Au lieu de les cacher ou de les minimiser, il est essentiel de les identifier, de les admettre et de les rapporter. Cela peut être difficile, car cela peut sembler remettre en question vos compétences et votre professionnalisme. Cependant, comprendre que tout le monde fait des erreurs est le premier pas vers une amélioration des pratiques. Vous prendrez soin, par exemple, d'utiliser un outil ou un module dédié à la gestion des événements indésirables comme Dentalsirh afin d'assurer une traçabilité totale sur toutes les défaillances ou carences du cabinet.

2- La culture de l'apprentissage

Les cabinets dentaires qui favorisent une culture de l'apprentissage permettent à leurs employés de grandir et de s'épanouir. Encouragez les assistantes et secrétaires dentaires à partager leurs erreurs dans un environnement bienveillant et non blâmant. Cette transparence permettra à chacun d'apprendre des erreurs des autres.

3- Analyser et comprendre

Une fois qu'une erreur est reconnue, il est essentiel de l'analyser en profondeur. Qu'est-ce qui a conduit à cette erreur ? Quelles étaient les circonstances ? Cette réflexion critique permet de comprendre les causes sous-jacentes, ce qui est essentiel pour éviter de répéter l'erreur à l'avenir.

La culture de l'apprentissage continu est la clé du succès à long terme.



LA MINUTE DU MANAGER

Apprendre de ses erreurs : le chemin de la réussite

4- Mettre en place des solutions de prévention

L'étape suivante consiste à élaborer des solutions pour éviter que la même erreur ne se reproduise. Cela peut impliquer des changements dans les procédures et notamment les protocoles du cabinet, des formations (internes ou externes) complémentaires, ou même la mise en place de vérifications et de contre-vérifications. Les assistantes et secrétaires dentaires peuvent jouer un rôle actif dans ce processus en suggérant des améliorations.

5- Le développement personnel et professionnel

Apprendre de ses erreurs n'est pas seulement bénéfique pour le cabinet dentaire, c'est aussi un moyen puissant d'améliorer ses compétences personnelles (*soft skills*) et professionnelles (*hard skills*). Les employés qui reconnaissent et surmontent leurs erreurs développent une plus grande résilience, une meilleure adaptabilité et une plus grande confiance en eux.

6- La confiance des patients

Les patients apprécient la transparence et la responsabilité. Lorsque les employés d'un cabinet dentaire reconnaissent leurs erreurs et prennent des mesures pour les rectifier, cela renforce la confiance des patients. Les patients sont plus enclins à rester fidèles à un cabinet dentaire qui fait preuve d'intégrité et d'un engagement indéfectible dans une « démarche qualité » ou d'amélioration continue. ●