



GESTION DE CLINIQUE DE RÉFRACTION

OBJECTIFS

Ce module a pour objectif de développer une meilleure compréhension de la gestion des stocks et de la gestion financière d'une clinique de réfraction.

APPRENTISSAGES

À la fin de ce module, vous devriez être en mesure de:

- Enregistrer et maintenir à jour l'inventaire des lunettes, montures, lentilles et articles de papeterie
- Tenir des registres précis de l'ensemble des ventes (lunettes vendues)
- Commander des lunettes, montures et lentilles
- Commander des articles de papeterie et autres biens nécessaires au bon fonctionnement de la clinique
- Écrire les reçus appropriés pour les sommes reçues
- Tenir des registres à jour des sommes reçues
- Exécuter des procédures bancaires.

STOCK ET INVENTAIRE

Les stocks et l'inventaire sont deux mots qui désignent la même chose. On se réfère à l'un ou à l'autre pour désigner l'ensemble de ce que la clinique utilise, vend ou a besoin de remplacer couramment. Les stocks d'une clinique peuvent comprendre les éléments suivants:

- Lunettes sans ordonnance
 - Montures et lentilles de lunettes
 - Carnets d'ordonnance ou formulaires pour référer
 - Dossiers d'examen
 - Articles de papeterie
 - Pièces de rechange et produits de consommation\
- Exemples:*
- bandes de fluorescéine
 - ampoules de rechange pour différents appareils
- Pièces d'utilisation courante telles que des vis et des plaquettes
 - Aides visuelles en basse vision (si cela s'applique).

STOCK DE BASE ET STOCK COURANT

Le stock de départ ou stock de base comprend la liste l'ensemble de la marchandise de la clinique. Cette liste peut être établie lors de:

- L'ouverture d'une nouvelle clinique
- La première commande de marchandise
- La remise des clés d'une clinique déjà existante.

Le stock de base des lunettes et montures devrait comprend une large gamme de styles qui puisse convenir à un maximum de patients.

Le « stock courant » est la marchandise préférée d'une clientèle donnée. Il devient possible d'établir les éléments de l'inventaire les plus populaires auprès de clientèles données après un certain temps au sein de la même clinique et d'ajuster la quantité de marchandises commandée et entreposée en conséquence.

Cela inclut:

- Les puissances de lentilles ou de lunettes sans ordonnance les plus demandées
- Les styles de monture les plus populaires au sein de votre communauté.

Les styles de lunettes les plus populaires varient en fonction de l'emplacement géographique et de la communauté. Vous devriez toujours commander et conserver une quantité supplémentaire des lunettes et montures les plus populaires une fois que vous avez identifié celles-ci. Vous devriez également conserver une plus grande quantité des puissances de lentilles les plus en demande au sein de votre bassin de patients et moins de ceux qui se révèlent moins populaires. Ces lentilles sont appelées « lentilles en stock ».

COMMANDE DE MATÉRIEL

Il est généralement nécessaire commander du nouveau matériel à chaque mois. Entre-temps, vous devez vous assurer que certaines marchandises ne viendront pas qu'à manquer avant la prochaine commande.

REVUE DE L'INVENTAIRE	<p>Au moment de passer une nouvelle commande, vous devez connaître l'état actuel de l'inventaire. La revue de l'inventaire consiste à compter la quantité disponible de chaque élément de l'inventaire. La revue de l'inventaire devrait se faire lors de la dernière journée de travail de chaque mois. Ainsi, les résultats vous donnent un aperçu des stocks consommés au cours du dernier mois et des besoins à venir pour le prochain mois. Il devient plus facile d'estimer les besoins pour chaque mois de l'année après un certain temps au sein d'une même clinique.</p>
COMMANDES	<p>La commande devrait se faire le même jour que la revue de l'inventaire puisqu'il est plus facile d'identifier ce qui doit être commandé à nouveau après avoir relevé l'état des stocks restants. Vous devriez noter chacune des commandes dans un carnet de commandes.</p> <p>La commande de nouveau matériel se fait via un bon de commande ou un formulaire qui doit être envoyé par fax, courriel ou par la poste. Il est également possible de passer une commande par téléphone chez certains fournisseurs. Vous devez toujours prendre en considération les délais entre votre commande et sa livraison, tout particulièrement si votre clinique se trouve en milieu rural ou éloigné où la livraison prend plus de temps.</p> <p>Il est important de ne pas conserver en stock trop d'exemplaires d'un même style de monture ou d'une même puissance de lunettes. Il est parfois plus simple de commander de nouveaux exemplaires seulement lorsque les stocks deviennent bas.</p>
CARNET DE COMMANDES	<p>Toutes les commandes de matériel devraient être inscrites dans un carnet de commandes ou enregistrées au sein d'un registre informatique. Le carnet de commandes permet de surveiller les mouvements de stocks. Chaque page est divisée entre les commandes envoyées et les commandes reçues. Chaque colonne du carnet de commandes devrait être remplie (voir Tableau 30.1).</p> <p>Le carnet de commandes (ou sa version informatisée) devrait toujours être utilisé en même temps que la feuille des ventes mensuelles (voir Tableau 30.2). Cette feuille tient le recensement mensuel des ventes de lunettes. Il est plus facile de passer une commande avec les informations de cette feuille quant aux styles de lunettes les plus populaires et les plus vendus.</p>

Tableau 30.1: Exemple de carnet de commandes

Commande envoyée					Commande reçue				
Date	Article	Code no.	Quantité	Compagnie	Date réception	Article	Code no.	Quantité	Facture no.
29/02/08	Lunettes	66213	3	Mirisol	04/03/08	Lunettes	66213	3	63
29/02/08	Lunettes	66452	2	Mirisol	04/03/08	Lunettes	66452	2	63
29/02/08	Carnet de références	212	2	Hallmark	05/03/08	Carnet de références	212	2	274
29/02/08	Carnet d'ordonnances	286	1	Hallmark	05/03/08	Carnet d'ordonnances	286	1	274
29/02/08	Ampoules rétinoscope	11274	1 boîte	SunSun	06/03/08	Ampoules rétinoscope	11274	1 boîte	23

TENUE DES DOSSIERS

La tenue des dossiers est essentielle au bon roulement d'une clinique de réfraction. Une bonne tenue de dossiers permet de savoir:

- Quelle quantité de marchandise est disponible
- Quelle quantité de marchandise est nécessaire
- Quelle quantité de marchandise il n'est pas nécessaire de commander.

Les dossiers de toutes les ventes (sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle) doivent être conservés. L'ensemble des ventes de l'année doit être enregistré dans un livre des ventes et l'ensemble des commandes dans un carnet (ou livre) des commandes. Les données concernant les ventes et les commandes peuvent toutes les deux être gérées par un système informatisé.

Il faut quand même conserver les copies papier des ventes et des commandes, les classer par mois et les entreposer en les regroupant par année. Par exemple, les reçus des ventes du mois de février 2010 devraient se trouver dans le dossier « février » de la filière 2010.

À CHAQUE JOUR	<ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui concerne les mouvements de stock: les ventes doivent être enregistrées dans le livre des ventes et les commandes dans le carnet des commandes. • Le matériel à commander (un carnet d'ordonnances par exemple) doit être inscrit dans le carnet de commandes. • Les reçus doivent être écrits et remis au patient au moment même de l'achat.
À CHAQUE SEMAINE	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les ventes doivent être comptabilisées et vérifiées afin de s'assurer que le tout balance à la fin de chaque semaine. • Les opérations bancaires doivent être notées dans le carnet « opérations bancaires » au moment de l'opération. • Les opérations bancaires doivent être faites le même jour de chaque semaine.
À CHAQUE MOIS	<ul style="list-style-type: none"> • Vous devriez toujours noter la date et les informations d'une commande dans le carnet de commandes avant de procéder à une commande. • Chaque nouvelle commande reçue devrait être enregistrée dans la section appropriée du le carnet de commandes ou du registre informatisé. • Indiquez le nombre de ventes pour chaque style sur la feuille des ventes mensuelles (Tableau 30.2).

Tableau 30.2: Exemple de feuille des ventes mensuelles

MARS 2009													TOTAL
Puissance	+1.50	+1.50	+1.50	+1.50	+2.50	+2.50	+2.50	+2.50	+3.50	+3.50	+3.50	+3.50	
Style	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
No. de la lun.	10	8	6	4	12	10	8	7	8	6	6	3	88
Quantité vendue													

LIVRE DES VENTES DE LUNETTES

Toutes les ventes doivent être enregistrées dans un livre des ventes ou au sein d'un programme informatique lorsque cela est possible. Ce livre ou ce programme vous permet de faire le suivi de toutes les lunettes disponibles dans la clinique et des lunettes vendues. Il s'agit de la façon la plus simple d'observer les mouvements d'argent au sein de la clinique.

Vous devez enregistrer les données suivantes:

- Date de la vente
- Nom et code de la paire de lunettes
- Couleur de la paire de lunettes
- Puissance des lunettes
- Prix
- Prix payé
- Numéro du reçu
- Nom du praticien responsable de la vente.

LIVRE DES REÇUS

Un reçu doit être remis à chaque fois qu'un patient procède à un achat. Vous **devez** remettre un reçu pour chaque paire de lunettes vendue. Il est également important que vous gardiez une copie de ce reçu dans vos propres dossiers.

Un reçu peut être utilisé comme preuve que l'achat de lunettes a bel et bien eu lieu. Le reçu indique également que vous avez reçu un paiement pour cette paire de lunettes. Les données du reçu sont particulièrement importantes dans le cas où seule une partie du paiement total est versée et que le reste de la facture demeure à recevoir.

COMMENT RÉDIGER UN REÇU

Rédigez toujours un reçu pour le montant exact reçu dans le cadre d'un achat de lunettes.

→ Si le patient désire s'acquitter d'une partie de la facture et le reste dans les semaines à venir, alors le reçu doit être fait au montant reçu pour cette première partie. Un second reçu doit être rédigé au moment de percevoir le reste de la somme due. Le montant écrit sur le reçu correspond toujours au montant d'argent perçu au moment de la transaction.

Un patient qui désire étaler le paiement de ses lunettes ne peut recevoir la paire de lunettes achetées avant d'en acquitter le montant total.

→ Donnez le reçu original au patient qui vous paie.
→ Gardez une copie du reçu pour vos dossiers.

Chaque reçu est numéroté. Vous devriez enregistrer ce numéro au moment de noter la vente.

Un reçu devrait contenir les informations suivantes:

- Date où l'argent est perçu
- Nom complet de l'acheteur
- Puissance et style des lunettes
- Montant du reçu en mots
- Montant du reçu en chiffres
- Nom de la personne qui reçoit l'argent et rédige le reçu.

Exemple:

Date: 14/10/2009	Nom: Mme B. Seegood
Style des lunettes: PrettyFace – Modèle 87-4, Gold, Taille 50-14	
Puissance des lunettes: OD +3.25 D OS +3.00 D	
Montant payé (en mots): Cinquante-quatre dollars.	
Montant payé (en chiffres): 54.00 \$	
Reçu no: 987	Rédigé par: Isabelle See (Technicienne)

Vous devez écrire les informations de la vente dans le livre des ventes (incluant le numéro du reçu) après avoir perçu l'argent et remis le reçu au patient.

OPÉRATIONS BANCAIRES

L'argent des achats de lunettes doit être déposé à la banque. Les opérations bancaires devraient être faites au moins une fois par semaine, et de préférence le même jour chaque semaine. Cette pratique présente l'avantage de faciliter la planification des journées et des semaines de travail, et vous aide à maintenir un environnement de travail bien organisé.

Gardez toujours en tête que vous devez conserver un certain montant d'argent à la clinique pour faciliter les opérations. Ce montant devrait idéalement être en petites coupures afin de pouvoir offrir la monnaie à des patients qui voudraient procéder à un achat. En gardant toujours le même montant d'argent qui sert à faciliter les transactions, il est plus facile de savoir en tout temps quel montant doit être déposé à la banque.

LIVRE DES OPÉRATIONS BANCAIRES	<p>Chacun de vos dépôts à la banque doit être enregistré dans un livre des opérations bancaires. Bien que la banque tienne déjà de tels registres de vos transactions, c'est la meilleure façon de demeurer à jour quant à l'ensemble de ses opérations bancaires. Vous pouvez alors comparer le montant des ventes, des montants perçus selon les reçus et l'argent déposé à la banque. Si ces trois montants ne balancent pas, alors vous savez que de l'argent est manquant.</p> <p>Le livre des opérations bancaires devrait contenir les informations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Date de la transaction • Montant d'argent déposé • Une brève description de la provenance de l'argent (généralement la vente de lunettes, mais également de d'autres achats à l'occasion). Les montants d'achats en bloc doivent être écrits séparément. • Le nom et la signature de la personne responsable de la transaction bancaire.
---------------------------------------	---

Exemple:

Date de la transaction	Montant Déposé	Description	Nom	Signature
12/09/09	165.00 \$	Total des ventes de lunettes: 70 \$ Total des aides visuels vendues: 85 \$ Total des accessoires vendus: 10 \$	Isabelle See	<i>I. See</i>

FACTURES ET COMPTES

FACTURES	<p>Une clinique reçoit obligatoirement des factures qui doivent être payées. Le montant de ces factures varie en fonction de l'emplacement et des obligations de la clinique. Les factures peuvent être reçues pour les services suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Électricité • Eau • Loyer • Ligne téléphone / fax • Connexion internet <p>Il arrive que certains de ces services soient déjà couverts, dépendamment de l'emplacement de la clinique. Par exemple, la plupart de ces services sont couverts par les hôpitaux et les cliniques de santé qui hébergent une clinique de réfraction. Une clinique privée qui opère par elle-même devra, quant à elle, s'acquitter entièrement de l'ensemble des frais de ces services.</p>
COMPTES	<p>Les comptes ne concernent pas que les banques. Il est également possible d'ouvrir un compte auprès d'un fournisseur.</p> <p>Exemple: Votre fournisseur de lunettes sans ordonnance peut vous créer un compte pour que vous n'ayez pas à payer chaque achat immédiatement. L'achat s'inscrit plutôt au compte et une période de temps définie (généralement entre 14 et 30 jours) est allouée pour effectuer le paiement. Il est également possible de négocier des options de paiements personnalisés si vous jouissez d'une relation bien établie avec le fournisseur.</p>
PAIEMENT DES FACTURES ET DES COMPTES	<p>Chaque facture et achat inscrit au compte affiche une date pour laquelle le paiement est dû. Cette date indique le dernier jour pour lequel vous pouvez vous acquitter de vos achats.</p> <p>Il est important que les factures et achats inscrits au compte soient payés dans les délais prescrits. Une gestion organisée des différentes transactions permet de mieux suivre les paiements à faire.</p>
À PAYER	<p>La meilleure façon d'éviter les oublis est de regrouper les factures et achats inscrits au compte dans un tiroir « à payer ». Vous devriez entourer la date limite de paiement pour chaque facture et achat et les organiser en plaçant le paiement de plus urgent sur le dessus de la pile (et le moins urgent en dessous). Vous devriez consulter cette pile d'achats « à payer » chaque jour pour éviter les oublis.</p>
FACTURES ET COMPTES PAYÉS	<p>Une fois payé, chaque facture ou achat inscrit au compte devrait être rangé dans le dossier correspondant au fournisseur. Vous devriez garder une copie de chaque facture ou achat payés à titre de preuve de paiement.</p>

CLASSEMENT

Une clinique bien organisée possède un bon système de classement.

Une filière est la meilleure façon d'entreposer vos différents fichiers. Vous devriez avoir un classement des fichiers pour chaque:

- Mois
- Fournisseurs
- Fournisseurs de service (*Exemples*: électricité, eau, téléphone/fax, loyer, connexion internet).

Chaque fichier doit se trouver dans un dossier qui indique l'année concernée.

TESTEZ VOS CONNAISSANCES

1. **Quelle est la différence entre le stock de base et le stock courant?**

2. **Imaginez que c'est le dernier jour du mois et que vous devez procéder à une commande. Que devez-vous faire?**

3. **Madame Garden commande une paire de lunettes.**

Elle commande la monture *Priceline* suivante:

Numéro du modèle: 8765

Couleur: Rose

Taille: 47-18

Avec ces lentilles:

OD +2.25 D OS +2.50 D

Le montant de ces lunettes est: 100 \$

Elle vous paie le montant suivant: 80 \$

Elle vous dit qu'elle paiera le reste de la facture au moment de récupérer les lunettes.

Écrivez le reçu de madame Garden

Date: Nom:

Style des lunettes:

Puissance des lunettes:

Montant payé (en mots):

Montant payé (en chiffre):

Numéro du reçu: Rédigé par:

4. **À quoi sert l'argent conservé à la clinique?**
