



Menedżer w spódnicy

Rozmowa z Agnieszką Sicińską,
dyrektorem medycznym warszawskiego Centrum Stomatologicznego Eurodental

Od 17 lat kieruje pani kliniką Eurodental, pracując jednocześnie jako dentysta. Czy trudno jest te dwie role pogodzić i być dobrym menedżerem?

Funkcja menedżera i jednocześnie praca lekarza dentysty – moim zdaniem – wzajemnie się uzupełniają. W biznesie muszę mocno stać na ziemi, analizować i kalkulować. Podobnie w mojej pracy

z pacjentami. Każdy pacjent oczekuje rzetelnego i dobrze poprowadzonego leczenia, w związku z czym muszę bardzo dokładnie przeanalizować i zaplanować najlepszą metodę leczenia. Jednocześnie, przyjmując pacjenta, często zestresowanego i cierpiącego, o wiele częściej niż w zarządzaniu firmą, wykorzystuję moje cechy charakteru, takie jak pogoda ducha, poczucie humoru i otwartość. Wielokrotnie też, właśnie przy fotelu stomatologicznym, staję się w pewnym sensie spowiednikiem dla pacjenta. Dobry menedżer to – moim zdaniem – osoba zorganizowana, dokładna, ale przede wszystkim konsekwentna w swoich działaniach. Jestem przekonana, że właśnie dzięki temu, idąc małymi krokami i rozwijając firmę, dziś mogę powiedzieć o dużym sukcesie. Ja i pracujący

ze współpracą z takimi specjalistami to stale podnoszona poprzeczka. Ponieważ jestem osobą ambitną, a mój zawód wymaga ciągłego poszerzania wiedzy, bardzo mi to odpowiada.

Coraz więcej cudzoziemców korzysta z usług polskich dentyistów. Z jakich krajów są ci pacjenci i czym kierują się w wyborze polskiego specjalisty?

Rzeczywiście, od kilku lat obserwuję duże zainteresowanie leczeniem stomatologicznym właśnie w Polsce. Są to przede wszystkim pacjenci z Niemiec. Ale naszymi pacjentami są także Anglicy, Holendrzy i Szwedzi. Obsługujemy też wielu cudzoziemców, na stałe pracujących w naszym kraju. Oczywiście, nie ukrywam, że dla nich

” W ciągu 17 lat działania naszej firmy przyjęliśmy ponad 120 tys. pacjentów ”

ze mną zespół lekarzy i asystentek przyjęliśmy w ciągu 17 lat ponad 120 tys. pacjentów. Pozostawiam to bez komentarza.

Czy kobieta – menedżer, pani zdaniem łatwiej przechodzi przez *blaski i cienie* w codziennej pracy?

Niech nikogo nie zwiedzie teoria, że z kobietą menedżerem łatwiej załatwia się różnego rodzaju sprawy. Ciągłe gdzieś tkwi taki obraz *slabej kobiety*. Znam jednak wiele pań, które z sukcesami kierują dużymi firmami. Podobnie jak ja, są zdecydowane i mocne, a ich uśmiech jest tylko miłym dodatkiem w interesach. Często panom wydaje się, że kobieta menedżer nie jest pewnym partnerem w biznesie i choć nie jestem feministką, z przyjemnością i satysfakcją przekonuję ich, iż są w błędzie. Mam też wrażenie, że kobiety są dużo odważniejsze i bardziej zdecydowane niż wielu mężczyzn.

Eurodental już wiele lat temu rozpoczął współpracę ze specjalistami z zagranicy. Jak ocenia pani te kontakty?

Stale współpracują z nami lekarze znani i cenieni w krajach Unii Europejskiej oraz w USA, m.in. prof. Milan Kaminek, prezes Europejskiego Towarzystwa Ortodontycznego, dr Bernt Andersson, lider współczesnej protetyki implantologicznej, związany z firmą Nobel Biocare (uznanym producentem implantów Brånemark), dr Sascha Jovanovic, pracownik naukowy UCLA School of Dentistry, Division of Oral Biology & Medicine w Los Angeles, a zarazem wybitny lekarz specjalizujący się w chirurgii plastycznej i rekonstrukcyjnej jamy ustnej. Muszę przyznać,

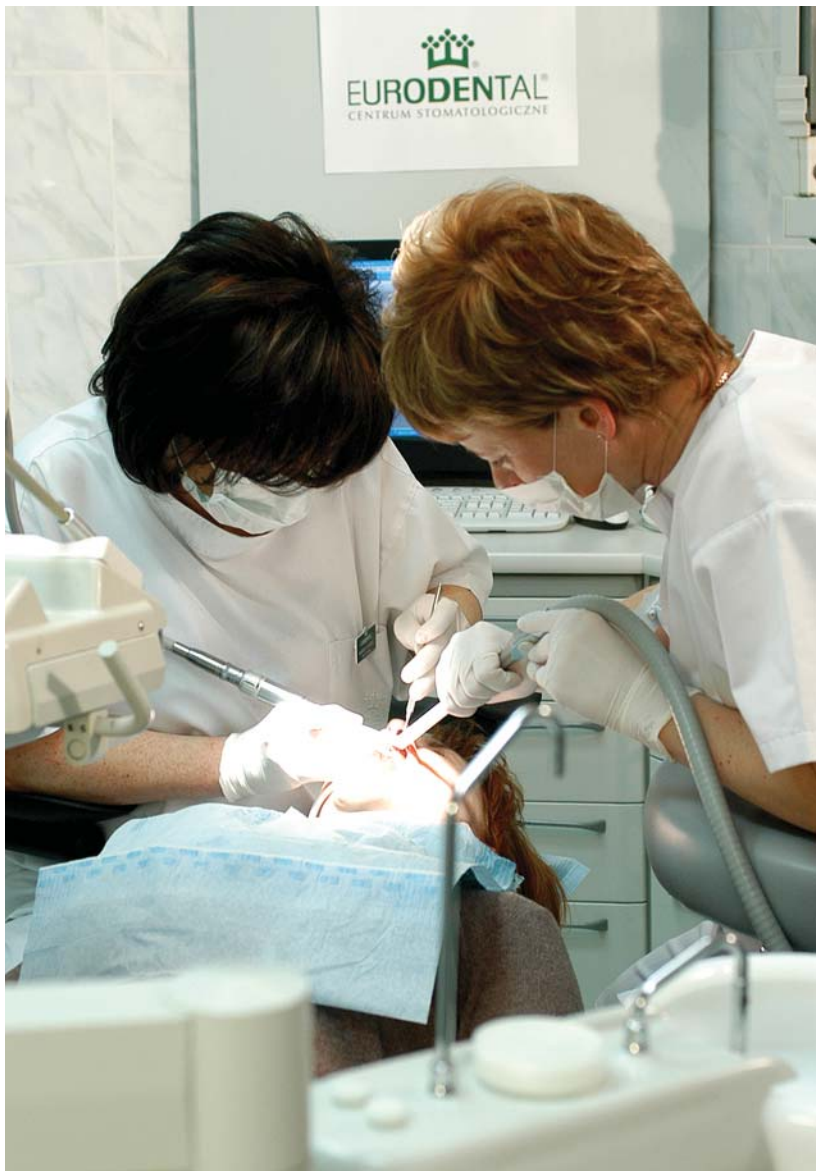
argumentem numer jeden ciągle jest jeszcze niższa cena usług. W kontaktach z pacjentami pojawia się też drugi i to żelazny argument, jakim jest standard usług. Polscy lekarze, w tym dentyści, mają naprawdę bardzo dobrą markę w Europie, a nawet na świecie. Z naszych usług korzysta także wielu *Polonusów*, którzy odwiedzając kraj w tzw. podróży sentymentalnej, podreperowują też swoje zdrowie.

Pani kliniki dbają o najwyższą jakość usług, personel sukcesywnie korzysta ze szkoleń oraz podnosi swoje kwalifikacje.

Zawód lekarza to profesja wymagająca nieustannej nauki i poszerzania wiedzy. W dziedzinie stomatologii bardzo dużo się zmienia, udoskonalane są materiały, na których pracujemy, coraz nowocześniejszy jest sprzęt i po prostu nie możemy zostawać w tyle. Obserwuję także, że również pacjent jest coraz bardziej świadomy i musimy zaproponować mu to, co najlepsze. Dlatego też, pracujemy zgodnie z Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001:2000. Biorąc również pod uwagę naszą konkurencję, naprawdę wiele wysiłku i pracy wymaga utrzymanie wysokiej pozycji na rynku stomatologicznym.

Efekty pani pracy mieliśmy okazję śledzić między innymi w polskiej edycji programu *Chcę być piękna* w TV Polsat. Jakie to było wyzwanie i jak przełożyło się na pracę kliniki?

Jestem bardzo dumna, że to właśnie Eurodental został wybrany jako jeden z partnerów programu. Praca była bardzo ciężka i odbywała się pod dużą presją czasu. Cały proces leczenia i poprawy



fol. (2x) Archiwum EURODENTAL

uzębienia u pań obserwowały kamery. To była wielka próba dla naszego zespołu, ponieważ wszystkie zabiegi odbywały się w bardzo krótkim czasie, w nietypowych warunkach, a efekt końcowy leczenia musiał być na najwyższym poziomie. Przyznaję, że w naszej codziennej pracy na taki sam efekt pracujemy dłużej i z mniejszym stresem. Dziś, kiedy minęło już kilka miesięcy od zakończenia programu i przychodzi do nas pacjent mówiąc, że *chce mieć takie zęby jak ta pani z programu*, to sprawia nam to wielką przyjemność i utwierdza nas w przekonaniu, że wykonaliśmy dobrą robotę. Nie ukrywam, że efekty naszej pracy w programie mocno przełożyły się na zwiększenie liczby pacjentów. Osobiście jest też miło, kiedy jestem rozpoznawana, np. na ulicy czy w sklepie i słyszę słowa *to ta pani z telewizji*, lub kiedy ktoś do mnie mówi, tak zwyczajnie po babsku: *w programie wyglądała pani grubiej*.

Jak łączy pani odpowiedzialną rolę menedżera z rolą pani domu, żony i mamy?

Nie będę ukrywać, że sama nie poradziłabym sobie, łącząc pracę zawodową z obowiązkami domowymi. Mam męża i dwóch synów. Starszy studiuje w USA, a młodszy chodzi do szkoły

” Stale współpracują z nami lekarze znani i cenieni w krajach Unii Europejskiej oraz w USA, m.in. prof. Milan Kaminek, prezes Europejskiego Towarzystwa Ortodontycznego czy dr Bernt Andersson ”

w Wielkiej Brytanii. Staram się, aby w naszym domu panowała harmonia i z pomocą niezastąpionej pani Basi i Marzenki udaje mi się, np. gotować coś pysznego dla moich bliskich. Zawsze też staram się wygospodarować jak najwięcej czasu dla rodziny. Bardzo pomaga mi też mój mąż, Michał, włączając się do wielu spraw zarówno zawodowych, jak i domowych. Choć zodiakalnie nasz związek nie powinien mieć miejsca, jesteśmy szczęśliwą parą już od 20 lat.

Na zakończenie może przysłowiowe trzy życzenia: kilka zdań o najbliższych planach.

Pierwsze życzenie – zawsze na pierwszym miejscu – zdrowie. Drugie – dalszy rozwój firmy. Trzecie życzenie – myślę, że dotyczy każdego menedżera – niech doba ma choć cztery godziny więcej! A plany? Niedawno powstało nasze własne, nowoczesne laboratorium protetyczne, w którym wykonujemy prace protetyczne zarówno dla naszych pacjentów, jak i na zlecenia innych gabinetów stomatologicznych. Powoli przygotowuję się też do uruchomienia kolejnych oddziałów naszej kliniki w Polsce. To wielkie zadanie, ale jako odważny menedżer, choć w spółnicy, na pewno się z nim zmierzę. ■