

Кой е ключът към справяне с постоянния стрес?

Как той е свързан с управлението на денталната ви практика?

Ирина Горялова, Петър Горялов



Ирина Горялова и Петър Горялов са създатели на DreamersDo - от 12 г. водещ доставчик на услуги по организационно лидерство и управление за мениджъри и техните екипи в България.

Те първи въвеждат най-напредничави методологии за устойчиво управление, прилагани във „Форчън 500“ компании и Силициевата долина.

Работили са с компании с големина от 20 до 2500 служители - лидери в енергийния, финансовия, инфраструктурния, медийния, рекламния, химическия, автомобилния, фармацевтичния сектор и др., както и с дентални практики, за да изграждат устойчив печеливш растеж и да предоставят изключителна стойност на своите клиенти/пациенти

Всеизвестен факт е, че стоматологията е изключително високорискова и стресова професия. Успехът на лечението често се случва в и зависи от **микрони**. Тя изисква години учене, постоянно последващо обучение и практическо познание в сферата на медицината, физиката, материалите и дори изкуствата. Всяко от тези неща изисква голямо внимание към детайла. И само това е достатъчно, за да създаде огромно напрежение и стрес на който и да е зъболекар.

Но едно е да сте дентален лекар, а съвсем друго - да сте пуснали сигурното и да направите своя практика. Забележете, че в този случай вече дори не сте просто мениджър на денталната практика, който е отговорен само до нивото на заплатата си. А сте собственик и **предприемач, който е поел целия финансов риск и отговорност**, свързани с решения за пари, екип, пациенти, помещение, оборудване, протоколи и т.н., плюс самото лечение. Само си помислете колко сте инвестирали в обучение, в помещение, апаратура и колко кредит сте взели? Това ви прави **като Индиана Джоунс**, който вече е напуснал сигурната работа на преподавател по археология в университета и се е впуснал в непозната територия с постоянни приключения. И това качва в пъти мизата. И съответно - неизвестността и напрежението.

Неизвестността е бутон №1, който мигновено активира амигдалата и хормона на стреса кортизол. Представете си, че една сърна се изправи пред лъв - амигдалата, която се грижи за оцеляването на всяко животно и на човека (и е в лимбичната система в мозъка),

се включва. Стимулира образуване на кортизол, и провокира една от следните **4 типа реакции: борба, бягство, замръзналост и задържане**. Въпреки, че отдавна не сме в джунглата, всяка опасност или минимална неизвестност, ни активира амигдалата и кортизола. А той се разпада бавно в организма - цели 26 ч. Тоест, ако една стресова ситуация се повтори на същия или другия ден, практически постоянно се “киснем” в кортизолова баня. Както обобщил един български стоматолог: “Винаги има поне по три ситуации с пациенти на ден, които провокират стрес и накрая на деня се чувствам изтощен.”

Само си представете, че към това добавяте и неизвестността, която идва от кредитите, напреженията в екипа и цялостната организация на работата.

ВСЪЩНОСТ ОТКЪДЕ ИДВА СТРЕСЪТ?

Първо, от **едновременното съчетаване на две роли с висок интензитет** - 1) на дентален лекар и 2) не просто на мениджър на цялата дентална практика, а и на предприемач, който е застанал с целия си капитал.

Второ, при мнозина дентални лекари напрежението **скача в пъти**, когато, метафорично казано, те още мислят и действат като “преподаватели по археология”, а всъщност вече бродят из джунглата като Индиана Джоунс. И за да не се заблудим - стресът не идва от самата джунгла, а от това, че **не са “екипирани” за нивото на нейното предизвикателство**. Само си помислете как бихте се екипирани за преподаване и как - ако сте Индиана Джоунс?

Това е като на Олимпиада - там напрежението е огромно, но за колко стресирани атлети сте чували? Те първо са осъзнати, че са на Олимпиада. И второ - са подготвени за това. А всички зъболекари ни споделят, че не са.

При такъв интензитет неслучайно често сред собствениците на дентални практики се появяват следните три типа реакции (от амигдалата):

1) Денталният лекар е създал своя практика, но дори **не иска да си го признае** и въпреки, че иска да тегли още кредит, си казва: “Аз съм си дентален лекар”. Държи се все едно има само една роля и си казва: “Ще взема (по-голямо) помещение, ще купя (още) апаратура, ще си намеря още хора... Ще видя как ще тръгне, пък после ще мисля за управлението. Сега имам други приоритети.” (*бягство*)

2) Денталният лекар управлява и знае, че го прави, но **не иска да говори за това** и се държи все едно, че не е толкова важно. Казва си: “Аз съм на първо място лекар.” (*задържане*)

3) Денталният лекар добре знае, че е и мениджър, но го **прави като нещо неприятно или допълнително, за което все не стига време**. (*борба*)

И в трите случая **реалността е една - че е и дентален лекар, и мениджър, и предприемач, застанал с целия риск, отговорност и капитали зад това**.

Каква е цената, която плаща всеки дентален лекар, когато не признава ролята си и на управител/предприемач не само на думи, а и на дела?

Можете да я разпознаете в думите

”

Статистика за стреса сред зъболекарите в България няма, но според Oral Health Group за Северна Америка е следната: Самоубийствата са 3 пъти повече от другите професии и над 2 пъти в сравнение с общото население.

Коронарни болести и високото кръвно налягане са с над 25% повече, отколкото сред общото население.

Те страдат от психо-невротични разстройства два пъти и половина по-често от останалите лекари.

№1 убиец на зъболекарите са сърдечно-съдовите заболявания, свързани със стреса. Всяка година в Северна Америка умират толкова на брой дентални лекари колкото има в един голям випуск на стоматологичен факултет.

”

на ваши български колеги от рода на: “Имам толкова много пациенти... Нямам време, нямам време.” “Залята съм с пациенти и съм напълно изтощена.”

“Напрежението е толкова голямо, че, ако се разраснем, ще разраснем и проблемите. Не ми се и мисли за растеж.” “В моя град не мога да осигуря поток от пациенти и трябва да намаля работното време на хора от екипа.” “Ако се разболея, как ще връщам кредитите?” “Знам кое ми куца, но мога да карам и така.” “Знам какво не правя, но се чудя откъде да го захвана.”

“Отлагам важни неща вече година.” “Ами при нас зъболекарите си е винаги така.” (*замръзналост*) Или както се пошегува един дентален лекар: “Като теглим чертата накрая, да не се окаже, че **си играем на “чичо Доктор”**.”

Така мнозина дентални лекари си мислят, че най-големият риск, който са поели, е, че са инвестирали в помещение, апаратура и обучения. А всъщност **най-големият риск е, че не си признават** колко е важно управлението на практиката и като бизнес - механизмът на създаване на стойност за пациента чрез дентални услуги и подсигуриването на устойчив печеливш растеж.

Има и **четвърти “здравословен” тип мислене и поведение**: денталният лекар осъзнава и признава, че е и лекар, и мениджър/предприемач. И напълно **осъзнато шлифова и двете страни на “монетата”** - развива и усъвършенства денталната си практика и като лечебно заведение, и като бизнес. Както каза проф. д-р Уик Александър в лекция в София още през 2007 г.: “Единствено златните професионални ръце не са достатъчни, за да се върти колелото на практиката ни добре. Истината е, че, за да сме успешни, всеки един от нас трябва да има качествата на предприемач, бизнесмен и банкер - нещо, което не се учи систематизирано в никой дентален университет в света.” (*“Безценни съвети за управлението на вашата дентална практика”, издадена от в.“Стоматологичен свят”*).

И тъй като една от **най-парещите точки в бизнеса** и предприемачеството е финансовата несигурност, пробвайте един **прост лакмус тест** - представете си, че по някаква причина като дентален лекар спрете да работите. Попитайте се: Като управител/предприемач за колко време съм подсигурил, че, ако аз не работя, ще мога да покривам разходите и да поддържам дейността на практиката? Месец? Два? Шест? Година?

Сега да приемем, че сте решили да увеличите финансовата сигурност като повишите печалбата, например. Можете да обмислите:

1. **Да увеличите цените** и съответно - приходите и печалбата.

2. **Да намалите разходите**.

3. **Да увеличите броя на пациентите** като:

- увеличите притока на нови пациенти
- увеличите броя на приетите от пациентите лечения
- обслужвате повече пациенти за по-кратко време
- увеличите капацитета - броя на столовете и на лекарите.

4. **Да привлечете пациенти за услуги**

с по-висока печалба, които вече предлагате, или да добавите нови по-доходоносни услуги.

5. **Да намалите или да се откажете от услугите с ниска печалба** и да освободите време за нови пациенти и по-печеливши услуги.

Макар и очевидни, нито едно от тези решения не е лесно и може да ви докара доста главоболия, херпеси и безсънни нощи. Особено, ако искате да постигате устойчиви клинични и финансови резултати.

Един възможен вариант е, без да гледате голямата картина, решавате, че искате повече пациенти и успявате (с фейсбук реклама и т.н.) да напълните графика за месеци напред. Но впоследствие се оказва, че сте привлекли “неправилните” пациенти, на по-ниски цени, екипът не е подготвен да ги обслужва на едно и също ниво, започвате да правите компромиси с качеството, а вие сте толкова зает да работите, че се чудите как да управлявате цялата машина. Тя започва да скърца, не всички пациенти се връщат, а вие още повече се напъргате.

Затова, ако търсите бързи трикове и еднократни решения, текстът по-долу няма да ви е полезен. Но ако искате да увеличите броя на пациентите устойчиво, запазвайки грижата и качеството към пациента, това няма как да стане, без да видите **голямата картина** - как целенасочено да подготвите практиката си като **атлет за Олимпиада**. Можете да направите това **чрез 5-те олимпийски практики за устойчиво управление** независимо дали сте в кабинет с един служител или голяма практика. Дори само яснотата за тях може да ви даде повече *контрол, спокойствие и лекота*.

Преминете през примерните въпроси по 5-те практики по-долу и се оценете къде сте по всяка по скала от 0 до 10. Изследвайте кое е вашето 10. Преценете коя е малката стъпка, която искате да направите.

Цялата статия можете да прочетете в предстоящия брой на “Стоматологичен свят”