

Хотите УВЕЛИЧИТЬ поток пациентов? Тогда мы идем к Вам!



■ Д.А. Полилов ■ С.Г. Коныхова

Сегодня многие генеральные директора стоматологических клиник обеспокоены снижением потока первичных пациентов и уровня их платежеспособности. За последние годы в стоматологии появилось много новых технологий – компьютерная томография, 3D-планирование лечения, инновации в области эстетического протезирования на имплантатах и косметической стоматологии. Однако само по себе их внедрение, к сожалению, не гарантирует клинике финансовой стабильности – затраты на приобретение и освоение новых технологий значительные, а возврат на инвестиции оставляет желать лучшего. В связи с этим многие руководители клиник ищут новые решения для повышения эффективности своего предприятия.

Одни начинают экономить на материалах и зуботехнической лаборатории, другие сокращают вспомогательный персонал, практически все постоянно придумывают различные акции и скидки. В последнее время появилось немало курсов и программ обучения типа «секреты эффективного менеджмента», «продажа стоматологической услуги». Однако никто из авторов таких курсов не может дать исчерпывающий ответ на интересующий всех руководителей вопрос – как в конкретной клинике наладить работу так, чтобы получать устойчивый доход и прибыль? Разумеется, однозначного универсального ответа не можем дать и мы. Но мы хотим обратить Ваше внимание на направление, работа в котором гарантированно позволит Вам привлекать и удерживать в своей клинике больше пациентов, что собственно и является, в первую очередь, залогом успешной практики.

Мы считаем, что работу по увеличению эффективности стоматологической клиники можно разделить на три этапа:

1. Внедрение инструментов эффективного управления, в частности, компьютерной системы для управления стоматологической клиникой (например, программы Dental4Windows). Описание и внедрение бизнес-процессов.
2. Анализ потока пациентов и структуры оказанных им медицинских услуг. Имеется в виду выявление «узких мест» в процессе предоставления стоматологической услуги: по каким причинам, в среднем по клиникам, всего 8-12% из позвонивших в клинику пациентов соглашаются на полный план лечения.
3. Разработка и внедрение управленческих решений по принципу «plan – do – check – act».

Для успешного внедрения компьютерной программы управления стоматологической клиникой необходимо соблюдение трех основных условий. Во-первых, воля руководителя, т.е. четкое понимание необходимости внедрения программы и того, как это внедрение повлияет на эффективность работы предприятия. Во-вторых, административный рычаг. Необходимо, чтобы руководитель имел достаточную власть и авторитет, чтобы претворить в жизнь нововведения. В-третьих, наличие команды технически грамотных специалистов, способных составить план и определить этапы внедрения, произвести начальные настройки системы и обучить всех сотрудников работе с программой. Руководитель клиники должен стать основным членом этой команды, поскольку основная цель внедрения

– Отгадала загадку? – спросил Болванщик, снова поворачиваясь к Алисе.
– Нет, – ответила Алиса. – Сдаюсь. Какой же ответ?
– Понятия не имею, – сказал Болванщик.
– И я тоже, – подхватил Мартовский Заяц.
Алиса вздохнула.
(Л.Кэрролл, «Алиса в Стране Чудес»)

программы - это создание для руководителя эффективного инструмента управления предприятием.

Даже в небольшой клинике задачу внедрения единой компьютерной программы нельзя возлагать на людей, не имеющих ни опыта управления в стоматологии, ни навыков работы с компьютерами, ни необходимого административного рычага. Если у Вас нет собственного сотрудника с достаточным опытом, лучше поручить эту задачу сторонней организации, например, службе сопровождения компании-разработчика выбранной Вами программы.

Уже после первого этапа внедрения компьютерной программы на уровне регистратуры можно переходить ко 2-му и 3-му пунктам нашего плана – анализу потока пациентов, разработке и внедрению управленческих решений.

Итак, давайте рассмотрим, в результате чего пациенты обращаются в Вашу клинику и, самое главное, становятся ли они приверженными, рекомендуя клинику своим знакомым. Для ответа на первый вопрос необходимо проанализировать источник обращения первичных пациентов в Вашу клинику. Составьте список возможных источников обращения пациентов в Вашу клинику и поручите администраторам каждый раз при обращении первичного пациента указывать в программе Dental4Windows источник информации. Программа Dental4Windows поможет Вам в этом, сделав обязательным заполнение данных об источнике информации при заведении нового пациента. Проанализировав, какие услуги были оказаны каким пациентам, вы сможете понять, какие рекламные источники для Вас наиболее эффективны не только в отношении количества первичных пациентов, но и их социального статуса.

Чтобы определить коммуникационную эффективность персонала клиники и где клиника теряет деньги, составим «воронку» потока пациентов. Предположим, за месяц в клинику позвонили 100 первичных пациентов. Из них 50 записались на консультацию, 40 – на нее пришли. Из пришедших на консультацию 10 человек не остались на лечение, другие 10 человек получили лечение острого случая и в дальнейшем не обращались, и только 20 пациентов сделали несколько посещений. Из 20 потенциально лояльных пациентов, которым был составлен план лечения, только в 10 случаях он был реализован полностью, остальные прервали лечение на одном из этапов.



На диаграмме отмечены зоны ответственности ведения пациента в клинике персоналом. Нашей задачей, как специалистов по управлению стоматологическим предприятием, является рас-

ширение этой «воронки», чтобы больше пациентов приходили в клинику и оставались на лечение, чтобы всем им был составлен план лечения, согласованный с их потребностями и финансовыми возможностями, и чтобы эти планы были полностью реализованы.

По опыту работы со стоматологическими клиниками, наиболее значительные потери пациентов происходят на уровне администраторов. Обычно администраторы, в отличие от врачей, не имеют прямой мотивации привлечь пациентов в клинику, но чаще проблема заключается в недостаточном умении администраторов объяснить пациентам все преимущества того или иного лечения, и они ограничиваются перечислением цен на услуги по прайс-листу клиники, работая в режиме справочного бюро. Для повышения эффективности работы администраторов целесообразно проводить с ними тренинги «телефонная вежливость» и «техники телефонного общения». По опыту Консалтинговой группы «Платон», такие тренинги позволяют существенно увеличить количество записавшихся и пришедших на прием пациентов, и таким образом расширить «воронку» в верхней ее части.

Работа с врачами-стоматологами сводится к двум аспектам. Во-первых, у некоторых врачей не развит комплексный подход к лечению пациентов. Они не составляют планов лечения, не мотивируют пациента на комплексное лечение, не направляют его к другим специалистам, решая только его сиюминутную проблему. Программа Dental4Windows дает возможность врачам составлять несколько альтернативных планов лечения, а главному врачу – контролировать реализацию выбранного пациентом плана лечения.

Другая проблема кроется в недостатке у некоторых врачей навыков коммуникации с пациентами. Иногда врач к «золотыми» руками не способен убедить пациента в необходимости комплексного лечения и даже может идти у него на поводу, что негативно отражается на здоровье и отношении пациента

к клинике. В этом случае необходимо также участие врачей в специализированных тренингах, на которых рассматриваются различные типы личности, методы успешной коммуникации и убеждения пациентов.

Для комплексного решения вопросов эффективной работы стоматологического учреждения компания «Сентор Софтвр» совместно с Консалтинговой группой «Платон» разработали совместную программу комплексного аудита информационных технологий в управленческом процессе. Одновременно с однодневным авторским тренингом проф. С.Г. Конюховой «Искусство межличностных отношений в стоматологической практике» специалистом компании «Сентор Софтвр» изучается и корректируется работа сотрудников с программой Dental4Windows или другими программами, которыми оснащена клиника. В результате клиника получает письменный отчет о проведенном аудите, в котором содержится следующая информация:

- как с использованием возможностей программы Dental4Windows можно повысить эффективность работы Вашей стоматологической клиники;
- конкретные рекомендации по использованию дополнительных возможностей программы с наглядными инструкциями по каждому разделу;
- если в клинике еще не внедрена компьютерная программа, рекомендуются этапы внедрения, разрабатывается набор технологических инструкций по работе с системой для врачей и администраторов.

Опыт «Сентор Софтвр» и КГ «Платон» является лучшим гарантом эффективности такого мероприятия в данном формате. По вопросам проведения комплексного аудита, обращайтесь в компанию «Сентор Софтвр» по тел. (495) 665-06-98 или по e-mail: polilov@centaursoftware.ru.

dental4windows^{sql}

Вас полностью устраивает управление Вашей кликой?

Если нет, то лучшее решение – Dental4Windows!

Просто поговорите с Вашими коллегами, и Вы поймете, насколько они не прогадали, выбрав Dental4Windows!

Что отличает Dental4Windows:

- Удобство и простота в работе
- Отличное качество сопровождения
- Лучшие мировые стандарты



Наша служба конверсии без проблем перенесёт данные Ваших пациентов в Dental4Windows

DENTAL4WINDOWS – 10 ЛЕТ В РОССИИ, СНГ И БАЛТИИ!

**Позвоните нам сегодня: +7 (495) 665 00 47
www.d4w.ru, dental4windows@mail.ru**



**Посетите стенд компании Сентор Софтвр на выставке Мосэксподентал 16-19 ноября 2011 г. в Гостином Дворе
Закажите аудит Вашей клиники по тел. (495) 665-06-98**