

БЕЗЗУБИЙ БІЗНЕС

Андрій Мероник
Богдан Кушнір

Андрій Мероник і Богдан Кушнір

БЕЗЗУБІЙ БІЗНЕС



УДК 82.3+33+658+616.31
М 52

Мероник Андрій, Кушнір Богдан
М 52 **Беззубий бізнес** / Андрій Мероник, Богдан Кушнір. – Чернівці :
Книги – XXI, 2023. – 208 с.

ISBN 978-617-614-429-8

Відкриття власної стоматології – це складна, заплутана, а іноді навіть небезпечна справа, яка може привести не тільки до прибутків, а й до неочікуваних і гірких утрат. Помилки в цій справі варті тисяч доларів і тонн репутації. Аби ви не втрачали ні те, ні інше, ми створили цю книжку, яка за ручку проведе вас усім шляхом заснування власного «беззубого бізнесу»! У ваших руках – концентрат досвіду ціною в сотні тисяч зелених президентів. Отож озбройтеся знаннями – й до роботи!

УДК 82.3+33+658+616.31

Жодну частину з цього видання не можна копіювати або відтворювати в будь-якій формі без письмового дозволу видавництва.

© Андрій Мероник, Богдан Кушнір, *текст*, 2023
© Видавництво «Книги – XXI», 2023
© Анна Шпакович, *ілюстрації*, 2023
Усі права застережено

ISBN 978-617-614-429-8

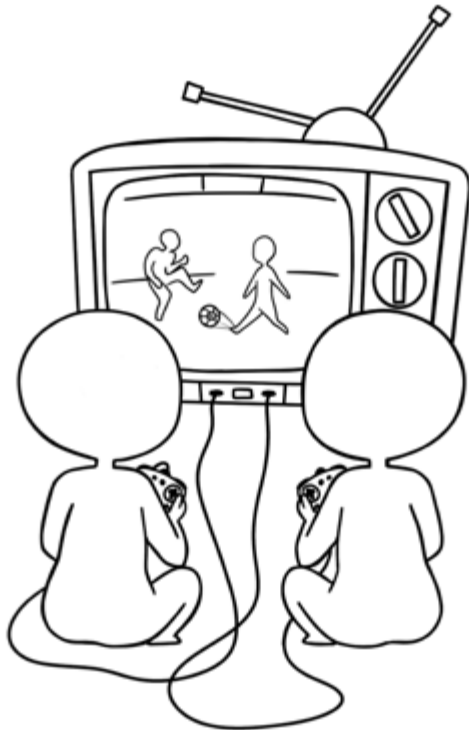
ЗМІСТ

Хто ми в біса такі	9
Як читати цю книжку?	13
Хто такий український стоматолог? (Б)	17
Як не втрапити в калюжу? (Б)	23
Шлях із безліччю перехресть (Б)	27
Дешево = погано? (А)	35
Скільки коштує Київський торт? (Б)	39
Формула відкриття стоматології, або де взяти гроші? (Б)	43
Команда зірок чи зіркова команда? (Б)	47
Клієнтське дзеркало (Б)	53
Чому болять зуби (А)	57
ДМС, або геть стоматологічних мігрантів (Б)	61
Хто є хто в українській стоматології? (Б)	67

Коли це ти встиг стати стоматологом? (А)	71
Формуємо бачення власної стоматології (А)	77
Скільки коштує відкрити стоматологію? (А)	81
Необхідний мінімум (А)	85
Чи важливо мати круте обладнання? (А)	91
Ще кілька слів про формування команди (Б)	95
Монолог про локацію (Б)	99
Поговорімо про приміщення та витребеньки до нього... (А)	103
Невеличке занурення в паперову роботу (Б)	109
А що по рекламці? (А)	113
Люди-люди, їх мільярди... (Б)	123
Чим іще може займатися стоматолог, окрім стоматології? (Б)	129
Медицина vs гроші: чотири стовпи стосунків між інвесторами та лікарями (Б)	133
Робота із працівниками: організація робочого процесу, посадові інструкції (А)	137
Проблеми із пацієнтами типові: які та як розв'язувати (А)	141
Факапи відкриття (А)	145
Деякі нюанси роботи із працівниками (А)	149
Робота із працівниками: заохочення й покарання, штрафи (Б)	153
Інвестиції в навчання персоналу (Б)	159

Інвестиції в обладнання: коли купувати нове й викидати старе (А)	163
Стоматологія як бізнес чи філософія: ставлення до роботи, робота наодинці (Б)	167
Коли варто задуматися про масштабування? (А)	171
Замість післяслова: що чекає на українську стоматологію? (Б)	175
Стоматологія та війна (Б)	179
Статистичний записничок стоматолога	185
Подяки (Б)	199
Подяки (А)	205

ХТО МИ В БІСА ТАКІ



Жили-були два провінційні пацани. Обидва гарно вчилися у школі, їздили на олімпіади, іноді навіть здобували там якісь місця.

Знайомтеся.

Богдан – хлопець із маленького містечка на заході України. Усю юність грав у футбол, вишивав хрестиком, читав книжки та мріяв стати футболістом.

Андрій – уродженець такого самого районного центру, захоплювався історією, велосипедними мандрівками, математикою і мріяв стати програмістом.

Вгадаєте, що зараз об'єднує цих людей?

(Вдамо, наче вгадали.)

Саме так, правильно!

Стоматологія!

Як так сталося?

Що ж, розповімо.

Богдан вирішив, що краще продовжити справу батьків і стати стоматологом. Вступив у київський медичний виш, закінчив його й почав власну практику, орендуючи стоматологічне крісло десь у районі станції метро «Либідська».

Андрій став звичайним математиком-фінансистом в одній зі столичних компаній. Він жив за принципом «поки мене нічого не турбує – не роблю зайвих рухів». Та одного разу щось затурбувало, а якщо конкретніше – то зуб 😊.

За випадковим збігом першим стоматологом, до якого він звернувся, став пан Богдан – молодий спеціаліст, кілька днів як колишній студент-медик. Хлопці одразу впізнали один одного, бо перетиналися на олімпіадах. Зустрічати своїх далеко від дому завжди приємно.

Ця випадковість стала початком співпраці над побудовою «Kushnir Dental Office»... і лікування аж дев'ятох зубів Андрія, який востаннє відвідував стоматолога 15 років тому. Що із цього вийшло – читайте на сторінках нашої книжки. Ми проведемо вас від А до Я в питаннях створення власної стоматології: як із боку лікаря, так і з боку підприємця.

Вмощуйтеся зручніше, ~~розкривайте рот~~ – на вас чекає захоплива мандрівка світом «беззубого бізнесу»!

ЯК ЧИТАТИ ЦЮ КНИЖКУ?



Ми не дуже хотіли перетворювати цю книжку на нудний посібник зі створення стоматологій чи керування ними, тому глянути зміст і знайти конкретний розділ «Для довідки» – не вдасться. Натомість рекомендуємо такий підхід: прочитавши назву чергового розділу, спробуйте здогадатися, про що в ньому йдеться, і записати це у відповідному полі. Завершивши читання розділу, запишіть кількома словами, що корисного він вам дав. Це зможе перетворити книжку на концентрат корисної інформації. А коли буде потрібно щось пригадати, то не доведеться перерахувати весь текст, а знадобиться тільки глянути на ваші висновки.

Якщо ж у вас залишаться питання, можете просканувати QR-код, який приведе вас на спеціальну сторінку, де зможете поставити запитання авторам цієї книжки. Обіцяємо відповісти настільки швидко, наскільки це буде можливо.

Олівець, гадаю, ви вже знайшли. Якщо в комплекті не було олівця, значить, його вже хтось стирив, співчуваємо.

Що означають помітки «А» і «Б»?

Ні, це не варіанти відповіді.

А – означає, що розповідає Андрій. Здебільшого у таких уривках ітиметься про підприємницьку складову книжки: маркетинг, інвестиції, інфраструктурні питання і т. ін.

Б – розповіді Богдана про все, що має безпосередній стосунок до стоматології.

Здається, усе. Тож цікавого читання, й не гризіть олівець!



Виникли
запитання?

ХТО ТАКИЙ УКРАЇНСЬКИЙ СТОМАТОЛОГ? (Б)



І з самого дитинства в мене було чітке уявлення про те, яким має бути український стоматолог. Адже моя бабуся – стоматологиня, дідусь – зубний технік, батько теж вирішив продовжувати династію зубних лікарів. Тож не сформувати власного враження про тодішніх стоматологів – складно.

Знаєте, раніше бувало, що ти, весь такий малий, приходиш до батьків на роботу й сидиш, чекаєш, поки вони заберуть тебе. Тож як дитина стоматолога я часто відвідував місцеву поліклініку, де працював батько. І якщо покопирсатись у спогадах, то перше, що спадає на гадку, – це запах. Ще ті старі радянські матеріали. Усі вони мали дуже специфічний запах (інколи навіть, здавалося, різкіший за дух нашатирного спирту). І запах цей був не тільки в кабінеті. Часто, щоб зрозуміти, що тато вдома, мені навіть не треба було його бачити. Це був запах совєтської медицини: безпощадної та безальтернативної. Убивця будь-яких компромісів.

Коли я зростав, образи мами й тата завжди асоціювалися в мене з благородними професіями. Мама навчає дітей, і від неї залежить дуже багато, бо саме вона торує першу кар'єрну стежину для діток молодшої школи. Батько – лікар, який часто бореться із нестерпним зубним болем і полегшує людям життя. Я помічав, що й навколишні, віддаючи шану тій роботі, якій віддаються мої батьки, бачать її благородність.

Утім, здається, із часом ці професії ставали менш престижними, адже комерція захоплювала світ. Тож, коли я обирав професію, було чітко зрозуміло: праця вчителя чи лікаря на державній посаді неймовірно недооцінена фінансово. Це не могло не тривожити.

Вступ в університет і всі приємні враження, пов'язані із цим, не надто вплинули на мою позицію. Зате тепер я міг побачити ситуацію дещо ширше. Більш статусні лікарі, які мали наукові ступені, навчали студентів і паралельно практикували, були дуже схожими на мого батька. У них навіть були ті самі білі халати, що інколи доповнювалися шапочками (які терпіти не могли студенти медичних вузів). А ще на кафедрах було цікаве й дещо смішне явище. Певний неофіційний спосіб визначити, чий статус вищий: хто мав вищу посаду чи наукові ступені, у того й шапка була вищою 😊. Ми з цього часто жартували й не розуміли такого розподілу. Весь цей образ і бачення старшого покоління стоматологів, які я встиг вибудувати, чесно кажучи, не подобалися мені. Я не міг ані прийняти їх, ані зрозуміти, ані, як наслідок, брати приклад.

Тож, закінчуючи другий курс університету, я сильно за-сумнівався у виборі майбутньої професії. І так було не тільки в мене: на перших курсах багато студентів-медиків

вирішують попрощатися з обраним напрямом, бо якісь ідеї, цілі та мрії відходять на задній план, а на передньому панує дикий канкан реалій. Але, як-то кажуть, *«сумніваєшся – не роби, робиш – не сумнівайся»*. Я вже робив, отож вирішив дати собі ще трохи часу. «Ще один курс».

І це спрацювало. Не знаю, як точно, можливо, я просто «втягнувся», а може, профільні стоматологічні предмети, які з'явилися на третьому курсі, були мені цікавішими, ніж загальномедичні, а ще почалася яка-не-яка практика, чому я щиро радів... Ось чому я сюди прийшов!

А потім трапилося непоправне: я поїхав на свою першу стоматологічну конференцію, і з цього почалася моя внутрішня революція. Я побачив геть іншого українського стоматолога: молодого, інтелектуального, відкритого до нових знань і технологій. Мені складно передати словами, яке захоплення я відчував, побачивши стоматологічний мікроскоп, про який в універі ні слова не казали. Це був екстаз!

Тепер я мав дві картинки: занудний старий дід із високою шапкою, який, окрім стоматології, ні про що й чути не хоче, а поряд – молода освічена людина, котра об'єднує в собі багато різних професій: і психолог, і митець, і фотограф, і маркетолог, ну і стоматолог.

Ова! Виявляється, стоматологія – це не тільки лікувати карієс, почистити канали й вирвати зуб. Це ще й розмови з людьми, неквапливі та спокійні пояснення, складання чітких і продуманих планів лікування, презентація їх пацієнтам, які часто сповнені сумнівів, урегулювання конфліктних ситуацій і творча робота з матеріалом.

І я не дарма роблю такий великий акцент на тому, що український стоматолог – це молодий фахівець. Уже зараз

Далеко шукати приклад не потрібно: у 23 роки я, сповнений ентузіазму й бойового духу, вже сповна практикував, на відміну від моїх американських товаришів, які стають умовно самостійними тільки під кінець третього десятиліття, коли молодецька вдача і внутрішній поштовх до вивчення чогось нового дещо згасає.



Виникли
запитання?

ЯК НЕ ВТРАПИТИ В КАЛЮЖУ? (Б)



Т ут усе просто: придбайте собі гарні чобітки — й ваші ніжки будуть у теплі та сухості. Та якщо серйозно — зазирнімо за ширму того, як люди взагалі потрапляють у стоматологію.

Мій приклад ви вже знаєте. Я — жертва стоматологічної династії. Але, розглядаючи своє оточення, друзів, колег і просто знайомих, складно не помітити, що це надзвичайно популярний сценарій. Особливо якщо батьки вже встигли побудувати власну справу, мають якийсь кабінет чи обладнання. Це все вважається дуже хорошим плацдармом для старту їхніх дітей. Мовляв, навіщо тобі йти на економіста чи філолога, якщо вже все готове, тільки вивчитися і працювати. І коли чадо вирішує перервати цілу династію, плюнувши на те, що вже є (досягнення, матеріальне забезпечення, клієнтська база і т. ін.), це стає справжньою трагедією для сім'ї.

Так, це справді найпоширеніший шлях, яким люди потрапляють у стоматологію. Поміркуйте самі: у сучасних реаліях молода людина 15–16-ти років уже мусить визначитися

з майбутньою професією. Майже всі твої друзі – однокласники, чіткого розуміння, що ти хочеш від життя, іще нема, а батьки агітують лише за стоматологію. Не найкращі умови для ухвалення доленосного рішення, погодься.

Поряд із цим є ще один популярний сюжет: батьки все життя тяжко гарували за кордоном, відкладаючи єврики чи злоті, і дуже не хочуть, аби дитина повторила їхній шлях. А «через паркан» мешкає умовний «Славко-стоматолог», який працює в теплі, хата з ремонтом, а на подвір'ї стоїть іномарка. Ось він – герой нашого часу, навіщо шукати інші кейси, якщо є живісінький-теплісінький приклад. «Усьо, вирішили, буде стоматологом!» – каже мама дитині, не залишаючи простору для протесту й фантазії.

Ну, і ще, як опція, – апетит приходить під час їди. У мене це відбулося на третьому курсі. Саме так у багатьох студентів-медиків на певному етапі навчання зароджується цікавість якраз до «зубної» теми. Зазвичай це вже свідоміші рішення, тож імовірніше, що з таких лялечок метаморфозуються першокласні стоматологи.

Як бачите, рано чи пізно усіх їх заносить у медичний виш, за яким слідує інтернатура. І з нею ще один цікавий момент. Донедавна вона тривала два роки, у чому, на думку більшості фахівців, з якими я спілкувався, немає потреби. Однак, зважаючи на те, що левова частка студентів-стоматологів обирає платну форму навчання, це був чудовий спосіб отримати трохи більше вливань у бюджети вишів. Зараз ситуація змінилася, і замість двох років інтернатура триває лише рік. Що добре, на мою скромну думку. Схожа схема працює і за кордоном.

Після закінчення інтернатури починається найцікавіше. Ви можете почати працювати як загальний стоматолог, або ж

можна пірнути в якусь спеціалізацію стоматології: терапевт, хірург або, з найновішого, пародонтолог. І тут «мода» (чи менталітет) роблять своє. У наших краях майже 90 % фахівців – спеціалізовані стоматологи, а от іноземні колеги навпаки: 90 % із них працюють у загальній стоматології (General Dentistry).

Та це вже ге-е-е-еть інша тема.

A QR code located at the bottom right of the page, next to the title.



Виникли
запитання?

ШЛЯХ ІЗ БЕЗЛІЧЧЮ ПЕРЕХРЕСТЬ (Б)



На щастя, а може, на жаль, не існує золотого стандарту, яким має бути кар'єрний шлях стоматолога. Адже навіть пропрацювавши кілька місяців «не за спеціальністю», можна набути навичок, які виявляться неочікувано корисними під час медичної практики. Та про це згодом.

На кількох подальших сторінках хочу розповісти вам про те, якою була моя дорога у стоматологічних лісах. Якщо взяти тільки початкову й кінцеву точки (медичний виш і стоматологічну клініку), то здається, що все просто й дорога пряма (ба більше, так воно і є)... Але завжди є «але». На цій дорозі трапляється так багато «роздоріж», що ти постійно відчуваєш якийсь маленький сумнів на тлі: «А чи правильне рішення я тоді ухвалив?».

Отож цей розділ присвячений моєму шляху, його перехрестям і тому, де й куди я звертав і чим обґрунтовував свій вибір. Поїхали!

Як і будь-який юний студент-медик, я хотів почати працювати якомога швидше. Для цього в мене був козир у рукаві:

у шкільні часи мені вдалося стати учасником телегри «Найрозумніший»¹ – дуже популярної колись програми з не менш відомою в той час ведучою, котра тараторила питання не повільніше, ніж Емінем читав реп². Цей факт створював манюсінський репутаційний «плюсик», який дав мені змогу «неофіційно» влаштуватися на кафедрі ортопедичної стоматології. Зазвичай лаборантом на кафедрі беруть після закінчення університету на час проходження інтернатури, але так довго я чекати не хотів. Отож мене завалили купою нудної паперової роботи. Довго я це не витерпів би, та, крім папірців, я отримав змогу зазирати у стоматологічні кабінети, асистувати стоматологам, слухати, як лікарі дискутують про науково-медичні ноу-хау. Я підслуховував доцентів і професорів, лікарів і медсестер та тихенько, у куточку, мотав на вус усе, що долиало до моїх вух.

Такий специфічний життєвий трамплін дав мені змогу влитися у стоматологічну тусовку трохи раніше, ніж моїм ровесникам. Наслухавшись усіляких наворочених науковців і начитавшись мудрих статей, я і сам почав їздити на конференції та представляти із доповідями власний виш. Найбільший кайф отримував від спілкування з однодумцями, ми обмінювалися досвідом, і я відчував, що кожен кілобайт здобутої інформації – неоціненний. Я перетворився на суху губку, котра всмоктувала зі світу стоматології все почуте, побачене і прочитане.

¹ Українсько-російська дитяча телегра ерудиційно-розважального плану. Одна з версій британського телепроскту «Britain's Brainiest Kid». Останній випуск вийшов в ефір 2013 року (Україна).

² Ідеться про телеведучу Тінатін (Тіну) Канделакі. За висловлювання щодо порушення територіальної цілісності України та підтримання військової агресії щодо інших держав включена до санкційних списків різних країн.

Ось тут мене й зустріло перше роздоріжжя: сидіти в кабінеті й практикувати чи набиратися теорії і розширювати коло знайомств. Я схилив свій вибір у бік другої опції.

Наїздившись по конференціях і познайомившись із найактивнішими представниками навколостоматологічного студентства, я став почуватися наче риба у воді. Люди відчують це, а непідробний інтерес до всього нового подобався тим, із ким я спілкувався, і вони щиро ділилися зі мною своїми напрацюваннями, методиками, лайфхаками тощо. Отож на третьому курсі мене обрали президентом Асоціації студентів стоматологів України. Це була нова сторінка мого життя. Табула rasa. І неймовірно велика відповідальність.

Із цього моменту я відвідував та організовував дуже багато заходів, знайомився з найкращими стоматологами України й не тільки. Я ставав учасником усіх заходів, де лише була така нагода. Інший бік цієї монети – у мене дуже знизився інтерес до навчання в університеті, що природно, хоч я старався й далі сумлінно вчитися.

Розуміння того, що академічне навчання дасть мені тільки базу, з якою після закінчення університету мене нікуди не візьмуть, прийшло дуже рано. Тому мій вектор змістився в бік того, що роблять стоматологи-практики найвищого рівня в Україні та Європі. Це був мій орієнтир і взірць.

Й ось перед п'ятим курсом я наштовхнувся на одне з найзаплутаніших роздоріж:

1. Залишитися після п'ятого курсу працювати на кафедрі, а потім і викладати;
2. Поїхати за кордон і шукати кращого життя «там, де нас нема»;

3. Повернутися у свою провінцію і працювати разом із батьком, де все було для цього готово;
4. Іти працювати асистентом у приватній клініці столиці;
5. Просто піти в інтернатуру.

Аж п'ять шляхів! П'ять варіантів розвитку майбутнього!

Перший варіант – залишатися працювати на кафедрі. Що ж, певні плюси в цьому були, але на той момент я вже мав дуже сильно закарбоване відчуття, що наше оточення нас формує, а формування кафедрою мене не влаштовувало, тож розпрощатися із цим варіантом було найлегше.

Другий шлях – звалити із країни – привабливий лише на перший погляд. Мені складно було б назвати рівень європейської стоматології значно вищим за наш, але зарплати і ставлення людей до лікарів – от із цим там усе дуже й дуже добре. З мінусів – величезна кількість зусиль, часу та ресурсів для підтвердження диплома. Тоді мені це здавалося надто складним, отож і від цього варіанту я відмовився.

Третій шлях здавався цілком поміркованим, утім, на останніх курсах під час канікул я кілька місяців підпрацьовував у батька. Цього було достатньо, щоби зрозуміти: варіант роботи у провінції може бути лише запасним. Це пастка для мого молодечого ентузіазму, тож доки я міг її уникати – я це робив.

Четвертий варіант – робота асистентом у приватній клініці – здавався мені найбезпрограшнішим способом примоститися у столиці, влаштувати хоча б якось своє фінансове життя й не позбавляти себе можливості розвиватися і спілкуватися з колегами по цеху.

Й ось ми підійшли до найгіршого (для мене тоді) п'ятого варіанту – інтернатури. «Учитися» на нудних лекціях я вже

не мав сил, отож усе звелось до того, що я витягував необхідний мінімум, щоби завершити навчання і з чистою совістю стати лікарем.

Тому, поки добігав кінець п'ятого курсу й усі починали готуватися до іспитів, я став шукати роботу в якійсь хорошій стоматології. У мене було чітке розуміння того, що мої однокурсники теж це робитимуть, але дещо пізніше, тож варіант «спрацювати на випередження» здавався доволі розумним.

Робота асистента знайшлася доволі швидко, а на підготовку до іспитів залишилося цілих три дні. Утім, мене це мало турбувало, адже наступні сім місяців стали тотальним жахом.

Хоча клініка, у яку я потрапив, була «топовою», але внутрішня атмосфера, як би це сказати м'яко, була просто... жахливою. Маленькі бідні асистенти (як я) були вимушені працювати 12–13 годин, і це супершвидко перетворювало молоду енергійну особу на ходячого зомбі. Єдине, що певний час стримувало моє звільнення, була внутрішня установка, що це просто необхідна кар'єрна сходинка, піднявшись на яку я чітко зрозумів, що хочу бути лікарем, але маленька відзнака «інтерн» поки не дозволяла мені реалізувати це прагнення.

Нове перехрестя виявилось дуже складним. Надзвичайно довго борючись зі своїми ваганнями, вирішую орендувати крісло у клініці, де зможу практикувати сам, але «під наглядом».

Першими інвестиціями в мене були кошти, які я «заколядував» за всі попередні роки: дні народження, свята, премії, стипендії тощо. Усі ці заощадження пішли на матеріал та інструмент. «А пацієнти?» – запитає прискіпливий читач. Хех,

із пацієнтами не все так просто, навіть коли говоримо про топові клініки. Їх, як-то кажуть, багато не буває.

Утім, навіть на цьому полі я здійснив підготовку, тож не залишився наодинці зі своїм орендованим кріслом. Упродовж третього – п'ятого курсу я безоплатно лікував багатьох людей: друзів, знайомих, близьких тощо. Прийшов час віддавати все сторицею – ці люди стали моїми першими справжніми не тільки пацієнтами, а й клієнтами. Коли ж відбувалася «просадка» й роботи ставало замало, я сідав на потяг і вже за пів доби опинявся в кабінеті свого батька, де працював замість нього. Практика, практика й ще раз практика. Треба більше практики!

Робота на два фронти, особливістю якої було те, що я занурювався то в сучасні умови, то в, умовно кажучи, «застарілі», подарувала мені ще кілька цінних життєвих висновків. У провінції людям рідко доводилося обирати фахівця, у якого лікувати зуби, тож вони йшли до того, хто був поблизу. І такий лікар, хотів він того чи ні, був змушений ставати універсальним солдатом: лікувати, виривати, пломбувати і т. ін.

Усе це робила одна людина, і якою б талановитою вона не була, життєвий закон «універсальність – це завжди компроміс» давав про себе знати. І я став помічати цей дивний феномен і за собою, плавно та невинно перетворюючись на такого самого «універсального солдата». Думка про те, що можу робити все й усім, дуже підігрівала, але в ній крився підступ.

Тож вчергове повернувшись у столицю, я почав шукати фахівців, яких запрошував працювати зі своїми пацієнтами. Кожен мав виконувати той вузький спектр робіт, у якому він був найкращим. На мою думку, це відкривало шлях до виняткового професіоналізму. Десь за рік, окрім мене, час від

часу за кріслом працювали ще чотири різні спеціалісти. Це була наша команда мрії.

Майже всі зароблені кошти я інвестував в обладнання, що давало змогу працювати краще, якісніше, професійніше і створювати хоч якийсь ґрунт для інших фахівців, котрі трудилися зі мною. Так у мене з'явилися біноклярні лупи, потім стоматологічний мікроскоп й інші дорожезні причандали.

На горизонті починала майоріти мрія про власну клініку. Але яку? Із бездоганим сервісом і найсучаснішими протоколами лікування? Чи, може, навпаки – якомога бюджетнішу, щоби мати змогу допомагати всім за три копійки? Я почав виношувати різні ідеї і приглядатися до інших клінік.

[illegible]

Виникли
запитання?

ДЕШЕВО = ПОГАНО? (А)



Чисто інтуїтивно мені завжди хотілося працювати із грошовитими клієнтами. Чомусь здавалося, що з такою аудиторією можна менше працювати й більше заробляти. Якщо запитаєте когось зі стоматологічної галузі «якими бувають клініки?», майже у 100 % випадків отримаєте відповідь, що є три сегменти: потоковий, середній і високий. Зупинімося зараз на цій класифікації.

Стереотипно клініки, орієнтовані на широкий загал або масмаркет, вважають найменш прибутковими, адже ціни на їхні послуги «пасуться» десь на дні ринку. Та поспішаю попередити, що це не зовсім так. Такі клініки дуже багатофункціональні й пропонують не надто менший спектр послуг, ніж їхні колеги із вищих сегментів. Для таких закладів цілком характерною є велика кількість загальних спеціалістів, або, як ми говорили раніше, – універсальних солдатів, які супроводжують клієнта від прийому й до видалення зубів чи лікування кореневих каналів. Як наслідок, отримати високий рівень якості виконаних робіт доволі

складно. І саме в цей момент виникає перший підводний камінь.

Однак низькі ціни на послуги цілком спроможні генерувати щільний потік клієнтів, і якщо управлінцям таких стоматологій вдасться досягнути хоча б задовільної якості робіт, то такі компанії перетворяться на мережевих гігантів із прибутковістю, що значно перевищує найсміливіші прогнози провідних клінік.

Утім, є й інший шлях – впровадити поділ праці, і більшість клінік зараз «полюють» на вузькоспеціалізованих лікарів, які виконують лише декілька типів маніпуляцій. Наприклад, лікар-ендодонтист лікує винятково кореневі канали й не береться за видалення зубів чи встановлення коронок, а фахівець із гігієнічних процедур не береться за встановлення брекетів. За сприятливих умов це обов'язково веде до двох хороших наслідків: 1) стрімкий ріст професіоналізму працівників; 2) підвищення загального рівня якості робіт.

І це важливо, адже стоматологія, у деякому сенсі, – ремесло, і багато сімей мають «свого стоматолога», якого можуть не змінювати десятками років. Утримати клієнта справді важко, тож питання якості для такого кола пацієнтів – критично важливе.

Отож коли клініка «переходить» на вузьких спеціалістів, то вона зазвичай переходить і в ранг «середнячків» або взагалі «топчиків». Б'юся об заклад, ви не знайдете справді професійних клінік, де всі послуги й лікування вам надасть лиш один фахівець. Хіба «по-блату». Та й те...

З усього сказаного можемо зробити висновок: якщо відкриття стоматології для вас лише бізнесовий процес, то нічого поганого в низьких цінах немає, і це буде просто ще

одним маркетинговим інструментом. Але якщо в цьому процесі видніється ваше особисте прагнення реалізуватися як стоматолог, то, імовірно, доведеться рухатися в бік розподілу праці, а це обов'язково призведе до зростання вартості послуг клініки.

A square QR code located at the bottom right of the page, next to the title.

Винники
Задимбня



Виникли
запитання?

СКІЛЬКИ КОШТУЄ КИЇВСЬКИЙ ТОРТ? (Б)



Відповідь на це питання знайти доволі просто: можна зайти в магазин або погуглити, і ви точно знатимете, яка його ціна. Але як дізнатись, скільки коштує відкрити стоматологію?

Звісно ж, я попитав у знайомих і зробив кілька запитів у гуглі, але той розкид цін, який побачив, мені не допоміг. Хтось тратив мільйони доларів, хтось залазив у кредити, комусь стоматологія перепала від батьків, отож вартість була настільки приблизною, що встановити собі хоча б якісь цілі було доволі складно.

Трішки забіжу наперед і розповім історію, яка трапилася вже після відкриття нашої першої клініки. Діло було в Харкові, де я виступав на конференції з доповіддю про стартапи в галузі стоматології. 95 % усієї лекції я присвятив навчанню молодих спеціалістів, цінності знань і саморозвитку, адже саме це є ґрунтом для подальшого розвитку як професіонала, бла-бла-бла. Коли ж настав час запитань, так само 95 % із них були про фінансову частину відкриття стоматології.

[illegible]

Виникли
запитання?

ФОРМУЛА ВІДКРИТТЯ СТОМАТОЛОГІЇ, АБО ДЕ ВЗЯТИ ГРОШІ? (Б)



Будь-яка бізнес-школа скаже, що вам треба розробити бізнес-план і вже від нього відштовхуватися. Хех, легко сказати, особливо якщо останні кілька років тебе, крім зубів, мало що цікавило.

Давайте розповім, як це було в мене. А потім, якщо вистачить читацького ентузіазму, проаналізуємо помилки.

Чергового 28 жовтня мені виповнилося 25 років. Це чверть століття, на секундочку. Хочете – вірте, хочете – ні, а вечері 27 жовтня я думав про власну клініку, вночі вона мені наснилася, і ранок 28-го я почав із думок на ту саму тему. Гадаю, цього прикладу достатньо, щоби зрозуміти рівень мого зацікнення на ідеї та прагнення. Ба більше, той ранок подарував мені якусь аж жахливу ясність і чіткість.

«Так-с, що мені треба, а що в мене вже є?» – запитав я себе.

У мене є:

- орендоване крісло;
- маленька команда лікарів;

- чимало «своїх» пацієнтів;
- яке-не-яке власне обладнання;
- суперрозпливчате уявлення про те, як має працювати клініка.

Як ви гадаєте, це багато чи мало, щоби почати думати про власну клініку й робити щось для її створення?

На той момент я вже змінив третє орендоване крісло, тобто вже тричі переїжджав з однієї локації на іншу. Лікарі, половина всього обладнання й, що важливо, пацієнти залишалися незмінними. У якому б районі я не працював, «мої» пацієнти завжди до мене приїжджали. Так, їх це щоразу дивувало, але це радше була чергова причина для короткої бесіди, аніж перешкода.

Авжеж, зараз я розумію, що для серйозного системного бізнесу зміна локації – це дуже й дуже погано. Але тоді я зробив інший цінний висновок. У стоматології головне люди – фахівці, професіонали, що колупаються у вашому роті й роблять там лад. У мене цей ресурс був. Я мав людей, ЯКІ роблять, і мав людей, ЯКИМ роблять. Ось і відповідь на запитання.

Ця думка підбадьорила, але дупою відчував, що не все так просто. Адже формула відкриття стоматології мала ще кілька змінних.

ХТО? ДЕ? ЧИМ? КОМУ?
(ЛІКАРІ у КЛІНІЦІ крутим ОБЛАДНАННЯМ лікують
зуби ПАЦІЄНТАМ)

У мене, як ви вже здогадалися, було перше й останнє. Тож розгляньмо тепер те, що мені ще треба, – де і чим.

Грошей не було. А якщо точніше, то їх було катастрофічно мало, адже всі надходження я автоматично реінвестував у обладнання. Де взяти гроші? Кредит? Гм, у 25 це здавалося мені ризиковою витівкою. Застава? А якщо не вдасться? Позичити у знайомих? Знайомих, які підкинули б мені кілька мільйонів гривень, на горизонті не було. Відкласти? Ідеальний варіант, саме за років 20 відкрию клініку 😊.

От і приїхали.

A QR code located at the bottom right of the page, next to the title.



Виникли
запитання?

КОМАНДА ЗІРОК ЧИ ЗІРКОВА КОМАНДА? (Б)



Багато столичних (та й не тільки) клінік вкладають шалені гроші у приміщення, обладнання, оздоблення тощо. Величезні рецепції, обкладені мармуром й прикрашені позолотою, натякають клієнту, що тут із нього здеруть три шкури. Але часто буває, що рівень клініки й обладнання настільки крутий і високий, що там просто нікому працювати.

Варто розуміти: зробити дорогий ремонт і придбати найсучасніші мікроскопи й установки за наявності грошей – це найпростіше. Зна-а-ачно складніше знайти й зацікавити людей, які могли б відповідати рівню й використовувати наданий їм потенціал повністю чи хоча би близько до того. Цілком очевидно, що «заманити» клієнтів у таку клініку – набагато дорожче, бо їх мало й вони водночас дуже вибагливі. А от утратити їх – легко та швидко, якщо якість робіт хоча би трішки не відповідатиме «обгортці» клініки.

Не будемо вдаватися в конкретні приклади, але всі, хто працює у цій галузі, легко можуть назвати з десяток практично

мертвих «мегапроектів», які неочікувано виявилися неспроможними вийти в беззбитковість. Отож зрозуміло, що наріжним каменем усієї цієї витівки є хороша, злагоджена й, головне, максимально професійна команда.

Та як її зібрати? Швидко «завербувати» хороших лікарів дуже складно. У кожного є власні вимоги, прагнення, досвід, шкідливі звички й інші таргани. Часті експерименти можуть дуже дорого обійтися вашій стоматології, а платитимете ви своєю репутацією. Інший варіант – інвестувати власний час і ресурси в молодих фахівців. Хороший варіант, утім, дуже ризикований. Гадаю, можна сильно не занурюватися в аргументацію, адже й так зрозуміло, що, вклавши час і ресурс у молодого фахівця, передусім ви очікуєте отримати надійного, доволі недорогого командного гравця. І це логічно. Та це лиш один бік, інший – ви побачите власні амбіції молодого стоматолога, і не факт, що він планує затримуватися у вашій команді. Цілком імовірно, що після того, як він висмокче все цікаве й корисне з вас, вашої клініки та колективу, йому стане тісно, й він захоче ще більшого зростання. І тут виникає дилема: або ви створите ці умови, або їх дасть хтось інший.

Та це все філософія. Давайте краще розповім, як сталося в мене. В університеті я приглядався до однокурсників. Не те щоб я вишукував собі працівників у команду, але мені було цікаво спостерігати за різними типами ставлення людей до навчання, роботи тощо.

Як-то кажуть, диявол ховається в деталях. Те, як людина ставиться до різних, на перший погляд, дрібниць, може багато сказати про її професіоналізм. Тож я тягнувся до своєрідних стоматологічних педантів. Вони вабили мене як фахівці.

Саме такою була Юля. Ми разом навчалися, а відтак асистували в одного лікаря. Коли прийшов час працювати самостійно, ми придумали цікавий формат. Можете взяти на замітку, якщо ви ще юний стоматолог. Коли я мав пацієнта – Юля була моєю асистенткою, коли вона приймала когось – асистував я. Так ми вбивали одним махом багатьох зайців. Це давало чітке розуміння, як має будуватися комунікація між лікарем і помічником: що варто робити, а що – ні, як краще зробити це, повідомити те або попередити про таке. Ну, ви зрозуміли...

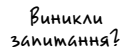
Кращий генерал той, хто побував у шкірі солдата і розуміє всі його потреби. Тож якщо вам потрібна порада, то ось вона: *приглядайтеся до людей, які не нехтують у своїх поглядах і роботі дрібницями.* Можете навіть під час співбесіди перевірити це, використовуючи побутові запитання чи зважаючи на пунктуальність (іще один маркер відповідальної людини). Гадаю, усі розуміють, наскільки важлива пунктуальність у медичній галузі.

Для чесності хочу додати, що перемінна гра в лікаря й асистента швидко обридла та втомилася. Ми вирішили знайти хоча б одного, але постійного помічника. Шукав я, звісно, серед свіжовипущених медиків нашого курсу, за такими самими критеріями. Так до нас прийшла Катя.

У темпі вальсу я знайшов кабінет із двома установками, щоби краще реалізувати потенціал нашої нової команди, але припустився помилок: погано перевірів приміщення, змогу паркуватися, ставлення адміністрації і т. ін. Тож уже за кілька місяців ми повернулися до роботи з одним кріслом. Тут має бути коротка порада: *поспішиши – людей насмішиши.*

Утім, нове місце давало змогу працювати майже цілодобово, що ми й робили, адже людей ставало дедалі більше,

Виникли запитання?



КЛІЄНТСЬКЕ ДЗЕРКАЛО (Б)



Для кого взагалі відкривають
стоматологічні кабінети?

Дивне запитання, правда? Та це не так. Не всі працюють «для людей». Багато хороших лікарів відкривають клініки «для себе». Для задоволення власних амбіцій, щоб якось реалізувати зароблені за роки праці кошти, щоби створити підґрунтя для дітей чи внуків.

Як відрізнити ці клініки від інших?

Та дуже просто: найдорожче обладнання, дорожезний ремонт, часто високі ціни й поряд із цим поганий або у кращому разі терпимий сервіс. Це і зрозуміло. Професіонал, який пропрацював десятки років у галузі й накопичив значні кошти, починає розбудовувати власну стоматологію мрії: скуповує все найкраще, найдорожче та найблискучіше і справедливо просить за це високу оплату в майбутніх пацієнтів. Але, на жаль (а може, на щастя), крутий сервіс не купити. Над ним треба працювати. Багато й систематично.

Авжеж, це не правило, але така ситуація трапляється доволі часто, повірте. Звісно, це не наш варіант. *Навіть якщо в нас купа грошей, ми робимо бізнес, орієнтований на споживача.*

Ок, та на якого?

Із цим треба попрацювати: уявити ідеального клієнта, найгіршого клієнта, середньостатистичного клієнта. Це база, від якої ми відштовхуватимемося на всіх етапи роботи з людьми.

Безліч тренінгів і бізнес-курсів невпинно тараторять про те, що варто знати свого ідеального клієнта. Та я ніяк не міг його уявити (хіба те, що він має бути максимально лояльним і платити багато грошей за прості процедури. Жартую).

Та зараз, коли я озираюся назад, відповідь стоїть у мене перед очима. Щоразу, коли вранці прокидаюся і збираюся на роботу, я бачу свого ідеального клієнта – моє віддзеркалення. Або, якщо менш кучеряво: *який ви лікар, такі, найімовірніше, у вас будуть і пацієнти.*

Подумаймо трохи про це.

Так сталося, що я доволі рано заразився романтикою ідеальної стоматології. Чи варто казати, що на початку кар'єри «доносити» цю «ідеальну стоматологію» своїм пацієнтам було доволі складно, а дуже часто – марно. Брак досвіду, юний вік, часткова невпевненість у собі... Усе це штовхало на компроміси, доводилося відламувати шматки «ідеального» і викидати їх в ім'я консенсусу із клієнтом. Майже завжди у майбутньому ці компроміси вилазили боком. Тож моя порада: не йдіть на компроміси зі своїми знаннями. Нехай вони будуть міцними та ґрунтовними.

А ось і приклад. Коли я починав працювати в селі, батько постійно доводив, що пропонувати тут комусь безметалеві коронки – гибле діло, мовляв, у людей немає грошей, це дуже дорого і т. ін. Тому мені навіть психологічно було складно називати людям «високі ціни» на якісні матеріали. Та минув час, коло знайомств розширювалося, і я дізнався про величезну кількість лікарів, які на високому рівні працюють у маленьких провінційних містечках і пропонують «дорогі», якісні послуги... І не тільки пропонують, а й надають. Бо навіть у найменшому селі трапляються люди, які впевнено скажуть, що «на зубах економити не можна». Їх мало, та вони є.

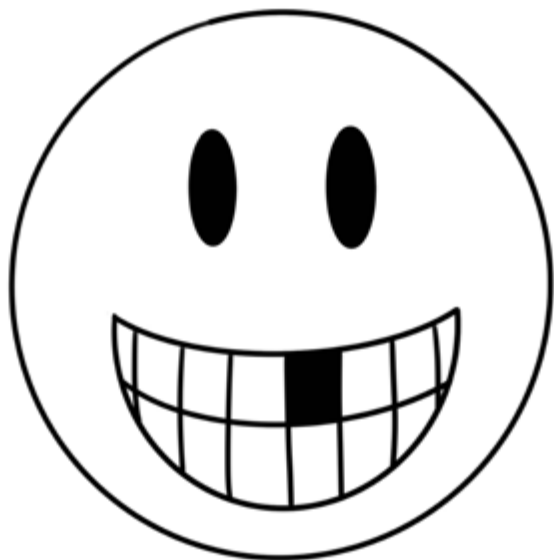
А якщо й немає, то яка різниця? Ваше діло – запропонувати. Не треба вирішувати за клієнта, яке лікування йому потрібне: «дороге» чи «не дороге». Упередженість із розряду «судять з одежі» – найгірше, що можете посіяти в голові своїй чи своїх співробітників. Ви пропонуєте, підштовхуєте, а клієнт обирає (свідомо чи не дуже).

Виникали
Забивањня



Виникли
запитання?

ЧОМУ БОЛЯТЬ ЗУБИ (А)



К оли до вас звертається пацієнт і каже: «У мене болить ОСЬ ЦЕЙ зуб», найгіршим варіантом реакції на це буде – пролікувати «ОСЬ ЦЕЙ» зуб і відпустити людину додому. Є безліч способів зробити краще і вам як стоматологу чи підприємцю, і пацієнту як людині з проблемою і тому, хто платитиме за лікування. Усі ж знають, що «превентивно» дешевше за «оперативно».

Так, пролікувати зуб, авжеж, треба, але поки людина у вашому кріслі, вам як професіоналу не буде надто обтяжливим виділити ще кілька хвилин свого часу, щоб оглянути ротову порожнину. Можливо, ви помітите, що «от-от» у неї заболить і сусідній зуб, а людина збирається на море. У такому разі ви зможете врятувати відпочинок від сильного надокучливого болю. Люди будуть вам вдячні.

Ба більше, зуб не просто так розболівся, на це має бути причина: можливо, людина просто не знає, як правильно чистити зуби, або робить це пальцем, або щіткою за три копійки, яка тільки дере ясна. Може, помітите якесь хронічне

Кінець
безкоштовного
уривку.
Щоби
читати
далі,
придбайте,
будь
ласка,

повну
версію
книги.