

LO STUDIO DIGITALE

IN PAROLE
SEMPLICI



ebook

Dot. Michele Rossini



DENTISTA21
digitalizza il tuo studio

Indice:

- 2 IL SIGNIFICATO DELLA DIGITALIZZAZIONE DELLO STUDIO DENTISTICO
- 7 L'IMPORTANZA DELLA STRATEGIA
- 9 TRASFORMAZIONE DIGITALE:
COMPRENDERE IL RUOLO DI TECNOLOGIE E (SOPRATTUTTO) DELLE PERSONE
- 13 COSA RICERCARE NELLE SOLUZIONI DIGITALI PER LO STUDIO
- 15 IL ROI DELLA DIGITALIZZAZIONE PER LO STUDIO
- 17 LA GESTIONE DEL LAVORO E DI TUTTI I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE
ALL'INTERNO DELLO STUDIO: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)
- 19 10 STRATEGIE PER OTTIMIZZARE I PROCESSI DELLO STUDIO
DENTISTICO CON I WORKFLOW DI PROCESSO
- 23 IL MINDSET DIGITALE

Il significato della digitalizzazione dello studio dentistico

C'è ancora parecchia confusione su **cosa significhi digitalizzazione dello studio dentistico**. Molti pensano che la digitalizzazione sia essenzialmente l'utilizzo di nuove tecnologie per aumentare fatturato e accettazione dei preventivi.

Digitalizzazione significa davvero comprare un software gestionale, uno scanner intraorale, una TC cone beam o aprire un eCommerce, dotarsi di un CRM integrato con funzioni di marketing automation oppure avviare programmi di customer loyalty e retention online?

In realtà non si tratta solo di questo

Se si esamina da un punto di vista organizzativo e aziendale cosa significa digitalizzazione è chiaro come non stiamo parlando di semplice adozione di nuove tecnologie, ma piuttosto di:

1. Un cambiamento organizzativo
2. un cambiamento culturale e di mentalità (mindset)
3. un cambiamento operativo e clinico

La trasformazione digitale non riguarda solo la tecnologia.

Si parla sempre più di valore, persone, ottimizzazione e capacità di adattarsi rapidamente, quando è necessario, attraverso un uso intelligente di nuove tecnologie e dati.

La digitalizzazione rappresenta oggi **la creazione di un nuovo ecosistema di studio** che deve necessariamente prevedere:

- Il coinvolgimento di tutte le persone coinvolte e l'attenzione al loro mindset digitale.
- Una perfetta integrazione di strumenti e tecnologie (vecchi e nuovi).
- La riprogettazione di processi e metodi di lavoro dello studio.
- Il rispetto di politiche di gestione e tutela del dato aziendali (ad esempio GDPR).



Spesso lo studio acquisisce tecnologia dietro la spinta commerciale delle aziende piuttosto che attraverso un processo legato a obiettivi e bisogni reali



La digitalizzazione non può appartenere solo al titolare dello studio in quanto "capo" o alla persona più giovane perché "smanettona" sui social

- La tracciabilità delle performance e la costruzione del ROI (return in investment).

La trasformazione digitale non è basata esclusivamente sulle tecnologie sfruttabili. Queste devono divenire piuttosto **il mezzo per generare valore per tutte le persone che vengono in contatto con lo studio** e aumentare di riflesso l'accettazione dei preventivi e il fatturato.

Bisogna fare attenzione a non generalizzare la definizione della digitalizzazione dello studio, altrimenti si corre il rischio di limitare la visione delle sue potenzialità.

In sostanza digitalizzare significa:

1. **semplificare e risparmiare** utilizzando la tecnologia con soluzioni diverse a seconda delle proprie necessità.
2. **abbandonare strumenti tradizionali (cosiddetti analogici) e il modo di pensare** a loro collegato, al fine di snellire i flussi di lavoro e automatizzare attività e procedure, siano esse legate alla produzione o alla distribuzione di prodotti e servizi legati alla salute, che al marketing o all'accettazione dei preventivi e al customer care. Ci sono poi altri processi che possono essere automatizzati come ad esempio quelli pertinenti all'ambito della gestione documentale del materiale amministrativo, contabile e fiscale.
3. **dematerializzare i luoghi fisici** per comunicare e condividere informazioni in tempo reale (per esempio con il laboratorio) in un unico ambiente connesso e collaborativo anche da remoto.

La digitalizzazione dello studio favorisce anche e soprattutto nuove modalità partecipative e spazi di lavoro aperti, non più limitati a un particolare contesto, alla poltrona o all'ufficio, ma condivisibili a distanza. Si va dalle ovvie riunioni in videoconferenza all'assistenza dei pazienti via chat, alle interazioni nelle piattaforme di Social Networking dedicate ai dipendenti, ai collaboratori esterni e ai pazienti.



Qual è la risorsa più importante oggi? IL TEMPO



La carta è uno degli strumenti tradizionali per eccellenza



Se sto guardando una radiografia o se ho in mano un modello in gesso, c'è solo una cosa certa: in quel momento nessun altro, in nessun altro luogo può guardare quella radiografia e avere in mano quel modello. La dematerializzazione digitale stravolge questo aspetto

Un discorso a parte è costituito poi dai canali social aziendali, la partecipazione alle conversazioni e il loro monitoraggio stanno sostituendo le “vecchie” indagini di mercato, a favore dell'accessibilità immediata a una incredibile mole di dati e feedback per intercettare opinioni, sensazioni e tendenze fornendo in tempo reale informazioni preziose per migliorare prodotti e servizi o implementarne altri.

Dematerializzare lo spazio fisico in questo caso va inteso anche come sistema di archiviazione e conservazione elettronica e rappresenta un **guadagno in efficienza**, rapidità e pieno controllo del flusso dei dati. Il risparmio economico si concretizza nella sostituzione della carta, dei sistemi informatici isolati e dei prodotti fisici (modelli in gesso), con archivi digitali all'interno dei quali conservare, aggiornare e condividere documenti e contenuti multimediali (file).

Il vantaggio si concretizza anche nel fatto che l'intero **workflow** viene affidato all'automatismo delle piattaforme software senza più la necessità di inserimenti manuali o di ricerche complesse. Nel momento in cui lavoro e produco i file, questi vengono automaticamente catalogati, conservati e resi disponibili per la consultazione.

La complessità del contesto economico e produttivo in cui anche lo studio si trova ad operare ha fatto sì che la gestione documentale si sia trasformata e nel tempo sia passata dalla semplice digitalizzazione dei documenti di qualche anno fa (informatizzazione ovvero cambio di supporto dalla carta al documento elettronico, dal modello fisico al file 3D) alla digitalizzazione di interi processi e workflow. Il conseguente rischio in questo caso è tutto a carico di chi non innova con spreco di tempo e risorse preziose.

Oggi spesso ci troviamo a parlare di dematerializzazione, tuttavia, prima ancora di chiederci come fare a dematerializzare con il digitale, dovremmo fermarci e capire perché e che cosa stiamo facendo. **Che cosa vuol dire documentare quello che facciamo, accumulare un patrimonio di informazioni in modo ordinato relative alle attività che svolgiamo e ai nostri compiti in modo poi da trovarle in modo efficace quando serve?**



*Il primo passo per l'organizzazione è la **CONDIVISIONE** delle informazioni. Nuove regole, protocolli e linee guida dello studio possono essere archiviati su apposite chat di WhatsApp subito condivise e consultabili da tutte le persone interessate all'interno dello studio*

Capire lo scopo della raccolta dati (di ogni genere, anagrafici, anamnesi, diari clinici, radiografie, fotografie e scansioni intra ed extra orali etc...) deve essere il primo obiettivo nell'agenda digitale dello studio.

Il primo problema è capire quali sono gli obiettivi, le procedure, quali sono e di chi sono le responsabilità.

In questo senso il problema non è l'informatica, scegliere un software o un o scanner rispetto ad un altro. La digitalizzazione è un processo e con il processo si comincia sempre dalla fine.

Abramo Lincoln diceva: "Se ho otto ore per abbattere un albero, sette le userò per affilare l'ascia".

Prima si deve chiarire l'obiettivo, il risultato che si vuole ottenere.

Si sceglie in modo critico cosa è utile digitalizzare e cosa no.

Digitalizzare significa prendere un dato, dematerializzarlo e trasformarlo in un'informazione consultabile e utile al momento giusto e nel posto giusto. Se ragioniamo in termini di processo, in pratica abbiamo di fronte oggi gli stessi problemi che avevano ad Alessandria con le tavolette di argilla o con i codici migliaia di anni fa. Noi abbiamo lo stesso grattacapo: trasformare i dati archiviati in informazioni utili al momento opportuno per prendere le decisioni che riguardano la nostra attività in modo strategico sia in ambito organizzativo che clinico. L'unica differenza è che oggi siamo in grado di archiviare i dati su un supporto digitale più veloce, affidabile e versatile.

Potenzialmente ogni processo è digitalizzabile.

In uno studio si passa dai processi di segreteria con la gestione dell'agenda alla relazione e comunicazione col cliente con l'utilizzo corretto dei social, al controllo della gestione con la raccolta dei dati che raccontano la nostra attività fino agli aspetti clinici o meglio della erogazione del servizio. Digitalizzare i modelli operativi significa anche generare una incredibile mole di dati che consente di correggere e ottimizzare quei processi critici sulla base di informazioni reali ed effettive ricavate da analisi intelligenti e con nessun margine di errore.

In ogni azienda e quindi anche nei nostri studi, esistono tre livelli di organizzazione a cui corrispondono tre tipi di processo che possono essere digitalizzati:

1. **Processi operativi:** concorrono al raggiungimento degli obiettivi. In questi la grande maggioranza delle decisioni sono strutturate, ossia assunte in base a regole completamente predeterminate. Il digitale serve per

questi processi, è utile in quanto aumenta l'efficienza e l'affidabilità riducendo gli errori e serve anche a creare e immagazzinare dati per i processi successivi o superiori.

- 2. Processi direzionali/gestionali:** concorrono alla traduzione degli obiettivi di medio-lungo termine nella programmazione di breve termine e controllano il raggiungimento degli stessi. Sono prevalenti le decisioni semi-strutturate, assunte in base a regole solo in parte predeterminate. La digitalizzazione permette di dirigere in modo accurato tutte le procedure e al tempo stesso aiuta nel processo di controllo su ciò che viene eseguito. La vendita è un processo tipico di quest'area perché genera programmazione a breve termine e quindi processi operativi e allo stesso tempo viene gestita e programmata a livello superiore o strategico.
- 3. Processi strategici:** concorrono alla pianificazione di medio-lungo termine dell'organizzazione e sono tipicamente caratterizzati da decisioni non strutturate, assunte cioè in assenza di regole predeterminate per decidere, ma che si avvalgono del digitale come mezzo per trasformare i dati in informazioni utili. Il rischio di ogni impresa infatti è quello di accumulare migliaia di dati che non servono a nulla se non vengono trasformati in informazioni utili al momento giusto.



Su quali informazioni ti basi per prendere decisioni strategiche per la tua attività?

Hai le informazioni corrette? Puoi ottenerle al momento giusto?

In sintesi, la digitalizzazione aziendale è una **trasformazione globale** che, attraverso sistemi governati da tecnologie come Machine Learning e Intelligenza Artificiale:

- automatizza l'intera **gestione** dello studio;
- crea nuovi canali di condivisione e vendita del servizio;
- raccoglie, elabora e sincronizza **dati** per la gestione dei cicli produttivi.

L'importanza Della Strategia

Se da un lato è comprensibile un'iniziale confusione sui passi da intraprendere, soprattutto per chi ha poca dimestichezza con questo argomento, dall'altro è inammissibile assumere un atteggiamento di chiusura di fronte alle prospettive della digitalizzazione. **Il progresso è un passaggio naturale, un'opportunità per tutti e non deve essere prerogativa di pochi.**

IL GRANDE NEMICO DELLA DIGITALIZZAZIONE

Le principali cause del ritardo nella digitalizzazione dello studio sono da ricercare in tre grandi nemici che concorrono alla immobilità e che funzionano come ostacoli che a volte, sembrano insormontabili:

1. Una **mentalità (MINDSET digitale) non più adatta al nuovo sistema di lavoro digitale**, che nasce dalla mancanza di informazioni e nella scarsa conoscenza.
2. La mancanza di **chiarezza su priorità e obiettivi**, procedendo passo dopo passo guidati da un'analisi preventiva dei problemi più urgenti da risolvere. La difficoltà nel redigere nuovi traguardi e nell'analizzare la loro sostenibilità a breve e a lungo raggio senza lasciare nulla al caso o all'approssimazione.
3. La mancanza di **strategia** che è la fase più importante che ogni studio dovrebbe attraversare con occhio analitico capace di individuare le criticità, stabilire le urgenze e gli obiettivi in divenire sulla base di KPI (indicatori chiave dei risultati raggiunti o raggiungibili) rivisitati alla luce delle nuove opportunità. Solo dall'analisi di questi parametri si possono poi identificare le tecnologie, i software e le soluzioni più adatte, passati al vaglio dell'utilità e della convenienza.



Sai che oggi ci sono strumenti per misurare il tuo MINDSET digitale?



Ricorda: quello che è nella tua testa non passa automaticamente nella testa delle persone che lavorano con te. È tua responsabilità assicurarti che gli obiettivi dello studio siano condivisi con tutti

Oggi siamo di fronte ad un **gap tecnologico** che è semplice colmare grazie alla dotazione di tecnologie informatiche. Più complesso è colmare il **gap organizzativo** che sta alla base.

Il processo della digitalizzazione non può essere imposto dall'alto. **Nei nostri studi, non possiamo pensare di arrivare da un giorno all'altro e imporre la digitalizzazione di tutti i processi solo perché abbiamo acquistato un software gestionale o abbiamo approfittato dell'offerta per acquistare uno scanner digitale intraorale.** Colmare il gap tecnologico senza colmare il gap organizzativo significa sprecare e rischiare di peggiorare ancora di più la situazione. Ognuno di noi ha il suo grado di digitalizzazione e di conoscenza del digitale. Il livello è diverso e deve essere tenuto in considerazione. Dobbiamo ricordare che dietro allo strumento digitale c'è sempre una persona e la digitalizzazione passa attraverso la corretta formazione e delega del processo a quella persona. Sono essenzialmente due gli aspetti importanti della digitalizzazione nei confronti delle persone:

- la direzione
- e il controllo.

Il flusso digitale di un processo permette oggi di costruire un percorso predefinito, anche nella gestione degli errori, dal quale è veramente difficile uscire e commettere degli sbagli e questo è l'aspetto direzionale del processo. Poi c'è l'aspetto di controllo: lavorando in digitale, in automatico al livello operativo, si accumula nel tempo un patrimonio enorme di dati che proprio la gestione digitale permette di trasformare in informazioni che saranno utilizzabili poi in modo strategico per prendere le decisioni per l'attività non più basata su opinioni o sensazioni ma su informazioni certe che la digitalizzazione dei processi ha saputo mettere a disposizione.

Il cambiamento da analogico a digitale è un **processo fisiologico** innescato dal progresso: tutte le aziende possono avvalersene per automatizzare le loro attività, offrire servizi più rapidi e personalizzati, snellire modalità operative, dematerializzare gli archivi documentali e sfruttare nuovi canali di comunicazione e condivisione. C'è forse qualche settore che può dirsi disinteressato a questi aspetti?

Trasformazione digitale: comprendere il ruolo di tecnologie e (soprattutto) delle persone

Ancora oggi la maggior parte dei titolari ritiene che la digitalizzazione sia un fenomeno limitato ad alcune aree e funzioni dello studio. **Si tende a ragionare per compartimenti stagni con una visione troppo tecnologica o troppo miope, focalizzata** su un singolo aspetto del lavoro.

La trasformazione digitale non è una mera implementazione ed adozione di nuove tecnologie. Si tratta di un nuovo modo di fare impresa, sviluppando un modello di business innovativo che supera le performance di quello attuale.

Questo richiede necessariamente un **cambiamento della visione strategica all'interno di ogni organizzazione** e un processo che comporti cambiamenti strategici, culturali, organizzativi e tecnologici fino all'innescare nuove modalità per analizzare performance e risultati raggiunti.

STRATEGIA E CULTURA AZIENDALE

La strategia è il punto di partenza per avviare un processo di trasformazione digitale, monitorare l'avanzamento e il raggiungimento di determinati obiettivi nel tempo e assicurarne il successo.

Senza una strategia che vada a modificare cultura e obiettivi di studio il processo di digitalizzazione diventa **reattivo, piuttosto che proattivo.**

Il risultato è che verranno digitalizzati solo alcuni servizi e/o processi dello studio in modo asimmetrico con il rischio di amplificare inefficienze già presenti o crearne di nuove in altri reparti e funzioni che non comprenderanno né vorranno adattarsi ai cambiamenti imposti.



Avere una strategia condivisa e chiara significa avere una personale bussola che punta verso il NORD dello studio e che ci guida verso l'ottimizzazione costante dei processi del nostro studio. Si può sbagliare strada ma se c'è una bussola si ritroverà sempre il percorso corretto

Senza strategia la trasformazione digitale si risolverà in un dispendioso acquisto di nuova tecnologia con il rischio che:

- Le persone non ne comprendano l'utilità e quindi ne ostacolano l'adozione.
- Le nuove tecnologie generino inefficienze perché non utilizzate in modo corretto e diffuso.
- Le nuove tecnologie non si integrino con software e processi aziendali in uso.
- La misurazione dei risultati ottenuti dall'adozione diventi non fattibile.

COINVOLGIMENTO

Progettare in modo corretto una strategia di trasformazione digitale non è sufficiente in quanto processi e metodi di lavoro si fondano sulle persone e sui loro ruoli. È fondamentale **dedicare uguale tempo anche alla corretta gestione delle persone**, assicurandosi che il valore di questo progetto sia compreso e condiviso da tutti gli attori coinvolti.

Le nuove tecnologie non dovrebbero essere presentate esclusivamente come strumenti per l'aumento di produttività ed efficienza ma come supporto al lavoro quotidiano capace di seguire le esigenze della forza lavoro, **trasformandosi in aiuto e semplificazione continua all'organizzazione interna**, esplicitando benefici e vantaggi per chi le utilizzerà.

Cambiare metodi di lavoro e processi significa spesso **persuadere le persone a utilizzare gli strumenti realizzati per loro** in modo da poter raggiungere il vero valore per lo studio.

Questa è una delle sfide più difficili della trasformazione digitale dello studio e che spesso causa i più gravi disastri. Secondo un rapporto IDC nel 2018 il 70% delle iniziative di trasformazione digitale è fallita a causa dell'insufficiente collaborazione, integrazione o gestione del progetto da parte dei dipendenti.



Pianifica regolarmente (1-2 volte l'anno) dei momenti in studio dedicati alla spiegazione e alla condivisione dei progetti



Quante volte hai avuto la sensazione che non tutti stavano remando dalla stessa parte?

INNOVAZIONE E REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI DI STUDIO

L'errore tecnologico commesso da molti studi è quello di **implementare una nuova tecnologia** e poi **ricostruire attorno a quest'ultima processi e modelli** organizzativi consolidati nel tempo **digitalizzando anche l'inefficienza** non vedendo invece l'opportunità di costruire processi nuovi capaci di impattare da subito sui tempi e costi.

Questo approccio non è utile perché:

- Non ha un **valore strategico**.
- Rischia di non generare **coinvolgimento e motivazione** da parte degli attori coinvolti.
- Non tiene in considerazione **l'esperienza** dell'utente e **l'agilità dei processi** dello studio.
- Può generare **frizioni e disallineamenti** tra reparti.

Trasformazione digitale infatti, non significa solo implementare nuove tecnologie ma sviluppare **nuovi modelli di business più agili, rapidi e propensi al cambiamento**. Ecco perché, ancora prima dell'impiego della tecnologia, si dovrebbe attuare un'attività di **riprogettazione e ripianificazione dei processi dello studio**. Solo a questo punto, e una volta ottenuto il coinvolgimento necessario al cambiamento, si può passare alla fase successiva di implementazione tecnologica.

TECNOLOGIA

La tecnologia sta cambiando il modo in cui lavoriamo, il modo in cui comunichiamo, la nostra assistenza sanitaria e quasi ogni aspetto della nostra vita, ma la tecnologia non è il punto. **La tecnologia ci sta permettendo di fare le cose più velocemente**, in modo più efficace, più conveniente, spesso più economico e con una precisione maggiore. La tecnologia rappresenta quindi un **ingranaggio nella macchina della trasformazione digitale**, non l'unico punto focale di attenzione.

Quando si parla di trasformazione digitale bisogna avere la piena comprensione che **gli output attesi in termini di maggiore produttività, performance e fatturato non sono generati dalla tecnologia utilizzata ma da una visione strategica condivisa ed eseguita in tutta l'organizzazione dello**



Parafrasando un famoso spot pubblicitario: "la tecnologia è nulla senza le persone con il giusto MINDSET"

studio che determina una vera e propria ridefinizione dei processi. La tecnologia è il fattore abilitante, raramente il differenziatore. La tecnologia ci dà i mezzi ma è quello che vogliamo fare con quest'ultima che ci permette di raggiungere i risultati attesi.

DATI E ANALISI

Una componente vitale per diventare uno studio digitale ad alte prestazioni è quella di poter generare e utilizzare enormi quantità di dati e analisi disponibili per prendere decisioni.

L'obiettivo può essere raggiunto attraverso un **utilizzo intenso di nuove tecnologie da parte dei dipendenti che forniranno quindi dati impliciti**. Una nuova modalità data driven, basata sul corretto utilizzo degli strumenti dello studio, capace di sperimentare e innovare prima che il cambiamento venga imposto da fattori esterni.

Senza questa capacità raccogliere e gestire informazioni trasformandole in dati, lo studio potrebbe incorrere in questi problemi:

- **Stagnazione** del processo di trasformazione digitale.
- Tecnologie prima innovative diventano **obsolete**.
- **Scarsa capacità di misurare il ROI** della trasformazione digitale.
- Impossibilità di effettuare **azioni correttive**.

Lavorare con le tecnologie digitali, grazie ai dati impliciti che provengono dall'utilizzo giornaliero, può mettere a disposizione di qualsiasi titolare di studio una mole immensa di dati, KPI e metriche di performance. A volte gli studi vengono schiacciati da un overload informativo di nuovi dati e vengono spese ulteriori risorse per comprenderne il significato. La digitalizzazione impone quindi anche di comprendere **quali siano i KPI davvero importanti e dotarsi di una struttura agile per tramutarli in dati legati ad un contesto**, ad una precisa dinamica causa-effetto. Il processo di trasformazione digitale, dati i continui cambiamenti sociali e economici, non avrà mai un punto di arrivo. Per questo avere la capacità di **leggere dati e trarne implicazioni strategiche** diventerà sempre più **la discriminante per il successo di progetti di trasformazione digitale nel lungo periodo**.



Numeri e dati vanno trasformati in informazioni utili per le decisioni strategiche.



Ricorda: se puoi misurarlo, puoi migliorarlo!

Cosa ricercare nelle soluzioni digitali per lo studio

Nessuno studio è uguale all'altro, pertanto anche in materia di digitalizzazione è importante **scegliere soluzioni in grado di** adattarsi alle esigenze specifiche che si hanno. Fortunatamente la maggior parte (ma non tutte) delle soluzioni per la digitalizzazione permettono una buona possibilità di manovra in termini di personalizzazione e bisogna fare attenzione, quindi, a scegliere quella giusta.

L'accessibilità è un aspetto fondamentale per le soluzioni digitali moderne. Sono numerosi i dispositivi su cui deve essere possibile accedere alle piattaforme o i software adottati dallo studio: scanner, radiografici, pc, tablet, smartphone. L'accessibilità si declina anche nell'interoperabilità delle soluzioni, ovvero nella loro possibilità di comunicare tra loro. Un file deve poter essere letto e gestito ovunque: in questo modo la comunicazione diviene fluida ed il lavoro in studio efficiente.

La **scalabilità** rappresenta un aspetto molto importante come elemento da ricercare nelle soluzioni per la digitalizzazione. Non è pensabile che uno studio rimanga costante nella sua dimensione nel corso del tempo: ecco perché è bene dotarsi di soluzioni che siano in grado di accompagnare la crescita dello studio in modo semplice e veloce, per evitare rallentamenti o spese eccessive. Programmare la scalabilità significa favorire la capacità delle soluzioni digitali di adattarsi alla crescita dello studio.

L'AGENDA DIGITALE DELLO STUDIO

Fatta questa premessa, ci sono **settori** ancora poco digitalizzati che pagano un prezzo più alto rispetto ad altri. Fra questi, il Manufacturing, l'Erogazione del servizio clinico, la Logistica (laboratori), i Fornitori e le Risorse Umane (persone). Si tratta di settori con numerosi reparti diversificati e rapporti trasversali a dipendenti, fornitori, collaboratori esterni, utenti e pazienti finali, che richiedono:

- la **gestione fluida** di tutti i processi;
- l'**automazione** di attività e compiti assegnati;
- il **controllo** di un archivio centralizzato e di facile consultazione e condivisione;
- l'**interoperabilità** dei vari reparti;



Scrivere quello che c'è da fare in ambito digitale è semplice. Stabilire le priorità di quello che deve essere fatto può essere molto più complesso. È necessaria una attenta valutazione che passa dai costi alla utilità per finire alla attuabilità reale del processo.

- protocolli di **sicurezza** a garanzia della protezione dei dati e la conformità alla normativa.

Per comprendere quali processi si possono digitalizzare, può tornare utile conoscere alcune delle **principali funzionalità base** dei software per lo studio:

- **automazione** dei flussi di lavoro;
- **notifiche** sugli stati di avanzamento delle attività e generazione di warning indirizzati a utenti e reparti interessati;
- **archiviazione elettronica** ad accesso autenticato per la conservazione e la consultazione dei documenti condivisibili in tempo reale;
- **gestione** anagrafiche, preventivi, diari clinici, ordini, fatture, contratti e supporto;
- automazione della comunicazione coi pazienti attraverso i canali di marketing e **monitoraggio** dei canali social;
- fruibilità da mobile.

Il roi della digitalizzazione per lo studio

COSTI, VANTAGGI E SPECIFICITÀ DEL CONTESTO

Per calcolare il ROI (Acronimo inglese di Return Of Investment, tradotto in Ritorno sull'investimento) legato all'introduzione in studio di soluzioni legate alla digitalizzazione è necessario uscire dagli schemi convenzionali del calcolo di questa metrica.

Anzitutto è necessario considerare le specificità legate al proprio settore e la strategia messa in atto dallo studio, analizzando in particolare le problematiche contingenti, gli sviluppi imminenti e le evoluzioni future previste. Non è pensabile utilizzare i KPI (acronimo inglese di Key Performance Indicators, tradotto in indicatori chiave di performance) legati alle analisi di business tradizionali per processi innovativi come quelli della digitalizzazione.

Ecco perché l'aspetto fondamentale nel calcolo del ROI della digitalizzazione dello studio risiede proprio nella capacità di individuare KPI specifici per i progetti messi in atto. In generale, si può dire che l'introduzione di soluzioni digitali in studio deve combaciare con la revisione delle metriche utilizzate per misurare le performance dei diversi processi in studio.

In virtù della specificità citata prima è difficile indicare quali aspetti considerare in sede di definizione del ROI poiché ciascuno studio è un caso a parte.

Se prendiamo in considerazione la definizione del ROI attraverso la formula:

$$\text{ROI} = \frac{\text{utile (VANTAGGI)}}{\text{capitale investito (COSTI)}}$$

Si potrebbe cominciare elencando prima i vantaggi e poi i costi dell'investimento della digitalizzazione, al fine di stabilirne il ritorno, che possono essere utili come indicazione degli elementi da considerare.

Tra i possibili **vantaggi**:

1. automazione delle attività
2. dematerializzazione
3. migliore comunicazione interna
4. aumento fatturato
5. migliore accettazione dei piani di trattamento
6. migliore soddisfazione per il paziente
7. riduzione dei passaggi
8. riduzione dei tempi di lavoro
9. semplicità e minore curva apprendimento.
10. migliore decision making
11. controllo (affidabilità)

Mentre i **costi generali** sono legati a:

- costi dell'investimento (budget)
- tempo dell'investimento
- integrazione della nuova tecnologia con processi e sistemi già esistenti in studio
- riqualificazione dei dipendenti e collaboratori (curva di apprendimento)
- aggiornamento e reingegnerizzazione dei processi di studio
- customizzazione e implementazione delle soluzioni
- sicurezza e conformità alla normativa italiana sulla privacy.

La gestione del lavoro e di tutti i processi di digitalizzazione all'interno dello studio: business process management (bpm)

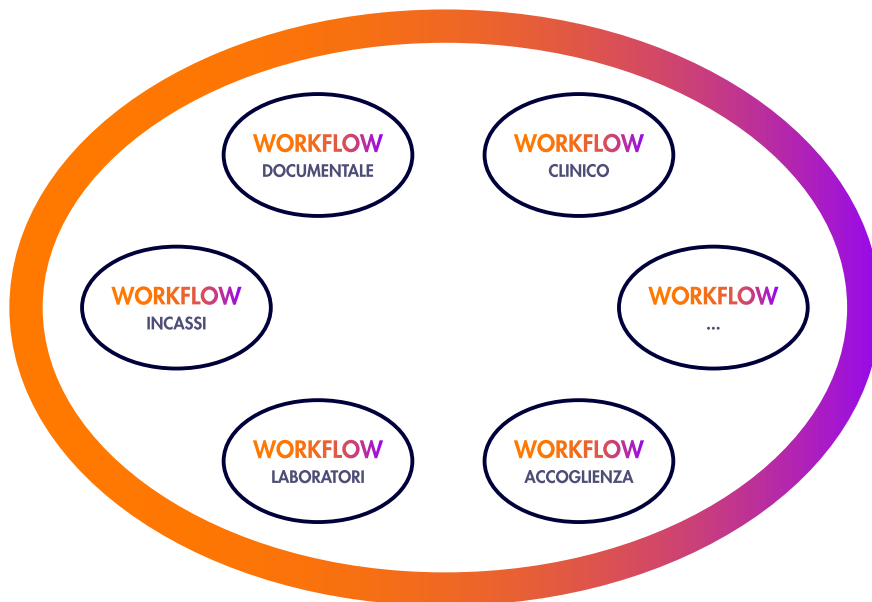


Per un dentista è semplice comprendere il concetto legato al BPM se si fa il paragone con il Piano di Trattamento che ogni giorno viene costruito per i pazienti. Un piano che coinvolge e coordina tutte le specialità erogate nello studio stabilendo priorità e logica di esecuzione per raggiungere l'obiettivo della salute nella bocca del paziente

Il workflow management è oggi al centro di tutti i processi di gestione dello studio, al punto che si parla più comunemente di **Business Process Management (BPM)** e si intende la gestione dei processi di business e della loro ottimizzazione, ovvero del coordinamento di persone, sistemi e informazioni per portare al risultato desiderato. In questo caso, anche se la tecnologia rappresenta la chiave del successo, non è necessariamente richiesta.

All'interno del BPM troviamo poi tutti i workflow che gestiscono l'avanzamento dell'attività all'interno dello studio.

BPM



- **Workflow di integrazione**, adatti a pilotare, gestire e integrare i progetti di lavoro trasversali allo studio e che richiedono diversi software e applicazioni;
- **Workflow di automazione**, che permettono una gestione dei flussi di lavoro tale da rendere automatiche le attività da eseguire.

L'errore comune, e che anche lo studio rischia di commettere, è quello di considerare il **workflow management** e la sua evoluzione strategica per lo studio e i **workflow di processo** come sinonimi, con la conseguente adozione di tecnologie improprie e spesso inefficaci per raggiungere i risultati di studio desiderati. Per fare un esempio, il BPM è la digitalizzazione dello studio mentre il software gestionale, l'impronta digitale, tutte le tecnologie digitali che aiutano la clinica ecc... sono i workflow di processo che devono essere organizzati e controllati proprio dal BPM.

Per sfruttare al meglio le moderne tecnologie per la gestione dei workflow bisogna esplicitare flussi e processi e allo stesso tempo spostare il loro controllo oltre le singole applicazioni verso una gestione strategica e sistemica dello studio. Un po' come se scoperchissimo il nostro studio e potessimo osservarlo dall'alto apprezzando non i singoli flussi e procedure ma il funzionamento nel suo insieme.

La gestione corretta dei workflow di processo, o workflow management, permette, grazie all'adozione di specifiche tecnologie, di automatizzare l'esecuzione di determinate azioni tramite la Digitalizzazione dello studio e di gestire l'avanzamento delle attività in un flusso specifico, migliorando efficienza e qualità del lavoro e assicurando il raggiungimento degli obiettivi ottenendo una maggiore qualità. A questo aspetto si aggiunge poi la possibilità di portare lo studio a lavorare in modo più veloce, scalabile e ripetibile e meglio monitorabile per evidenziare le aree di miglioramento nel processo di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

10 Strategie per ottimizzare i processi dello studio dentistico con i workflow di processo:

Meno tempo si dedica ad attività ripetitive e automatizzabili, maggiore è il tempo che si può investire nelle aree critiche del proprio lavoro a più alto valore aggiunto ed è proprio con questo obiettivo si dovrebbe integrare nello studio un sistema basato sul Workflow Management.

Vediamo i 10 modi con cui si possono ottimizzare i processi dello studio grazie ai flussi di lavoro digitali:

1. FOCALIZZARSI SUGLI OBIETTIVI

Risparmiare tempo grazie all'introduzione di un workflow digitale permette di **dedicare energia ad attività critiche per il raggiungimento degli obiettivi e a più alto valore**. In particolare, un sistema basato sul workflow management permette di racchiudere tutti i file (documenti, scansioni, report, immagini, dati) in un hub centrale, permettendo alle persone giuste di avere accesso al momento giusto e riducendo il tempo necessario per la ricerca dei documenti.

2. ARTICOLARE E OTTIMIZZARE I WORKFLOW ATTUALI

Si possono sempre ottimizzare le procedure lavorative correnti e i processi e anche in questo caso i workflow di processo aiutano lo studio a rendere accessibile l'informazione attraverso varie piattaforme e tipologie di documenti, eliminando le inefficienze e le attività che portano solo a perdite di tempo. **La dematerializzazione dell'aspetto fisico consente di poter operare simultaneamente con lo stesso file**. Se esiste un modello fisico in gesso, questo modello potrà essere utilizzato da una sola persona alla volta in un solo luogo. Al contrario, se il modello è un file virtuale, potrà essere analizzato, modificato e lavorato in più luoghi da più persone allo stesso momento che generano simultaneamente dati che sono immediatamente condivisi.



Quanto tempo perdiamo a ricercare documenti o file che potrebbero esserci utili?



Uno dei momenti più importanti in ambito organizzativo si presenta quando si scopre di essere il collo di bottiglia del proprio

3. IDENTIFICARE OSTACOLI, COLLI DI BOTTIGLIA E INEFFICIENZE

Il software e le tecnologie per lo sviluppo dei documenti digitali permettono di creare file e organizzare le informazioni in modo tale da raggiungere la persona giusta al momento giusto, ma spesso questo non basta. Uno dei vantaggi del workflow management è quello di **identificare gli ostacoli, i colli di bottiglia ed altre inefficienze del sistema** come la perdita dei fogli di lavoro o l'eccessivo tempo di attesa per un documento o per avere in studio un modello di analisi. Si tratta di eventi che rallentano l'intero processo lavorativo e minacciano il raggiungimento degli obiettivi. **La digitalizzazione, essendo un processo e avendo automatizzato molte procedure, permette di far emergere in maniera più rapida e precisa le inefficienze.**

4. MIGLIORE SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Grazie alla digitalizzazione dei processi gli studi possono raggiungere la piena soddisfazione dei pazienti, a patto di saper affrontare in modo nuovo le sfide organizzative che si trovano davanti. **Adottare un'infrastruttura agile e scambiarsi feedback regolari sia tra dipendenti sia con i pazienti sono due dei requisiti essenziali per migliorare la soddisfazione del paziente stesso.**

Pensiamo, ad esempio, ai vantaggi che lo studio può ottenere semplicemente adottando nuove tecnologie per assistere più pazienti contemporaneamente riducendo i costi, oppure ai moderni strumenti per lo studio customer-centric e alla ricerca della migliore esperienza per il paziente usando tutti i punti di contatto e comunicazione possibili e i canali di marketing.

5. COINVOLGERE TUTTO IL TEAM

Una migliore organizzazione delle informazioni e l'uso di workflow documentali permettono di lavorare in modo trasparente, anche grazie al **coinvolgimento del team e alla responsabilizzazione di chi lavora in studio.** Qualora si verifichi anche il più piccolo cambiamento del flusso di lavoro è importante informare i colleghi coinvolti nelle diverse fasi del processo e individuare una persona chiave per discutere gli eventuali ostacoli, fare

studio. Se dobbiamo processare 10 richieste al giorno dobbiamo dividere l'energia dedicata ad ogni richiesta rendendo le risposte che daremo molto meno efficaci. Al contrario la condivisione delle informazioni grazie alla digitalizzazione consente a chiunque di prendere decisioni di qualità al posto nostro



Stabilire cosa ha funzionato con un paziente e rendere strutturale questo modo di operare è uno dei principali compiti dell'organizzazione. Il digitale ci aiuta a raccogliere questi feedback e a renderli disponibili a tutti immediatamente



Una bussola sempre orientata nella giusta direzione permette a tutti in studio di essere responsabili e scegliere il miglior percorso e le migliori soluzioni per raggiungere tutti gli obiettivi

brainstorming sui miglioramenti da apportare al workflow documentale e, successivamente, riportare il tutto al gruppo di lavoro.

6. OTTIMIZZARE IN MODO CONTINUO

L'ottimizzazione continua di procedure e processi è il segreto del successo di ogni studio. Un sistema di gestione documentale e di workflow digitale riduce l'errore umano. **Non appena un nuovo documento viene aggiunto al database le informazioni vengono riconosciute, scansionate e catalogate per un uso futuro e i dati possono essere usati anche senza l'input dell'utente.**

Non solo: gli strumenti per la generazione di documenti e i software per il loro assemblaggio permettono di archiviare l'informazione al loro interno e generare report più velocemente, permettendo l'accesso al dato semplicemente premendo un pulsante.

7. DARE INIZIO A UN CIRCOLO VIRTUOSO DI INNOVAZIONE

Digitalizzare lo studio significa poter contare su un processo semplificato che migliora efficienza e flessibilità delle attività, ma anche aumenta la soddisfazione dei pazienti permettendo l'espansione del lavoro. Tutte le aree dello studio sono coinvolte nel processo: dalla contabilità, alle persone, alla clinica. Uno sviluppo dell'infrastruttura IT in questo senso **permette di agevolare non solo la collaborazione tra titolari, dipendenti e collaboratori che interagiscono tra loro acquisendo nuove conoscenze, ma anche la possibilità di acquisire nuove conoscenze a lungo termine** per adottare sempre la più nuova e avanzata tecnologia e i modelli di lavoro più adatti per restare competitivi.

8. RIDUZIONE DEI RISCHI

Un approccio digitalizzato all'infrastruttura IT **riduce notevolmente i rischi di errore e fermo macchina, eliminando i colli di bottiglia e preparando lo studio al futuro, con aggiornamenti costanti ed in tempo reale del sistema, delle comunicazioni e del work flow sulla base dei feedback interni ed esterni ricevuti.** Affidare alle macchine la digitalizzazione dei processi di studio significa che nessuna problematica viene dimenticata dal momento che l'utilizzo di software digitali per il lavoro operativo consente di

documentare in maniera completa e costante il lavoro stesso e, anzi, si possono trovare soluzioni migliori in meno tempo grazie a strategie avanzate di digital transformation.

9. MIGLIORE COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA (ES: LABORATORIO)

La digitalizzazione dei processi non si limita ad essere un fattore puramente tecnologico, dato che aiuta lo studio a **divulgare una nuova cultura tra i dipendenti e i collaboratori esterni**. In questo caso, quello che è più importante è convincere tutte le persone dello studio delle opportunità e dei benefici che le nuove tecnologie digitali portano, fornendo anche occasioni di formazione adeguata e apprendimento nel lungo periodo proprio sul tema della digitalizzazione. Il consiglio, soprattutto nella fase di transizione tra i due modelli di business, è quello di spiegare chiaramente i criteri alla base della decisione di passare alla digitalizzazione dei processi dello studio e i risultati attesi, ma soprattutto qual è la nuova responsabilità dei dipendenti nel ridurre al minimo le interruzioni dei processi, collaborando con le macchine intelligenti.

10. MIGLIORE DECISION MAKING

Digitalizzare i processi in studio è, oggi, l'unico modo per restare competitivi e seguire le tendenze di mercato, indipendentemente dal settore in cui si opera. L'ultimo, ma non meno importante, beneficio portato dalla digitalizzazione dei processi in studio è la **possibilità di prendere decisioni migliori in tempi inferiori**, utilizzando i processi di collaborazione, automazione e gestione dei dati alla base della digital transformation. Lo studio potrà, quindi, raggiungere prima gli obiettivi prefissati grazie a un migliore e più efficace capacità di prendere decisioni utili e tempestive.

Il mindset digitale (a cura di Paolo Tomegrossa)

Come hai potuto leggere il processo di digitalizzazione del tuo studio è un processo abbastanza complesso. Dal mio punto di vista si articola in tre fasi:

1. La **revisione dei processi di lavoro in ottica digitale**, come ha ben argomentato Michele
2. Un **cambio di mentalità**, come cercherò di argomentare io in questo capitolo
3. La **scelta della tecnologia giusta per il tuo studio**, anche in questo caso argomento che ha esplorato Michele.

Per noi la tecnologia digitale non è nulla senza la mentalità digitale.

Ma cosa è la mentalità digitale?

Grazie alla Giunti Psychometrics, società leader mondiale nel settore dei testi psicometrici, noi di Dentista 21 abbiamo scoperto che la mentalità digitale non è solo un modo di dire, ma soprattutto un modo di pensare.

Come pensa una persona con un mindset digitale?

Prima di tutto cerchiamo di capire cosa è il mindset

“Quali abilità, cognitive e comportamentali, dovrebbe possedere e sviluppare una persona per fronteggiare in modo efficace un contesto lavorativo in costante cambiamento e trasformazione? Le persone sviluppano convinzioni specifiche su sé stesse, attraverso le quali organizzano il loro mondo e danno significato alle loro esperienze. Queste convinzioni vanno a costituire un assetto mentale o mindset. Il mindset è la modalità di funzionamento che la persona utilizza per dare senso alla realtà, una disposizione ad interpretare in un certo modo le situazioni e ad agire di conseguenza. Influenza molti fattori personali come ad esempio la propria consapevolezza, l'autostima, la creatività, l'abilità ad affrontare le sfide e di risollevarsi dalle sconfitte!”

E cosa è il mindset digitale?

“Se consideriamo l'agilità come l'abilità di rispondere alle sfide poste dalla complessità e dalle dinamiche di circostanze in cambiamento, nell'ambito della trasformazione digitale si può parlare di Agilità Digitale. Digitale è quella persona che, immersa in un ambiente in cui l'informazione viene veicolata da dispositivi tecnici sempre più evoluti, è in grado di individuare le fonti, valutare criticamente contenuti e saper trasformare i dati in conoscenza. Digitale è quella persona che è in grado non solo di far fronte ai rapidi cambiamenti che il mondo 2.0 impone ma è capace di anticiparli e di pianificare strategie d'azione per guidare lo sviluppo. Digitale è quella persona, coraggiosa ma non avventata, che ha tutte le capacità per affrontare le sfide imposte dall'evoluzione tecnologica e che, a differenza del semplice «utente», le accetta. Intesa in questo modo, quella digitale appare come qualcosa di più di una semplice competenza. Piuttosto si configura come un assetto mentale o mindset. A livello individuale, l'assetto mentale è una modalità di funzionamento generale che la persona utilizza per dare senso alla realtà, una disposizione a interpretare in un certo modo le situazioni e ad agire di conseguenza.”

In estrema sintesi possiamo concludere che il mindset digitale è:

“La capacità di una persona di usare in modo efficace la tecnologia adattando il proprio modo di lavorare e comunicare al nuovo flusso digitale”

Perché oggi è così importante questo tipo di mindset?

1. Perché investire in tecnologia, rivedere i processi in ottica digitale è una condizione necessaria ma non sufficiente per compiere la trasformazione digitale
2. Infatti affinché questa rivoluzione avvenga è necessario che le persone, prima di tutto all'interno dell'organizzazione, adottino un nuovo modo di lavorare e collaborare che sfrutti a pieno i vantaggi del digitale
3. Senza questo mindset nessuna tecnologia o nuovo processo potrà mai essere adottato in modo efficace

La domanda che noi di Dentista21 ci siamo posti è:

E' possibile allenare questo modo di pensare? E' possibile allenare il mindset digitale?



Pensereste mai di usare un telefonino “solo” per telefonare? Un gestionale di studio “solo” per prendere appuntamenti? Uno scanner 3D intraorale “solo” per prendere una impronta?



Un test professionale, scientificamente provato che diventa uno strumento di lavoro per costruire dalle fondamenta lo studio digitale

24

La risposta che ci siamo dati è:

Sì, se conosci quali sono le caratteristiche e le dimensioni del mindset digitale.

E non solo, grazie alla partnership con la Giunti Psychometrics abbiamo potuto misurare, utilizzando il metodo scientifico, quanto è digitale il mindset di una persona.

La ricerca della Giunti ha evidenziato che 4 sono le componenti del mindset digitale

1. Agilità cognitiva
2. Agilità nei contesti sfidanti
3. Agilità sociale
4. Agilità comportamentale

Agilità che la Giunti riesce a misurare grazie al suo innovativo **test M4DAQ2, Mindset for digital agility quoziente 2** (infatti sono già alla seconda edizione di questo straordinario questionario).

Vediamo nel dettaglio le quattro dimensioni, riportando le definizioni che da Giunti

“Agilità cognitiva: Migliorare la propria performance in contesti caratterizzati da continui cambiamenti e che richiedono costanti adattamenti”

“Agilità nei contesti sfidanti: Predisposizione a sentirsi a proprio agio in situazioni destrutturate, incerte e potenzialmente rischiose”

“Agilità sociale: Creare un clima di condivisione e supporto reciproco, favorire la crescita professionale e lo sviluppo di un senso di appartenenza organizzativa”

“Agilità comportamentale: Utilizzare gli strumenti tecnologici come parte integrante delle proprie attività e misura l'accortezza e l'eticità dei comportamenti messi in atto.”



Non si può lasciare al caso un aspetto così importante per la nostra attività. La digitalizzazione è una cosa seria e non possiamo permettere che “accada” e basta, senza fare nulla per partecipare a questo processo ricavandone il meglio.

Grazie a questa scoperta ora siamo in grado di avvicinare le persone al digitale con un metodo che permette loro di sfruttare i punti forza del proprio mindset digitale per affrontare le proprie aree di miglioramento.

Come diceva Galileo Galilei “se lo puoi misurare lo puoi migliorare”

Conclusioni

Appare chiaro come da una semplice gestione documentale si sia passati, nel giro di qualche anno, alla necessità per ogni studio di dotarsi di workflow documentali e iniziative di Business Process Management per lavorare di più e meglio, eliminando le inefficienze e raggiungendo gli obiettivi prefissati. Quando si sente parlare di digitalizzazione dei processi di studio, in molti casi ancora oggi, gli studi italiani si limitano a pensare all'eliminazione del gesso, della carta e delle chiamate, senza comprendere che una digitalizzazione dei processi è molto più che passare dalla carta ai file digitali. **Digitalizzare uno studio, significa, infatti, dare valore aggiunto ai dati che sono gestiti da un sistema unico e condivisi tra più utenti in modo da diventare informazioni preziose per le decisioni strategiche.**

Ecco perché, in questo contesto, molti studi non hanno ancora compreso l'importanza di una vera trasformazione digitale che è molto più che scannerizzare documenti o modelli del cavo orale: un vero processo digitale è quello in cui le informazioni possono essere elaborate e processate ulteriormente. Un processo infatti è digitale e si può parlare di digitalizzazione dei processi di studio solo se le informazioni:

- si usano digitalmente;
- sono elaborate meccanicamente;
- si basano sull'interscambio tra sistemi IT collegati tra loro.

Per digitalizzazione si intende il processo di trasformazione di un'immagine, di un suono, di un documento in un formato digitale, interpretabile e gestibile da un computer.

Sempre più studi stanno comprendendo l'importanza di rivedere le strategie e si stanno avvicinando alla digitalizzazione dei processi per ottimizzare l'efficacia di ogni attività. Tutto questo, però, è possibile solo **investendo in nuove tecnologie per approfittare di tutte le opportunità offerte dall'era digitale.** Man mano che lo studio cresce aumenta anche la complessità del sistema IT e dello scenario di interlocutori con cui interagisce (pazienti, laboratori, fornitori, colleghi) ogni giorno ed è proprio questo il momento di rivedere l'infrastruttura tecnologica per assicurare il successo del lavoro anche in futuro.



Quest'opera è divulgata per puro spirito di condivisione. Se hai qualche domanda o considerazione che vuoi condividere con l'autore scrivi a:

m.rossini@dentista21.it

info@dentista21.it

p.torregrossa@dentista21.it

Se vuoi ci puoi seguire su Face Book:

<https://www.facebook.com/evoluzionedentista>

Oppure sul nostro sito: www.dentista21.it



Il Forum

Se ti interessa approfondire gli argomenti di questo Ebook, puoi partecipare ad un evento unico nel suo genere: I nostro **FORUM IN ODONTOIATRIA DIGITALE**.

Il Forum è il primo evento dedicato al processo di digitalizzazione degli studi odontoiatrici e non solo alla presentazione della tecnologia presente sul mercato.

In questo evento dentisti, imprenditori digitali, esperti del settore, esponenti del mondo accademico e culturale interverranno per offrire una fotografia analitica del mondo dentale oggi e per fornire strumenti pratici e strategie consolidate che possono supportare la transizione all'interno degli studi dentistici.

Un evento unico, di fondamentale importanza per i dentisti, perché gli studi che non si digitalizzano oggi, sono destinati a “sparire” nel prossimo futuro.

I relatori hanno anni di esperienza nella consulenza a dentisti, a professionisti ed imprenditori e hanno avuto esperienze di progetti concreti di transizione digitale.

Vai ora sul sito www.dentista21.it e compila il modulo per richiedere informazioni su come partecipare al Forum

Chi ha scritto questo E-Book



Michele Rossini ha conseguito la laurea in Odontoiatria e Protesi Dentaria presso l'Università di Milano.

Si dedica alla riabilitazione protesica, approfondendo problematiche e sviluppo delle nuove tecnologie di impronta digitale.

Dal 2000 si dedica alle tematiche relative all'organizzazione del lavoro e si occupa di temi legati all'organizzazione aziendale e alla costruzione di processi dedicati allo studio odontoiatrico.

Dal 2005 si occupa di organizzazione e gestione dei sistemi di studio finalizzati all'erogazione di servizi alla persona nello studio odontoiatrico.

Dal 2009 inizia a lavorare con le tecnologie digitali con speciale riferimento alla scansione intraorale e alla produzione con sistemi CAD/CAM realizzando il primo studio dentistico totalmente digitale.

È consulente presso alcune delle più grandi aziende che operano nel campo digitale in odontoiatria. Tiene conferenze sul tema del piano di trattamento digitale, dell'organizzazione e della comunicazione.

È regolarmente docente in corsi annuali su organizzazione aziendale, management, marketing, comunicazione e sviluppo di tecnologie digitali.

Gestisce mensilmente una personale rubrica radiofonica dedicata all'odontoiatria e alla relazione con i pazienti.

Ha organizzato congressi espressamente dedicati ai pazienti su vari temi della salute in campo odontoiatrico ai quali hanno partecipato migliaia di persone.

Dal 2015 ha fondato, insieme a Paolo Torregrossa (formatore e fondatore di Gruppo Professionale) la scuola Evoluzione Dentista che si occupa di educazione imprenditoriale in odontoiatria con corsi generali e specialistici che hanno lo scopo di educare i dentisti a fare impresa come unico motivo e motore per realizzare il sogno di svolgere liberamente e con soddisfazione la professione di odontoiatra. Nel 2021 nasce DENTISTA21, evoluzione di tutte le esperienze passate e azienda costruita con l'obiettivo di aiutare la transizione digitale degli studi dentistici in maniera pratica, semplice e di successo.

Dott. Michele Rossini

Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia. Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/it/> o spedisce una lettera a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.