

Decalogo da un Manager. Per chi intraprende la libera professione.

Intraprendere un'attività, qualsiasi essa sia, può essere un momento di grande emozione e soprattutto di notevole entusiasmo. Chi si inoltra nella creazione di un'attività di impresa, come l'apertura di uno studio di igiene dentale, spesso è spinto da questa eccitazione di avventura e di successo. E' naturale non vedere alcune difficoltà che potrebbero generarsi in futuro, soprattutto se, sull'onda della passione, si tende a banalizzare alcuni processi produttivi del "rischio di impresa".

Il "rischio di impresa" economico è quella particolare incertezza che deriva dalla impossibilità di pareggiare i costi con i ricavi e nella mancata produzione di profitti soddisfacenti. Il "rischio di impresa" giuridico è quello di dover affrontare numerose cause o contenziosi derivanti da una gestione non attenta delle risorse umane. Ma esiste anche un "rischio di impresa" logistico con spazi inadeguati normativamente ed insufficienti dal punto di vista organizzativo.

In pratica il "rischio di impresa" è la peculiare caratteristica che si associa a qualsiasi imprenditore. Per imprenditore si intende giuridicamente chi investe denaro per ricavarne profitti e che sviluppa "intrapresa", cioè l'attività dell'imprenditore. Intraprendere e rischiare sono due parole che nel "business" vanno di pari passo!

Come ridurre i rischi? Ecco un semplice ma fondamentale decalogo:

1. Scegliere una "location" adeguata. Affidarsi ad un architetto esperto di strutture sanitarie che possa valutare se tutti gli ambienti che si intende utilizzare siano a norma. Programmare una minima crescita dell'attività nel tempo e predisporla fin dall'inizio. Se si pensa quindi di avere necessità di due riuniti operativi, iniziare a predisporre una stanza per un terzo riunito, anche se inizialmente la stanza sarà adibita ad altro. Questo permetterà, nel caso di successo nell'attività, di non doverla spostare subito per bisogni di spazi maggiori.
2. Nel caso di uno studio esclusivo di igiene dentale, costruire rapporti positivi con diversi studi dentistici che possono (e devono) conferire pazienti. Solo una adeguata attività di "public relation" professionali può generare mercato. Non dimentichiamo mai che il miglior marketing nella libera professione è il passaparola.
3. Dotare la struttura di un'"immagine" e di una "filosofia" di lavoro proprie. Le due cose sono associate. Nulla di peggio aver aperto una struttura che comunica anonimato al mercato, costituito dagli utenti (pazienti) e dai partners professionali (dentisti). Il carattere della struttura viene dato da numerosi fattori di base (sebbene siamo molteplici, cito i principali), quali:



- a. la comunicazione cartacea utilizzata (brossure informative, schede cliniche, cartelle, ...fino ai biglietti da visita).
 - b. L'aspetto delle persone che vi lavorano; sorrisi, cordialità, passione e competenza
 - c. Le divise e la pulizia degli ambienti
 - d. Lo studio dei protocolli di ricevimento e di congedo dai pazienti
 - e. La comunicazione costante con il dentista che ha inviato il paziente.
 - f. La programmazione del lavoro e degli appuntamenti con i relativi controlli delle scadenze.
4. Inserire nello studio, da subito, un protocollo di gestione che permetta di avere sotto controllo sia la produttività, ma soprattutto i costi, le scadenze fiscali e amministrative, nonché le cartelle dei pazienti ed un'agenda ben pensata. Meglio un sostare "leggero" ma efficace.
 5. Attenzione alle risorse umane. Sono il "tallone di Achille" di ogni imprenditore. La ricerca del personale di segreteria o di assistenza deve essere ben svolta. Non fidatevi solo del vostro istinto ma fate sostenere un vero colloquio di selezione del personale. Nella mia carriera ho letteralmente "salvato" molti medici grazie ad una attenta scelta delle persone con cui lavorare. Non crediate che attingere agli amici, ai colleghi o ai parenti sia la migliore soluzione.
 6. Attenzione anche a fare "società" da subito. A volte si pensa che il "rischio di impresa" se suddiviso in due sia più facile da gestire, poi ci si rende conto che era meno doloroso chiedere un finanziamento in banca piuttosto che dover discutere continuamente con un socio sbagliato che diverge di vedute radicalmente dalle vostre. Non sempre il socio è la soluzione finanziaria migliore. Meglio procedere prima ad una attenta analisi dei costi attraverso una simulazione dei flussi economici ed una valutazione del "punto di pareggio" dell'attività, lasciandosi aiutare da esperti che possono fissare degli obiettivi di lavoro che, se rispettati, possono mettere in "sicurezza" l'imprenditore che li conosce.
 7. Questo non significa che non sia giusto avere un socio, ma se si sceglie questa strada, allora occorre redigere molto attentamente quelli che si chiamano i "patti parasociali" che rappresentano oggi un regolamento vincolante e dettano i fondamenti dei comportamenti più a rischio nella società. Anche qui è utile farsi aiutare inizialmente.
 8. Come avete più volte intuito dalle mie righe precedenti, una regola delle regole è quella di dotarsi di consulenti gestionali validi, esperti, adatti ad aiutarvi preventivamente. Meglio recarsi da un avvocato prima di acquistare un immobile piuttosto che sostenere una causa con chi ve l'ha venduto... Meglio farvi aiutare da un economista o da un tributarista per pianificare la vita della vostra piccola impresa piuttosto che vivere nel timore di una gestione non corretta e puntuale...

9. Pianificate il tempo. Non lasciatevi ingannare dal fatto che all'inizio il lavoro stia crescendo. Dedicate sempre tempo alle relazioni con il paziente, fatevi percepire nella vostra qualità, comunicate molto, non dimenticate che la vostra crescita professionale ed il vostro successo sono solo il frutto di ciò che lasciate agli altri. Adottate una politica del "valore aggiunto" curando molto il servizio e non solo la prestazione medica. Il servizio è perfino dato dall'essersi preoccupati per un parcheggio, per una rivista aggiornata, per un appuntamento ben concordato e soprattutto siate puntuali. Comunicate con semplicità e siate esaurienti e motivanti. Le persone sono attratte da chi manifesta per loro interesse e dimostra di avere comprese le loro esigenze.
10. Siate regolari con i pagamenti dei fornitori e dei collaboratori e pretendete altrettanto dai vostri pazienti. Fissate regole che sapete di poter rispettare e soprattutto adottate quella "filosofia" di cui vi ho accennato in precedenza, dove tutti, (pazienti inclusi) devono sentirsi "collaboratori della salute propria o degli altri". Tutti ho detto, dalla segretaria a voi stessi deve pervadere una sola "mission": "noi ci occupiamo prima di tutto della salute e poi della malattia che tendiamo ad allontanare con il nostro lavoro di prevenzione".

Certo che questo breve "Decalogo" è insufficiente per definire correttamente quali e quanti "rischi di impresa" possono celarsi dietro all'apertura di un'attività professionale, oggi soggetta sempre a maggiori norme e controlli, ma sappiate che molto sta cambiando e che dal fisco alla pubblicità, un consiglio va dato sempre: "non esistono buoni maestri ma ottimi alunni che sanno cercarsi i migliori maestri". In bocca al lupo a tutti i giovani imprenditori che costituiscono il futuro del nostro Paese!

Antonio Pelliccia
Prof. A c. Università Cattolica del Sacro Cuore
Policlinico Agostino Gemelli – Roma
ICL OD - Economia ed Organizzazione Aziendale