Une équipe fédérée par un process commun qui développe encore l'intérêt porté à son métier.

Des améliorations continues

Cinq formations complémentaires après la Faculté et la mise en place de deux certifications signent l'intérêt du Dr Sassolas pour l'amélioration continue, clinique et humaine. Portrait…

■ Texte : Robert Maccario
Photos : Olivier Lafrontière

© karpati / Morguefile

Le cabinet est situé à Villeurbanne, à quelques kilomètres de Lyon.

Le jeune Julien Sassolas rentre en médecine à Lyon pour devenir psychiatre mais le flou des réformes des modalités d'accès aux spécialités en 1984 le dissuade de continuer. Des amis étudiants en dentaire le persuadent alors de les suivre… un début de parcours un peu hasardeux suivi de quelques doutes car sa première année lui paraît restrictive en termes d'intérêt : « *À l'époque, je ne comprenais pas qu'on passe un an d'étude sur le corps entier puis qu'on se focalise finalement sur une dent mais mon avis a ensuite radicalement changé. Le Pr André Dumont m'a transmis sa passion de la dentisterie holistique.* » Ce passionné de prothèse fait preuve d'originalité dans ses traitements de cas complexes et globaux. « *En 1990, nous étions déjà dans l'approche globale… encore non généralisée aujourd'hui car beaucoup travaillent encore dent par dent, cadran par cadran, secteur par secteur… Dès ma troisième année de dentaire, la dimension humaine m'a totalement séduite.* »

Le temps de la formation

À la sortie de la Faculté de Lyon, le Dr Sassolas devient collaborateur à Oullins (sud-ouest de Lyon) de juin à février 1991. Dans le cadre de son service militaire, notre praticien réside ensuite en Nouvelle-Calédonie où il exerce en libéral. Julien travaille ensuite deux ans en collaboration en zone frontalière genevoise trois jours et demi par semaine. Il enchaîne ensuite en 1993 une attestation d'urgence médicale pour les conduites à tenir avec les patients à risque et les interactions médicamenteuses qui l'ont ensuite aidé pour mettre en place ses protocoles. En 1994, notre chirurgien-dentiste passe à Lyon un certificat d'ORL ▶

FICHE SIGNALÉTIQUE

Dr Julien SASSOLAS

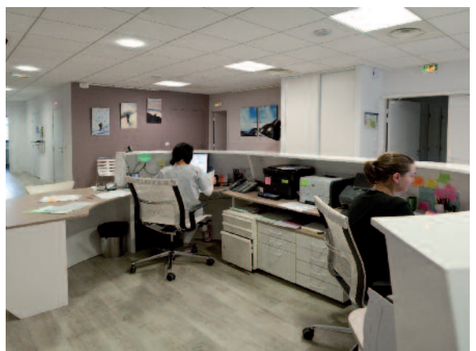
Lieu : Villeurbanne (69)

En chiffres
- **8** semaines de fermeture
- **25** patients par praticien sur **2** fauteuils,
- **1** bloc, **2** bureaux de consultations sur **235** m² au total
- **373** nouveaux patients, **15 000** fiches depuis création.
- « *Mes **15** correspondants m'ont adressé **70** patients en implanto et **600** en stomato en 2010* »

Prestations
- Implant : **2 000** € tout compris, **990** € pour un implant et **790**€ à partir du deuxième implant (utilisation du même plateau technique).
- Faux moignon implantaire : **300** €
- Prothèse : **690** €.

La rondeur de la banque d'accueil apporte de la douceur dans un espace tout en longeur.

“Les liens entre les connaissances anatomiques et la physiologie de la zone sinus/fosses nasales me passionnent...”



À droite Céline, secrétaire et assistante qualité, supervise le système.
À gauche Claire est assistante dentaire.

« physiologie oro-faciale» destiné aux grandes fonctions : phonation, déglutition ainsi que beaucoup de neuro-physiologie. « *Les liens entre les connaissances anatomiques et la physiologie de cette zone sinus/fosses nasales me passionnent… Mon intérêt pour la chirurgie se développe de jour en jour.* »

L'implanto et l'achat du cabinet

Pour jeter les bases d'une activité mixte, le Dr Sassolas passe un Diplôme Universitaire d'implantologie en deux ans avec une partie théorique et une partie pratique dans un bloc opératoire du service maxillo-facial du CHU de Lille. Aujourd'hui, son activité est à 70 % chirurgicale avec 250 implants posés par an et quinze correspondants. « *Je pourrais augmenter mon chiffre d'implants... mais ce n'était pas mon but. Dans mon ancien cabinet, je manquais de place pour accueillir mes correspondants. Je vais m'organiser pour les recevoir dans le prochain.* » Sur le chemin du retour de Lille, il s'arrête en 1995 à Paris pour une certification d'anatomie cervico-faciale afin d'obtenir des connaissances très précises des sites chirurgicaux. En 1996, notre praticien du mois achète son cabinet à Villeurbanne tout en validant (sur quatre ans) un Diplôme Universitaire de chirurgie maxillo-faciale à la Faculté de Nancy. « *Des besoins organisationnels sont comblés par un management de Pierre Brassard entre 2000 et 2002 pour structurer l'équipe : une secrétaire et deux assistantes. Une collaboratrice nous a rejoint en juillet 2010.* »

La volonté d'une démarche qualité

La remise en question est au cœur de cette démarche : « *J'ai toujours pensé que la santé mérite, autant que les autres secteurs d'activité, d'être soumise au contrôle, au respect d'en-*

Le bloc du cabinet est réservé aux implants. Les autres interventions se déroulent à la Clinique Tonkin.

“Nous sommes à même d’identifier les dysfonctionnements qui coûtent du temps, de l’énergie, de la motivation et même de prévenir leur survenue”

Les fiches « de progrès »

© michaelmjc / Istockphoto

La secrétaire ouvre des fiches dites « de progrès » avec la description de l’événement problématique, la cause et l’action curative appliquée immédiatement. Des actions préventives ou correctives sont déterminées pour l’avenir avec une analyse de l’efficacité trois mois après. L’ensemble des fiches sont suivies dans un tableau par type de dysfonctionnement. Audité tous les ans, notre chirurgien-dentiste rédige aussi un manuel qualité et une revue de direction annuelle qui passe au crible les points de satisfaction et les dysfonctionnements afin de dresser un bilan de son activité, d’analyser, de corriger… et d’anticiper.

gagements et à la remise en question en vue d’améliorations. J’avais aussi besoin de clarifier les tâches, d’établir des pôles de responsabilité et de donner une information globale sur toutes les activités. Au sein de la clinique du Tonkin à Lyon où j’exerce dans le service stomato les mercredis et jeudis après-midi, je devins responsable du dossier patient pour l’audit. L’envie de faire de même au cabinet pour construire mon système qualité ne tarda pas ! Après dix ans d’exercice à Villeurbanne, je me lance en 2006 dans une démarche qualité suivant la norme ISO 9001 et accompagné par le cabinet conseil Trajectis. Cette démarche est par la suite validée par l’Afnor. »

Le fonctionnement de l’équipe

« *Le processus d’amélioration continue développe encore l’intérêt porté à son métier, c’est un but fédérateur pour l’équipe. Les deux assistantes ont vite compris que l’exercice avait en ligne de mire l’intérêt du patient.* » Céline, secrétaire et assistante qualité, supervise le système. Notre praticien a formé une assistante, Laurence, d’abord aide-soignante dans un service de dialyse et de réanimation avec une qualité exceptionnelle de relationnel. Claire a toujours été attirée par le milieu médical et s’épanouit dans le milieu dentaire. « *Les patients sont pris en main et briefés par les assistantes-dentaires avant toute intervention. Viennent ensuite cinq minutes d’échanges avec moi.* » Dans le cadre d’indicateurs, les assistantes-dentaires remplissent un questionnaire qui aboutit à un pourcentage de satisfaction. Un entretien trimestriel en tête à tête de dix minutes permet de communiquer. S’ajoute un entretien annuel individuel d’une

Julien travaille 30h au fauteuil, 8h en clinique et 5h en organisation par semaine.

“Dans le cadre de la démarche qualité et de l’enquête satisfaction patients, une réunion est organisée tous les mardis de 13h30 à 15h cabinet fermé”

La déco sobre et classieuse souligne l’implication esthétique du cabinet.

heure et demie. « *Une grande cuisine nous rassemble le matin autour d’un café et de croissants et nous permet de déjeuner souvent tous ensemble. Dans le cadre de la démarche qualité, nous faisons une synthèse lors d’une réunion d’une heure et demie tous les mardis de 13h30 à 15h cabinet fermé.* »

Le développement de la chirurgie

« *Le bloc du cabinet reste réservé aux implants sous anesthésie locale et j’exerce dans au bloc de la clinique avec un anesthésiste, les mercredis et les jeudis après-midi. J’ai choisi la marque d’implant Serf car ils répondent à tous mes besoins. Après dix-sept ans de travail commun, j’apprécie toujours leur état d’esprit en termes de réactivité et d’innovation. Ils m’aident également à développer mon réseau.* » Le plateau technique a produit une croissance de 30% de progression en implanto. Julien travaille donc 30h au fauteuil, 8h en clinique et 5h en organisation par semaine. Notre praticien lyonnais envisage donc d’embaucher une assistante-dentaire supplémentaire. Marine, sa collaboratrice, le complète au niveau horaire lorsque il est à la clinique en prenant en charge l’excès de patients. « *Je me concentre sur mes habitués. Je tiens à ma patientèle omnipratique. Je ressens une véritable vocation pour la chirurgie mais j’aime mon métier dans sa globalité.* »

Un travail collectif et sans compromis

En France, huit patriciens seulement sont normés et notre chirurgien-dentiste est le seul à lier ISO 9001 et Afaq service confiance. Un cheminement long (deux ans et demi) et coûteux qui a nécessité de mettre à plat son savoir-faire pour rédiger les protocoles, imaginer des axes de progrès et identifier les tâches précises de chacun, tant du praticien que des assistantes. « *Nous avons mené ce travail ensemble et sans compromis* ». L’objectif est bien d’améliorer le fonctionnement du cabinet, tant sur le plan technique

Zone clinique du cabinet

> **“Julien Sassolas gagne du temps pour avancer dans ses projets parce qu’il n’en perd plus et a trouvé son rempart au stress grâce à la démarche qualité”**

© amdur / Morguefile

La passerelle des collèges à Lyon, près de Villeurbane.

qu’humain, avec le souci constant de satisfaire le patient. L’avis des patients est systématiquement pris en compte via des questionnaires qui sont sanctionnés par une note et analysés en réunion hebdomadaire.

Des projets en cours de réalisation

Notre praticien lyonnais gagne du temps parce qu’il n’en perd plus et a trouvé un rempart au stress. À 44 ans, il est désormais occupé par le bon fonctionnement de son nouveau cabinet : « *J’ai créé un centre de consultations qui réunit une cinquantaine de mes confrères de la clinique du Tonkin… et mon propre cabinet au sein de ce centre de consultations.* » Julien a porté le projet pendant deux ans pour convaincre ses confrères de travailler dans un centre pluridisciplinaire et ultra moderne. Le Dr Sassolas a drainé dans son sillage cardiologues, cancérologues, anesthésistes, néphrologues, urologues et ophtalmologues. Le centre a ouvert ses portes en juillet 2010.

Le mot de la fin

Au-delà de la fluidité de l’exercice et de la réduction du stress pour le travail hors bouche, notre praticien a aujourd’hui le sentiment de se donner les moyens d’exercer dans de bonnes conditions et de lutter objectivement contre les erreurs évitables qui polluent les métiers de la santé… en respectant la dimension humaine, cœur du projet. « *Ces outils, simples en process, sont de plus en plus mis en place par mes confrères mais encore trop mal vécus par une majorité. La certification sera imposée chez les biologistes dans deux ans. Rendons dès à présent transparent ce que l’on fait… Je milite pour une intégration des bases de la démarche qualité dans la formation initiale des étudiants.* » ■