



# DENTISTA O IMPRENDITORE?

**SI PUO' DIVENTARE UN'IMPRESA RIMANENDO FEDELI ALLA PROPRIA MISSIONE MEDICA? RISPONDE IL DR. MARIO R. CAPPELLIN, DIRETTORE DELL'OMONIMA CLINICA A PINEROLO**

## Dottor Cappellin, su cosa si basa l'idea di fondazione della Clinica dentale Cappellin?

Mi sono laureato in Odontoiatria nel 2002 e ho subito iniziato a lavorare, essendo figlio d'arte; mio padre Silvano, medico di lunga esperienza, mi ha trasmesso con l'esempio i valori alla base del suo successo (a quel tempo aveva già ampliato due volte il suo studio di Scalenghe): aggiornamento costante, ricerca delle tecniche e tecnologie più innovative, ma prima di tutto avere sempre a cuore il bene del paziente e fare del proprio meglio per garantirlo, in ogni singolo caso.

Potrebbero sembrare valori scontati in ambito sanitario, ma non è così: dopo la formazione universitaria, si è portati a essere concentrati solo sull'aspetto "tecnico" della prestazione e paradossalmente si corre il rischio di perdere di vista il paziente, il quale certamente cerca il miglior trattamento medico possibile, ma allo stesso tempo ha bisogno di essere accolto, ascoltato e compreso in tutte le sue esigenze (dalla paura del dentista alle difficoltà economiche...).

In realtà, dopo tanti anni di professione, ora che a mia volta mi trovo a dover trasmettere questi valori ai giovani colleghi, mi rendo conto che è un cammino che inizia grazie a un generoso mentore, ma non si conclude mai, anzi ogni giorno occorre ricordarlo a se stessi per non lasciare che l'attività quotidiana ci allontani dalla vocazione iniziale. Nel nostro caso, essendo cresciuti molto e in pochissimo tempo (nel primo studio eravamo 5 fra medici e assistenti, ora siamo oltre 50), abbiamo riflettuto insieme su come garantire che tutti rispettino i valori su cui si fonda la struttura; per questo motivo, siamo giunti alla conclusione di attenerci a un semplice principio: **"Nella bocca dei nostri pazienti eseguiamo solo le cure che**

**vorremmo nella nostra"**.

Crediamo infatti che più di tante regole etiche e deontologiche (sicuramente importanti, ma non così immediate da ricordare e applicare quotidianamente), conti soprattutto la disposizione d'animo di chi ogni giorno viene al lavoro felice di contribuire a offrire un miglior servizio al paziente.

## Dottor Cappellin, il suo studio dentistico ha assunto le dimensioni di una piccola impresa; come riesce a mantenere il controllo di tutto?

Effettivamente, quando con i miei soci abbiamo fondato la clinica nel 2010 non immaginavamo una crescita così repentina e all'università ci avevamo preparato come medici, non come imprenditori; per provvidenziale coincidenza, mia moglie ha potuto sviluppare la sua carriera in un ambito completamente differente, come responsabile delle risorse umane in una multinazionale: grazie ai suoi contatti, ho avuto la preziosa opportunità di acquisire con docenti di alto livello competenze nell'ambito gestionale, che si sono rivelate fondamentali per il successo della nostra impresa.

Ammetto che all'inizio noi soci arrivavamo al mattino presto e andavamo via la sera tardi, dedicando molti fine settimana alla gestione dell'azienda, essendo sempre impegnati con i pazienti durante il normale orario di lavoro: anche in questo caso, la Provvidenza ci ha fatto incontrare una serie di persone davvero speciali, che hanno letteralmente sposato i valori dell'organizzazione e hanno condiviso con noi l'onere di far crescere l'impresa. Ben presto ci siamo resi conto che **la differenza la fanno le persone**, perciò il nostro processo di selezione nel tempo è diventato sempre più rigoroso e attualmente siamo orgogliosi di poter contare su un team altamente specializzato e

formato, non solo sugli ambiti tecnici, ma soprattutto allineato sulla mission e sui valori che ogni membro del team è chiamato a condividere e a vivere nel suo specifico ruolo.

## Perdoni la domanda scomoda, ma come si concilia la missione medica con il fine imprenditoriale di fare profitto?

E' un tema su cui abbiamo riflettuto molto, soprattutto all'inizio, quando le spese sono tante e c'è sempre il timore di non riuscire a farvi fronte; credo esistano solo due alternative: considerare il profitto un fine primario e prendere "scorciatoie" per ottenerlo (per esempio abbassando la qualità per tenere bassi i costi) oppure non scendere a compromessi e aver fede che se si lavora bene e con coscienza, il profitto diventa una logica conseguenza, ma non deve essere il fine dell'attività. Nel nostro caso, riconosco con gratitudine di avere dei soci che, nonostante le difficoltà economiche dei primi anni (da giovani entusiasti e forse un po' incoscienti le avevamo molto sottovalutate), mi hanno sempre sostenuto in scelte coraggiose, per essere fedeli al nostro scopo: fondare "un centro di riferimento ad alta specializzazione" in cui si lavora "con impegno, passione e dedizione per creare un ambiente sereno, dove le tecnologie più innovative e l'umanità di tutto il team si fondono per raggiungere l'eccellenza. Siamo orgogliosi dell'attenzione e dell'ascolto che dedichiamo a ogni persona, paziente o dipendente, per ottenere la completa soddisfazione reciproca. La nostra missione è realizzare insieme il sorriso che avete sempre sognato e custodirlo per la vita come se fosse il nostro".

I fatti ci hanno dato ragione, oltre ogni più rosea aspettativa, perché grazie alla fiducia dei pazienti abbiamo insieme realizzato e superato i nostri obiettivi, tanto che ultimamente abbiamo portato la nostra riflessione etica su un piano ancora più avanzato, grazie alle proposte arrivate da alcuni membri più giovani del nostro team:

- **rispetto ambientale: non abbiamo mai utilizzato mercurio** (le vecchie otturazioni scure), ora **stiamo gradualmente eliminando la plastica** (nell'ambiente sanitario, dove quasi tutto è monouso, occorre trovare soluzioni innovative che garantiscano totale sicurezza per i pazienti) e per il 2020 contiamo di poter alimentare i quattro

piani della nostra struttura in buona parte tramite **energie rinnovabili** (pannelli fotovoltaici di ultima generazione);

- **innovazione nel welfare**, nella formazione e nell'organizzazione aziendale: fin dalla fondazione abbiamo investito nelle persone che lavorano con noi, convinti che **se ti prendi cura dei collaboratori, loro si prenderanno cura dei pazienti con la medesima premura**; abbiamo sognato e realizzato insieme un luogo di lavoro esigente e severo, ma allo stesso tempo ricco di opportunità di crescita personale e professionale, a cui le persone sono orgogliose di appartenere;

- **sostegno alla cultura** e alle realtà educative, con sponsorizzazione di eventi culturali (soprattutto in ambito musicale), del Centro danza Pinerolo (le allieve titolari di nostre borse di studio hanno ripetutamente conquistato podi nei concorsi nazionali e internazionali) e dell'Istituto Maria Immacolata (un innovativo progetto educativo, a cui siamo onorati di aver potuto contribuire);

- **attenzione alle fasce deboli**, mediante la collaborazione con centri caritativi del territorio e, speriamo entro l'anno, con il lancio di un inedito **progetto di solidarietà sociale** unito al sostegno della formazione di giovani colleghi selezionati fra le migliori future promesse, per garantire cure dentistiche di eccellenza (soprattutto nell'ambito chirurgico, implantare e protesico) a persone in difficoltà economiche e sociali.

Non finisce qui: grazie a una cultura aziendale creativa, un team affiatato produce di continuo nuove idee stimolanti e abbiamo molti progetti in cantiere per il nostro primo decennale nel 2020!

dr. Mario R. Cappellin

direttore sanitario Clinica dentale Cappellin, aut. san. n° 60bis

