

25  
СПОСОБОВ



УТРОБИТЬ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ  
КЛИНИКУ

Майк Массотто



*Посвящается тому стоматологу,  
который воплотит все 25 глав этой книги в жизнь.  
Пусть и он однажды увидит свет.*

Издатель и переводчик

**Александр Островский**

Координатор проекта

**Елизавета Гельфанд,**  
кандидат медицинских наук

Коммерческий директор проекта

**Василий Гераськов**

Автор иллюстраций

**Елена Зарубина**

© Издательский дом «Азбука стоматолога», 2007  
119048 Москва, ул. Усачева, д. 62, стр. 1, оф. 14  
Тел.: +7(495) 245-52-79. Тел./факс: +7(495) 245-52-70  
E-mail: [info@dental-azbuka.ru](mailto:info@dental-azbuka.ru)  
<http://www.dental-azbuka.ru>

Все права защищены  
Ни одна часть настоящего издания не может быть воспроизведена  
без письменного разрешения издательства

ISBN 978-5-91443-001-3

# 25 СПОСОБОВ



## УТРОБИТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ КЛИНИКУ

**Майк Массотто**

Перевод Александра Островского



Москва, Санкт-Петербург, Киев, Алматы, Вильнюс  
2007





Данная книга является результатом моего подчас странного и нередко безумного опыта консультирования в области стоматологической практики. Прежде всего, я благодарю всех своих клиентов, которые вдохновили меня на создание этой книги. Огромное вам спасибо за бесчисленные примеры разрушения стоматологических клиник. Без вас я бы никогда до такого не додумался.

Большое спасибо моим первоклассным помощницам Джеки и Лиле, которые ежедневно выполняют работу, с которой не справиться и вдесятером. Ваши опыт, знания, участие и профессионализм позволили мне вырасти и как личности, и как специалисту. Именно ваша помощь делает мою работу столь эффективной. Я также благодарен Донне Виско, чья забота и талант осветили каждую страницу этой книги.

Моей жене Нэнси, чья любовь является примером «родственной души», за поддержку всех моих начинаний. Спасибо тебе за твою беспримерную любовь, несмотря на все трудности, которые я постоянно доставляю тебе, надеясь на твое терпение и понимание. На земле нет ни одного человека, вместе с которым я мог бы пройти через все то, через что прошли *мы*.

Моему сыну Майклу, который научил меня реальному значению слов «любовь» и «ответственность». Надеюсь, в тот день, когда ты прочтешь эту книгу, ты не отречешься от своего отца.

Моей семье, которая все еще считает меня своим членом, несмотря на то, что я дал достаточно поводов, отказаться от меня. Спасибо вам всем за любовь к «паршивой овце». И наконец, я благодарю своих учителей и наставников, которые щедро делились со мной своей мудростью и опытом. Среди них Рэй Маркардт (Ray Marquardt) и д-р Дэвид Сингер (David Singer), которые могли разглядеть алмаз в куче породы; мой добрый волшебник Кангиалози (Cangialosi), к которому я прислушивался, когда никто другой этого не делал. Спасибо всем вам за то, что вы научили меня, что жизнь – это приключение и что даже бунтарь может быть любим.

Спасибо всем вам,  
Майк



# Оглавление

Введение	9
Глава 1	
Стоматологическая практика – это не бизнес	11
Глава 2	
Относитесь к сотрудникам, как к грязи	13
Глава 3	
Скряжничайте	15
Глава 4	
Обсчитывайте на столько, на сколько можете скрыть	17
Глава 5	
Быстро нанимайте, быстро увольняйте	19
Глава 6	
Оскорбляйте	21
Глава 7	
Сопротивляйтесь переменам	23
Глава 8	
Поддерживайте неразбериху в своей личной жизни и приносите все свои семейные проблемы в клинику	25
Глава 9	
Не информируйте и не обучайте своих пациентов	27
Глава 10	
Будьте как можно серьезнее	29
Глава 11	
Старайтесь ненавидеть детей	31
Глава 12	
Пусть работа в клинике будет тупиком для всех, кроме вас	33

Глава 13

Настаивайте на своей правоте всегда и во всем

35

Глава 14

Никому не доверяйте

37

Глава 15

Вбухайте все свои средства в рекламу

39

Глава 16

Никогда не приходите вовремя

41

Глава 17

Никогда не выполняйте своих обещаний

43

Глава 18

Живите по принципу: работа первична, семья вторична

47

Глава 19

Ищите рабов, а не коллег

49

Глава 20

Всегда имейте под рукой телефон своего юриста

51

Глава 21

Пусть ваша клиника напоминает сарай

53

Глава 22

Наживайте себе побольше врагов

55

Глава 23

И снова экономьте

57

Глава 24

Создавайте беспорядок в работе

59

Глава 25

Начинайте рабочий день с хорошей дозы антидепрессантов (или алкоголя)

63

Послесловие

65

# Введение

*Почему так важно знать способы разрушения собственной стоматологической практики*

За годы консультирования стоматологов по управлению клиникой я сформулировал 25 способов гарантированно разрушить стоматологическую практику. Мои открытия основаны на реальном опыте и фактическом положении дел. Я понял, насколько легко упустить из виду все те изощренные методы, которые мы ежедневно используем под-сознательно и несознательно для негативного влияния на атмосферу в личной и профессиональной жизни. Так же легко мы сознательно допускаем такие милые вредные, деструктивные действия, на которые даже не обращаем внимания, недооценивая их эффективность в деле разрушения практики. Безусловно, существует не так много руководств и консультативных программ по ухудшению состояния стоматологических клиник, поэтому я и написал эту книгу, которая может считаться инструкцией по саботажу. Однако будьте бдительны, поскольку если в ваши планы не входит уничтожение собственной клиники и жизней всех тех, кто с ней связан, вам не следует читать дальше. Для особо продвинутых и изобретательных данная книга является негативом успеха. Определите способы увеличения потерь, достижения финансового краха, нанесения обид, одиночества... и двигайтесь в противоположном направлении, тогда вы добьетесь уважения, благосостояния и благополучия, которые вам могли казаться недостижимыми. Причины, по которым вам это необходимо, недоступны моему пониманию, но, если вы настаиваете, – вперед.

В любом случае, пусть книга скажет сама за себя. Если вы не найдете в ней ничего интересного, то вы безнадежны. Вы слишком этичны, разумны, ориентированы на успех, чтобы по-настоящему понять всю прелесть этих страниц. Однако, если вы стремитесь к беспорядку и разрушению, то представленная здесь информация – это именно «то, что доктор прописал».

Если, прочитав книгу до конца, вы поймете, что уже знали обо всех описанных способах разрушения клиники, то вам никогда не понадобится моя помощь. Вы законченный неудачник и способны сеять разруху на ровном месте при отсутствии для этого каких бы то ни было предпосылок.

Итак, следуйте 25 правилам – и урон вам гарантирован. Избегайте их – и вас ждет успех!





# СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА – ЭТО НЕ БИЗНЕС

Согласитесь, что стоматологическая практика не имеет к бизнесу никакого отношения. Ваша клиника – это заповедник здоровья. Что-то вроде места работы матери Терезы, где ведется борьба добра со злом, а сам стоматолог выступает на стороне добра в битве со стоматологическими напастями.

Какое отношение имеет к этому бизнес? Да совершенно никакого! Зачем нужно тратить драгоценное время, которое предназначено для сотворения чудес во рту, на такие глупости, как бухгалтерия, налоги, балансы, бюджет, заказы расходных материалов, подготовку персонала, систематизацию, разработку и реализацию политики клиники, собрания сотрудников и т. д.? Всей этой ерундой должны заниматься крупные государственные и частные предприятия, но ни в коем случае не ВРАЧ. В самом деле, вы же не бизнесмены! Последнее, что нужно настоящему целителю, – это тратить свою энергию на лишние хлопоты.

На стоматологическом факультете нам предоставили достаточно знаний по управлению частной практикой, так чего же переживать?

Все вопросы бизнеса решаются сами собой, что подтверждает ваш собственный опыт. Зубной техник еще не прислал коронку?

Нет проблем, скоро прийдет. Администратор заболел и не вышел на работу?

Так всегда же есть кто-то, кто прикроет. Пациент не заплатил за 14 коронок, шесть виниров и мостовидный протез? Просто пошлите ему напоминание, и он заплатит быстрее, чем вы вспомните об этом. У гигиениста простаивает кресло? Так она может пока помыть окна или перебрать картотеку, ведь всегда можно сделать что-то полезное. Так чего же волноваться?

В любом случае все это не имеет большого значения, так как у вас в рукаве всегда есть джокер, который обеспечит достаточным финансовым потоком и спасет клинику от банкротства.

Ну, конечно, это страховые компании. Когда все развалится, ваше финансовое благополучие останется в надежных руках.

Так что переложите все заботы о руководстве стоматологической клиникой на высокооплачиваемых консультантов, а сами занимайтесь лечением страждущих.





## ОТНОСИТЕСЬ К СОТРУДНИКАМ, КАК К ГРЯЗИ

Если вы все еще не поняли, то вашим сотрудникам нравится, чтобы к ним относились, как к людям второго сорта. Или даже третьего.

Так не стесняйтесь, забудьте об уважении или благодарности!

Никогда не хвалите и не поощряйте персонал.

Относитесь к людям, как к грязи. В конце концов, вы единственный имеете блестящее образование, что подтверждается достаточным количеством нарядных дипломов на стене.

А чего достигли они, ваши сотрудники?

Большинство из них скучные, малообразованные мамыши, которых вообще не стоило нанимать на работу. На самом деле им сильно повезло, что вы снизили и предоставили им возможность трудиться на вас.

Все они едва заслуживают минимального размера оплаты труда, утвержденного правительством,

а ведь вы еще платите за них какие-то налоги! Да как эти люди вообще могут надеяться безбедно существовать за счет вашей клиники?

Что они такого сделали для нее? Вся эта практика крутится вокруг вас, зависит от вас, построена вами – значит, вам и снимать сливки.

Вы – царь! Царь Кариес, царь Коронка, да все что угодно, что вам заблагорассудится!

Получилось же у барона Мюнхгаузена!

Благодарность за хорошо выполненную работу? Нонсенс.

Поощрение за работу в неурочные часы? Еще чего!

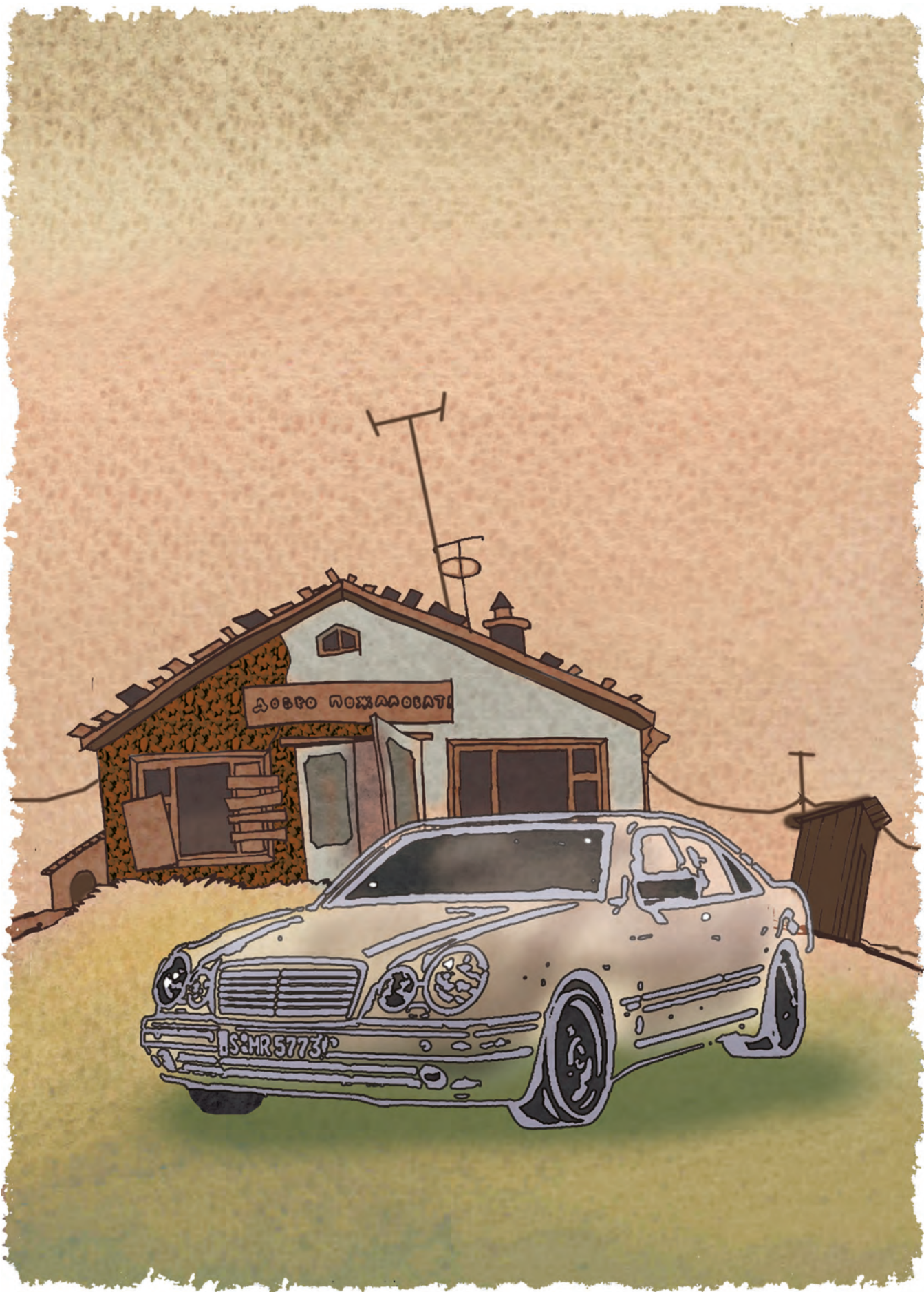
Это удел ваших слабых и легкомысленных конкурентов, которые и понятия не имеют о мотивации персонала. Вы правите железной рукой, любой шаг в сторону или прыжок на месте (вроде пары дней за свой счет для похорон бабушки или небольшого опоздания для встречи родственника из больницы) пресекается угрозами увольнения. По улицам бродит много честных тружеников, готовых на многое за меньшее. Они лучше подготовлены и не будут утомлять работодателя больными родственниками, снижая производительность.

В конце концов, сотрудники не имеют большого значения, и уж точно они не так важны, как вы. Кроме того, это именно ваше имя написано у входа в клинику.

Поэтому не уделяйте внимания своему персоналу.

Громко отчитывайте сотрудников, в идеале, в присутствии посторонних, они все равно будут работать для вас только за то, что им предоставлена такая счастливая возможность.





## СКРЯЖНИЧАЙТЕ

Если вы уже относитесь к своим сотрудникам, как к грязи, этот способ разрушения практики будет освоить совсем легко. Просто, чтобы вы знали, ваши сотрудники грабители и готовы оставить вас без средств к существованию. Вы для них дойная корова. Каждый день они видят вашу БМВ 7-й серии, припаркованную на привилегированном месте. Проклятый бухгалтер разболтал всем, сколько вы ежемесячно достаёте из кассы. Сотрудники догадались, что свой Ролекс вы не получили в подарок от родителей жены. Так что нужно опережать их, как минимум, на шаг. Выставляйте счета на все, что можно и нельзя, но никогда не платите (уж точно не вовремя). В таком случае у вас всегда найдётся лишняя копейка (которая никогда не бывает лишней), чтобы перебиться. Вам неудобны пациенты, боящиеся стоматологического лечения. Увеличьте счет с соответствующим коэффициентом. Чей-то сеанс у гигиениста потребовал пары лишних минут? Немедленно посчитайте разницу. Форма персонала выглядит ветхой? Вычитите стоимость новой из зарплаты. Заработали лишний миллион в этом году? Никаких бонусов, они ведь начинаются после полутора миллионов. Поняли, что к чему? Да, не забудьте заранее добавить к своим ценам ещё 40 %, если предоставляете скидку 40 % своим сотрудникам. Если они не могут позволить себе стоматологической помощи, можете вычитать из их зарплаты в течение нескольких месяцев или лет. Вот что значит быть настоящим лидером. Ещё один совет – не вздумайте брать с собой кошелек на совместные с сотрудниками мероприятия, будь то обеды или семинары. Но даже если вы вдруг забыли забыть свое портмоне, каждый должен платить за себя, включая чаевые. Никогда, помните, НИКОГДА не заказывайте еду в клинику, не оплачивайте вечеринки по случаю дней рождения или праздников. Чем дешевле, тем лучше – вот достойный лозунг. Оборудование, материалы и особенно сотрудники не должны стоить дорого. Набирайте людей на работу с помощью биржи труда, лучше выпускников среднеобразовательных школ или медучилищ. Если и это слишком дорого, попробуйте нанять нелегальных эмигрантов или бывших заключённых – они являются вполне подходящими кандидатами и отплатят вам годами верной службы за гроши.





## ОБСЧИТЫВАЙТЕ НА СТОЛЬКО, НА СКОЛЬКО МОЖЕТЕ СКРЫТЬ

Каждый мог сталкиваться с ситуациями в магазинах, на рынке, в сфере услуг, когда продавцов или сотрудников организаций уличали в обмане, обвесе, обчете. Как же неловко чувствовали себя попавшиеся простачки!

Этого никогда не случится с вами, потому что вы – умнее.

Во-первых, у вас есть два большие преимущества.

Первое, ваши пациенты не похожи на нищих, и второе – все они рассеянные глупцы!

Пациенты (пацики, пассажиры) ничего не соображают в стоматологии и не в состоянии отличить нёба от уздечки, так что вам все сойдет с рук, главное, чтобы звучало уверенно и солидно.

Например: «Борис, сожалею, но Вам нужно сделать 32 коронки».

«Но, доктор, у меня же всего 28 зубов!»

«Поверьте мне, Борис, четыре из них настолько плохи, что по одной коронке им будет мало. Кроме того, кто из нас доктор?»  
Уловили мысль? Двойные виниры (внутри и снаружи, так выглядит лучше), Инвизалайн для скученных молочных зубов, отбеливание курсом на год... возможности бесконечны. Если же Вам попадетсЯ совсем уж наивный «пассажир», можно заработать еще пару сотен баксов.

Например: «Борис, ультразвуковая чистка поможет вылечить Ваш воспаленный палец». Кроме того, природа наделила зубы пятью поверхностями по определенной причине, не так ли?

Нет необходимости лечить канал?

Нет проблемы добраться до пульпы и провести «необходимое» лечение.

Поверьте, потом пациент вас будет за это благодарить.

Ваши ассистенты, гигиенисты и администраторы тоже не догоняют подобных вещей.

Все они будут служить своему господину вне зависимости от ваших действий.

В конце концов, они же все равно ничего не понимают и будут верны вам, несмотря на ежедневный обман и воровство, свидетелями которых являются.

Конечно, все это творится на благо вам и вашей практике.





## БЫСТРО НАНИМАЙТЕ, БЫСТРО УВОЛЬНЯЙТЕ

Вот еще один способ улучшить атмосферу в клинике и быстро разрушить вашу практику. Нанимайте новых сотрудников как можно быстрее и бросайте их в бой – они выживут. В конечном итоге, у вас работает преданная команда, которая сделает жизнь любого новичка легкой и счастливой.

Он быстро освоится и почувствует себя как дома.

Ваши сотрудники совсем не против новичка вне зависимости от его характера, образования, привычек, биографии – это ведь только оживляет атмосферу в клинике.

Мы ведь не хотим, чтобы работа была скучной.

Вы не юрист и не следователь, чтобы заниматься тщательным подбором персонала. Мы работаем не в нейрохирургии, не в астрофизике и не в ракетостроении – мы работаем в стоматологии.

Это тесная общность людей, время от времени переходящих из клиники в клинику.

Вот и не надо заморачиваться с резюме на десяток страниц.

Даже если вы слышали что-то нехорошее про человека, которого готовы взять на работу (ворует, скандалит, прогуливает, опаздывает, не умеет работать и т. д.), забудьте. Предыдущие работодатели были глупцами, не умеющими ладить с людьми, и, возможно, получили по заслугам.

В вашей-то клинике этот человек заработает как надо!

Не следует тратить время новичка на интервью, обсуждение трудового соглашения, подготовку и т. д., ведь ему же есть, что делать. Время – деньги,

и подготовка нового персонала стоит вам денег, так зачем же их тратить зря?

Ведь эти люди уже имеют какой-то опыт в стоматологии.

Кроме того, вы умеете находить нужных людей и способны сразу же выявлять неподходящих кандидатов. Интуиция вас еще не подводила.

Помните, ничто не вечно, так что вы всегда можете быстро уволить сотрудника.

Так же быстро, как наняли. Кого это волнует? Уволенный снова отправится на биржу труда, а вы начнете искать ему замену. Все равно к тому сотруднику никто еще не привык. Так что ничего страшного не произойдет.

И получите напоследок маленький секрет в качестве бонуса.

Вместо того чтобы быстро увольнять, увольняйте медленно. Да-да, медленно.

Пусть этих неприятных, непрофессиональных персонажей станет больше,

и они надолго задержатся в вашей клинике. Вы же не можете

быстрым увольнением признаться в неадекватности приема на работу неподходящего кандидата!

Кроме того, увольнение сразу же создаст дыры в графике,

а вам всегда нужны тела для их латания.

Подождите, пока все утята выстроятся в ряд, а если через несколько месяцев они не научатся кудяхтать, вы можете выдернуть пробку из ванны.





## ОСКОРБЛЯЙТЕ

В противовес распространенному мнению, от стоматолога должно плохо пахнуть. Запах пота, вонь изо рта, обильное использование одеколона – залог успеха. Вместе с этим длинные грязные ногти (или, наоборот, обгрызенные под корень), пучки волос из ушей и носа только добавляют профессионализма. Кто вообще сказал, что чистота – это добродетель и что она имеет какое-то отношение к стоматологии? Кабинет сам по себе достаточно стерилен. Грязные, засаленные волосы (порядок на голове значения не имеет), одежда, подобранная без малейшего вкуса, лучше с пятнами крови, пота, талька от перчаток – все это является характеристиками настоящего стоматолога и указывает на то, как много вы работаете. Картину замечательно дополняют сандалии, надетые на белые когда-то носки. Лучше побольше курить прямо в кабинете (только держитесь подальше от баллона с кислородом!). По запаху табака (еще лучше анаши) пациенты сразу же сообразят, что вы ведете активную социальную жизнь (само собой, речь идет о вечеринках, а не скучных походах в консерваторию). Опрокиньте пару рюмок во время обеда, и стиля у вас будет не занимать. Ругань идеально вписывается в этот образ, поскольку подчеркивает ваше отношение к окружающим и их способностям. Это так же помогает убедить сотрудников в их некомпетентности. Так что не нужно сдерживаться. Кроме того, раз уж мы все равно обсуждаем щекотливую тему, следует отметить, что не стоит испытывать дискомфорт и сдерживать себя. В конце концов, метеоризм – желудочный или кишечный – естественное проявление жизнедеятельности организма. И наконец, нужно иметь плохие зубы. Идеально быть живым примером того, какими зубы быть не должны, чтобы стимулировать пациентов к приобретению красивой и здоровой улыбки. Ведь пациенты следуют вашим рекомендациям и не обращают внимания на ваше поведение.





## СОПРОТИВЛЯЙТЕСЬ ПЕРЕМЕНАМ

«Долой старье» – не ваш лозунг.

Ничего не может быть лучше для развития практики,  
чем здоровые, продуктивные, своевременные изменения,  
поэтому их нужно избегать.

Все знают, что люди не любят изменений,  
так зачем нужно преодолевать противодействие им?  
Внутриротовые камеры, цифровой рентген, компьютеризация карт и приема,  
современное оборудование являются пустой тратой денег.

Конечно, все перечисленное выше предназначено  
для повышения комфорта персонала и пациентов,  
но, ни те, ни другие этого не заслуживают, им и так слишком хорошо живется.  
Все, что эти люди делают, это берут, берут, берут и хотят брать еще.

Помните, когда вы перестали использовать эфирный наркоз и пиявок,  
всем это так понравилось, что им захотелось большего?

Если пойти на поводу этого народа, то вы и опомниться не успеете,  
как от вас потребуют свинцовых фартуков.

А вы ведь знаете, как они дороги.

Будем откровенны:

изменения в стоматологической клинике могут свести с ума.

Они не позволят спокойно дожить до пенсии  
(или самоубийства, если вы это предпочтете).

Поэтому ничего не меняйте, вы же знаете, что хорошо для практики, а что – нет.

Если это не опухоль, налоговая или Бен Ладен,  
то и волноваться нечего.





# ПОДДЕРЖИВАЙТЕ НЕРАЗБЕРИХУ В СВОЕЙ ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ И ПРИНОСИТЕ ВСЕ СВОИ СЕМЕЙНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В КЛИНИКУ

Изменяйте жене. Бейте детей. Закладывайте за воротник.  
Курите травку, и вы научитесь высоко парить, мой орел.  
Играйте в азартные игры (наверняка проиграете). Не забывайте о проститутках.  
Крадите у коллег. Проявляйте активный интерес к порнографии.  
Поддерживайте враждебные отношения с членами семьи.  
Постарайтесь наделать долгов и не платите по счетам.  
Пожалуй, достаточно.

А чтобы ускорить процесс разложения практики, убедитесь в том,  
чтобы ваше грязное белье было вывешено на обозрение сотрудникам и пациентам.  
Поделитесь с ними историями о своих сексуальных похождениях и попойках.  
Добавьте пару непристойных шуток, особенно в присутствии женщин  
(см. главу 6 «Оскорбляйте»).

А уж что мешает вам разгуляться, когда пациент под наркозом?

Ваши кредиторы – это толпа ублюдков.

Неужели вы будете им платить?

Пусть они попотеют и подождут, так же, как ваши пациенты.

Вы отдаете свой долг обществу, ежедневно приходя в клинику, творя добро,  
даря здоровье. Это кредиторы должны вам за право и честь сотрудничества с вами.

Налоговая? Даже не стоит начинать. Все их поборы незаконны.

Жаль, что совсем избежать налогообложения нельзя. Впрочем, это у кого как.

Однако все это не будет иметь для вас никаких последствий,  
поскольку ваша жизнь представляет собой интереснейшую,  
интригующую историю.

Окружающие проявляют о вас искреннюю заботу, вы же просто душка.

Поэтому позабудьте об этике и морали, ну или оставьте их на потом  
(всегда будет время покаяться).

Ведь главное в жизни – это деньги!





## НЕ ИНФОРМИРУЙТЕ И НЕ ОБУЧАЙТЕ СВОИХ ПАЦИЕНТОВ

Если и есть что-то, что вы должны знать о своих пациентах, так это то, что они тупы как пни. Совершенно точно: они просто полные невежды, испытывающие ваше терпение и оскорбляющие ваш высочайший интеллект.

Пациенты напоминают слепых кутят  
и не способны отличить композита от амальгамы.

Признайтесь, ни к чему хорошему демонстрация на моделях, схемах,  
с помощью альбомов и атласов не приведет.

Этим клоунам даже не пришло в голову пробежаться  
по стоматологическим учебникам и журналам перед приходом в клинику.  
Так они еще ожидают, что помимо лечения их зубов вы за пять минут проведете им  
ликбез по стоматологии! Когда древние римляне ввели слово «доктор»  
для обозначения учителя, они имели в виду докторов философии, но уж никак не нас.

Однако вам это уже было известно, не правда ли?

Все, что «пассажиру» нужно знать, это: садитесь, закройте, откройте, сплюньте.

Они должны внимать каждому слову, вылетающему из вашего рта,  
как если бы вы были Моисеем, вещающим с горы Синай.

Для пущей важности добавьте пару религиозных атрибутов.

Если после всех ваших увещаний пациент все еще чего-то недопонимает,  
напомните ему, что у вас за плечами семь-восемь лет института,  
ординатуры, аспирантуры (это вообще круто!), так что вам все ответы известны  
и незачем пациенту забивать себе голову.

Ваше слово – закон. Доверию и взаимопониманию нет места в стоматологии.

Пациенты обращаются в клинику со своими жалобами, страхами, заботами  
и требованиями, которые телепатически передаются вам и вашим сотрудникам,  
все, что нам остается делать, – это немедленно приступить к лечению.

И напоследок, каким бы ни было стоматологическое состояние пациента,  
волноваться не следует. Он понимает, что вы искренне действуете в его интересах.

Так что начинайте сверлить, пломбировать, точить, рубить, крошить,  
резать и т. д. даже в целях профилактики,  
ведь она лучше лечения – это понимает даже пациент.



ЗДОРОВЬЕ

ГИГИЕНА



ГЛАВВРАЧ  
ПУПКИН И.И.

## БУДЬТЕ КАК МОЖНО СЕРЬЕЗНЕЕ

Секрет сохранения правильного положения дел  
в стоматологической практике заключается в серьезности во всем.  
Все верно – чем более серьезным вы будете, тем лучше.

Работайте как одержимый.

Лучше работать по 12 часов в день шесть дней в неделю,  
в идеале можно добавить полдня в воскресенье.

Руководите практикой в стиле Муссолини, и мир будет у ваших ног.

Насколько строгим и серьезным нужно быть?

Представьте себя кремнем,

а свою работу грустной, скучной, псевдомедицинской, неблагодарной каторгой,  
в которой нет места радости.

В любом случае за маской улыбка не видна, так чего ради?

Ведь настоящие медики не нуждаются в телячьих нежностях,  
радостной атмосфере и ничего, справляются.

Представьте себе, как бы вы выглядели улыбающимся,  
когда вокруг пациенты с перекошенными от боли лицами, да еще благодаря вам.

Это им точно не понравится.

Так что быстро сдвиньте брови, продемонстрируйте всем, что вам так же плохо.

Теперь, когда вы убедились в том, что стоматологическая практика  
не имеет ничего общего с весельем,

вам нужно разобраться с выражением лиц остальных сотрудников.

А то ведь чего доброго вдруг кто-то начнет рекомендовать вашу клинику!

Последнее что вам нужно, чтобы персонал захлестнула эпидемия радости.

Для борьбы с нею можно воспользоваться достижениями культуры.

Заставьте сотрудников перечитать «Дети подземелья»

или посмотреть раз пять «Белый Бим, черное ухо»,

естественно, в свободное от работы время.

Это позволит прочистить мозги и настроить на серьезный лад.

Да! Не забудьте запастись лимонами.





## СТАРАЙТЕСЬ НЕ НАЪИДЕТЬ ДЕТЕЙ

Ох уж эти сорванцы...

Каждый раз, когда один из них появляется у вас в клинике,  
весь день идет насмарку. Сначала администратор, потом ассистенты...  
Вы не успеете оглянуться, как этот пострел развернется вовсю.

Все эти объятия, охи и ахи, улыбки и игрушки,  
в то время как он должен спокойно сидеть,  
а охать и ахать только по вашей воле, когда вы напичкаете его анестетиком.

И пока весь ваш персонал расслаблялся  
под влиянием этого маленького исчадия ада,  
куда же пропал наш Ванечка или наша Олечка?

Да наверняка ломает что-нибудь ценное!

Например, превращает ваш прекрасный аквариум с тропическими рыбками  
в террариум. Кроме того, вы видели достаточно примеров того,  
что дети крикливые, плохо воспитанные, злобные...

И еще они кусаются. Им нет места в вашей клинике.

Вообще-то дети должны быть вне закона,  
их следовало бы окружить высоким забором, злыми собаками, гоблинами.  
Либо можно сделать зоопарк на колесах, запереть детишек лет эдак до десяти  
в передвижные тюрьмы по типу трейлеров,  
в это время им уже можно лечить каналы.

Однако пока этот законопроект еще ожидает своего рассмотрения,  
лучше спихивать детей на других коллег.

Если же вы совсем хотите избавиться от присутствия детей в вашей клинике,  
просто забывайте проводить обезболивание.

Этот прием работает быстро и безотказно.

Кроме того, нужно помнить, что, повзрослев, дети становятся такими же,  
как их родители, которые всегда забывают заплатить  
за стоматологическую помощь.

Короче, детей нужно гнать вон из клиники.

Пренебрегайте ими, избегайте их, а лучшие – подождите, пока они вырастут.

К тому времени они забудут о своем детском опыте и прибегут  
в ваши распростертые объятия, умоляя полечить зубы.





## ПУСТЬ РАБОТА В КЛИНИКЕ БУДЕТ ТУПИКОМ ДЛЯ ВСЕХ, КРОМЕ ВАС

Доктор, вы направляетесь туда, куда остальным вход заказан,  
особенно сотрудникам и коллегам. Чем раньше вы поймете,  
что эти люди просто паразиты на вашем теле,  
тем быстрее вы достигнете вершин профессии.

С другой стороны, вы могли успеть научиться обращаться с сотрудниками,  
как с рабами, выжимая из них последние соки, включая партнеров.

В общем, все идет неплохо, только нужно дать понять окружающим,  
чтобы они не испытывали иллюзий относительно продвижения по службе,  
повышения зарплаты и т. д.

Если этого не произойдет, вас окружают мотивированные,  
креативные деятели, которые потребуют улучшения и расширения практики.

И все это за ваш счет!

А что еще хуже, вас заставят отказаться от диктаторских замашек  
и вы лишитесь контроля над собственной клиникой. Ясно?

Доктор Наполеон, вас ждет тотальная анархия.

Видите, как важно задушить инициативу в зародыше,  
в противном случае может произойти так,  
что вы окажетесь в ссылке вместе с сотнями таких же бедняг-стоматологов,  
которые были слишком медлительны, неповоротливы и глупы,  
чтобы понять, что власть утекает меж пальцев.

К счастью, вам в руки попала эта книга!

Теперь-то вы своего не упустите.

И еще один небольшой, но важный совет:

ни копейки не вкладывайте в обучение персонала.

Семинары, конгрессы, конференции, тренинги предназначены только для вас.

Объем финансовых вливаний в подготовку сотрудников находится  
в прямой зависимости от риска бунта на корабле  
и предательства сотрудников.

Нужно беспощадно выкорчевывать сорняки,  
чтобы они не преграждали путь броненосца «Потемкин» к успеху.





## НАСТАИВАЙТЕ НА СВОЕЙ ПРАВОТЕ ВСЕГДА И ВО ВСЕМ

Совершенно очевидно, что вы всегда правы.

Проблема лишь в том, что известно это еще не всем, как это ни странно. Одна из наиболее неприятных черт человеческой натуры заключается в том, что всем (ассистентам, коллегам, пациентам и даже вашей жене) кажется, что они всегда правы, хотя это и не так.

Этот дар присущ только вам, ваши безграничные знания и потрясающая эрудиция недоступны простым смертным. Откуда им вообще знать, насколько вы осведомлены обо всем?

Неужели кто-то может допустить мысль о том, что компетентен в чем-либо больше вас?

На что способны окружающие? Их советы глупы, комментарии дешевы, а идеи, если только не были украдены у вас, смехотворны, по меньшей мере.

Если бы вы не были правы во всем, то не достигли бы всего того, что имеете в профессиональной и личной жизни.

Те, кто пытается доказать вашу неправоту, просто не знают, с кем они связываются. Вы этого не потерпите.

Проводимое вами лечение на 100 % успешно, вам неведомы неудачи и осложнения, конечно, если только ваш ассистент, гигиенист, техник или сам пациент что-нибудь не напортачит. Ваши действия исключительно профессиональны и адекватны как в пределах клиники, так и вне ее.

Ваше безупречное руководство и проницательность ставят вас на отдельную, более высокую ступень развития человечества.

От вас так и веет святостью и твердостью духа.

Вы являетесь собой пример ангельского милосердия.

Человеку свойственно ошибаться, а Богу – прощать.

Брат мой, неужели у тебя еще не выросли крылья за все те ошибки, глупости и обман, которые ты прощаешь своим нерадивым сотрудникам!!!

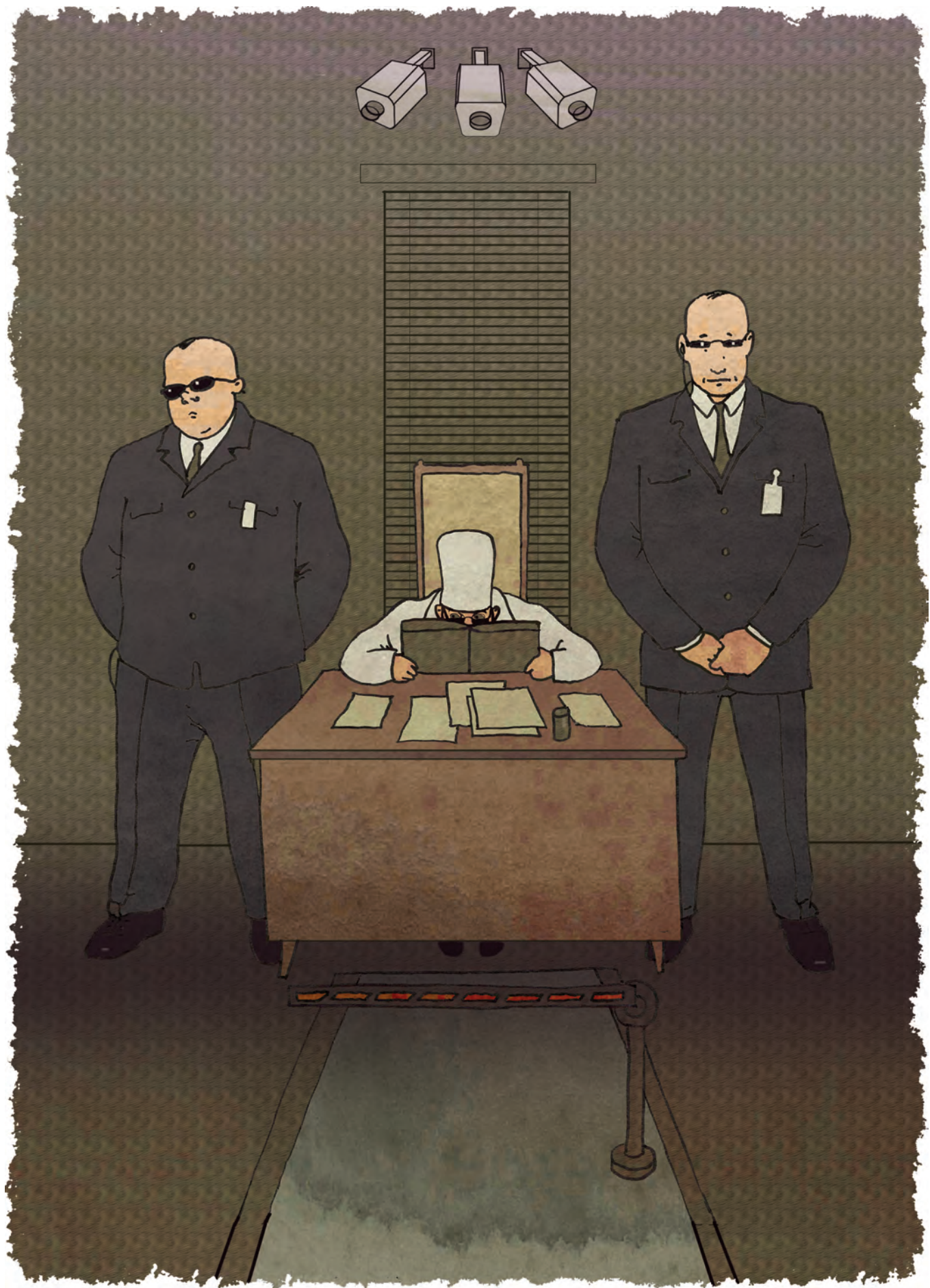
Если бы каждый беспрекословно подчинялся, то вам не пришлось бы тратить так много времени и сил на крик, обвинения, требования и исправления.

Еще раз напоминаю, все должны усвоить, что вы не просто правы, а правы всегда.

Недостаточно ограничиваться лишь однократным замечанием о собственной правоте и неправоте оппонента.

Вы должны убедиться в том, что донесли эту мысль до всех окружающих в сфере своего влияния, чтобы ни у кого не осталось сомнений о том, кто здесь гений.





## НИКОМУ НЕ ДОВЕРЯЙТЕ

Не нужно рисковать, подозревайте всех и каждого.

При наличии сомнений знайте, все хотят с вас что-нибудь поиметь.

Протяни сотруднику палец – и он вам откусит руку по локоть.

Пойди однажды пациенту на уступку – и от вас ее будут требовать каждый раз.

Умоляю, будьте осторожны. Все должно быть в письменном виде  
и удостоверено нотариусом, как бы это ни казалось маловажным.

Особенно выверенным должен быть каждый шаг в отношениях с партнерами.  
Еще до того как подумать о принятии на работу, устройте кандидату испытание  
авгиевыми конюшнями (вообще-то лучше сразу опробовать все подвиги Геракла).

Тот, кто считает, что основой здоровых взаимоотношений между людьми  
является взаимное доверие, вне всяких сомнений является легковверным простачком,  
который в жизни не встречал народец, с которым приходится работать вам.

Нужно усвоить, что окружающие препятствуют достижению вами успеха,  
они мешают вашему таланту достичь заслуженных высот.

Вот почему вам нельзя расслабляться ни на секунду.

Как только вы на минуточку доверитесь кому-то, дело пропало, урон обеспечен.

Попробовав крови, эти пираньи мигом обглодают вас до костей.

Так что держите всех на дистанции, не раскрывайтесь, придерживайтесь принципа,  
что доктор «святее Папы Римского», чего бы это ни стоило.

Если вдруг вопрос доверия встанет достаточно остро,  
вспомните о прошлом опыте.

Как часто вас подводили, как только не подводили.

Неужели это вас ничему не научило? Доверять можно только себе.

Ваша безопасность зиждется на самоизоляции, затворничестве,  
отвращению к окружающим и параноидальном стремлении  
к защите своей практики от поползновений окружающих.

В любом случае ваша клиника – это театр одного актера, окруженного хищниками,  
которые только и ждут, что вы дадите слабину.

Поэтому нанимайте на работу друзей и родственников на ключевые должности,  
создайте личную гвардию.

Может, они и не понимают ничего в стоматологии,  
зато вряд ли предадут, особенно учитывая ваши  
не самые этичные номера с пациентами.

Поскольку родственники прощают вам ваши слабости  
и закрывают глаза на гадости, можно не беспокоиться за тылы.







## ВБУХАЙТЕ ВСЕ СВОИ СРЕДСТВА В РЕКЛАМУ

Главная проблема заключается в вас, но вы этого не понимаете!

Ежемесячные публикации в справочниках, желтых страницах с отрывными брошюрами, включающими портреты нескольких десятков ваших улыбающихся сотрудников, и все это за смешные 25 тысяч долларов! Конечно, этого мало. Красочные глянцевые альбомы с ламинированными картинками

и визитные карточки клиники на компакт-дисках, рассылаемые по тысячам близлежащих адресов каждый месяц, могли бы подорвать бюджет небольшого африканского государства.

Но и этого недостаточно. Интерактивные письма с бородатыми шутками и купонами на скидки «один по цене двух» – это же капля в море.

Неужели неясно, что вам нужны серьезные вложения в маркетинг! Хорошо известно, что при развитии стоматологической практики нельзя заработать на построении доверительных отношений между сотрудниками.

Вы-то знаете, что все эти отказы пациентов от лечения, незавершенные планы терапии, которые накопились за последние годы, просто отнимают ваше время. Вам нужно свежее мясо, да побольше!

Вне всяких сомнений, новые пациенты доверяют вам больше, нуждаются в меньшей информации и будут слепо следовать вашим рекомендациям, ведь это в вашу гениальную голову пришла идея нанять курсирующий по городу автомобиль с рекламным щитом.

Такой специалист просто обязан быть квалифицированным.

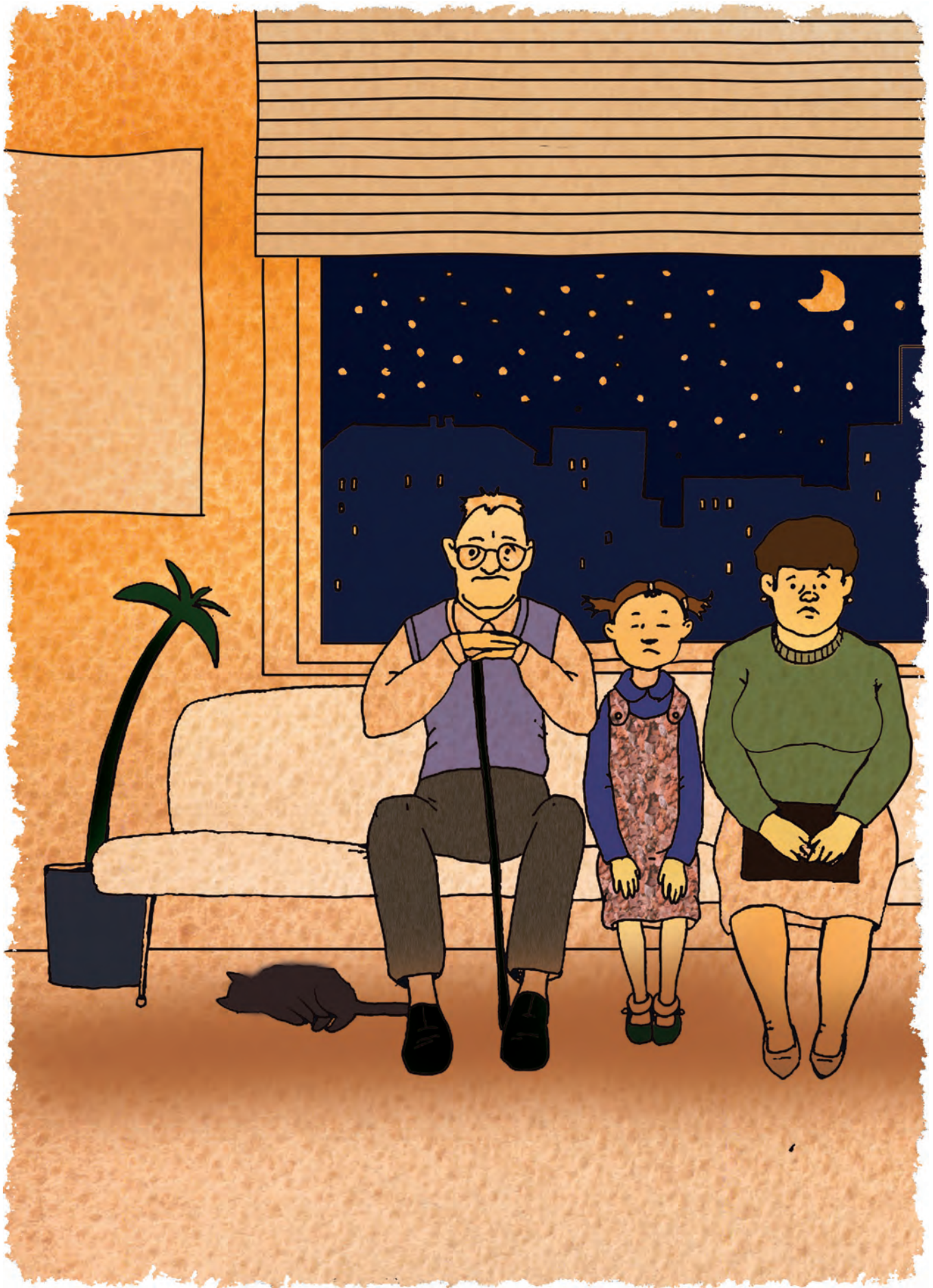
Кроме того, вам нужен постоянный приток новых пациентов... или это все-таки поток. Ведь если 90 % первичных пациентов решают больше к вам не возвращаться, то, даже имея 200 первичных пациентов в месяц, вы все еще едва сводите концы с концами.

Скорее всего, вкус обывателей недостаточно развит, чтобы понять всю прелесть рекламы на растяжках. Ну? Поняли? Да, как минимум, половина ваших расходов должна быть связана с маркетингом. Упс... уже 75 %. Отлично!

Но чтобы вы ни делали, не проводите статистических исследований для оценки эффективности ваших маркетинговых усилий.

Поверьте, просто не нужно этого делать. Только не забывайте тратить – в мире достаточно способов рекламы, а если будет мало, так маркетингологи специально для вас еще что-нибудь придумают. Как говорится, любой каприз... Рано или поздно подвернется и эффективный метод, правда, к тому моменту это может быть бесполезно для вашей клиники.

Ну, мы-то ведь именно к этому и стремимся, не правда ли?





## НИКОГДА НЕ ПРИХОДИТЕ ВОВРЕМЯ

Никогда, никогда не надевайте часы!

Время – понятие абстрактное.

Словом «вовремя» называют момент вашего появления в клинике.

Начинайте прием с опозданием, а заканчивайте с большим опозданием.

В этом заключается ваша привилегия руководителя.

Возможность лечиться в вашей клинике скрашивает день пациента.

Еще бы, ведь ему оказана такая честь!

Не следует недооценивать тот факт, что жизнь большинства пациентов  
и жизнью назвать нельзя, по крайней мере, по вашим стандартам.

Их мир вращается вокруг вашего наконечника.

Значение пунктуальности слишком переоценено.

Истинность пословицы «кто рано встает, тому Бог подает» очевидна  
только для тех, кто ни разу не стоял ночь напролет в очереди на концерт Мадонны  
и так и не купил билет. Данное упражнение гарантирует вам отрезвление  
и избавление от иллюзий. Еще один урок вы можете усвоить из своей книги записи.

Вспомните, пришли ли вовремя те пациенты, которые записались на прием  
за несколько месяцев? Многие из них вообще не приходят!

Да таких надо нарочно заставлять ждать, если они появятся в следующий раз.

Опоздания персонала – это совсем другая история.

В таких случаях работает правило: время – деньги.

Опоздание руководителя означает,

что он эффективно тратит свое время на решение очень важных вопросов,  
будь то посещение автосервиса (тем более автосалона),  
разборки с бригадой строителей нового загородного дома  
или даже лишний часок перед телевизором.

Кстати, момент нахождения пациента в стоматологическом кресле самый удобный  
для разговора с женой – лучшего времени не найти.

Обязательно введите в практику правило 59: опоздание на минуту –  
значит вовремя, пусть даже весь мир вас убеждает,  
что правило звучит с точностью до наоборот.

Посчитайте, из всего времени опоздания за год  
можно накопить целый месяц.

И этот оплаченный отпуск дается вам без особого труда!

Уверяю, вы найдете применение «заработанным» деньгам.

Еще кое-кто может взбесить кого угодно – это ваш гигиенист.

Бесконечные звонки и шум ультразвуковых скалеров, свет-шмет и т. д.

И все это ради чего? Ради убогих осмотров, проверок и консультаций?

Еще один пациент сделал повторную чистку за смешные 80 баксов?



Хватит! Неужели вы ни разу не задумывались над тем,  
что вообще зря завели у себя гигиениста?  
Весь этот шум и гам вокруг кого-то, кто является никем иным,  
как стоматологом без головы.  
Да еще с зарплатой тысяч 30–40 долларов в год!  
За что, я вас спрашиваю?  
Другое дело реставрационная и косметическая стоматология,  
вот где реальные деньги.  
Так ведь еще и спешить никуда не надо,  
потому, что такие пациенты понимают,  
что точность и качество вашей искусной работы измеряются  
затраченным на нее временем.  
Полтора часа на простую пломбу... и пациент начинает понимать ее ценность.  
И наконец, во избежание недопонимания убедитесь,  
что сотрудники имеют четкое представление о том,  
что значит закончить работу вовремя.  
Как говорится, забудь об этом!  
Лучшие свои творения мы создаем по ночам... и часто с пациентами.  
Если у вас есть возможность заработать долларов 700–900, неужели вы ее упустите?  
Ведь это же шанс!  
Даже не тратьте время на объяснения с пациентом и,  
тем более, персоналом.  
«Есть ли у Вас время? Не возражаете ли Вы,  
если мы начнем продолжительное лечение прямо сейчас?»  
К чему эти формальности?  
Сначала начните точить, а потом можно приступить к вопросам.

## НИКОГДА НЕ ВЫПОЛНЯЙТЕ СВОИХ ОБЕЩАНИЙ

Что значит держать слово? За что его держать?  
Следует согласиться, что эта странная метафора может  
иметь отношение только к утопической психологии.  
«Хватит жить по законам, данным Адамом и Евой...»  
Сбросьте с себя оковы, стоящие на пути  
к свободе вашей и только вашей личности, самореализации и деньгам.  
Делайте все, что хотите, когда хотите и как хотите.  
Остальных это правило самореализации, естественно, не касается.  
Лучшие правила функционирования клиники это те,  
которые вы сами выдумываете и озвучиваете только на словах.  
Все они носят характер закона для ваших сотрудников  
и при желании могут быть изменены.  
В момент очередного озарения вашего гения нужно буквально  
бросить все дела и рьяно взяться за реализацию очередной блестящей идеи  
(это касается всех сотрудников).  
Помимо прочего, такой подход очень эффективен  
в создании хаоса в работе клиники, что подробно описано в главе 24.  
Ваше стремление отвечать за свои слова никак  
не способствует мотивации персонала.  
Нарушение обещаний, лазейки в договоренностях,  
беспричинное изменение соглашений в одностороннем порядке  
позволят поддержать нужный тонус у пациентов и сотрудников.  
Чувство спокойствия и уверенности только вредит персоналу.  
Перечисленные приемы помогут создать достаточно нервную  
и запутанную атмосферу, чтобы обеспечить контроль в клинике.  
Такая же методика полезна при найме на работу новых сотрудников.  
Секрет в получении достойного персонала заключается в том,  
чтобы пообещать луну с неба,  
провести по усыпанной лепестками роз траве,  
а после заманивания в свои сети выполнить маневр черной вдовы.  
Никуда эти новички не денутся.  
Лучше, чтобы у них были семьи на иждивении и куча неоплаченных кредитов.  
Поддушивайте медленно, начните со сверхурочных часов –  
это же нормально для новенького!  
Напомните об обязательных субботних дежурствах  
в течение испытательного периода дней эдак на триста.  
Потом можете разрешить им работать с девяти до пятинадцати,  
как и обещали сначала.







К окончанию испытательного срока постарайтесь забыть дату его начала,  
потеряйте трудовую книжку  
(если вдруг умудрились оформить человека официально),  
но не забывайте откладывать разговор на неопределенный период,  
глядишь, сотрудник и сдастся.

Выполнение обещаний перед пациентами тоже ни к чему хорошему  
для вас не приведет. Предположим, что вы предложили план лечения,  
с которым пациент согласился, но сразу после начала терапии... вуаля!

Вдруг оказывается, что не все так просто,  
появляется масса дополнительной работы.

Поэтому не нужно загонять себя в жесткие рамки, оставьте пути для отхода,  
обхода и наступления.

В противном случае вы навредите только себе и своему кошельку.

После выполнения лечения шесть пломб должны превратиться  
в шесть коронок, и пусть пациент спорит себе с администратором  
в свое удовольствие о тех 5000 баксах, на которые вырос общий счет.

Кроме того, такая стратегия менее рискованна, чем игра на бирже.  
Даже если вы не вытащите из пациента этих денег сразу, у вас еще остаются  
юрист и тот же администратор, которым особенно нечем заняться.

Дайте им поиграть в гестапо.

Нужно ли говорить, что именно такое отношение позволяет  
построить атмосферу максимального доверия?





## ЖИВИТЕ ПО ПРИНЦИПУ: РАБОТА ПЕРВИЧНА, СЕМЬЯ ВТОРИЧНА

Все верно. Ваши чада и домочадцы хотят жить в роскошных условиях,  
иметь плазменный телевизор с диагональю метра полтора-два,  
плавать в крытом бассейне и отдыхать в джакузи,  
пользоваться комфортным гаражом машин на пять  
(хороших машин, само собой), костюмы от Армани... впрочем, это все для вас.  
Но и семья не отстает, хотя и не устает жаловаться на ваше отсутствие,  
день за днем, год за годом.

Время от времени жена вспоминает  
о ваших отношениях с той ассистенткой.

Все это потихоньку надоедает. Вы вкалываете день и ночь  
(ну, за исключением той ассистентки), несете деньги в дом.

Что же в этом плохого?

Конечно, ничего, приоритеты расставлены правильно.

Вожак этой стаи должен быть, мой друг.

Ваш дух предпринимательства не сдержат строгим ошейником.

Ваше видение не затуманят праздники, юбилеи, школьные мероприятия,  
отпуск или Рождественские каникулы.

Стоматология – это ваше призвание, священники ведь всегда на службе,  
и никого это не удивляет.

Само собой, в отличие от священнослужителей  
вы получаете настолько приличное вознаграждение реальными деньгами,  
что можете пропустить воскресную проповедь.

Работа в клинике того стоит.

Без вас в клинике наступит анархия, ну, по крайней мере, больше, чем обычно.

Производительность упадет ниже плинтуса,  
а сотрудники будут предоставлены сами себе и не смогут справиться  
со штормящим морем стоматологии без ваших навигационных способностей.

Тем временем, жена призывает заняться домашними делами,  
а маленькие чудовища, которых еще называют детьми, требуют вашего внимания.

В клинике вы хотя бы треплете себе нервы не за бесплатно.

А вот пребывание дома, напротив, стоит вам денег,  
так что лучше оставайтесь на работе.

Вывод: место женщины дома; детей нужно видеть, но не слышать;  
вы должны работать часов по 80 в неделю

и позаботиться о наличии гвоздей для крышки вашего гроба.

Поздравляю!





# ИЩИТЕ РАБОТУ, А НЕ КОЛЛЕКТ

Помните Конана-Варвара, у которого перебили всю семью и самого Арнольда Шварцнеггера еще маленьким мальчиком забрали в рабство? В течение 20 лет он занимался тяжелым трудом и, наконец, завоевал свободу, славу и богатство, выиграв в гладиаторском поединке.

Это именно то, что вы должны держать в голове при привлечении партнеров или поиске докторов для своей клиники.

Конечно, убивать семью кандидата нет необходимости, тем более не нужно вручать ему меч-кладенец, но в остальном картина более-менее близка к действительности.

Некоторым может показаться, что такое отношение несколько жестковато... Но ведь вчерашние выпускники стоматологических факультетов, например, только такой язык и понимают.

Работают они со скоростью трехпалого ленивца и мотивированы только на то, чтобы заработать достаточно денег и соскочить из вашей клиники с частью вашей базы.

Ну уж нет, деньги нужны всем, и в первую очередь вам!

Они должны выстрадать успех, так же, как и вы.

Не для того вы 10 лет безвылазно просидели в клинике, зарабатывая копейку потом и кровью, чтобы заплатить какому-то умнику зарплату размером с приличную квартиру.

При приеме коллеги на работу дайте ему пробежаться глазами по книге «Семь характеристик успешных людей» и спросите, не узнает ли он в ней чего.

Если не узнает, нанимайте такого кандидата сразу же, немедленно!

Именно такой безынициативный и неамбициозный сосунок вам и нужен.

Начните с направления к новичку всех детей, поручите ему все удаления, и как можно больше. Назначьте новичка дежурным стоматологом на случай экстренных ситуаций по ночам и выходным.

Отдайте ему свой «самый лучший» кабинет с коричневыми панелями, креслом тошнотворного цвета, тусклым освещением и занавеской вместо двери.

Кроме того, убедитесь в том, чтобы коллега работал с уже испытанным инструментом (т. е. со старым), старыми наконечниками и с вашей лучшей ассистенткой... Как же еще можно назвать однорукую полуслепую пожилую женщину, способную составить компанию стоматологу у кресла пациента?

И в его выходной не забудьте направить его для раздачи брошюр в соседнюю школу на детский утренник, чтобы получить новых клиентов.

Спихните на новичка все переделки, пока он не отслужит положенных 20 лет.

После этого можно переходить к обсуждению партнерских отношений.







## ВСЕГДА ИМЕЙТЕ ПОД РУКОЙ ТЕЛЕФОН СВОЕГО ЮРИСТА

Думаете, что хуже вас никого нет?

Расслабьтесь, юристы являются последними специалистами, услуги которых стоит оплачивать. В иерархии самых неприятных персонажей во вселенной есть кто-то похуже стоматологов.

Но не следует избегать юристов, напротив, нужно находить взаимовыгодные пути взаимодействия с ними.

Для такого сотрудничества идеально подходит лозунг:

«Судись, судись и никаких мирись...»

Идея ясна, подать иск нужно раньше, чем подали на вас. Пускай телефон вашего юриста будет у вас всегда под рукой, и научитесь без заминки и со значением произносить фразу:

«Мои адвокаты свяжутся с вами».

Ничто не приносит такого удовлетворения, как старый добрый судебный иск против каждого, кто должен больше сотни баксов.

И не нужно переживать, что расходы на разбирательство могут составить несколько тысяч долларов – за удовольствие нужно платить.

Во-первых, повестка в суд является лучшим инструментом для внушения уважения.

Во-вторых, вы, в свою очередь, тоже не заплатите своим адвокатам.

Однако постарайтесь, чтобы ваша задолженность перед ними выросла до сколь-нибудь приличной цифры.

Не волнуйтесь, они к этому привыкли.

В Америке вы считаетесь невиновным, пока у вас есть деньги, поэтому судитесь именно с тем, кто не в состоянии позволить себе адвоката в течение продолжительного периода.

Но помните, юридические битвы отнимают время, поэтому ваш администратор должна заблокировать для вас время в графике приема, чтобы вы имели возможность для появления на разбирательствах и (или) разборках.

Само собой, что рано или поздно какая-то мелочь попадет в ваши карманы, и вот он перед вами – еще один источник доходов.

Кроме того, такую деятельность можно вполне назвать служением обществу.





## ПУСТЬ ВАША КЛИНИКА НАПОМИНАЕТ САРАЙ

Вы, наверное, заметили, что начали чувствовать себя подавлено в последнее время из-за того, что клиника стала напоминать вашу комнату в общежитии.

Вы, поди, уже не раз задумывались об аренде складских помещений, чтобы отвезти туда все, что накопилось за последние 15 лет практики.

А еще ведь была мысль пригласить дизайнера и бригаду строителей для ремонта клиники.

Кроме того, уже порядком надоели мыши и тараканы, оккупировавшие автоклав.

Помните, как хотели все изменить одним махом за время новогодних каникул?

Забудьте! Еще немного и вы сможете получить государственную помощь на восстановление аварийных помещений. Более того, из такой клиники можно даже сделать достопримечательность и привлечь туристов, да и просто зевак – чем не возможность для получения новых пациентов?

Тур должен проходить по тропинке имени ковбоя Мальборо (т. е. украшенной окурками), в качестве дополнительного орнамента можно использовать втопанную жевательную резинку.

Затем комната ожидания, богато декорированная искусственными цветами, заболоченным аквариумом, разбросанным игрушками, пожелтевшими газетами и замусоленными журналами.

Пройдя по потертому ковровину,

туристы попадают к заедающим раздвижным дверям с неисправным фотоэлементом, за которыми их ожидает загадка.

Подсказкой могут служить разнообразные наклейки, например VISA, MasterCard, AMEX, а также наклейка на бампер «Опоздайте на прием и получите кулаком в лицо» и т. д.

Пусть сами гадают, что это значит.

Тур должен проходить через груды коробок в комнату, где работает средневековый брадобрей, т. е. вы.

Здесь при тусклом освещении можно увидеть орудия труда (до и после использования), внушающие благоговейный ужас.

Особое впечатление вызывает липучка для мух, свисающая с потолка.

Желающие могут покормить ручных мышей.

Да за такие экскурсии можно даже деньги брать, кроме того, велика вероятность получения новых пациентов.

Вы, конечно, можете спросить про СЭС.

Да когда они вообще кого-то прижимали, эти люди из СЭС-шмэс? Кроме того, у вас же всегда под рукой телефон юриста, не забыли?





## НАЖИВАЙТЕ СЕБЕ ПОБОЛЬШЕ ВРАГОВ

Сожгите мосты. Затаите злобу.  
Дышите ненавистью.  
Обостряйте отношения с каждым, кто общается с вами,  
и вы добьетесь цели.  
Нет ничего лучше для вас и вашей практики,  
чем окружение, желающее вам сгнить в помойной яме  
или сгореть в адском пламени.  
Некоторые многое могли бы отдать,  
чтобы вы страдали бесконечной зубной болью.  
Наполеон был прав, когда сказал,  
что степень величия человека определяется количеством его врагов.  
И кстати, судя по тому, что Наполеон настроил против себя весь мир,  
он действительно был одним из величайших деятелей в истории.  
Такому по-настоящему великому человеку, как вы,  
должны завидовать, вас должны обожать,  
невзирая на ваш злобный характер,  
неэтичное поведение и эгоизм.  
Помните, что вас ненавидят из зависти  
к вашему достатку, энергии, влиянию,  
а не из-за того, что вы унижаете или оскорбляете окружающих.  
Вы должны заставить мир приспособиться к вам,  
а стоматология – это тот инструмент,  
который вы выбрали для достижения своей цели  
и разрушения планов противников. Нет ничего зазорного в мегаломании,  
замешанной на манипулировании, интригах, предательстве и лжи.  
Зато врагов у вас будет предостаточно.  
Если все сказанное выше вам кажется слишком мягким,  
то вам будет чем заняться.  
В противном случае можете начать репетировать фразу: «И ты, Брут!»





## И СНОВА ЭКОНОМЬТЕ

Итак, как же можно снизить расходы на функционирование клиники и сколотить небольшое состояние? Все верно, нужно экономить на всем и всегда.

Тот, кто выдвинул безумную идею о том, что высокое качество оправдано, просто не видел счетов вашей зуботехнической лаборатории и от поставщиков расходных материалов. Истина заключается в том, что расходы сжирают всю прибыль и добавляют вам бессонных ночей и морщин.

Согласитесь, что обученная работе с гипсом обезьяна в вашей клинике отольет модели не хуже, чем эти долбаные «художники» из лаборатории.

Пациент никогда не узнает разницы между очень и не очень дорогим техником (назвать какого-нибудь техника «дешевым» язык не повернется ни у одного разумного стоматолога), только не забудьте сказать пациенту о необходимости приема только мягкой пищи до конца его дней.

И еще, запретите пациенту улыбаться, это очень важно.

В таком случае затраты на лабораторию значения не имеют.

Теперь перейдем к затратам на оборудование и расходные материалы.

Возьмите бумагу и ручку, чтобы не упустить ни одного из драгоценных советов.

Ниже представлен список довольно распространенного, но совершенно ненужного оборудования и материалов и альтернативные варианты:

Глупо	Умно
Адгезивные материалы	Суперклея (он никогда не заканчивается)
Ватные валики	Синтетические валики (они лучше дышат)
Латексные перчатки	Садовые (хозяйственные) перчатки (очень износостойчивые), выдерживают многократное использование и стерилизацию
Рентгеновская пленка	Поляроид (не надо ждать, не пугает пациента, экономит на проявке)
Полимеризационные лампы	Паяльная лампа (полимеризует за две секунды, да еще пациент два раза подумает, перед тем как допустить кариес снова; гарантирует переделку)
Высокоскоростной наконечник	Молоточек и долото (немножко варварски, но ничего другого от стоматолога все равно не ждут, кроме того, молоток позволяет сэкономить на анестезии)
Автоклав	Микроволновка (немного искрит, но позволяет одновременно со стерилизацией разогреть пищу)
Ультразвуковая ванна	Ванночка для чистки драгоценностей из «Магазина на диване» (ну чем не замена?)

Теперь перейдем к способам сокращения затрат времени, начнем с гигиены.  
Отбросим снятие-отложение и ультразвук, перейдем сразу к делу.  
Главное, чтобы было красиво, так ведь?  
Поэтому то, что пациент не видит, его не напрягает.  
Он пришел, чтобы получить белые и полированные зубы,  
ну так пусть получит их и ступает себе с Богом.  
Спрашивается, чего там обрабатывать под десной или в межзубных участках?  
Только время зря тратить.  
С таким подходом производительность резко взмывает ввысь.  
Само собой, пациент должен своевременно обратиться для очередного визита,  
но уже для серьезных работ – полный рот коронок, мостов и имплантатов.  
Только помните, реставрации должны быть такими,  
чтобы вам было чем заняться года через два-три.  
И наконец, избавьтесь от лишних сотрудников,  
которые только тратят ваши деньги и время.  
Это касается каждого,  
кто не делает оборота выше 40 тысяч долларов в месяц.  
Все они являются препятствиями на пути к достижению успеха.  
А еще вы удивлялись, чего у вас спина так болит.



## СОЗДАВАЙТЕ БЕСПОРЯДОК В РАБОТЕ

Хаос приносит доход! Чем лихорадочней и напряженней функционирует клиника, тем более успешной она кажется для сторонних наблюдателей.

Попадая в спокойную, хорошо организованную практику, чистый и аккуратный офис, люди настораживаются и начинают подозревать наличие скрытых мотивов у руководства такой клиники.

Ну не спроста же такая куча денег была потрачена на соблюдение канонов восточной философии, декор в соответствии с законом Фен Шуй не дается даром.

Подобное привлекает подобное, и поскольку 90 % пациентов приходят в стоматологическую клинику уже в состоянии некоторого возбуждения или даже стресса, они должны чувствовать себя вполне комфортно в вашем зоопарке.

Если вам сложно представить себе, какой должна быть клиника, взгляните на биржевые торги.

Сумасшедший ритм, дрожащие руки, безумные глаза, мечущиеся люди... ну, в общем, поняли. Беспощадно уничтожьте атмосферу спа-салона, которая, как зараза, распространилась по стоматологическим клиникам.

Ароматические свечи, спокойная музыка, массаж, тропические рыбки только нагоняют тоску и сон.

Спрашивается, а как же тогда брать деньги за седацию?

Этого вы не предусмотрели, добрый доктор Айболит?

Оставьте все эти сюси-пуси божьим одуванчикам из организаций духовного возрождения.

На заботе и внимании к пациентам много денег не заработаешь.

Загвоздка заключается в том, чтобы обеспечить сотрудников занятием на все время присутствия в клинике или больше,

Бог видит, что платите вы им достаточно.

Навалите на персонал реализацию всех ваших гениальных проектов, отправьте их в соседний супермаркет с кипой листовок (очередная многоуровневая маркетинговая схема), дайте кучу ЦУ, чтобы они знали, чем заняться на досуге, например, забронировать вам путевку в очередное увлекательное путешествие или записать на прием к парикмахеру.

Ну и зачем вам нанимать опытного администратора, когда гигиенисту нечем заняться в перерывах между пациентами?

А если гигиенист обидится на вас за такое насильное расширение должностных обязанностей, то не страшно.





Ее раздраженный тон и повышенный голос только помогут создать нужную атмосферу и мотивировать пациентов. Чем более виноватым вы сделаете пациента, тем лучше, тогда он не выпадет из общего настроения.

Ну и не забудьте про антураж: звуки слива в унитазе, громко работающая офисная техника с запутанной проводкой, остатки пищи, брызги напитков.

Хорошо бы еще заставить санитарку или уборщицу навести легкий порядок – в присутствии пациентов это добавит суеты.

Администратор должен знать все трюки для прикрытия своего босса, т. е. вас в случае ваших опозданий, неявок, отсутствия готовности (вы же можете быть «не в форме»).

Откладывайте повторные осмотры, консультации, примерки, снятие швов и т. д. на день-два или как угодно.

Тут спешить некуда – денежки-то уже уплачены!

Наиболее эффективный способ создания хаоса в клинике заключается в том, чтобы сотрудники выполняли работу друг друга, но не свою собственную.

Например, не следует разделять обязанности администраторов, пусть все вместе они отвечают и за расписание, и за прием денег.

Поддерживайте лозунг «Один за всех и все за одного в каждый отдельный момент».

Вот тогда все будут работать, и очень активно.

И наконец, чтобы сохранить интерес (да и самому поразвлечься), можно позвонить в клинику непосредственно перед началом рабочего дня и попросить отменить прием на весь день.

Это позволит вам понять, насколько изобретательны ваши сотрудники и на что они готовы ради вашего спокойного времяпрепровождения за чашкой чая.

Вперед!





## НАЧИНАЙТЕ РАБОЧИЙ ДЕНЬ С ХОРОШЕЙ ДОЗЫ АНТИДЕПРЕССАНТОЎ (ИЛИ АЛКОГОЛЯ)

А теперь слушай меня, друг, и слушай внимательно.  
Ты почти достиг поставленной цели, но вот тебе последний совет,  
который возвысит тебя надо всеми.  
Способ номер один угробить практику  
и, в качестве бонуса, всю оставшуюся жизнь!  
Все, что нужно сделать, это проснуться, добрести до аптечки  
(заполненной 10–15 любимыми препаратами),  
достать по несколько пилюль прозака, паксила, валиума и еще там чего-то,  
на что ты подсел, и... и... по-ле-тел.  
Весь мир мгновенно превратился в прекрасную сказку.  
Ужасные мысли, страх неудачи, ожидание беды улетучатся сами собой.  
Их место займут счастливые мечты,  
основанные на достижениях современной фармакологии.  
Это не только поможет раз и навсегда устранить  
реальную причину негативных ощущений, но и позволит перебороть  
десятки других приятных и не очень переживаний, таких, как радость,  
энтузиазм, оживленность, сексуальное возбуждение.  
Зачем тебе они?  
Что тебе нужно на самом деле, так это вялый ритм,  
обеспеченный химическим подавлением центральной нервной системы,  
которая в любом случае не слишком-то и нужна и является атавизмом,  
так же, как аппендикс, железы и лобная доля мозга.  
Лишнее это все.  
По крайней мере для тебя, поскольку антидепрессанты –  
это панацея от всех болезней души и тела.  
«А как же духовное начало?» – спросишь ты.  
Так это просто чепуха, выдуманная бездельниками.  
Человек – это животное, реагирующее на внешние раздражители.  
Подсчитано, что в скотоводстве на производство приличного ломтя мяса  
уходит химических препаратов доллара на два.  
Чем ты хуже крупного рогатого скота?  
В твоих жилах должно протекать лекарств  
баксов на двести-триста, как минимум.  
Фармацевтические компании и психиатры знают свое дело,  
так что ты в надежных руках.

Если они сотворили чудо с Тони Сопрано, то с тобой получится еще лучше,  
ты ведь не участвуешь в организованной преступности, ты – стоматолог.

На фоне прозака склонность к самоубийству, убийству  
и разного рода маниям возникает только у слабовольных типов,  
а не таких уважаемых профессионалов, как ты.

Кроме того, принимая антидепрессанты, ты помогаешь окружающим.

А вдруг ты перестанешь принимать прозак?

Окажется, что люди могут себя

чувствовать вполне здоровыми и без препаратов.

Мир сойдет с ума, рухнет многомиллиардная фарминдустрия,  
функционирующая исключительно  
ради душевного благополучия человечества.

Все из-за того, что у тебя приподнятое настроение и ты, наконец,  
достиг духовности и подключился к неограниченной энергии духа.

Так что нечего отвлекаться от прямого, пусть и довольно узкого, пути.

Далай Лама – просто клоун.

Будда – сумасшедший.

Йога – полный бред.

Придерживайся надежных проверенных ориентиров  
и достижений современной науки, и ты решишь все проблемы с рассудком,  
душевым здоровьем и самореализацией.

Продемонстрируй свою лояльность антидепрессантам  
и назови своих собак именами самых любимых препаратов.



# ПОСЛЕСЛОВИЕ

Поздравляю! Вы справились. Если вы читали внимательно и делали необходимые заметки, то очень скоро сможете стать одним из тех «четырех из пяти стоматологов, которые жуют жевательную резинку». Почему? Потому что при правильном применении описанных приемов ваше занятие стоматологией ограничится участием в опросах об использовании жевачки без сахара. Прекрасно, если чтение книги не сильно вас удивило и вызвало желание следовать максимальному числу советов, чтобы усовершенствовать себя и свою практику. Благодаря этой книге, вы увидели луч света, точнее глубину тьмы. Однако если чтение вызвало у вас приступы хохота, если от изумления у вас отвисала челюсть или вы потеряли дар речи, то вы просто не поняли самой сути этой книги! В таком случае следует признать, что, к сожалению, вас ждет успешная практика и полноценная жизнь. Скорее всего, теперь вы намеренно будете организовывать работу так, чтобы избежать описанных в книге ситуаций. Как угодно. Каждый получает по заслугам.

Однако тот, кто с готовностью и радостью принял эту книгу, наверняка уже понял то, что написано между строк: вся вселенная вращается вокруг вас, бог Стоматологии. Не существует правил и законов, которые могли бы ограничить вашу волю. Истинный путь к успеху и свету лежит через саморазрушение и эгоизм. Может быть, кто-то будет убеждать вас в обратном, но вы и сами знаете, что к чему. Описанная в этой книге модель стоматологической практики является идеальной для вас.

Ну, теперь вы знаете, что делать – спаси нас Бог!

ДЛЯ ЗАМЕТОК



ДЛЯ ЗАМЕТОК

**25 способов угробить  
стоматологическую клинику**  
(сборник рисованных карикатур)  
**Майк Массотто**

Издатель и переводчик А. Островский  
Координатор проекта Е. Гельфанд  
Коммерческий директор проекта В. Гераськов  
Автор иллюстраций Е. Зарубина  
Редактор Н. Шатерникова  
Дизайн Т. Иваншина  
Верстка С. Виноградов

Сдано в набор 07.06.2007. Подписано в печать 19.07.2007.  
Формат 60х90/8. Бумага мелованная.  
Печать офсетная. Тираж 1000 экз.  
Печ. л. 8,5.

Отпечатано в России