

داستانی که نشان می دهد چگونه میتوانید روش خود را طی چند هفته
بهبود دهید و در چهار سال اول به رشد تصاعدی برسید

دندانپزشکی با یک نگاه

ایجاد یک روش ارزشمند و یک زندگی متعادل

مؤلفین:

Gerald I. Kendra, DMD, PMP

Garay S. Wadwa, DDS, MBA

مترجم

فریده سبزی شهر بابک

تحت نظارت و ویراستاری

دکتر ارمان نصری دندانپزشک

با همکاری

مهندس امید ملکیان

سرشناسه	: کندل، جرالد آی، Kendall, Gerald I.
عنوان و نام پدیدآور	: دندانپزشکی با یک نگاه (ایجاد یک روش ارزشمند و یک زندگی متعادل) / [نویسندگان جرالد آی کندل، گریس وارن مترجم فریده سبزی شهر بایک : تحت نظارت و ویراستاری آرمان نصری، با همکار امید ملکیان.
مشخصات نشر	: تهران: شایان نمودار، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۳ ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۷-۳۷۹-۶
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: Dentistry with a vision : building a rewarding practice and a balanced life, c 2009.
موضوع	: حرفه دندانپزشکی
موضوع	: Dentistry— Practice
سنا، افزوده	: وادهوا،
سنا، افزوده	: Wadhwa, Gary S.
شناسه افزوده	: سبزی شهر بایک، فریده، مترجم
شناسه افزوده	: نصری، آرمان، ۱۳۵۶ - ویراستار
شناسه افزوده	: ملکیان، امید، ۱۳۶۵ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۷/۹۷۸ RK5۸
رده بندی دیویی	: ۶۰۶۱۷
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۳۴۵۸

نام کتاب : دندانپزشکی با یک نگاه

مترجم : فریده سبزی شهر بایک

تحت نظارت و ویراستاری: دکتر آرمان نصری

با همکاری: مهندس امید ملکیان

ناشر: انتشارات شایان نمودار

شمارگان: ۵۰۰ جلد

نوبت چاپ : اول

حروف چینی و صفحه آرایی: انتشارات شایان نمودار

تاریخ چاپ : پاییز ۱۳۹۷

طرح جلد : آتیه طراحی شایان نمودار

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۷-۳۷۹-۶

قیمت: ۳۲۰ /۰۰۰ ریال



انتشارات شایان نمودار

دفتر مرکزی: تهران/ میدان فاطمی / خیابان چهلستون/ پلاک ۵/ طبقه اول/ تلفن: ۸۸۹۵۱۴۶۳ (۴ خط)

تهران/ میدان فاطمی / خیابان چهلستون/ خیابان بوعلی سیناشرقی/ پلاک ۳۷/ بلوک B طبقه همکف/تلفن: ۸۸۹۸۸۶۸

(تمام حقوق برای ناشر محفوظ است. هیچ بخشی از این کتاب، بدون اجازه مکتوب ناشر، قابل تکثیر یا تولید مجدد به هیچ شکلی، از جمله چاپ،

فتوکپی، انتشار الکترونیکی، فیلم و صدا نیست. این اثر تحت پوشش قانون حمایت از مولفان و مستفان ایران قرار دارد.)

با نام دوست
با سلام و درود به شما همکار محترم

کتاب حاضر ترجمه داستانی است که ارائه دهنده یک روش در دندانپزشکی برای مدیریت بهتر مطب جهت حصول سود بیشتر و بازدهی اقتصادی بیشتر می باشد. سبک نوشتاری آن به صورت رمان آموزشی است. نویسنده در قالب داستان و رمان روشهای مدیریتی نوین در مطب دندانپزشکی به منظور بالا بردن سبک زندگی دندانپزشکان را توضیح داده است.

خوب است تکنیکهای کاربردی این کتاب باعث افزایش دید دندانپزشکان نسبت به وقایع مطب با طبع افزایش بازدهی و آسان شدن مدیریت آنها می شود. کتابهای موجود در کتابخانههای مورد مدیریت مطب دندانپزشکی به سبک کلاسیک می باشد و این کتاب یکی از جدیدترین سبک رمان آموزشی بوده و جدای از حالت آموزشی جنبه داستانی هم دارد.

در مورد روش و نحوه تکنیکهای مدیریتی، مولف در مقدمه توضیحات لازم را داده است. در ضمن کتاب حاضر، داستانی است که به سبب نائل احساسی و عاطفی زندگی و شغل یک دندانپزشک را هم بازگو کرده و بیان آنها راه حل ارائه می دهد.

به همکاران و خوانندگان عزیز توصیه می کنم برای ترک بهتر مطالب و جا افتادن تکنیکها و روشها در ذهن حداقل دو بار کتاب را با سرعتی کند بخوانند. البته سیستم درمانی توضیح داده شده در کتاب مربوط به ایالات آمریکا بوده و ممکن است با سیستم درمانی دندانپزشکی ایران متفاوت باشد. به نحوه مدیریت یک مطب دندانپزشکی را به طور کلی توضیح داده است.

در اینجا لازم می دانم از تمام عزیزانی که من را در ترجمه این کتاب یاری کردند سپاسگزاری کنم، از آقایان مهندس سعید نقی پور، مهندس امید ملکیان و مهندس محمدرضا محبعلی و در پایان از گروه انتشارات شایان نمودار هم کمال تشکر را دارم. لطفا نظرات و پیشنهادات سازنده خود را به آدرس اینجانب ارسال فرمایید.

Dr.nasri22@gmail.com

دکتر آرمان نصری

آبان ۱۳۹۷

فهرست مطالب

- ۱- یک روز دیگر در بحران : رویارویی با چالش های کارکنان
 - ۲- یک درخواست سخت : پول خرج کنید تا پول بدست آورید
 - ۳- برای مواقع اورژانسی زمان نداریم : تشخیص مشکلات برنامه ریزی (زمانبندی)
 - ۴- مداخله : از اشتباهات درس بگیریم
 - ۵- اولین درس : گرفتن تصمیمات مالی و سرمایه گذاری
 - ۶- روز ۱۰۰۰ دلاری : بکارگیری قواعد جدید
 - ۷- یک شروع سخت : دیدگاه اولین مرحله از پنج مرحله تمرکز کردن
 - ۸- لحظه " آهان " : بدست آوردن ۵ مرحله تمرکز باقی مانده
 - ۹- توافق کردن یا نکردن : تشخیص شش لایه مقاومت بیماران
 - ۱۰- برداشت طلا : آغاز فرایند روش های مربوط به دندان
 - ۱۱- درخواست کمک : استخدام کردن یک فرستنده
 - ۱۲- یک فلات جدید : دندانپزشک بهرمان است مع دود
 - ۱۳- تعطیلات کاری : یاد بگیریم ناب باشیم
 - ۱۴- زمان کیفیت : ساده کردن شش سیگما
 - ۱۵- با زمان (ساعت) کار کردن : درسی در برنامه ریزی
 - ۱۶- علم سخت در بخش نرمتر کسب و کار : اداره کردن اف
 - ۱۷- یک سال بعد : سودآوری برای هدفی
- متن های پیشنهادی
- ضمیمه A : درخت دیدگاه ها برای یک روش دندانپزشکی
- ضمیمه B : موفقیت مرحله به مرحله در روش دندانپزشکی

پیش گفتار

داستانی که قرار است شما بخوانید روشهایی را مدل سازی می کند که توسط دکتر وادهوا (Wadhwa) بکار گرفته شده است و نتایج جالبی دارد - از سود خالص زیر صفر گرفته تا بیش از ۳ میلیون دلار در ۱۰ سال، و انتظارافزایش آن تا ۴ میلیون دلار در سال بعد - در حالیکه در همین حین این روش کیفیت مراقبت از بیمار را نیز افزایش می دهد. البته این اتفاق یک شبه روی نداده است. زمانی که چندین تغییر استراتژیک در حال روی دادن بوده است، دکتر وادهوا پس از طی چند هفته پیشانیهای واقعی را در این روش مشاهده کرد و هر ساله شاهد افزایش تدریجی سود بود به طوری که در چهار سال اول به شاخص ۱ میلیون دلار رسید. ما می خواهیم این قواعد را با شما به اشتراک بگذاریم تا شما هم بتوانید از موفقیت روش خود سود کسب کنید. نسبت به مزیتها و سودها به شما و کارمندان انگیزه می دهد تا تغییراتی را اعمال کنید به سطوح بالاتری از بازدهی، اعتبار، سودآوری و افزایش مراقبت از بیمار برسید.

شاید تعجب کنید که چرا می آوریم این کتاب را بصورت رمان بنویسیم. در طول سال ها، کتاب ها و مقالات دندانپزشکی و پزشکی زیادی خوانده ام که با استفاده از زبان تئوری به توصیف روش خاص پرداخته اند اما کشمکش های احساسی و عملی موجود برای تصمیم گیری در یک روش را بررسی نکرده اند. پزشکان کتاب ها را می خوانند و قواعد را می بپذیرند. ما هنگام بکارگیری آنها در روششان با موانع غیرمنتظره ای روبه رو می شوند مثل مخالفت کارکنانشان، پس نا امید می شوند، انگیزه خود را ازدست می دهند و به سست عادات های قدیمی نزول می کنند. فرمت داستان مانند کتاب به ما این امکان را می دهد تا با استفاده از نمونه های دیداری و احساسی که دندانپزشک میتواند به آنها رجوع کند، استراتژی های پیچیده را منتقل کنیم، فرایند یادگیری را بسیار ساده تر و لذت بخش تر کنیم و این درحالی است که توانایی حفظ و بکارگیری این قواعد در روش ها را نیز افزایش می دهیم. همچنین فرمت سرگرم کننده و راحتی خواندن این کتاب آن را برای تمام کارمندان مطب جذاب کرده است. حفظ پیشرفت ها بدون همکاری و

اشتیاق کارمندان کاری بسیار دشوار برای دندانپزشک است. با خواندن این کتاب، هریک از کارمندان نقش خود در این فرآیند را درک می کنند و برای اعمال تغییرات به طور حتم شرکت خواهند کرد.

یک مشکل دیگر که بیشتر روشهای عملی مدیریتی دارند این است که آنها ماهیت طبیعی علت و معلولی اعمال تغییرات را در روش بررسی نمی کنند. اگر شما یک فرآیند یا روش را تغییر دهید روی دیگر فرآیندها نیز تاثیر می گذارید. تغییر به خودی خود میتواند مثبت باشد، اما تاثیر نهایی میتواند منفی و یا حتی بدتر باشد. تلاش زیادی بکار گیرید تا در روش خود تغییر ایجاد کنید و نتیجه بی اهمیت باشد. شما را آنقدر تقلیل می دهد که دیگر حتی میلی به تلاش دوباره ندارید. استان دندانپزشکی در یک نگاه بطور واضح تأثیراتی که از اعمال تغییرات رویه ای داشته آمده است را نشان می دهد مثل عملکردهایی برای کارمندان و احساسات در محل کار. مکش برای پیشرفت. همچنین به دندانپزشکانی که سعی دارند الگوریتم های مدیریتی ملی قبلی را بکار گیرند کمک می کند تا فرضیه های نامعتبر موجود در آنها را از بین ببرد. برای مثال، بیشتر سمینارهای مدیریت عملی، کتاب ها، و مقالات بر روی شخصی فردی و حذف هزینه ها تاکید دارند. روش دندانپزشکی در یک نگاه نشان میدهد که چگونه میتوان از روشهای ثابت شده کسب و کار برای دندانپزشکی استفاده کرد. نابرابری بیماران بیشتری مراقبت های بهتری ایجاد شود بگونه ای که این روش سودمند بیشتری هم داشته باشد. برای دسته بندی بهتر و تاکید روی جنبه های خفته، ما در جراحی متن داستانی، متن هایی نیز نوشته ایم.

بخش I کتاب دلایل اصلی بیشتر مشکلات در روش را نشان می دهد بدون شک ابهامات بسیار زیادی در اجرای یک روش موفق وجود دارد؛ گرچه نشان دادیم که نقاط قوت اصلی بسیار کمی وجود دارد که زیربنای بیشتر مشکلات این روش هستند و میتوان از آنها برای بهبود این روش استفاده کرد.

بخش II پنج مرحله تمرکز کردن را نشان می دهد که به شما کمک میکند بتوانید این نقاط قوت محدود را تشخیص دهید. برای بیشتر دندانپزشکان ظاهراً تنها راه پیشرفت سخت کار کردن است - حال یا با سخت تر کار کردن و یا با بیشتر

کار کردن - تا بتوانند کیفیت درمان را حفظ کنند. زمانیکه این پنج مرحله تمرکز کردن در زندگی واقعی هم بکار گرفته شوند یک پاسخ ساده تر هرچند نامعقول را نشان می دهند.

گرچه برای حفظ موفقیت در یک روش، هدف آن روش صرفاً نباید برای افزایش دادن قدرتش در مراقبت از بیمار باشد. بخش III با دو "کلمه کلیدی" که در اکثر روشهای حرفه ای سروکار دارد - یعنی بازاریابی و فروش. اکثر متخصصانی که می بینیم، بیشتر تمایل دارند تا سود کنند تا اینکه از کارشان لذت ببرند. آنها هنوز نمی دانند چطور برای خدماتشان تقاضا ایجاد کنند. این فصل ها نشان خواهند داد - گونه میتوان روی توانایی مازاد دندانپزشکان و کارمندان که در فصل های قبل با آنها کار کرد، استفاده کرد. استفاده از سرمایه گذاری کرد. این داستان نشان میدهد که چرا یک روش حرفه ای فروش برای هر روش درمانی الزامی است.

با بکارگیری تکنیک های ارائه شده در این سه بخش کتاب، یک روش به سرعت رشد خواهد کرد. گرچه اکثر دندانپزشک مهارتهای جدیدی را در فرآیندها و مدیریت افراد بکار نگیرد، این روش به تدریج تاثیر خود را از دست می دهد. بخش IV نشان می دهد که چطور در طی یک دوره سه ماهه می توان از روشهای علمی برای افزایش کیفیت، کاهش اتلاف و مدیریت افراد استفاده کرد. این فصل ها همچنین در مورد روشی صحبت میکنند تا برای تکمیل نیازهای بیماران و روش، برنامه ریزی کند. ضمیمه A روش مرحله به مرحله ای را نتیجه می دهد که چارچوب مفهومی داستان - یعنی درخت دیدگاه ها - را شکل می دهد. این ابزار جدیدی است که ما در بسیاری از تلاش ها برای بهبودی در چندین سال گذشته استفاده کردیم. در آخر هم ضمیمه B خلاصه مرحله به مرحله از روش نشان داده شده در داستان را نشان می دهد.

هدف ما این است تا با ارائه ابزار جدید، عملی، آزمایش شده و مفرح به شما کمک کنیم از روش خود لذت ببرید.