



Organizzazione e management dello studio odontoiatrico

5 giorni. Due appuntamenti. Un unico percorso: da Studio a Sistema.

Il percorso SIPRO dedicato all'odontoiatria extraclinica, con particolare attenzione alla relazione tra qualità della cura protesica, organizzazione e sostenibilità dello studio.

SistemaPRO accompagna i partecipanti nella trasformazione dell'eccellenza clinica in un sistema di lavoro organizzato, misurabile e sostenibile. Identità, persone, percorso del paziente, processi e numeri vengono affrontati come parti di un'unica organizzazione, da coordinare per migliorare la qualità del servizio e la capacità di conduzione dello studio.

A chi si rivolge

Professionisti e accademici interessati all'organizzazione dello studio odontoiatrico, insieme ai membri del team coinvolti nella gestione, in particolare clinic manager e patient manager.

Gli obiettivi del percorso

- Strutturare lo studio come sistema: chiarire responsabilità e processi per ridurre l'improvvisazione e rendere più coordinato il lavoro quotidiano.
- Rendere comprensibile il valore delle cure: costruire un percorso che favorisca fiducia, ascolto e decisioni consapevoli del paziente.
- Guidare persone e risultati: utilizzare ruoli definiti e indicatori gestionali per orientare le decisioni e il miglioramento continuo.

La struttura delle cinque giornate

Incontro	Giornate	Tema centrale
Primo incontro	1 e 2	Strategia, posizionamento, personal branding e team
Secondo incontro	3 e 4	Comunicazione etica, tecnologia e percorso del paziente
Secondo incontro	5	Segreteria, agenda, indicatori e attuazione del metodo

Il metodo didattico supportato da lavoro con l'AI

Lezioni, confronto con i relatori, analisi di casi, esercitazioni e simulazioni. Ogni giornata contribuisce alla costruzione del manuale di conduzione dello studio: una raccolta di schede, responsabilità, procedure e strumenti di controllo da sviluppare durante il corso e applicare nella propria realtà.

Giornata 1 - 22 ottobre 2027

Strategia e posizionamento

Obiettivo della giornata

Leggere il contesto di mercato e definire una proposta di valore riconoscibile, coerente con l'identità e le competenze cliniche dello studio.

10.00-10.50 **Introduzione al corso**

Michele Rossini

Presentazione del percorso, della visione di studio sistemico e dei risultati operativi attesi. Collegamento tra eccellenza clinica, organizzazione e sostenibilità.

10.50-12.30 **Analizzare il mercato per far crescere lo studio**

Roberto Rosso

Dati, tendenze e strumenti per comprendere il mercato odontoiatrico, riconoscere opportunità e criticità e orientare le scelte dello studio con maggiore consapevolezza.

12.30-14.00 *Pausa pranzo*

14.00-16.00 **Il brand e la proposta di valore**

Michele Rossini

Applicazione della Matrice di Ansoff allo studio odontoiatrico: valutare le opportunità di sviluppo nei servizi e nei pazienti attuali e nuovi. Il database pazienti come risorsa strategica; continuità di cura e fidelizzazione. Individuazione degli elementi distintivi della proposta di salute e di riabilitazione protesica.

16.00-16.30 *Pausa caffè*

16.30-18.30 **Dal posizionamento alla pratica**

Michele Rossini

Definizione del posizionamento dello studio e costruzione guidata della proposta unica di valore. Collegamento tra ciò che lo studio promette, ciò che il paziente percepisce e ciò che il team realizza ogni giorno. L'acquisizione di nuovi contatti all'interno di una strategia più ampia di relazione e continuità assistenziale.

Elaborati per il manuale dello studio

Scheda di analisi del contesto; prima formulazione del posizionamento; proposta unica di valore dello studio.

Domanda guida per il lavoro pratico

Per quali pazienti vogliamo essere una scelta riconoscibile e quali elementi concreti del nostro modo di curare sostengono questa promessa?

Giornata 2 - 23 ottobre 2027

Personal branding e valorizzazione del team

Obiettivo della giornata

Rendere coerenti reputazione professionale, identità dello studio e responsabilità delle persone, traducendo le aspettative in ruoli chiari.

09.00-12.00 **Personal branding in odontoiatria**

Emanuele Puzzilli, Sara La Face, Ioana Datcu

Dalla reputazione digitale alla credibilità professionale: come rendere riconoscibili competenze, approccio e valori presso pazienti, colleghi e aziende. Coerenza tra comunicazione del professionista, posizionamento dello studio ed esperienza vissuta dal paziente.

12.00-14.30 *Pausa pranzo*

14.30-16.30 **Valorizzare le persone**

Michele Rossini

Il team come insieme di competenze da sviluppare e coordinare. Corpo, cuore, mente e spirito come chiavi di lettura delle condizioni di lavoro, delle relazioni, dell'apprendimento e del senso di appartenenza. Introduzione al Contratto di Posizione: finalità del ruolo, responsabilità, attività, autonomia e risultati attesi.

16.30-18.00 **Workshop sul Contratto di Posizione**

Michele Rossini

Redazione del primo Contratto di Posizione, dedicato al Responsabile Richiami. Definizione di attività, interfacce con il team, strumenti di lavoro e indicatori di verifica. Confronto sulle sovrapposizioni e sulle responsabilità oggi non assegnate.

Elaborati per il manuale dello studio

Scheda di coerenza tra identità e comunicazione; Contratto di Posizione del Responsabile Richiami; elenco delle responsabilità da chiarire nello studio.

Domanda guida per il lavoro pratico

Quali risultati deve presidiare il Responsabile Richiami e quali condizioni gli permettono di svolgere il ruolo con autonomia e responsabilità?

Giornata 3 - 25 novembre 2027

Comunicazione etica e gestione delle obiezioni

Obiettivo della giornata

Migliorare la capacità di spiegare le cure e affrontare dubbi, timori e ostacoli economici, sostenendo una scelta informata e consapevole del paziente.

The Voice of the Patient: il punto di vista del paziente come riferimento per comprendere aspettative, bisogni e difficoltà lungo il percorso di cura.

10.00-12.00 Comunicare il valore della salute

Michele Rossini

Il significato della vendita etica nel contesto sanitario: spiegare indicazioni, benefici, limiti e percorso terapeutico con chiarezza. La fiducia come base della relazione. Ascolto delle priorità del paziente e verifica della comprensione della proposta di cura.

12.00-14.00 Pausa pranzo

14.00-16.00 Gestione strategica delle obiezioni

Michele Rossini

Interpretare espressioni come «costa troppo» o «ho paura» e distinguere le diverse barriere alla decisione. Formulare domande, chiarire i dubbi e individuare risposte coerenti con il problema espresso. La curva dell'entusiasmo come spunto per leggere il coinvolgimento del paziente e scegliere tempi adeguati per il confronto, rispettandone la libertà di scelta.

16.00-16.30 Pausa caffè

16.30-18.00 Tecnologia e valore dello scanner intraorale

Alessandro Agnini - Andrea Mastro Rosa Agnini

Lo scanner intraorale come investimento da valutare in relazione al flusso clinico, alla comunicazione e all'organizzazione. Impiego delle immagini per rendere comprensibile la situazione clinica e analisi del contributo della tecnologia alla sostenibilità dello studio.

Elaborati per il manuale dello studio

Traccia per il colloquio con il paziente; scheda delle obiezioni con domande di approfondimento e possibili risposte; criteri per valutare il contributo dello scanner al percorso di cura.

Domanda guida per il lavoro pratico

Quale informazione o quale supporto manca al paziente per comprendere la proposta e decidere con consapevolezza?

Giornata 4 - 26 novembre 2027

Patient journey e coordinamento della cura

Obiettivo della giornata

Progettare un percorso coerente dal primo contatto alla decisione di cura, coordinando comunicazione clinica, segreteria e gestione economica.

The Voice of the Patient: verificare la continuità dell'esperienza e la chiarezza delle informazioni nei diversi passaggi tra le figure dello studio.

10.00-12.00 **La regia della cura: dal primo contatto all'accettazione del piano di trattamento**

Alessandro Agnini - Andrea Mastrorosa Agnini

Mappatura del patient journey, cioè del percorso del paziente: primo contatto, accoglienza, visita, presentazione del piano, decisione e continuità della relazione. Individuazione dei passaggi critici e delle responsabilità. Comunicazione visiva e intelligenza artificiale come supporti alla spiegazione dei bisogni clinici rilevati e delle possibili soluzioni.

12.00-14.00 *Pausa pranzo*

14.00-16.00 **Il passaggio dal clinico al back office**

Mario Cappellin

Trasferimento ordinato delle informazioni necessarie a organizzare la cura. Ruoli del clinico e del personale incaricato degli aspetti economici. Presentazione del preventivo, modalità di pagamento, pianificazione degli appuntamenti e gestione delle barriere economiche e logistiche.

16.00-16.30 *Pausa caffè*

16.30-18.00 **Simulazione dal caso clinico al percorso organizzato**

Mario Cappellin

Presentazione di un caso complesso e simulazione dei passaggi tra clinico, patient manager e segreteria. Gestione dei dubbi del paziente e delle difficoltà economiche o organizzative. Discussione delle informazioni da registrare e delle azioni successive da concordare.

Elaborati per il manuale dello studio

Mappa del patient journey; schema del passaggio di informazioni tra clinico e back office; checklist per la presentazione e l'organizzazione di un piano di cura complesso.

Domanda guida per il lavoro pratico

In quale passaggio il paziente rischia di perdere chiarezza, fiducia o continuità e chi deve presidiare quel momento?

Giornata 5 - 27 novembre 2027

Processi numeri e controllo dello studio

Obiettivo della giornata

Collegare il lavoro quotidiano della segreteria agli indicatori dello studio e impostare un sistema di verifica e miglioramento utilizzabile dal team.

09.00-11.00 **La segreteria come cabina di regia**

Michele Rossini

Coordinamento dei tre flussi di accoglienza, agenda e gestione incassi/amministrativa. Regole condivise per la programmazione, la gestione delle variazioni e la continuità degli appuntamenti. Definire il passaggio successivo del paziente e proteggere la coerenza tra agenda e piano clinico.

11.00-11.30 *Pausa caffè*

11.30-13.30 **KPI e controllo dello studio**

Michele Rossini

Scelta e lettura degli indicatori chiave di prestazione: selezionare pochi indicatori utili (accettazione dei preventivi, saturazione delle poltrone, esperienza del paziente e sostenibilità economica), definire il valore iniziale, scegliere gli obiettivi e associare azioni correttive. Organizzazione della riunione mensile di lettura dei dati e verifica degli interventi.

13.30-14.30 *Pausa pranzo*

14.30-16.30 **Workshop sulla costruzione del cruscotto**

Gigi Turla

Impostazione del cruscotto gestionale dello studio: selezionare pochi indicatori utili, definire il valore iniziale, scegliere gli obiettivi e associare azioni correttive. Organizzazione della riunione mensile di lettura dei dati e verifica degli interventi.

16.30-18.00 **Scheda obiettivo e primi passi per la costruzione del Sistema**

Michele Rossini

Come implementare SistemaPRO nella pratica. Analisi degli errori e delle criticità, attribuzione delle responsabilità e definizione delle priorità. Condivisione degli elaborati e impostazione del piano di attuazione nello studio.

Elaborati per il manuale dello studio

Regole essenziali di gestione dell'agenda; prima versione del cruscotto KPI; piano di attuazione con azioni, responsabili e scadenze.

Gli obiettivi numerici vanno definiti rispetto ai dati e alle caratteristiche dello studio. Il valore di accettazione superiore all'85%, presente nella proposta iniziale, è un riferimento da discutere durante il corso e da contestualizzare rispetto al criterio di calcolo adottato.

Dal corso al manuale dello studio

Gli elaborati delle cinque giornate vengono raccolti in un unico documento di lavoro. Ogni sezione descrive scelte e regole applicabili allo studio del partecipante e viene aggiornata dopo il confronto con il team.

Giorno	Sezione del manuale	Elaborato principale
1	Identità e strategia	Posizionamento e proposta unica di valore
2	Persone e responsabilità	Contratto di Posizione del Responsabile Richiami
3	Relazione con il paziente	Traccia del colloquio e gestione delle obiezioni
4	Percorso di cura	Patient journey e passaggio tra clinico e back office
5	Governo dello studio	Regole di agenda, cruscotto e piano di attuazione

SistemaPRO: un percorso da condividere con il proprio team

Il cambiamento dello studio inizia dall'odontoiatra, ma si realizza attraverso il coinvolgimento delle persone che ogni giorno contribuiscono al suo funzionamento.

Per questo SistemaPRO apre la partecipazione anche ai collaboratori che ciascun Odontoiatra desidera coinvolgere nel percorso formativo, con particolare riferimento alle figure impegnate nell'organizzazione, nella segreteria, nell'accoglienza e nella gestione del paziente.

Il corso affronta temi che richiedono una visione condivisa: dalla definizione dei ruoli e delle responsabilità alla comunicazione con il paziente, dal coordinamento del percorso di cura alla gestione dell'agenda e degli indicatori di risultato.

Partecipare insieme significa acquisire un linguaggio comune, condividere metodi e strumenti e costruire, già durante il corso, le basi di un'organizzazione più efficace.

La presenza dei collaboratori assume un valore particolare anche nelle esercitazioni pratiche e nella costruzione del *Manuale di conduzione dello studio*, che rappresenta il risultato operativo dell'intero percorso: un insieme di procedure, responsabilità e strumenti da trasferire concretamente nell'attività quotidiana.

Per favorire questa partecipazione, ogni Odontoiatra iscritto potrà coinvolgere i propri collaboratori di studio usufruendo di una quota agevolata di € 390,00 per ciascun collaboratore (IVA 22% inclusa).

Un'opportunità per trasformare la formazione individuale in un progetto di crescita condiviso, nel quale odontoiatra e team diventano protagonisti del passaggio **da Studio a Sistema**.

Quote di partecipazione

Qualifica	Quota d'iscrizione IVA esclusa	IVA 22%	Quota d'iscrizione (IVA 22% inclusa)
ODONTOIATRA - SOCIO SIPRO	1.475,41 €	324,59 €	1.800,00 €
ODONTOIATRA - SOCIO SIPRO JUNIORES	1.229,51 €	270,49 €	1.500,00 €
NON SOCIO ODONTOIATRA	1.803,28 €	396,72 €	2.200,00 €
STAFF OPERATIVO	319,67 €	70,33 €	390,00 €