

**PERCORSO FORMATIVO**



# PERCORSO DI MANAGEMENT DI STUDIO ODONTOIATRICO

**RIVOLTO**  
ALL'ODONTOIATRA,  
ALL'IGIENISTA  
E AL TEAM DI STUDIO

Con il patrocinio di



Ordine dei Medici  
Chirurghi e Odontoiatri  
della Provincia  
Barletta-Andria-Trani

# CARATTERISTICHE DEL CORSO

TITOLO	"MANAGEMENT DI STUDIO ODONTOIATRICO"
DESTINATARI	ODONTOIATRI, IGIENISTI DENTALI, ASSISTENTI DI POLTRONA, SEGRETERIA DI STUDIO ODONTOIATRICO
DURATA CORSO	6 ORE A GIORNATA (4 GIORNATE)
SEDE DEL CORSO	CFMO - CENTRO DI FORMAZIONE IN MEDICINA E ODONTOIATRIA BARI - INDIRIZZO: VIA OTTAVIO TUPPUTI 17/19 - 70126 MUNGIVACCA (BA)
CREDITI ECM	7,5 CREDITI ECM A GIORNATA (30 CREDITI ECM PER TUTTO IL PERCORSO FORMATIVO)
OBIETTIVO ECM	MANAGEMENT SANITARIO. INNOVAZIONE GESTIONALE E SPERIMENTAZIONE DI MODELLI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI
MODALITÀ FORMATIVA	INTERATTIVA (1 DOCENTE O TUTOR OGNI MAX 25 PARTECIPANTI)
REQUISITI MINIMI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO	I CORSI SONO A NUMERO CHIUSO, PER UN MASSIMO DI 25 PARTECIPANTI ED UN MINIMO DI 10. È POSSIBILE SCEGLIERE DI ISCRIVERSI ALLE SINGOLE GIORNATE DI FORMAZIONE OPPURE SEGUIRE TUTTO IL PERCORSO (4 GIORNATE) A DISCREZIONE DI CIASCUN PARTECIPANTE.

## INTRODUZIONE

Gestire la programmazione degli appuntamenti e dell'agenda, scegliere, formare e relazionarsi con i propri collaboratori, prediligere i migliori fornitori, salvaguardare e mantenere bassi i costi di gestione.

Ed ancora ... costruire rapporti empatici con i pazienti, fidelizzarli e renderli soddisfatti, presentare piani di cura appropriati e che inducano alla compliance nel trattamento odontoiatrico: è questo che si chiede oggi ad un team odontoiatrico affiatato, unito, che suona un'unica melodia assicurandosi di vivere il vissuto professionale in modo armonico e soddisfacente.

**Ciò che oggi viene chiesto ad un moderno ed efficace gestore di studio odontoiatrico e d'igiene dentale è di diventare un "Manager", ossia di sapere gestire al meglio le risorse umane ed economiche, andando così a valorizzare il rapporto con i pazienti, aumentandone la soddisfazione e, di conseguenza, migliorando le performance di uno studio odontoiatrico e d'igiene dentale.**

Sempre più spesso la parte clinica, elemento fondante e fondamentale di una professionalità sanitaria, rappresenta solo la punta dell'iceberg. E' questa però quella porzione di contenuti e pratiche su cui tutti siamo stati preparati in ambito universitario per più anni, su cui ci siamo specializzati e su cui immaginavamo di sperimentarci, in modo esclusivo, una volta al lavoro.

Ebbene, chiunque abbia avuto occhi pronti a leggere oltre la realtà del proprio vissuto, avrà apprezzato che spesso tutto questo non basta più!

# ORGANIZZAZIONE DEL PERCORSO

## I giornata

si affronteranno argomenti legati alla **comunicazione con il paziente**, analizzando il processo di accoglienza del paziente in studio e l'importanza della **comunicazione non verbale ed assertiva**.

## II giornata

si valuteranno gli **strumenti di gestione economico-finanziaria per lo studio odontoiatrico**, con una breve illustrazione della normativa fiscale diretta alla determinazione del reddito e del calcolo delle imposte e delle metodiche e tecniche di recupero del credito.

## III giornata

verranno trattati temi legati al **marketing di studio ed alla fidelizzazione del paziente** soffermandosi sulla scelta dei canali di comunicazione, sul database dei pazienti e sull'analisi della soddisfazione.

## IV giornata

si tratterà il tema del **contenzioso in odontoiatria** con una breve panoramica sul diritto e l'analisi di tutte le fasi del contenzioso nonché della prevenzione dello stesso.

Il percorso formativo si focalizza ed analizza in modo puntuale ed efficace tutte quelle **"soft skills" manageriali** richieste oggi all'odontoiatra ed all'igienista dentale che operano in team.

Il percorso, articolato in 4 giornate ognuna della durata di 6 ore, è a numero chiuso, per un **massimo di 25 partecipanti ed un minimo di 10**.

Il percorso formativo è **accreditato ECM dal provider nazionale Sanitanova Srl** e fornisce **7,5 crediti ECM per ogni giornata**.

La partecipazione alle 4 giornate fornisce, ad ogni singolo iscritto, 30 crediti ECM. È possibile scegliere di iscriversi alle singole giornate di formazione oppure seguire tutto il percorso (4 giornate) a discrezione di ciascun partecipante.

**I relatori sono tutti formatori di fama nazionale** in ambito odontoiatrico, di elevata e sperimentata qualità; adottano tutti un **approccio diretto e pragmatico** finalizzato a far acquisire competenze gestionali, organizzative e relazionali applicabili e verificabili nella **concreta gestione quotidiana di studio**.

## INFO:

Per informazioni contatti la segreteria organizzativa del provider Sanitanova al numero telefonico **080 8972103**.

Per iscrizioni inviare la scheda di iscrizione al numero di fax **080 8971730** o per e-mail all'indirizzo **didattica@sanitanova.it**

# I GIORNATA

## COMUNICAZIONE, QUALITA' E RELAZIONI POSITIVE NELLO STUDIO ODONTOIATRICO



Sabato 23 Novembre (8.30 – 15.30)



Docenti: E. Altamura - M. Cassetta



### PREMESSA

Può bastare un accento, un tono, una parola a modificare il senso di quanto affermiamo. Se poi consideriamo che la comunicazione vale per ciò che arriva e non per ciò che intendevamo dire nella nostra intenzionalità, allora la questione "comunicazione" può assumere rilevanza notevole nella comunicazione di studio odontoiatrico. Siamo tutti consapevoli che la comunicazione fa parte della nostra vita, delle relazioni che instauriamo con coloro che vivono nel nostro mondo, che è il veicolo attraverso cui costruiamo relazioni efficaci con i pazienti e i nostri collaboratori. Ma buoni comunicatori si nasce o si diventa? E' possibile attuare un cambiamento nel proprio stile di comunicazione? E soprattutto: quali sono i benefici di un cambiamento rispetto al mio modo di comunicare? L'evento formativo parte da queste domande per arrivare a fornire chiarezza rispetto a modelli di riferimento per una migliore comunicazione con il paziente, guidando i partecipanti ad acquisire una migliore consapevolezza comunicativa attraverso esercitazioni pratiche e discussioni di gruppo



### PROGRAMMA

- Principi. Modelli di comunicazione nella pratica clinica
- Il processo di accoglienza del paziente in studio
- Giochiamo con il corpo: esercitazioni sulla comunicazione non verbale
- La comunicazione non verbale e la lettura dei messaggi del corpo
- La comunicazione assertiva
- Essere assertivi nella relazione : si impara!
- Test pratico sull'assertività ed esercitazioni sull'ascolto

## II GIORNATA

### GLI STRUMENTI DI GESTIONE ECONOMICO – FINANZIARIA PER LO STUDIO ODONTOIATRICO



Sabato 30 novembre (8.30 – 15.30)



Docenti: N. Summo



### PREMESSA

È fondamentale per gli odontoiatri liberi professionisti diventare capaci nell'amministrazione del proprio studio, al dentista servono quindi strumenti di contabilità per un accurato controllo, interno e preventivo, di tutti gli aspetti della gestione e una conoscenza non superficiale delle questioni amministrative e fiscali.



### PROGRAMMA

- Rassegna del funzionamento delle diverse forme giuridiche (individuali o societarie) attraverso le quali è possibile esercitare la professione odontoiatrica
- Illustrazione della normativa fiscale diretta alla determinazione del reddito fiscale e successivo calcolo delle imposte di esercizio
- Elaborazione del conto economico secondo il principio della competenza, del budget economico di cassa e del budget economico secondo il principio della competenza
- Calcolo ed interpretazione degli scostamenti tra budget e consuntivo, calcolo del costo ora/minuto dello Studio nel suo complesso o delle prestazioni offerte alla clientela
- Determinazione di un congruo tariffario delle prestazioni mediche in linea con la struttura e i costi dello Studio
- Metodi e tecniche di recupero del credito

# III GIORNATA

## IL PIANO DI MARKETING PER LO STUDIO ODONTOIATRICO



Sabato 7 dicembre (8.30 – 15.30)



Docente: **E. Altamura**



### PREMESSA

Per migliorare la struttura dello studio odontoiatrico in termini di servizi offerti, organizzazione e, conseguentemente, di qualità percepita dal paziente è necessario predisporre un piano di marketing. Con le leve del marketing si impara, infatti, a creare e trasmettere plus valore nell'erogazione delle cure, a comunicare efficacemente nel team e verso i pazienti, infatti è il corso avrà al suo centro il paziente che rappresenta il punto di partenza, quello di arrivo invece è la capacità di interessarlo e quindi farlo sentire al centro della nostra attenzione (Customer Relationship Management).



### PROGRAMMA

- Marketing Management di studio odontoiatrico
- Analisi di posizionamento di studio
- Swot Analysis
- La scelta del messaggio
- La scelta dei canali di comunicazione
- Promuovere i propri servizi: deontologia e vincoli istituzionali
- La Fidelizzazione del paziente
- Customer Relationship Management
- Il Database dei pazienti
- La gestione del reclamo e le motivazioni d'acquisto
- Cenni alla psicologia di marketing nei servizi odontoiatrici
- Analisi della soddisfazione

# IV GIORNATA

## IL CONTENZIOSO IN ODONTOIATRIA: PREVEDERLO, GESTIRLO, EVITARLO



Sabato 14 dicembre (8.30 – 15.30)



Docente: **P. Canfora**



### PREMESSA

La notevole crescita dei contenziosi in materia sanitaria è una realtà che però trova il suo fondamento non in un drastico peggioramento delle prestazioni professionali, quanto in un diverso modo di concepire il rapporto medico-paziente. Le ragioni del conflitto spesso hanno diversa natura e talune volte sono solo il frutto di una errata comunicazione. Proprio per questo motivo è bene che il conflitto sia affrontato in modo diverso anche a seconda di quali sono le ragioni del contendere.



### PROGRAMMA

- Principi di Diritto
- Oggetto del contenzioso
- Cause del contenzioso
- Fasi del contenzioso (preprocessuali e processuali)
- La Consulenza tecnica d'Ufficio (CTU)
- L'accertamento tecnico preventivo (ATP)
- Il ruolo della compagnia di Assicurazione
- La prevenzione del contenzioso

# QUOTE PARTECIPANTI PER SINGOLA GIORNATA

<b>Odontoiari</b>	<b>150€</b>	<b>Convenzione AIO e USASI € 115,00</b>
<b>Igienista Dentale</b>	<b>110€</b>	<b>Convenzione AIDI € 85,00</b>
<b>Assistente/Segretaria di studio odontoiatrico</b>	<b>35€</b>	

Coloro che hanno partecipato ai corsi 2012 presso CFMO  
hanno diritto al 10% di sconto.

Chi si iscrive a 4 eventi ha diritto ad uno sconto del 10% sul prezzo complessivo.

Per procedere all'iscrizione è necessario compilare il form di adesione in allegato







**FORM DI ISCRIZIONE**

**CORSO MANAGEMENT DI STUDIO ODONTOIATRICO**

<b>GIORNATE</b>	<b>I GIORNATA</b> COMUNICAZIONE, QUALITA' E RELAZIONI POSITIVE NELLO STUDIO ODONTOIATRICO	<b>II GIORNATA</b> GLI STRUMENTI DI GESTIONE ECONOMICO - FINANZIARIA PER LO STUDIO ODONTOIATRICO	<b>III GIORNATA</b> IL PIANO DI MARKETING PER LO STUDIO ODONTOIATRICO	<b>IV GIORNATA</b> IL CONTENZIOSO IN ODONTOIATRIA: PREVEDERLO, GESTIRLO, EVITARLO
	23/11 <input type="checkbox"/>	30/11 <input type="checkbox"/>	7/12 <input type="checkbox"/>	14/12 <input type="checkbox"/>

**DATI PARTECIPANTE  
AL CORSO**

Cognome  Nome

Codice Fiscale  Luogo e data di nascita

Professione  Disciplina

Indirizzo

CAP  Comune  Prov.

Telefono  Fax

E-mail

**DATI DI FATTURAZIONE**

Ragione Sociale/Studio/Azienda  Forma contrattuale  
 Dipendente  Libero professionista  Convenzionato

Codice Fiscale  Partita IVA

Indirizzo

CAP  Comune  Prov.

Telefono  Fax

E-mail per invio fattura

**PAGAMENTO**

**MODALITÀ DI PAGAMENTO** - indicare nella causale: TITOLO DEL CORSO E GIORNATA/E SCELTA/E

Versamento su Conto Corrente Postale: CCP n° 4205808 intestato a Sanitanova S.r.l.  
Via Cherubini 6 - 20145 Milano

Bonifico Bancario intestato a Sanitanova S.r.l. **IBAN IT76 E 01010 04015 100000062852**

SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

TIMBRO E FIRMA

.....

Ai sensi del D.Lgs 196/03 garantiamo che i dati forniti saranno da noi custoditi e trattati con assoluta riservatezza e utilizzati esclusivamente a fini commerciali e promozionali della nostra attività. I Suoi dati potranno essere altresì comunicati a soggetti terzi per i quali la conoscenza dei Suoi dati risulti necessaria o comunque funzionale allo svolgimento dell'attività della nostra Società. Il titolare del trattamento è: Sanitanova Srl - Via Cherubini 6 - 20145 Milano. Al titolare del trattamento Lei potrà rivolgersi, mediante il numero 02 89692182 per far valere i Suoi diritti di rettifica, cancellazione, opposizione a particolari trattamenti dei propri dati, esplicitati all'Art. 7 D.Lgs 196/03.

FIRMA .....