Agathe ouvre dans dix jours et trouve quatre défauts

Lesquels corriger avant d'ouvrir, et lesquels peuvent attendre ?

LA SITUATION

Agathe, 33 ans, ouvre son cabinet dans dix jours. Les travaux sont finis, le matériel livré, le logiciel installé, la plaque posée et les confrères prévenus. Elle consacre une matinée à faire ce qu'un confrère lui a conseillé : parcourir le trajet d'un patient, du premier appel jusqu'au paiement, comme si elle en était un. Elle relève quatre défauts, et il lui reste dix jours.

1 Que coûte chaque défaut si elle ne le corrige pas ?

CE QU'ELLE A TROUVÉ	CE QUE ÇA PRODUIT
Le numéro affiché sur l'annuaire renvoie vers son portable personnel	Des appels à toute heure. Visible dès le premier jour, corrigé en une heure.
La prise de rendez-vous en ligne propose des créneaux de quinze minutes	Elle consulte en vingt. Quarante minutes de retard par demi-journée dès la deuxième semaine. Se corrige en dix minutes, se paie tous les jours.
La télétransmission n'a jamais été testée sur un acte réel	Des factures parties sans retour, qu'elle ne découvrirait que six à huit semaines plus tard, quand l'argent manquerait.
La salle d'attente n'est pas visible depuis son bureau	Elle ne sait pas qu'un patient est arrivé. Une sonnette sans fil coûte 40 € et se pose en une heure, mais elle sera livrée après l'ouverture.

***Lecture :** deux de ces défauts se voient tout de suite et se réparent en une journée. Un se voit tout de suite et gêne chaque jour. Le quatrième ne se voit pas, et c'est le seul qui laisse une trace durable dans ses comptes.*

2 Quelles sont ses options ?

OPTION	CE QU'ELLE APPORTE	CE QU'ELLE COÛTE OU RISQUE
Ouvrir comme prévu, à pleine capacité, et corriger au fil de l'eau	Rien n'est décalé, et les quatre points sont mineurs pris un par un.	Les corrections se font pendant les consultations, donc mal, et la facturation n'est vérifiée que lorsque l'argent manque.
Décaler l'ouverture d'une semaine	Tout est corrigé et testé avant le premier patient.	Une date reprise auprès de confrères prévenus, et une semaine de loyer de plus sans recette, pour des défauts dont trois se règlent en une journée.
Ouvrir à la date prévue, à capacité réduite pendant deux semaines	Le circuit est vérifié sur de petits volumes, et les corrections se font avec du temps devant soi.	Une soixantaine de créneaux qu'elle n'ouvre pas sur deux semaines, soit environ 1 900 € de recettes décalées.

3 Que décide Agathe, et pourquoi ?

LA DÉCISION

Elle ouvre à la date prévue, à six patients par demi-journée au lieu de dix, pendant deux semaines. Avant d'ouvrir, elle ne corrige que ce qui ne se rattrape pas : elle fait passer trois actes réels dans le circuit complet et vérifie que l'argent arrive sur son compte avant d'en facturer cent. Le renvoi d'appel et les créneaux de vingt minutes lui prennent la fin de la matinée. La sonnette est commandée et elle laisse la porte du bureau entrouverte en attendant. Ce qui a classé ces quatre défauts n'est ni leur coût ni leur urgence apparente : c'est de savoir lequel produit une erreur qui ne se voit pas. Sa décision lui coûte environ 1 900 € de recettes décalées et deux semaines à refuser des rendez-vous qu'elle aurait pu prendre.

J-10	J-9	J-3	Jo
Parcours patient simulé de bout en bout, quatre défauts relevés	Renvoi d'appel et créneaux corrigés, sonnette commandée	Trois actes de test facturés, paiement vérifié sur le compte	Ouverture à six patients par demi-journée

4 Les points de vigilance pour Agathe

POINT	CE QU'IL FAUT RETENIR
Parcourez tout le trajet du patient, ne cochez pas une liste	Appeler, prendre rendez-vous, trouver l'adresse, entrer, attendre, consulter, payer. Un point testé séparément ne dit rien de la chaîne.
Vous ne corrigerez que les défauts que vous voyez	Ce que vous voyez le premier jour, vous le réparez le premier jour. Le reste continue jusqu'à ce que l'argent manque.
N'ouvrez pas votre agenda à pleine capacité	Les premières semaines servent à régler ce que la simulation n'a pas trouvé. Il en reste toujours.
Dans les sept derniers jours, on ne décide plus, on vérifie	Ce qui n'est pas décidé une semaine avant l'ouverture se décidera mal, entre deux consultations.

