



**Учебное мероприятие**  
проводится при поддержке СТАР

**Предварительная регистрация обязательна**

**Количество участников ограничено**

тел. +7 (903) 934 77 72, Светлана Валерьевна

+7 (913) 927 58 18, Ксения Алексеевна

**Место проведения:**

Новосибирский Государственный

Медицинский Университет,

Красный проспект, 52

**ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ:**

**РУКОВОДИТЕЛЕЙ  
ВРАЧЕЙ**

**АССИСТЕНТОВ**

**АДМИНИСТРАТОРОВ**

**МЕДИЦИНСКИХ**

**ОРГАНИЗАЦИЙ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО**

**ПРОФИЛЯ**

**29-30 октября 2016**  
**г. Новосибирск**

**ПРОГРАММА**

**Симпозиума**

**«Качество стоматологических  
услуг и профессиональная под-  
готовка ассистентов и админист-  
раторов клиники. Роль врача и его  
маркетинговая заинтересованность в  
подготовке и оценке их работы.  
Практические рекомендации»**

29 октября 2016

## Семинар-тренинг «Оценка эффективности и оплата работы ассистентов стоматологической клиники (психологический аспект)»

Семинар-тренинг для руководителей, врачей и ассистентов

Ведет обучение В.В. Бойко, академик международной БПА, чл.-корр. Петровской академии наук и искусств, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой психологии и медицинской деонтологии СПбИНСОМ, председатель секции СтАР Психология в стоматологии.

Цели:

- 1) ознакомить руководителей, врачей и ассистентов с комплексной методикой оценки работы ассистентов, позволяющей объективно оплачивать их труд.
- 2) обучить стоматологов и ассистентов работать в диаде «врач-ассистент» и триаде «врач-ассистент-пациент».

9.00	Регистрация.
10.00-10.30	Вступительное слово С.В. Гаек – организатор обучения, руководитель сети стоматологических клиник «Страна Улыбок» (Новосибирск). <b>«Работа врача и ассистента: из опыта руководителя клиники».</b> О целесообразности ротации ассистентов. Что не устраивает стоматологов в работе ассистентов. Что не устраивает ассистентов в работе с докторами. Должен ли владелец или директор клиники регулировать отношения между стоматологом и ассистентом. Что не устраивает владельца клиники в работе пар стоматолог-ассистент. Жалобы пациентов на работу ассистентов. За что приходилось увольнять ассистента.
10.30-11.30	1. Существующие подходы к оценке работы ассистентов – за и против. Спорные традиции, субъективные оценки, неустойчивые эффекты, эмоциональное выгорание, отсутствие комплексного подхода, недостатки мотивации и стимулирования. 2. Современная философия сестринского дела. Признаки активного, отстраненного и пассивного помощника врача. Ассистент – участник взаимодействия врача с пациентом и участник продаж. Ассистент обеспечивает профессиональную защиту стоматологу. Система сигналов в общении ассистента с врачом.
11.30-11.45	Кофе-брейк.
11.45-13.00	3. Критерии и шкалы для оценки исполнения ассистентами должностных обязанностей. Подготовка кабинета к приему пациентов, окончание приема и рабочей смены, соблюдение правил внутреннего распорядка. Поощрения и взыскания. 4. Критерии и шкалы для оценки выполнения ассистентами стандартов сервиса и взаимодействия с клиентами. Соответствие имиджу медицинского персонала. Встреча пациента в холле: демонстрация радушия, самопрезентация, сопровождение в кабинет. Учебный фильм.
13.00-14.00	Кофе-брейк.
14.00-15.15	5. Взаимодействие с пациентами по формуле ACR (маркеры внимания, заботы, уважения). Участие в заполнении сервисной карты клиента. Общение ассистента с пациентом в отсутствие стоматолога в кабинете. Реакция на дискомфорт пациента до, в процессе и после лечения. Сопровождение к пункту расчета и прощание с клиентом. Поведение в конфликтных ситуациях. Поощрения и взыскания. Типичные ошибки ассистента на этапах взаимодействия с пациентами.
15.15-15.30	Кофе-брейк
15.30-16.15	6. Работы диады «врач-ассистент». 14 аспектов согласованности действий врача и ассистента в расчете на пациента: от «Подготовки к лечению» до «Следить за процессом лечения». Ошибки ассистентов в каждом аспекте.
16.15-16.30	Перерыв Разминка.
16.30-17.30	7. Работа триады «врач-ассистент-пациент». Ориентация на психоэмоциональные реакции пациентов (мнительная, демонстративная, ипохондрическая, невротичная, истеричная, депрессивная, тревожная). Ориентация на типы клиентов (звзыскательный, рациональный, с негативным стоматологическим опытом). Врач поднимает престиж ассистента в глазах пациента. Ассистент поднимает престиж врача в глазах пациента. Алгоритм участия ассистента в проведении консилиума. Учебный фильм. 8. Система оценок эффективности работы ассистента при проведении аттестации (переаттестации). 1. оценка исполнения должностных обязанностей, 2. оценки выполнения стандартов сервиса, 3. итоги опроса врачей о работе ассистента, 4. рекламации и позитивные отзывы пациентов.
17.30-18.00	Дискуссия.

30 октября 2016

## Семинар-тренинг «Оценка эффективности и оплата работы администраторов»

Цели:

1. Ознакомить руководителей и администраторов с комплексной методикой оценки работы администраторов, позволяющей объективно оплачивать их труд.
2. Обучить администраторов эффективно работать в общении с клиентами по телефону и в холле и получать за это материальное вознаграждение.

- 9.00                    Регистрация.
- 10.00-10.30        Вступительное слово С.В. Гаек – организатор обучения, руководитель сети стоматологических клиник «Страна Улыбок» (Новосибирск). **«Из опыта усовершенствования работы администраторов клиники».**
- Трудности отбора и обучения. Нужен ли старший администратор и какие обязанности возложить на него. Понимают ли врачи значение администраторов в обеспечении их юридической защиты и экономических результатов их работы. Чем недовольны доктора, оценивая работу администраторов. На что жалуются администраторы в общении с ними докторов и в работе с клиентами. Как контролировать работу администраторов с деньгами, чтобы не было злоупотреблений. Что отмечают клиенты в работе администраторов. Какие претензии высказывают администраторы в адрес руководителей клиники. За что приходилось увольнять администратора.
- 10.30-11.30        1. Существующие подходы к оценке работы администраторов – за и против. Восемь неэффективных систем оценки и оплаты работы администраторов. Недостатки мотивации и стимулирования. Предпосылки эффективной оплаты работы администраторов: объективность и многосторонность оценок, присвоение категорий и оплата за рабочую смену.
- 11.30-11.45        Кофе-брейк.
- 11.45-13.00        2. Общение администраторов при записи пациентов в клинику. Десять шагов эффективного телефонного общения: содержание, показатели эффективности при прослушивании переговоров с клиентами. Шкалы для оценки каждого шага, удельный вес оценочных шкал, итоговый балл в оценочной таблице. Основания для начисления и лишения бонуса за квартал. Скрипты упакованной информации о работе клиники, стоимости услуг, содержании консультации, гарантиях. Администратор обеспечивает юридическую и профессиональную защиту стоматологу.
- 13.00-14.00        Кофе-брейк.
- 14.00-15.15        3. Взаимодействие администраторов с клиентами в холле. Десять аспектов: содержание, показатели эффективности при наблюдении за администраторами в холле. Шкалы для оценки каждого аспекта, удельный вес оценочных шкал, итоговый балл в оценочной таблице. Основания для начисления и лишения бонуса за квартал. Скрипты упакованной информации об Уведомлении выполнять указания врача, о согласии на обработку данных о пациенте, при предложении подписать Договор и заполнить анкету о здоровье, при объяснении информированных добровольных согласий. Администратор обеспечивает юридическую и профессиональную защиту стоматологу.
- 15.15-15.30        Кофе-брейк
- 15.30-16.15        4. Оценка исполнения администраторами должностных обязанностей. Подготовка к рабочей смене, ведение производственной документации, оформление окончания рабочей смены, соблюдение правил внутреннего распорядка. Поощрения и взыскания.
5. Оценка выполнения администраторами стандартов сервиса. Взаимодействие с пациентами по формуле ACR, заполнение сервисной карты клиента, поведение в конфликтных ситуациях, реакция на рекламации в соответствии с юридическими нормами. Поощрения и взыскания.
- 16.15-16.30        Перерыв Разминка.
- 16.30-17.30        6. Аттестация и переаттестация администраторов – комплексный подход.
1. Анонимный опрос врачей о работе администраторов.
  2. Результаты обратной телефонной связи с пациентами.
  3. Итоги прослушивания телефонных переговоров с клиентами.
  4. Итоги наблюдений за работой администраторов в холле.
- 17.30-18.00        Дискуссия.

## О мероприятии

Симпозиум «Качество стоматологических услуг и профессиональная подготовка ассистентов и администраторов клиники. Роль врача и его маркетинговая заинтересованность в подготовке и оценке их работы. Практические рекомендации» является учебным мероприятием, **аккредитованным Стоматологической Ассоциацией России (СтАР)**.

По результатам обучения участники получают сертификаты (Свидетельства красно-белой расцветки – цвета флага СтАР) с уникальным кодом. Данный сертификат подтверждает, что участнику обучения присвоены аккредитационные часы, которые необходимо набирать врачам, вступившим в цикл Непрерывного Медицинского Образования (НМО). За участие в симпозиуме 29-30 октября присваивается **12 аккредитационных часов**.

## Обучение проводят



Виктор Васильевич Бойко, академик международной БПА, чл.-корр. Петровской академии наук и искусств, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой психологии и медицинской деонтологии СПбИНСОМ, председатель секции СтАР Психология в стоматологии.



Светлана Валерьевна Гаек, руководитель сети стоматологических клиник “Страна Улыбок”

## Анонс

Будучи руководителем стоматологической клиники, задумываешься, насколько эффективно работает организация, полностью ли реализуют себя сотрудники, есть ли слаженность в работе коллектива?

Это вопросы общего характера, но они первостепенны для организации эффективной работы клиники. Сложнее от общего перейти к частному – как оценить эффективность работы клиники, как контролировать исполнение должностных обязанностей, как сотрудника перевести на уровень “бизнес-единицы”?

На эти вопросы мне помог ответить Виктор Васильевич Бойко. Мы неоднократно проводили семинары-тренинги для сотрудников сети клиник “Страна Улыбок”, организовали их работу, определив стандарты, инструкции, алгоритмы действий в типичных ситуациях, критерии оценки работы, положения о переаттестации сотрудников и т.д. В итоге в “Стране Улыбок” была сформирована система контроля качества работы персонала, открытая, и позволяющая в полной мере оценить работу сотрудников.

29-30 октября Виктор Васильевич вновь посещает Новосибирск, и мы приглашаем руководителей, врачей, ассистентов, администраторов медицинских учреждений стоматологического профиля принять участие в Симпозиуме «Качество стоматологических услуг и профессиональная подготовка ассистентов и администраторов клиники. Роль врача и его маркетинговая заинтересованность в подготовке и оценке их работы. Практические рекомендации».

В дополнение приятный “бонус” – для участников обучения подготовлены **тематические конспекты**, которые могут быть использованы как руководства по практическому применению полученных знаний.

С уважением, Светлана Валерьевна Гаек,  
руководитель сети стоматологических клиник “Страна Улыбок”

## Стоимость участия

Для врачей и руководителей медицинских организаций: 1 день – 7000 руб., 2 день – 7000 руб., два дня – 10000 руб.

Для ассистентов, администраторов: 1 день – 4500 руб., 2 день – 4500 руб.

Для студентов, интернов, ординаторов – бесплатно, при условии приобретения тематического конспекта (1500 руб.).

## Организаторы

Новосибирская областная Ассоциация врачей-стоматологов, Новосибирский Государственный Медицинский Университет, Сеть клиник “Страна Улыбок”, Журнал “Стоматология Сибири”, Curaprox, Сеть клиник “Smile gallery”.