

Управляющий стоматологической клиникой

Срок обучения: 2 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

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

Практикум: Формализация методов управления качеством в стоматологической клинике

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