

Manuale per Clinic Manager Odontoiatrico

Indice generale

Presentazione

Competenze del Clinic Manager nella Struttura sanitaria

Paride Zappavigna

Customer care e comunicazione

1 – Oltre la Parola nella relazione con il Paziente

Martina Gangale

2 – Etica: missione, visione, valori, ruoli e deontologia

Manuela Giambanco

3 – Dimensione gestuale e spaziale della voce

Luca Ligato - Dominique Evoli

4 – Leadership, ascolto attivo e motivazioni del team

Paride Zappavigna

5 – Percorso di accoglienza del paziente e prima visita

Paride Zappavigna - Laura Pettini

6 – Presentazione e accettazione dei piani di cura

Fiorenza Cialfi

7 – Gestione dei richiami e dei pazienti dormienti

Fiorenza Cialfi - Giorgio Gnoli

8 – Gestione delle criticita' (problem solving)

Tomaso Conci - Paride Zappavigna

9 – Reputazione della struttura sanitaria e branding

Giorgio Gnoli - Paride Zappavigna

10 – Principi di customer care e customer satisfaction

Paride Zappavigna

11 – Strategie comunicative con i social media, marketing e neuroscienze

Giorgio Gnoli

Organizzazione e ottimizzazione di struttura

12 – La scrittura efficace nelle comunicazioni e nella stesura di documenti

Valentina Amadeo

13 – Orchestrare la sicurezza: guida per un luogo di lavoro protetto

Fulvia Magenga

14 – Qualità e sistemi di gestione

Antonio Eric Elia

15 – Gestione digitale integrata dei processi clinici ed extra-clinici

Luca Goisis

16 – Organizzazione del lavoro e gestione del tempo. L'agenda

Paride Zappavigna

17 – Gestione delle Risorse umane

Tomaso Conci - Paride Zappavigna

18 – Gestione delle immagini fotografiche e radiografiche

Luca Goisis

19 – Gestione e conservazione della documentazione clinica e radiografica

Luca Goisis

20 – Adempimenti assicurativi e gestione infortunistica

Nicola Di Gennaro

21 – Trattamento dei dati personali in ambito sanitario e privacy

Alessandra Cadicamo

22 – Legislazione socio-sanitaria e requisiti per le strutture sanitarie

Alessandra Cadicamo

Marilena Calò