

CLINIC MANAGEMENT INTENSIVE

Structura celor 3 zile | Fără ore, concentrată pe ceea ce construim împreună

ZIUA 1 | ÎȚI ORGANIZEZI CLINICA

Prima zi este despre fundația clinicii și despre cine conduce, cine decide și cine răspunde.

Auditul clinicii

Pornim de la propria clinică. Identificăm ce funcționează, unde apar blocaje și ce zone au nevoie de reorganizare.

Rolul Ownerului și rolul Managerului

Separăm cele două roluri și lucrăm pe responsabilități, autonomie, decizie, delegare și raportare.

Organigrama și structura clinicii

Construim legătura dintre funcțiile clinicii și stabilim cum se distribuie responsabilitatea între ele.

Cultura organizațională

Lucrăm pe valorile clinicii, comportamente, reguli de lucru, feedback, delegare și responsabilitate.

LA FINALUL ZILEI

Înțelegi cum trebuie construită organizația din spatele actului medical.

ZIUA 2 | ÎȚI CONSTRUIEȘTI ECHIPA ȘI EXPERIENȚA PACIENTULUI

A doua zi este despre oamenii din clinică, rolurile lor și felul în care toate acestea se întâlnesc în experiența pacientului.

Construim clinica rol cu rol

Manager • Medici • Asistenți medicali • Front Desk • Coordonator de pacienți • Financiar • Marketing • Personal de curățenie

Pentru fiecare rol lucrăm pe

Scop → Obiective → Responsabilități → Protocoale → Competențe → Autonomie → KPI → Evaluare → Evoluție

Recrutare și selecție

Definim omul de care avem nevoie înainte de a publica un anunț și construim procesul de recrutare, selecție, interviu și evaluare.

Programul de inducție și integrare

Stabilim ce se întâmplă din prima zi până la evaluările de 30, 60 și 90 de zile, astfel încât noul coleg să înțeleagă rolul și să ajungă treptat la autonomie.

Experiența pacientului

Urmărim întregul parcurs: Primul contact → Programare → Confirmare → Primire → Consultație → Diagnostic → Plan de tratament → Coordonare → Tratament → Follow-up → Recall → Prevenție → Recomandare.

Prezentarea și acceptarea planurilor de tratament

Lucrăm pe rolul medicului, rolul Coordonatorului de pacienți, comunicarea valorii, gestionarea obiecțiilor și follow-up.

LA FINALUL ZILEI

Începi să construiești sistemul prin care fiecare om știe ce are de făcut, iar pacientul are continuitate pe tot parcursul lui în clinică.

ZIUA 3 | ÎȚI ÎNȚELEGI CIFRELE ȘI CONSTRUIEȘTI CREȘTEREA

În ultima zi punem cifrele lângă tot ceea ce am construit în primele două și le transformăm în instrumente pentru decizie și dezvoltare.

Management financiar pentru Owner și Manager

Lucrăm pe venituri, costuri directe și indirecte, profit și cash-flow.

P&L-ul clinicii

Înveți cum să îl citești și ce informații să urmărești pentru deciziile de management.

Ora tehnologică și costul manoperei

Calculăm costul timpului clinicii și vedem cum influențează serviciile, capacitatea și profitabilitatea.

Mecanismul de stabilire a prețurilor

Construim mecanismul de preț pornind de la costuri, timp, resurse și marja necesară.

Dashboardul financiar al clinicii

Stabilim indicatorii pe care Ownerul și Managerul trebuie să îi urmărească periodic: venituri, costuri, profitabilitate, grad de ocupare, productivitate, valoarea pacientului și planuri prezentate/acceptate.

Creștere și marketing

Poziționare → Servicii prioritare → Marketing → Lead → Programare → Pacient → Plan → Acceptare → Venit. Lucrăm și pe recall, reactivare, retenție, recomandări și pacienții existenți.

Planul de implementare pentru 90 de zile

Ne întoarcem la analiza din prima zi și alegem trei priorități: Problemă → Obiectiv → Acțiune → Responsabil → KPI → Termen → Verificare.

LA FINALUL ZILEI

Înțelegi cifrele clinicii și pleci cu prioritățile și planul de implementare pentru următoarele 90 de zile.

FIRUL CELOR TREI ZILE

ZIUA 1: Îmi organizez clinica.

ZIUA 2: Îmi construiesc echipa și experiența pacientului.

ZIUA 3: Îmi înțeleg cifrele și construiesc creșterea.