

# Управляющий стоматологической клиникой

Стоматология является одной из самых динамично развивающихся отраслей в медицине. Поэтому для обретения конкурентного преимущества недостаточно делать акцент только на использовании современных материалов и новых технологий. Для успеха в стоматологическом бизнесе необходимо уделять не меньшее внимание таким ключевым факторам успеха, как высококвалифицированный клиентоориентированный персонал, соответствие мировым стандартам качества оказания стоматологических услуг и грамотное управление внутренними ресурсами клиники.

На нашем семинаре вы узнаете, как организовать и систематизировать управление этими ключевыми факторами успеха для достижения запланированных результатов.

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 29 – 30 июля `19
- 28 – 29 октября `19
- 30 – 31 января `20
- 29 – 30 апреля `20
- 30 – 31 июля `20

---

В результате обучения вы:

- изучите правовые аспекты управления стоматологической клиникой
  - научитесь грамотно организовывать бизнес-процессы
  - узнаете о мировых стандартах качества стоматологических услуг
  - сможете правильно устанавливать цены на услуги
  - узнаете, как управлять персоналом стоматологической клиники, чтобы достигнуть запланированных результатов
- 

## Программа семинара

День 1

## **Правовые аспекты управления стоматологической клиникой**

- Нормативно-правовая база и законодательство, регламентирующее деятельность современной стоматологической клиники
- Требования контролирующих органов
- Правовая форма организации клиники
- Юридические особенности деятельности современной стоматологической клиники
  - анализ юридических аспектов применения трудового права по отношению к персоналу стоматологической клиники. Трудовой договор
- Документооборот стоматологической клиники
  - требования контролирующих органов к ведению организационно-распорядительной документации
  - применение Федерального закона «О персональных данных»
- Договорные отношения в стоматологической клинике
  - особенности построения эффективных отношений
  - трудовые договоры
  - хозяйственные договоры клиники
  - правовая экспертиза договоров
  - способы проверки поставщиков
- Способы взаимодействия с контролирующими органами, оптимизация рисков, защита информации

## **Стандартизация бизнес-процессов стоматологической клиники**

- Концепция развития клиники. Планирование деятельности клиники
- Структура управления подразделениями стоматологической клиники
- Схемы производственного процесса
- Формирование оптимального запаса материалов для обеспечения работы клиники в условиях перебоев поставок

### **Практикум:**

- Кейс «Формализация стандартов стоматологической клиники»
- Кейс «Приведение делопроизводства и документооборота в соответствии с бизнес-процессами»

## **Техническая оснащенность клиники**

- Формирование технического задания на оснащение, переоснащение и расширение технической базы
- Выбор оснащения согласно финансовым возможностям и первоочередным задачам
- Составление плана закупок на год, на ближайшие периоды и взаимосвязь с концепцией развития бизнеса

## **Ценообразование в стоматологической клинике**

- Формирование прейскуранта
- Анализ затрат
- Методика расчета себестоимости медицинских услуг
- Выбор программного обеспечения под задачи и возможности клиники. Обзор рынка и критерии выбора
- Автоматизация учета материалов. Особенности проведения инвентаризаций

Практикум: Упражнение «Корректировка прейскуранта на основе данных по себестоимости и анализа затрат»

## **Построение системы управления персоналом в стоматологической клинике**

- Материальная мотивация сотрудников стоматологической клиники
- Нематериальная мотивация сотрудников стоматологической клиники
  - мотивация на привлечение новых пациентов
  - мотивация на удержание пациентов
  - мотивация на продажу других услуг вашей клиники
- Система внутренней аттестации сотрудников

Практикум: Кейс «Как научить врача общаться с пациентом и продавать»

## **Управление маркетингом стоматологической клиники**

- Анализ используемых технологий продвижения стоматологических клиник и оценка их результативности
- Мнения пациентов о сбытовых манипуляциях стоматологических клиник. Результаты мониторинга потребительского рынка стоматологических услуг о различных видах рекламы стоматологических клиник
- Эффективные методы маркетинга. Предложения. Рекомендации по оформлению сайта и рекламе

Практикум: Упражнение «Составление годового маркетингового плана по продвижению стоматологической клиники»

## **День 2**

### **Правовые аспекты работы с пациентами**

- Основные права пациента, реализация прав в стоматологии. Информированное согласие пациента в стоматологии
- Договор оказания стоматологических услуг

- Способы разрешения конфликтных ситуаций в стоматологии
- Права медицинского персонала

Практикум: Кейс «Основные конфликтные ситуации с пациентами. Юридическое обоснование»

### **Стандартизация оказания стоматологической помощи**

- Цели стандартизации стоматологических услуг
- Стандарты и протоколы работы стоматологической клиники
- Стандарты работы персонала клиники с пациентами

### **Факторы, влияющие на прибыльность стоматологической клиники**

- Экономические факторы
- Обоснование стоимости услуг
- Профессионализм и коммуникационная подготовленность персонала
- Техническая оснащенность клиники
  - Анализ рынка материалов и технологий в стоматологии. Расстановка приоритетов их применения и использования в соответствии с планом развития клиники

### **Управление качеством стоматологических услуг**

- Клиническая эффективность
- Экономическая эффективность
- Потребности пациентов и их влияние на удовлетворенность стоматологическими услугами, полученными в клинике
  - ключевые факторы при выборе пациентом стоматологической клиники
  - классификация потребностей пациента и выявление скрытых мотивов обращения за стоматологической услугой
  - определение портрета целевого клиента
  - потребительская ценность и уровень удовлетворенности ожиданий пациента
  - влияние мнения членов семьи на принятие пациентом решения о выборе стоматологической клиники
  - управление такими влияниями
- Организация безопасной и оптимальной медицинской помощи
- Особенности соблюдения санитарно-гигиенических требований к стоматологическим клиникам на современном этапе
- Профессиональный стандарт по оказанию медицинской помощи в стоматологической клинике
  - досмотровая диагностика
  - коммуникации во время осмотра пациента
  - коммуникации во время лечения
  - завершение приема с выходом на последующее посещение клиники пациентом

## Управление персоналом

- Главный врач и управляющий, команда единомышленников
  - Критерии подбора персонала
  - Приемы формирования рабочей среды и благоприятных психологических условий работы
  - Управление «звездами» в коллективе. Инструменты влияния
  - Построение системы управления персоналом в стоматологической клинике
  - Обучение и профессиональная подготовка персонала стоматологической клиники
  - Формирование внутренней установки персонала стоматологической клиники на эффективную работу с пациентом
    - страхи и работа с ними
    - алгоритмы и шаблоны общения с пациентом
    - когда работа с пациентом приносит удовольствие
- 

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **26900 руб.** с учетом всех налогов.

### В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## Преподаватели семинара

- **Аборонов Константин Евгеньевич**

Управляющий стоматологической клиникой, эксперт-практик в области развития и управления проектами

- **Долиба Анатолий Анатольевич**

Главный врач стоматологической клиники, опыт работы — более 17 лет, врач хирург-стоматолог высшей категории