

Малките детайли на голямата практика

Или четирите „M“ на ортодонтията, синтезирани през професионалната кариера на проф. Уик Александър

За щастие на българските ортодонти добра традиция стана ежегодната визита на проф. Уик Александър у нас. Това стана в началото на декември м.г. Този път той ни гостува като независим лектор и бе поканен от сформирания от него у нас единствен изследователски клуб.

След като четири поредни години иматият американски ортодонт ни откриваща тънкостите на техниката си за лечение с фиксирани апарати и приложението ѝ при зъбните и челностните деформации, тази година дойде ред и на "петия елемент" - маркетинг и мениджмънт. Всички ние сме индивидуално практикуващи, подложени сме на конкуренцията в най-чистия вид и единствено златните професионални ръце не са достатъчни, за да се върти колелото на практиката ни добре. Истината е, че за да е успешен, всеки един от нас трябва да има качествата и на предприемач, бизнесмен и банкер, нещо, което не се учи систематично и е разпространено в никой дентален университет по света.

"Четирите M", през които проф. Александър изгражда практиката си, са именно Маркетинг, Мениджмънт, Мотивация и Механика. Амбицията му през годините е била услугата и обслужването, които получават неговите пациенти, да бъдат "първа класа", съпоставени с тези от всички останали практики. "Осъзнавам, че България не е САЩ, народопсихологията ви, предполагам, е доста различна, но ще ви разкажа в детайли, как изграждам своя бизнес. Това не е единственият начин, но е най-добрят за мен. Направен е така, че да ми пасва и, ако се налагаше сега, тук да разкривам практика, мисля, че бих следвал същите стъпки."

ОФИСЪТ

Офисът на практиката е нейният физически израз. Покаяния на ортодонтския офис е важна - добре е да е в близост с училище или университет. Големината му зависи от етапа на развитие на практиката - в началото започнахме с два стола, но днес имаме дванадесет. "Моята цел бе да създам офис с приятелска, релаксираща, топла, грижовна и професионална атмосфера, където пациентите да получат възможно най-високо качество на лечение. Добре е създадената атмосфера да отговаря на вашия характер и зона на комфорт и да отделя положителни вибрации. Чакалнята се декорира ежеседмично със свежи цветя, имам договор за това с местния цветар. В съответствие със сезона и наближаващите празници декорациите се актуализират.

По стените сме окачили снимки на персонала (на части от лицата им) и пациенти - всички усмихнати. Така посетителите могат да опитат да отгатнат на кого принадлежи тази усмивка, което може да е забавна игра, а също могат да разпознаят и свои приятелчета, които вече са завършили лечението си тук. В чакалнята сме инсталирали кафе-бар, минерална вода и бюро с възможност за достъп до интернет - там чакащите родители могат да си вършат работа и това време да не е загубено за тях."

Лечебните зали са разделени за деца и

възрастни. Децата се приемат и лекуват в "Залата на дъгата" - тя е цветна, весела, има на разположение видеонагри и множество списания. Възрастните пациенти се приемат в кабинет, в който атмосферата е спокойна, приглушенна и сериозна. Екипите от персонала, които работят с децата и възрастните, са различни. Освен това в практиката има и стая за първоначален разговор и преглед, и стая на офис мениджъра, с който се договарят финансовите условия и подробности и се подписва документацията по лечението.

ЕКИПЪТ

Добрият подбор на екипа е от критично значение за успеха на бизнеса. Освен всички останали професионални качества, които трябва да притежават, от психологическа гледна точка е добре членовете на персонала да се допълват. Например, ако докторът е екстроверт, хубаво е сестрата да е интроверт и обратно. Екипите в денталните практики почти винаги са феминизирани и при повоята на третата жена ние трябва да очакваме повоята на междуличностни проблеми. Добрият тренинг на персонала е важен - в крайна сметка всички трябва да са на една вълна. Това означава, че на поставен идентичен въпрос всички трябва да отговарят по един и същи начин, което периодично трябва да се проверява. Екипът трябва да умеет да говори по телефона "усмихнато", като всички спазват пристига за практиката етикет.

Всяка сутрин денят в клиниката на проф. Александър започва по един и същи начин - събира се целият екип - преглежда се графики, обсъждат се пациентите, наблюга се на трудните случаи. После той питва "Как се чувствате наистина днес?" - ако отговорът е "Добре", той им казва "Супер, значи са на върхово ниво, ще очаквам максимума от вас!" Ако някой от екипа сподели, че не е добре, целият екип се опитва да помогне с каквото е възможно. Накрая всички се хващат за ръце и се помолват: "Нека Бог ни даде топло сърце и нежни ръце!" Така щастливите пациенти ще бъдат много повече.

ПАРИТЕ, СЧЕТОВОДСТВО, ТАКСУВАНЕТО

Може би ви споделят, че най-много вълнува пациентите, с "Колко ще ми струва лечението?". Ние трябва да бъдем подгответи за него и да можем да дадем точен отговор. Това става в началото на лечението, при прегледа, като разговорът се води с офис мениджъра. При цялостно първоначално заплащане на лечението на пациентите се предлага 10% отстъпка. Обикновено в нашата практика обаче се заплаща основна сума в началото и месечни вноски до края на лечението. В изключителни случаи можем да разсрочим изплащането до шест месеца след края на лечението. В офиса са инсталирани устройства за обработка наdebitни и кредитни карти. От професионална гледна точка е важно да следим за доброто темпо на лечението - то да не изостава от заплащането, иначе ще изпаднем в трудна икономическа ситуация. Отговорността ни като бизнесмени е да приключим лечението с учит професорът.

"Всичко това е един добър PR, но най-

възрастни. Децата се приемат и лекуват в "Залата на дъгата" - тя е цветна, весела, има на разположение видеонагри и множество списания. Възрастните пациенти се приемат в кабинет, в който атмосферата е спокойна, приглушенна и сериозна. Екипите от персонала, които работят с децата и възрастните, са различни. Освен това в практиката има и стая за първоначален разговор и преглед, и стая на офис мениджъра, с който се договарят финансовите условия и подробности и се подписва документацията по лечението.

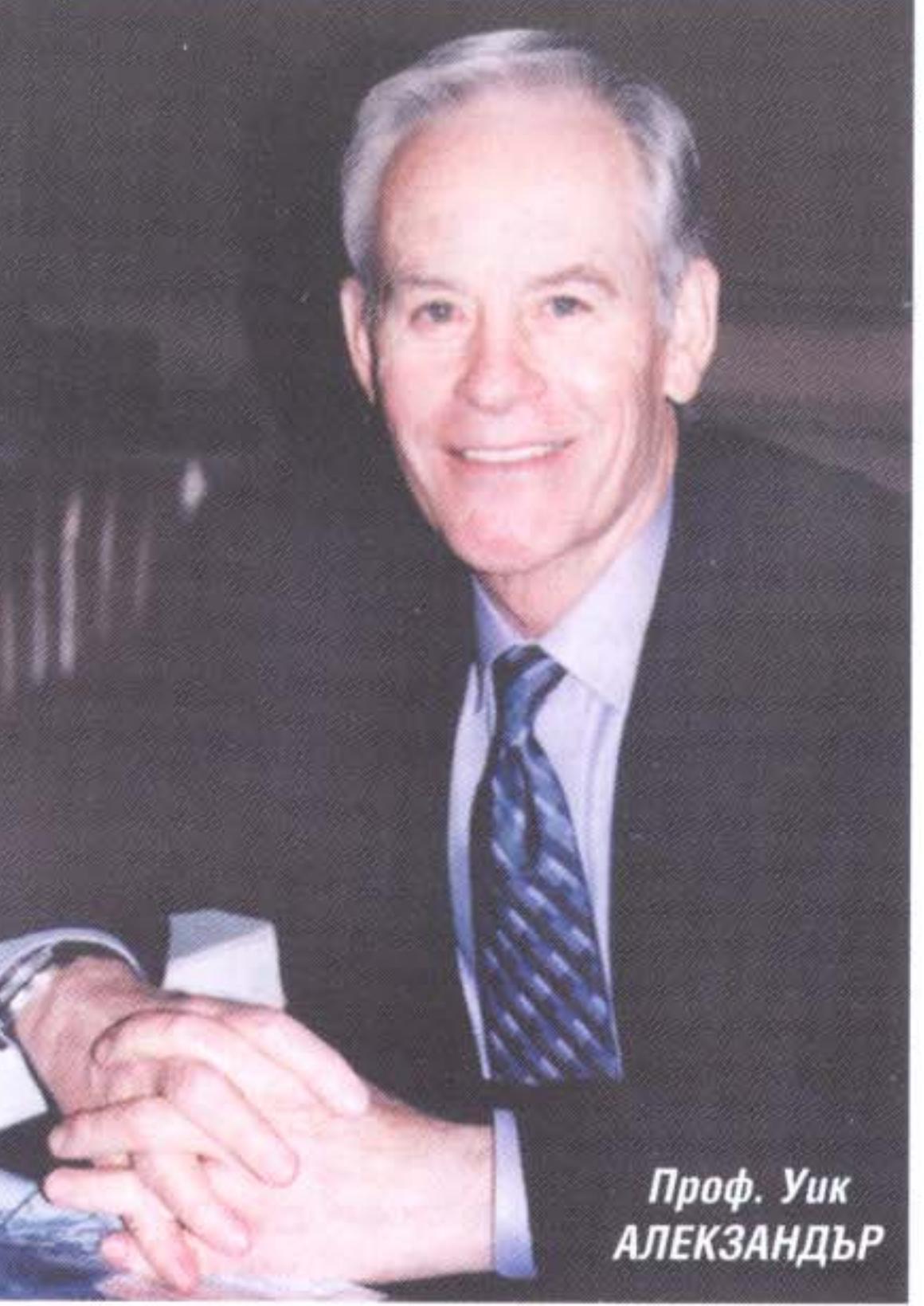
КАК ДА НАБЕРЕМ НОВИ ПАЦИЕНТИ

Когато е основан своя офис, проф. Александър се е запознал с общопрактикуващите зъболекари в района, представил се е, че се занимава с ортодонтия и е оставил визитки. Тези колеги, с които започва да работи впоследствие, редовно кани на обяд, на който обсъждат и лечението на поверените му пациенти. Ако се налага, лекуват собствените им деца безплатно, но никога не им дават "проценти" от заплатената от пациентите такса при него. Друга част от пациентите на практиката идват благодарение на членството на доктора в различни организации - Ротари клуб, църковното настоятелство.

Клиниката издава списание, занимаващото се със здравна просвета, в което се публикуват и снимки преди и след лечението на пациенти, лекувани в нея. То се разпространява на различни места, а също така се дава на всички лекувани пациенти и така те го показват на своите приятели. Това е част от т. нар. външен маркетинг, чиято цел е също подобряване имиджа на практиката и, в крайна сметка, приток на нови пациенти.

Друга форма на външния маркетинг е поддържането на "брекет микробус" - външно оформен с лого и символите на практиката, който докарва и връща малките пациенти за часовете им. На пациентите се раздават специални тениски с логото на практиката, и ако на посещенията си те са облечени с тях, получават бонуси - дървени монети отново със символите на клиниката, като с тях могат да си "закупуват" играчки от специална витрина в чакалнята. Ако пациент препоръча клиниката на свой познат и той дойде да се лекува там, получава парична награда. Нерядко проф. Александър изнася образователни беседи в детските градини и училища. Екипът на практиката участва и в различни програми за промоция на здраве и печели национални награди, което в крайна сметка е чудесен PR. Нерядко се спонсорират спортни състезания и логото им присъства там. Клиниката има програма за гимназисти, които да станат стипендианти, ако учат в зъболекарски факултет, в който са учили професорът.

"Всичко това е един добър PR, но най-



Проф. Уик
АЛЕКСАНДЪР

доброто е, че след всички тези усилия ние не просто изправяме зъби, а се превръщаме и в учители!"

ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПАЦИЕНТА

"Искам да погледна първо в очите на пациента и чак след това в устата му, той не е просто един типодонт за мен." Приемането на пациента като личност е една от тайните за развитието на успешна практика. Това е и основно предимство в конкурентната среда. Освен това на пациентите се изпращат картички за рождения им дни, при раждане на ново дете в семейството. Когато нов пациент си запише час по телефона, независимо му се изпраща благодарност за доверието. Вечерта, след поставянето на брекетите, докторът се обажда на пациента, за да разбере как се чувства и се интересува за възникнали проблеми. В офиса се организират различни игри - например "Разпознай кой е този от персонала само по неговата усмивка" или игри, свързани с наближаващите празници.

Най-сладкият звук за ухото на всеки човек е собственото му име. Затова в клиниката на проф. Александър често се обръщат към пациентите си по малко име. Задължително, когато си тръгва пациентът, той бива изпратен, като се назовава по име и човекът, който го изпраща, се ръкува с него. "Водете хоризонтална комуникация с лекуваните, не ги наставявайте. По време на разговорите с пациенти трябва да можете да бъдете добри слушатели. Гледайте ги в очите, кимайте в знак на съгласие и повтаряйте ключови фрази. Когато пациентът направи нещо хубаво или постигне успех в нещо, хвалете го, така изграждате позитивизъм!"

Свалинето на брекетите в практиката на проф. Александър се превръща в своеобразно дипломиране. Пациентът преминава през залата, където са всички останали пациенти и пред тях тържествено се обявява, че той е завършил своето лечение успешно. Това е голямо професионално предизвикателство. "Накарай ме да се чувствам важен!" - всеки в клиниката е инструктиран да вижда това все едно е закачена табела на гърдите на този пациент непрекъснато. Лесно е да видим лошото в него, той е свикнал непрекъснато да е критикуван от всички и това вече не го впечатлява въобще. Хубаво е да се опитаме да намерим и малкото добро нещо, което пациентът е съумял да направи някъде, и да го подчертаем. При най-проблемните случаи докторът разговаря с бащата и му представя ситуацията като пропадаща инвестиция и това често върши работа. Друг използван подход - пациентът писмено пред персонала и родителя да обещае, че ще прави каквото и когато трябва, независимо дали го иска или не. При проблемните и изоставящи пациенти вариантите за приключване на лечението са или свръххомобилизация и навакансие на закъснението, или при пълна липса на желание за съдействие, родителите подписват "освобождаващо писмо", че са съгласни с постигнатия до момента резултат и брекетите се свалят.

► "Доволните пациенти са най-добрата ни реклама. Поставете пациента на първо място, правете най-доброто за него, стремете се към високо качество на работата си и впоследствие печалбата сама ще дойде."

МОТИВАЦИЯТА, ПРОБЛЕМНИТЕ ПАЦИЕНТИ

"Усилие = резултат", слоганът на практиката на д-р Александър и "Аз съм толкова добър, колкото добър е моят пациент". Това са любими негови фрази и отразяват силната му вяра, че пациентът трябва да бъде мотивиран да съдейства по време на ортодонтско лечение. В практиката му се полагат изключително много усилия в тази насока. "В нашето съзнание развитието на технологията е на ръба да ни освободи от личната дисциплина и отговорност, но досега никога не го е направила и никога няма да го направи!" - това е любим цитат от Джон Насбит, описващ веруто на д-р Александър за необходимото лично съдействие. Независимо каква апаратура, отнемаща съдействието на пациента, се опитват да ви предлагат фирмите, ако искате да сте успешен ортодонт, вашият пациент трябва да полага усилия за добра устна хигиена, за поддръжка на апаратата и за спазването на часовете.

Създаването на съдействищи пациенти и информирани, и мотивирани родители е основна цел в клиниката на проф. Александър за триенето на механиката проф. Александър сподели, че харесва никъто триене в горна челност, в началото на лечението. За добра челност обаче никъто триене в началото е предпоставка за лоши контрол на разперването на резите и той предпочита от началото там да съществува по-голямо сцепление между брекетите и дъгата.

Почти винаги лечението в горна челност започва преди това в долната. Трансверзална корекция в горна челност обикновено се прави чрез бързо максиларно разширение, а в долна - чрез липътър. При ортопедични проблеми за корекция на втори скелетен клас използват апарат ехедигър, който може да стопира растежа на максилата и да освободи мандибулата. При трети скелетен клас и растящ пациент се прилага лицева маска. Тя стимулира максилата да расте над това, което ѝ е предопределен. Използването на различни междучелюстни ластици по време и най-вече при финализирането на лечението е неотменна и много важна част от дисциплината на проф. Александър. Естествено, лечението приключва със задължителната ретенция, която в долната челност обикновено е адхезивно фиксиран ритайнър, а в горната - т. нар. wrap round ритайнър, който е така конструиран, че не повлиява изобщо захапката и не пречи на вертикалната "дрифто-дентия", при която оклюзиите се финализират.

Добра новина, която проф. Александър обяви на курса, е, че от 4 до 6 септември 2008 г. в Опатия, Хърватска, ще се състои международен симпозиум, организиран от него, на тема "New roads in orthodontics. Is the destination changing?", където ще се говори за лазери, имплантанти и други актуални теми. Също така напролет се очаква да излезе съвсем новото второ издание на неговата "Alexander Discipline", която у нас ще се разпространява от Quintessence. Получихме уверенето, че в края на т.г. проф. Александър отново ще гостува и у нас, за което всички пристъпват бяхме много щастливи.

Тазгодишното събитие няма да може да се случи без добрата организация, създадена от хората от изследователския клуб "Александър" и най-вече благодарение на д-р Татяна Карагенска, д-р Весела Джонева и, разбира се, д-р Иван Горялов, които се бяха погрижили проявата да бъде на традиционното много високо ниво.

Д-р Михаил ДАЛЕМСКИ

Доброто подреждане на зъбите, осъществено предвидимо и в срок, което е стабилно във времето, впо-