



PERCORSO FORMATIVO

PERCORSO DI MANAGEMENT DI STUDIO ODONTOIATRICO

RIVOLTO

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

IN 4 GIORNATE (32 ORE)

Con il patrocinio di AIO
sede provinciale di Bari,
USASI e A.I.D.I.



CARATTERISTICHE DEL CORSO

TITOLO	"MANAGEMENT DI STUDIO ODONTOIATRICO"
DESTINATARI	ODONTOIATRI, IGIENISTI DENTALI, ASSISTENTI DI POLTRONA, SEGRETERIA DI STUDIO ODONTOIATRICO
DURATA CORSO	4 GIORNATE (32 ORE): 24/03 - 5/05 - 19/05 - 9/06
SEDE DEL CORSO	CFMO - CENTRO DI FORMAZIONE IN MEDICINA E ODONTOIATRIA BARI - INDIRIZZO: VIA OTTAVIO TUPPUTI 17/19 - 70126 MUNGIVACCA (BA)
CREDITI ECM	48 CREDITI ECM (12 CREDITI ECM A GIORNATA)
OBIETTIVO ECM	MANAGEMENT SANITARIO
MODALITÀ FORMATIVA	INTERATTIVA (1 DOCENTE O TUTOR OGNI MAX 25 PARTECIPANTI) - VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO: COLLOQUIO INDIVIDUALE
REQUISITI MINIMI DI SVOLGIMENTO DEL CORSO	16 PARTECIPANTI PER L'INTERO PERCORSO CORSO A NUMERO CHIUSO: IL NUMERO DI PARTECIPANTI È PARI A 25 (AL MASSIMO)

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

Nella **I giornata** verranno trattati temi legati al **marketing di studio** ed alla **fidelizzazione del paziente**, per concludere verranno delineati elementi di base per una corretta impostazione del **layout di studio** (*scelta dei colori e degli spazi, requisiti architettonici e attrezzature*).

Nella **II giornata** ci si concentrerà su argomenti legati alla **comunicazione con il paziente**, privilegiando l'**approccio psicologico** ed attraverso elementi di analisi propri della Programmazione Neuro Linguistica e dell'Analisi Transazionale.

La **III giornata** approccia i temi cari all'**organizzazione manageriale delle risorse umane**, attraverso l'applicazione di una corretta ed efficace **leadership**, utilizzando **elementi di motivazione** delle risorse umane, sino alla **gestione dei conflitti** interni al team di lavoro ed alla loro risoluzione efficace.

La **IV ed ultima giornata del percorso**, aperta a tutte le figure professionali sanitarie, affronta, avvicina e prepara al public speaking – ovvero l'**arte di parlare in pubblico** – attraverso simulazioni individuali e di gruppo, finalizzate a coinvolgere l'uditorio in trattazione a piccoli e grandi gruppi.

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 è articolato in 4 giornate, ognuna della durata di 8 ore.

È a numero chiuso, per un massimo di 25 partecipanti ed un minimo di 15. Il percorso è accreditato ECM in medicina dal provider nazionale Sanitanova SrL e fornisce 12 crediti ECM per ogni giornata.

La partecipazione alle 4 giornate fornisce, ad ogni singolo iscritto, 48 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 info@sanitanova.it

I GIORNATA

Sabato 24 Marzo 2012
Docente: E. Altamura
Argomenti 1ª giornata, 8 ore

MARKETING E FIDELIZZAZIONE DEL PAZIENTE NELLO STUDIO ODONTOIATRICO

MATTINA dalle 9,00 alle 13,00

**Marketing Management di studio
odontoiatrico**
E. Altamura

- 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
E. Altamura

- Customer Relationship Management
- Il Database dei pazienti

POMERIGGIO dalle 14,00 alle 18,00

**La gestione del reclamo e le moti-
vazioni d'acquisto**
E. Altamura

- Cenni alla psicologia di marketing nei servizi odontoiatrici
- Analisi della soddisfazione

La gestione negli spazi nello studio
*a cura di un Architetto esperto
di organizzazione e progettazione
di studi odontoiatrici*

- I requisiti architettonici e la normativa di riferimento
- Guida al miglior layout di studi: elementi essenziali
- Guida alla scelta di colori
- Guida alla scelta degli spazi



II GIORNATA

Sabato 5 maggio 2012
Docente: E. Altamura
Argomenti 2^ giornata, 8 ore

ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E MOTIVAZIONE DEL PERSONALE NELLO STUDIO ODONTOIATRICO

MATTINA dalle 9,00 alle 13,00

Organizzazione Aziendale e Qualità
E. Altamura

- L'organizzazione interna
- La gestione dei ruoli
- Il colloquio di selezione e l'inserimento nel team
- La valutazione delle competenze e dei ruoli

La motivazione del personale di studio odontoiatrico
E. Altamura

- Quale motivazione?
- La gestione del tempo lavoro e lo stress
- Coordinare, gestire, motivare, aggiornare: i compiti del manager delle risorse umane in studio

POMERIGGIO dalle 14,00 alle 18,00

Leadership e motivazione
E. Altamura

- La leadership transazionale e gli stili di leadership per la motivazione
- Gestire il conflitto interno

La qualità nei servizi odontoiatrici
E. Altamura

- Sistemi ed indicatori di qualità
- Definire e strutturare un sistema di indicatori
- La Qualità certificata: analisi delle ISO



III GIORNATA

Sabato 19 maggio 2012
Docenti: M. Cassetta, L. Ghianda
Argomenti 3^ giornata, 8 ore

LA COMUNICAZIONE, STRUMENTO DI RELAZIONE E GESTIONE PER L'ODONTOIATRA

MATTINA dalle 9,00 alle 13,00

La comunicazione interpersonale
M. Cassetta

Le dinamiche della comunicazione
La PNL

- I Sistemi Rappresentazionali
- Il Metamodello
- I Metaprogrammi
- La Comunicazione Non Verbale nella relazione con il paziente

POMERIGGIO dalle 14,00 alle 18,00

Autocasi e psicodramma nella relazione con il paziente
L. Ghianda

I partecipanti verranno invitati ad esplicitare situazioni professionali in cui il processo comunicativo risulta, o è risultato, faticoso, problematico e disfunzionale.

Le stesse verranno elaborate attraverso la metodologia psico-sociodrammatica, al fine di sviluppare maggior consapevolezza circa i propri pattern cognitivi e promuovere lo sviluppo di nuove opzioni comportamentali efficaci, in linea con le proprie aspettative e con una sana gestione del ruolo professionale.

- Esplicitazione a coppie, da parte dei partecipanti, di situazioni problematiche in ambito comunicativo.

Condivisione in plenaria attraverso la tecnica moreniana dell'inversione di ruolo

- Scelta di un protagonista per l'elaborazione dell'auto-caso attraverso la metodologia psico-sociodrammatica
- Elaborazione dell'autocaso: scelta degli io-ausiliari, messa in scena, definizione di opzioni comportamentali alternative.

I Metodi Attivi risultano validi strumenti per una accurata diagnosi del contesto relazionale, nonché strumenti di training atti a sviluppare competenze professionali e personali



IV GIORNATA

Sabato 9 giugno 2012
Docenti: E. Altamura, G. Balice
Argomenti 4ª giornata, 8 ore

PUBLIC SPEAKING: L'ARTE DI PARLARE IN PUBBLICO

MATTINA dalle 9,00 alle 13,00

Parlare in pubblico: metodi e tecniche
E. Altamura

- Parlare in pubblico (Public Speaking): metodiche e tecniche
- Scegliere il metodo rispetto agli interlocutori
 - Conoscere la platea
- Relazione frontale o formazione a piccoli gruppi?
- La gestione della tensione emotiva del relatore
- La metafora del volo: decollo, volo e atterraggio
- L'apertura e la presentazione
 - I messaggi a valenza suggestiva negativa
 - I messaggi a valenza suggestiva positiva
 - Presentare se stessi, introdurre un relatore
 - Prendere la parola

POMERIGGIO dalle 14,00 alle 18,00

Il messaggio persuasivo
G. Balice

- Il messaggio persuasivo
- I 7 principi della comunicazione efficace in pubblico



QUOTE PARTECIPANTI PER SINGOLA GIORNATA

Odontoiari (1°assistente gratuita), socio AIO e Universo Sanità 170€	200€
Giovani Odontoiatri (neolaureati entro i primi 3 anni), socio AIO e Universo Sanità 100€	120€
Igienista, socio AIDI e Universo Sanità 120€	150€
Uditore* (no crediti ecm), socio AIO e Universo Sanità 120€	150€

Per la IV giornata, accreditata per tutte le professioni sanitarie:

Tutte le professioni sanitarie (solo IV giornata) iscritti Universo Sanità 120€	150€
---	------

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

