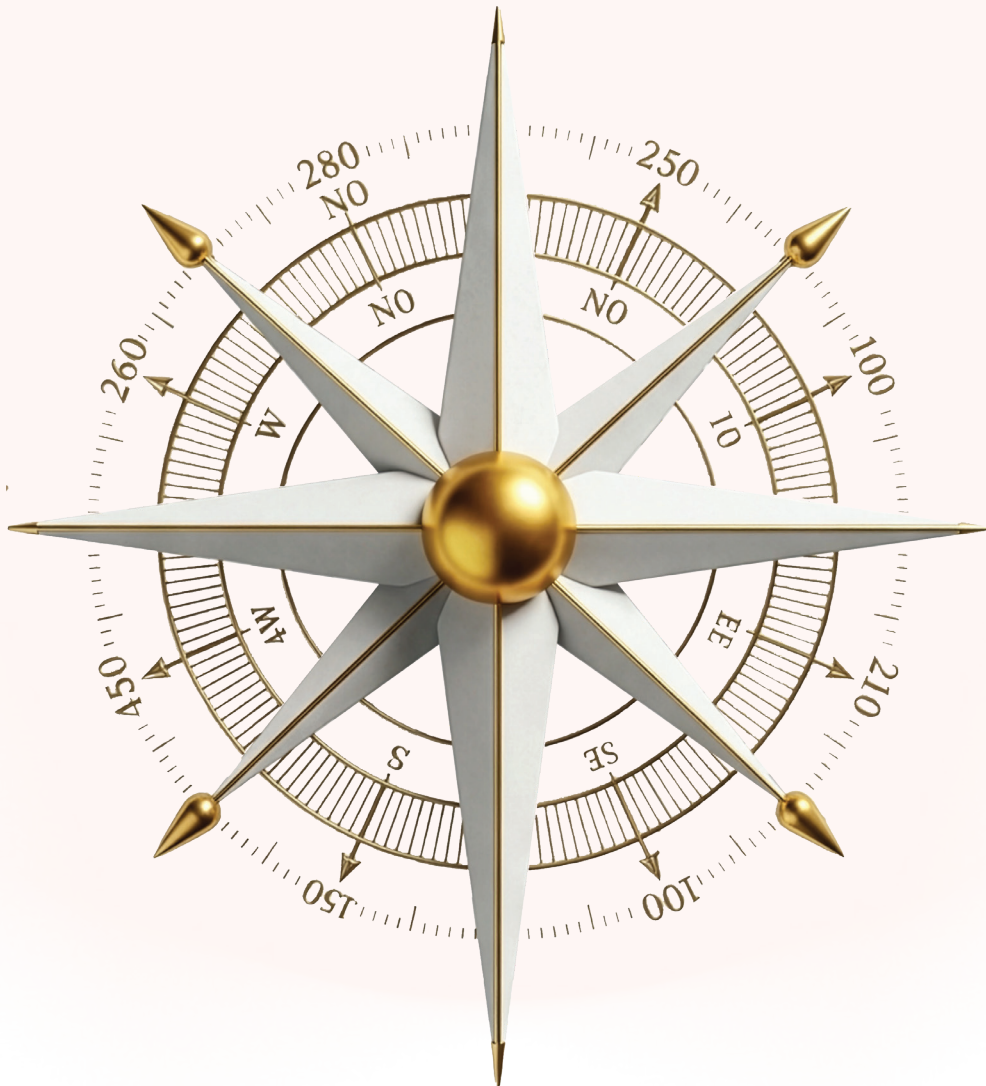




دورة إدارة عيادات الأسنان: تشغيل كراسي العلاج وقبول خطط المعالجة ونمو العيادة



دورة إدارة عيادات الأسنان: تشغيل كراسي العلاج وقبول خطط المعالجة ونمو العيادة

مقدمة:

دورة إدارة عيادات الأسنان: تشغيل كراسي العلاج وقبول خطط المعالجة ونمو العيادة دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لملاك عيادات الأسنان ومديريها وإداريي مراكز طب الأسنان، تنتهي بإعداد خطة نمو لعيادة الأسنان مدتها اثنا عشر شهرا. تفقد العيادات جزءا من دخلها حين تبقى الكراسي شاغرة بين الإجراءات، وتقبل خطط المعالجة دون أن تحجز مواعيدها، وتتقدم قوائم الاستدعاء الدوري، وتدار حالات المختبر والمستهلكات والمطالبات دون مسؤول واضح. يتولى المرشحون فعلا الاستقبال أو جداول المناوبات أو حسابات العيادة، وتعتمد الدورة دراسات حالة مبنية على دفاتر مواعيد وسجلات معالجة وحسابات عيادات. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة عيادات الأسنان.

أهداف الدورة:

- تقييم نموذج عمل عيادة الأسنان ومقرها وقائمة متطلبات التأسيس، وإعداد خط أساس لبيانات الكراسي والمرضى والإيرادات
- تصميم قوالب دفتر المواعيد وإجراءات الاستدعاء الدوري وقواعد المواعيد الفائتة بما يرفع نسبة تشغيل الكراسي لأطباء الأسنان وأخصائيي صحة الفم
- متابعة قبول خطط المعالجة من التشخيص حتى إتمام الزيارة، وتشغيل إجراءات تجربة المريض والشكاوى والرد على التقييمات
- الإشراف من مكتب العيادة على الموافقات المسبقة للتأمين ومتابعة المطالبات وحالات مختبر الأسنان ومخزون المستهلكات
- متابعة سجلات مكافحة العدوى ومراقبة أجهزة التعقيم وترتيبات النفايات الطبية على المستوى الإداري بالتنسيق مع المسؤول السريري
- تحليل قائمة أرباح العيادة وخسائرها وجدول الأتعاب وإنتاجية الفريق، وبناء خطة نمو لعيادة الأسنان مدتها اثنا عشر شهرا

الفئة المستهدفة:

- ملاك عيادات الأسنان ذات الكرسي الواحد أو الكراسي المتعددة المسؤولون عن قرارات الربحية والتوسع
- المسؤولون عن إدارة العيادة ودفاتر المواعيد وجدول المناوبات والاستقبال والتواصل مع المرضى
- إداريو مراكز طب الأسنان المسؤولون عن فوترة التأمين وتنسيق حالات المختبر وشراء المستهلكات
- القيادات السريرية التي تشارك في مسؤولية جدولة الكراسي وإنتاجية الفريق والإشراف على مكافحة العدوى
- فرق العمليات في مجموعات عيادات الأسنان المسؤولة عن مقارنة أداء الفروع وافتتاح عيادات جديدة

محاور الدورة:

اليوم 1: نماذج أعمال عيادات الأسنان والتأسيس وتقييم الوضع الراهن

- نماذج العيادة الفردية والجماعية ومتعددة الكراسي والتخصصية
- قائمة متطلبات تأسيس مركز الأسنان للمقر والترخيص
- تصميم غرف العلاج وغرفة التعقيم وحركة المرضى داخل العيادة
- وحدات برنامج إدارة عيادة الأسنان وملكية البيانات
- تشخيص خط الأساس للعيادة ببيانات الكراسي والمرضى والإيرادات

اليوم 2: تشغيل كراسي العلاج وتصميم دفتر المواعيد والاستدعاء الدوري

- نموذج سعة ساعات الكرسي لكل طبيب أسنان وأخصائي صحة فم
- قوالب دفتر المواعيد بفترات محددة لكل إجراء
- قواعد ضبط المواعيد الفائتة والإلغاء المتأخر
- قوائم الاستدعاء الدوري وإعادة تنشيط مرضى تنظيف الأسنان
- مقاييس نسبة الإشغال ووقت الكرسي الشاغر ونسبة التشغيل

اليوم 3: قبول خطط المعالجة وتجربة المريض وفوترة تأمين الأسنان

- عرض خطة المعالجة بتقديرات مرحلية وخيارات بديلة
- متابعة القبول من التشخيص حتى إتمام زيارة المعالجة
- خريطة رحلة المريض من الاتصال الأول حتى زيارة المراجعة
- سجل الشكاوى واستعادة الخدمة والرد على التقييمات الإلكترونية
- الموافقة المسبقة لتأمين الأسنان ورفع المطالبات ومتابعة المرفوض منها

اليوم 4: حالات مختبر الأسنان والمستهلكات ومكافحة العدوى وإنتاجية الفريق

- تتبع حالات مختبر الأسنان وإعادة التصنيع واتفاقيات مدة التسليم
- مخزون مستهلكات الأسنان بحدود إعادة الطلب وفحص تواريخ الصلاحية
- قائمة تحقق مكافحة العدوى وسجلات تدقيق مراقبة أجهزة التعقيم
- الإشراف على فرز النفايات الطبية وسجلات جمعها لدى المقاول
- مزيج مهارات فريق الأسنان وجداول المناوبات والإنتاج لكل طبيب

اليوم 5: دراسة حالة: مراجعة أداء مركز أسنان وخطة نموه

- مراجعة قائمة أرباح وخسائر العيادة وتكلفة ساعة الكرسي
- تسعير جدول الأتعاب من تكلفة الإجراء والموقع في السوق
- بطاقة مؤشرات أداء مركز الأسنان وتحليل فجوات الأداء
- خيارات النمو بإضافة كراس وخدمات واستقطاب مرضى جدد
- استكمال خطة نمو عيادة الأسنان لاثني عشر شهرا ومراجعتها مع المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط سعة ساعات الكرسي
- تصميم قوالب دفتر المواعيد
- إدارة الاستدعاء الدوري وإعادة التنشيط
- تتبع قبول خطط المعالجة
- ضبط حالات المختبر والمستهلكات
- متابعة مطالبات تأمين الأسنان
- قراءة قائمة أرباح العيادة وخسائرها
- تسعير جدول أتعاب الأسنان

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة نمو لعيادة الأسنان مدتها اثنا عشر شهرا، مع بطاقة مؤشرات ومراجعة للأرباح والخسائر، إلى مالك العيادة أو رئيس عمليات المجموعة
- اتخاذ قرار إضافة كرسي أو تمديد ساعات العمل أو تعيين أخصائي صحة فم أو تعديل الأتعاب استنادا إلى بيانات ساعات الكرسي ونسب القبول
- تجنب خسارة الدخل الناتجة عن الكراسي الشاغرة وخطط المعالجة غير المحجوزة وإعادة تصنيع حالات المختبر والمخزون منتهي الصلاحية والمطالبات المرفوضة
- نقل قوائم دفتر المواعيد ونصوص الاستدعاء ومتتبع القبول إلى فرق الاستقبال والفرق السريرية

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مالك العيادة أو رئيس عمليات المجموعة خطة نمو لعيادة الأسنان مدتها اثنا عشر شهرا، مبنية على بيانات الكراسي ونسب القبول والأرباح والخسائر الخاصة بالعيادة. ويعتمد عليها المالك في إقرار تعديلات دفتر المواعيد وإجراء الاستدعاء وجدول الأتعاب والتوظيف، وفي الحكم على جدوى إضافة كراس أو خدمات جديدة. وبعد الربع الأول من تطبيق الخطة تراجع العيادة نسبة تشغيل الكراسي وقبول المعالجة والمواعيد الفائتة وإعادة تصنيع حالات المختبر والمطالبات المرفوضة مقابل خط الأساس المسجل في الدورة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة عيادات الأسنان؟

يكفي أن يتولى المشاركون جانبا من تشغيل عيادة أسنان، مثل دفتر المواعيد أو جداول المناوبات أو الفوترة أو المستهلكات، ولا يشترط مؤهل سريري. ويساعد إحضار أرقام مواعيد وخطط معالجة وإيرادات من عيادته دون بيانات تعريفية على الاستفادة من دراسات الحالة.

بم تختلف دورة إدارة عيادات الأسنان عن دورات تشغيل المستشفيات أو الإدارة المالية الصحية؟

تعمل الدورة على مستوى كرسي الأسنان والعيادة الواحدة أو المجموعة الصغيرة: دفتر المواعيد والاستدعاء وقبول خطط المعالجة وحالات المختبر وأرباح المالك. أما دورات المستشفيات فتتناول الأسرة وغرف العمليات والأقسام، ودورات الإدارة المالية الصحية تتعمق في تكاليف المستشفى ودورة إيراداته.

لماذا يعد تشغيل كراسي العلاج محوريا في إدارة عيادات الأسنان؟

كرسي الأسنان هو الأصل الرئيس الذي يولد إيراد العيادة، وكل ساعة كرسي شاغرة أو سيئة الحجز دخل لا يمكن استرداده بينما تستمر تكاليف الإيجار والرواتب والمعدات. ويكشف قياس إنتاج ساعة الكرسي مواضع التعديل المطلوبة في الجدولة والاستدعاء وإجراءات القبول.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة عيادات الأسنان؟

يعود المشارك بخطة نمو لعيادة الأسنان مدتها اثنا عشر شهرا تضم بطاقة مؤشرات أداء ومراجعة للأرباح والخسائر وقالب دفتر مواعيد وإجراء استدعاء دوري ومتتبعا لقبول خطط المعالجة، جاهزة للتكييف مع عيادته وعرضها على المالك.