

СМ LIFE

ЗДОРОВЬЕ ПАЦИЕНТА ПРЕВЫШЕ ВСЕГО!

18+

№ 3 (50) МАРТ 2019

Ежемесячная газета многопрофильного медицинского холдинга «СМ-Клиника»

КУДА УХОДИТ «ДЕТСТВО»



Совсем скоро в нашем холдинге планируется масштабное открытие новой площадки «СМ-Доктор» в 3-м проезде Марьиной Рощи. Это будет детская клиника экспертного класса, представляющая собой крупный многопрофильный медцентр. Здесь предложат практически все виды медицинской помощи маленьким пациентам, включая лечение у врачей редких специальностей. (продолжение на стр. 6)

СМ-НОВОСТИ

КОНТАКТ-ЦЕНТР ПРИЗНАН ОДНИМ ИЗ ЛУЧШИХ

Контакт-центр «СМ-Клиника» вошел в шестерку финалистов Международной Премии за лучший клиентский опыт CX WORLD AWARDS. Мы заняли четвертую строчку рейтинга в номинации «Лучший контакт-центр», уступив гиганту бизнеса TELE2 и обогнав титана «Сбербанк». Каждый год Премия CX WORLD AWARDS выявляет и награждает самые интересные и успешные проекты. Холдинг «СМ-Клиника» принял участие в подобном конкурсе впервые.



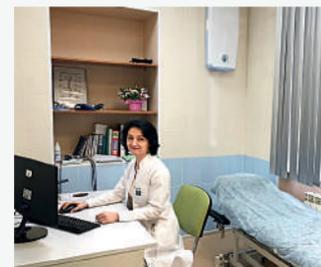
БРИГАДА СКОРОЙ ПОМОЩИ СПАСЛА ЖИЗНЬ 7-МЕСЯЧНОМУ МАЛЫШУ



На горячую линию скорой помощи «СМ-Клиника» поступил тревожный звонок — в нем сообщалось об остановке дыхания у 7-месячного малыша. Оказалось, что во время купания из-за невнимательности родителей ребенок ушел под воду, а в дыхательные пути попала жидкость, вследствие чего он потерял сознание и перестал дышать. Пока бригада мчалась на вызов, врач Сагитова Линара Радиковна по телефону инструктировала отца ребенка об оказании реанимационной доврачебной помощи — это помогло малышке продержаться до приезда скорой. После врачебного вмешательства ребенка доставили в отделение реанимации городской больницы в тяжелом, но стабильном состоянии с положительной динамикой.

ОТКРЫТ КАБИНЕТ ЛЕЧЕНИЯ БОЛИ

Впервые в нашем холдинге открыт кабинет лечения боли. Новый проект предполагает комплексную немедикаментозную терапию болевых синдромов, включая индивидуальный диагностический план для каждого пациента. Кабинет лечения боли находится в «СМ-Клиника» на ул. Лесной, здесь предлагается широкий спектр процедур: тейпирование, гирудотерапия, плазмолитинг и др. Прием ведут врач-невролог I категории, врач-гирудотерапевт О. В. Зинчева и врач-невролог, врач-сомнолог К. В. Семина.



Один день
с оператором
контакт-центра

>> Стр. 4



Откровенный
разговор
с главным врачом

>> Стр. 7



Искусство
быть лучшим

>> Стр. 8

СМ-НОВОСТИ

С ДНЕМ РОЖДЕНИЯ!

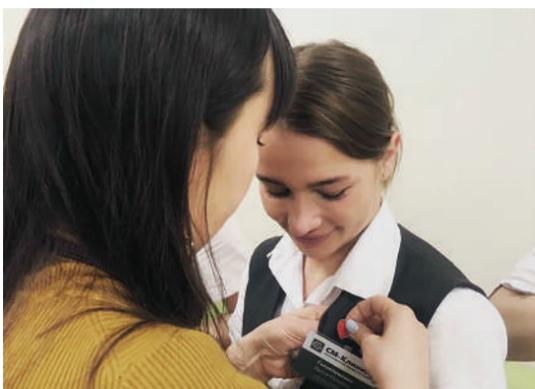
1 МАРТА «СМ-Клиника» на ул. Красная (Солнечногорск) исполнилось **5 ЛЕТ**

1 МАРТА «СМ-Клиника» на Волгоградском пр-те исполнилось **6 ЛЕТ**

16 МАРТА «СМ-Клиника» на ул. Маршала Тимошенко исполнился **1 ГОД**

ОПРЕДЕЛЕНА ЛУЧШАЯ РЕГИСТРАТУРА ХОЛДИНГА

В департаменте клиентского сервиса и управления качеством прошел конкурс «Лучшая регистратура». В течение месяца подводились итоги работы каждой регистратуры в компании. Учитывались такие показатели как выполнение плана продаж, отсутствие жалоб на работу регистратур и касс, участие в акциях холдинга и др. По итогам февраля победителем стала регистратура «СМ-Клиника» на ул. Ярцевской. Сотрудникам вручили памятные знаки отличия — красные броши-сердечки, которые символизируют милосердие, заботу и любовь к нашим пациентам. В течение месяца персонал клиники будет носить их, а в апреле данная привилегия может перейти уже к другой клинике.



СБОРНАЯ «СМ-КЛИНИКА» ВНОВЬ ВЫШЛА НА ПОЛЕ

17 марта сборная «СМ-Клиника» приняла участие в турнире по мини-футболу «Кубок Med&Pharm» среди медицинских и фармацевтических компаний. Ребята бились достойно и самоотверженно. Болельщики, не жалея головных связок, поддерживали коллег с трибун. В результате — II место серебряного плей-офф и кубок лучшему вратарю. Поздравляем ребят и верим, что главные победы у нас впереди!



ЛДЦ ПОЗНАКОМИЛ СТУДЕНТОВ СО СВОЕЙ РАБОТОЙ



22 марта в нашей лаборатории прошла экскурсия для студентов-первокурсников педагогического колледжа №18. Целью визита было знакомство с организацией работы и возможностями лаборатории. Экскурсия была проведена силами сотрудников ЛДЦ.

ВРАЧИ СКОРОЙ ПОМОЩИ ПРИНЯЛИ РОДЫ

Благодаря многоуровневой системе подготовки каждый сотрудник скорой медицинской помощи готов экстренно принять роды в любой ситуации. Так, врачи скорой помощи «СМ-Клиника» экстренно приняли роды у женщины 29 лет на дому. Девочка родилась совершенно здоровой и вместе с мамой была доставлена в ближайшее родильное отделение.



«СМ-КЛИНИКА» СЕВЕРО-ЗАПАД СДЕЛАЛА СТАВКУ НА ПРОСВЕЩЕНИЕ



Врачи «СМ-Клиника» в Санкт-Петербурге увеличили свою активность в научной деятельности, став постоянными участниками международных и российских научно-практических встреч. Так, с 28 февраля по 2 марта врач-хирург, оториноларинголог М. В. Мишкорез прошла «Курс инновационной детской эндоскопической риноотохирургии с диссекций» на базе московского Научного центра здоровья детей РАН, а 16-17 марта посетила обучающий диссекционный курс COPRI-2019, который был посвящен вопросам сохраняющей ринопластики и отработки практических навыков. Врач-хирург, проктолог, флеболог А. А. Шишкин 21 марта выступил на конференции «Инновационные технологии в лечении желчнокаменной болезни». Его доклад был посвящен оптимизации диагностики и лечения осложненных форм желчнокаменной болезни. Как отмечают питерские коллеги, это очень важно — иметь возможность обсудить давно волнующие и накопившиеся вопросы по специальности с самыми умными экспертами-профессионалами.

В ЦЕНТРЕ ЭКО ОТКРЫЛОСЬ КАФЕ

Мы заботимся о комфорте наших пациентов и сотрудников, совершенствуя сервис клиники. Так, в медцентрах холдинга продолжают открываться собственные точки питания. С середины марта свою деятельность начало новое кафе в Центре репродуктивного здоровья «СМ-Клиника» в переулке Расковой. Теперь пациенты и сотрудники всегда смогут сытно поесть, легко перекусить до или после визита к врачу и выпить кофе, ожидая приема.



ДЕПАРТАМЕНТ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ ПРОВЕЛ «БОДРЫЕ» ЗАВТРАКИ

Уже стало доброй традицией департамента по работе с клиентами раз в месяц собирать своих сотрудников на совместный завтрак, где можно отдохнуть от рабочих задач и пообщаться в дружеской атмосфере. Чтобы познакомиться с жизнью контактного центра и попробовать угощения, приготовленные руками его сотрудников, приглашаются и коллеги из других офисных подразделений. В феврале гостями стали медицинский департамент и департамент стационарной и хирургической помощи, а в марте — департамент маркетинга, рекламы и PR и отдел внутренних коммуникаций. Благодарим коллег за тёплый прием и гостеприимство.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ НАГРАДИЛ ЛУЧШИХ ПО-СВОЕМУ

У наших коллег в северной столице тоже проходит конкурс «Лучший в профессии». В нем принимают участие только медицинский персонал и специалисты по клиентскому сервису. Так, в этом году победителями стали 16 человек из всех трех медцентров «СМ-Клиника». Но был еще и один, специальный приз, который вручили инженеру по эксплуатации. Наградой для сотрудников медицинских профессий стали сертификаты номиналом 25 000 рублей и оригинальные золотые плакетки на деревянном основании.



ДОВЕРИЕ КАК ВЫСШАЯ НАГРАДА

Любые отношения, будь то дружба, общение с коллегами и даже деловое сотрудничество, базируются на простых, но в то же время значимых понятиях: уважении, умении слушать и слышать, внимании друг к другу, и, конечно, доверии. Именно доверие помогает наладить взаимопонимание. А потому для нашего холдинга так важно, чтобы пациенты доверяли врачам и медицинским центрам. С этой целью была создана премия «Доверие», которая еще больше мотивирует сотрудников к построению крепких и долговременных отношений с пациентами.

ТАК ЧТО ЖЕ ТАКОЕ ДОВЕРИЕ?

Толковые словари определяют данный термин как веру в честность, порядочность, искренность и добросовестность человека или организации. Это прекрасные качества, которые мы стремимся развивать в себе и в своем деле. Не зря доверие стало одной из базовых и самых важных ценностей нашей компании, наряду с лидерством, профессионализмом, командой и заботой. Нам важно, чтобы доверие существовало между специалистами холдинга, ведь на этом основано и доверие пациентов к «СМ-Клиника». Нам так

же важно, чтобы доверие включало в себя и оказание медицинской помощи на экспертном уровне, и высококлассный сервис, и заботу о каждом, кто обращается в наши медицинские центры. И только самоотдача врачей и персонала клиник, стремление помочь каждому пациенту, высокий профессионализм и качество оказываемых услуг помогут достичь поставленных задач. Чтобы путь к цели был интереснее и увлекательнее, в «СМ-Клиника» была учреждена премия «Доверие», которая проводится в холдинге с 2017 года.



ЦЕЛЬ ПРЕМИИ — повысить репутацию «СМ-Клиника», улучшить качество обслуживания, основываясь на предпочтениях, замечаниях и предложениях самих пациентов. Ежедневно пациенты оставляют свои отзывы о работе сотрудников холдинга в клиентских ящиках, книгах отзывов и предложений, на официальном сайте, при обращении в контакт-центр и, безусловно, на сторонних ресурсах. Все эти отзывы внимательно изучаются, и на их основе составляется рейтинг врачей, младшего медперсонала, администраторов, операторов контакт-центра и клиник холдинга. Похвала пациентов и слова благодарности прибавляют баллы, а жалобы, наоборот, могут не только

понизить место участника в рейтинге, но и исключить его из конкурса. Премия стартовала 1 февраля 2019 г., а продлится она до 1 декабря 2019 г. Награждение лауреатов пройдет на ежегодном корпоративном праздновании Нового года и Рождества в Солнечногорске 7 января 2020 г. В течение этого года мы будем активно следить за рейтингами, ведь все может измениться буквально за один день. Каждый месяц в электронном дайджесте будут подводиться промежуточные итоги, чтобы вы смогли в числе первых узнать о лидерах и отстающих в каждой номинации. В этом номере вы можете отследить динамику рейтингов за два месяца.



Победитель 2017 года в номинации «Доверие врачу» врач-хирург, колопроктолог Анжелика Мутаевна Омарова

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА МАРТ*

Номинация/ категория	ЛИДЕРЫ	Кол-во благодарностей
Доверие врачу (I, II места)	И. Н. Алексеева, врач-невролог «СМ-Клиника» на ул. Ярцевской	38
	Н. В. Войташевская, врач-эндоскопист «СМ-Клиника» на Симферопольском б-ре	15
Доверие медицинской сестре	Г. А. Романович, медицинская сестра по физиотерапии «СМ-Клиника» на ул. М. Тимошенко	10
	С. П. Щавелева, медицинская сестра «СМ-Клиника» на ул. Клары Цеткин	8
	О. И. Бугрецова, сестра-анестезист «СМ-Клиника» на Симферопольском б-ре	8
Доверие сервису	О. В. Акимова, специалист по клиентскому сервису «СМ-Клиника» на ул. Ярцевской	8
Доверие клинике	«СМ-Клиника» в Старопетровском проезде	182

НОМИНАЦИЯ «ЛИНИЯ ДОВЕРИЯ»		
Категория	ЛИДЕРЫ	Оценка качества разговоров
Оператор контакт-центра (I, II III места)	Л. И. Орловская	99,394 %
	С. О. Садриева	99,11%
	К. Н. Костина	98,90%
Диспетчер контакт-центра	Т. А. Козлихина	99,55 %
Оператор ЛДЦ	Ц. Б. Буржинова	95,20%

Повлиять на рейтинг может каждый из вас, и уже в следующем номере мы можем увидеть в лидерах совсем другие фамилии.

Итак, старт премии «Доверие» дан, включайтесь в конкурсную гонку, повышайте свои профессионализм и качество оказываемых услуг и, возможно, именно вы в конце года возьмете приз: диплом победителя и денежное вознаграждение.

*Информация предоставлена отделом клиентской поддержки. По всем вопросам обращайтесь на почту claim@smpost.ru.

ОДИН ДЕНЬ С ОПЕРАТОРОМ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



Ежедневно и ежечасно они выходят на линию, чтобы ответить на все вопросы звонящих, помочь им сориентироваться в услугах холдинга, а иногда и в том, к какому врачу необходимо записаться со своим недугом. Они – операторы контакт-центра, люди, которые точно знают, где найти ответ на любой вопрос пациента. Наш корреспондент пришел в гости к самому «шумному» подразделению холдинга, чтобы выяснить, как же там все устроено.

Подхожу к дверям контакт-центра и уже слышу гул голосов. Здесь будто улей, в котором трудятся посменно операторы, хлопоча над каждым обращением пациента, как пчелки над цветами. В холле перед входом в орел срассе развешаны мотивационные таблички и информационные доски. «Доброжелательность», «Вежливость», «Проактивность» — эти и другие облака слов напоминают о главных принципах работы. Тут же висят списки лучших из лучших и результаты каждого сотрудника за месяц. Контакт-центр «СМ-Клиника» — это отправная точка для пациента в принятии решения о сотрудничестве с нами. А операторы — это проводники, которые обрабатывают запрос и отправляют его дальше.

- Здравствуйте, оператор Ольга! Чем я могу Вам помочь?
- Здравствуйте, моему ребенку нужна

аудиометрия. У вас можно сделать и где?
- Как я могу к Вам обратиться?
- Николай.
- Николай, да, у нас есть такое исследование, проводится детям от 6 лет, но сначала нужно направление от врача. Сколько Вашему ребенку?
- Как раз 6 лет. Направления у нас нет.
- Тогда рекомендую Вам сначала записаться на прием к ЛОРу. Услуга предоставляется во всех медцентрах «СМ-Клиника» Санкт-Петербурга: на Дунайском пр., на пр. Ударников и на Маршала Захарова, Вам куда было бы удобнее записаться?
- На Дунайский пр. Можно на завтра?
- Завтра принимает врач Слепцов. Есть время на 15:30 и 18:30
- На 15:30.
- Записала, чем-то еще могу помочь, Николай?
-Нет, спасибо. До свидания!
кладет трубку



С такого звонка началась смена оператора группы первичных пациентов Ольги Михеевой. Приехав на работу в 7:30 утра, она неспешно налила себе кофе, прочла новости холдинга и проверила новые акции, подготовила рабочий стол, включила базу знаний и 1С, перекинулась парой фраз со старшим оператором и ровно в 8:00 вышла на линию. Ольга — оператор I категории. Она обрабатывает звонки только от тех пациентов, которые обращаются в «СМ-Клиника» впервые. Говорит, что для операторов первички звонящие — еще не пациенты, а потенциальные клиенты

холдинга, на которых нужно произвести самое лучшее впечатление. «В своей работе мы используем скрипты — алгоритмы разговора с пациентами», — рассказывает Ольга. «Под каждый запрос и категорию пациентов есть свой алгоритм. Мы должны грамотно выстраивать беседу и предоставлять максимально подробную информацию, иногда даже предугадывая следующий вопрос. Все люди разные, звонят с разным настроением. Порой нервозность пациента передается оператору. И наша задача — помочь. В такие моменты делаешь секундную паузу, выдыхаешь, мысленно успокаиваешь себя, а потом и звонящего».



Операторы II категории работают с людьми, уже имеющими медицинскую карту в «СМ-Клиника». Таким пациентам чаще всего требуются консультация по конкретным услугам, анализам и диагностическим процедурам, повторная запись к врачу. Презентовать нашу компанию для них тоже нужно, но уже в меньшем объеме.

Так, первой ступенью для новых сотрудников контакт-центра становятся тренинги в Корпоративном учебном центре. У всех новичков есть наставник (более опытный оператор), который также помогает на первых этапах работы. Дополнительным обучением операторов занимаются как старшие операторы, так и опытные тренеры Корпоративного учебного центра.



О. А. Михеева, оператор контакт-центра

Есть и еще одна категория операторов – спец. группа. Здесь обрабатывают звонки по направлениям «СМ-Косметология», «СМ-Пластика», «СМ-Стоматология» и Центр репродуктивного здоровья. В работе операторов этой категории есть свои особенности: более тесный контакт с клиниками и более точечный поток пациентов.

«Как я всегда говорю нашим сотрудникам, для вас скрипт – это рельсы, по которым вы удобно едете», — делится старший оператор Кристина Ромашина. «Если при разговоре с пациентом вы сойдете с них, у вас должны быть какие-то точки возврата. Скрипт — это просто скелет разговора, а наполняем мы его сами.

Все звонки распределяют между операторами диспетчеры. Именно они уточняют местонахождение звонящего, цель обращения, а также является ли тот нашим пациентом. Поэтому когда входящий вызов поступает к Ольге, она сразу видит причину обращения и успевает в первые секунды разговора подготовить необходимую информацию.

Каждому сотруднику мы даем советы, как выстраивать свою речь, какие слова использовать, а какие заменять. Важно понимать, что это у нас много звонков, а пациент у себя один. Он не слышит, что оператор из звонка в звонок делает одно и то же. На своем примере я рассказываю подчиненным, что мне было проще написать один раз дословно разговор, вкладывая туда те слова, которые я использую в обиходе. И отработать его так, чтобы от зубов отлетал».

До первого перерыва Ольга обрабатывает около 12 звонков. А потом, строго по личному графику, будет отдыхать в течение 10 минут. Всего за смену сотрудники контакт-центра располагают четырьмя перерывами по 10 минут и двумя по 30 минут. Каждая пауза в работе регламентирована. Ведь пока Ольга будет обедать или просто отдыхать в тишине, её коллеги примут на себя нагрузку по звонкам.

Сегодня в смене с Кристиной работают еще 4 старших оператора и 64 оператора на линии, включая 14 операторов в Рязани. Обеденное время – самое пиковое. Звонки поступают один за одним без перерыва. Наблюдаю за сотрудниками контакт-центра и удивляюсь, насколько же они стрессоустойчивые. В помещении стоит гул, не утихающий всю смену. Пациенты звонят, каждый со своей болью. Кто сильно заболел и не знает, что ему делать, а кто обратился с претензией и «выливает» свое недовольство на оператора. Претензионными обращениями, кстати, занимается отдельное подразделение – служба клиентской поддержки.

«Больших сложностей в своей работе я не вижу», — делится Ольга. «Просто оператором контакт-центра должен быть человек спокойный, уравновешенный, жизнерадостный. Когда помогаешь пациенту, находишь информацию для него — это интересно. И работа состоит из решения вот таких вот маленьких задач. Каждый звонок уникален, иногда даже подстраиваешься под стиль разговора пациента, чтобы быть с ним на одной волне. Пожилым людям, например, надо давать разъяснения медленнее, подробнее, а что-то и повторять. Такие разговоры могут до 30 минут длиться. А бывает, звонят молодые мамочки, паникуют. Им надо помочь оперативно».



К. А. Ромашина, старший оператор контакт-центра

В помощь сотрудникам контакт-центра разработана огромная база знаний, где, как в интернет-поисковике, можно ввести короткий запрос и получить на него исчерпывающий ответ. Если в базе нет нужной информации, оператор звонит врачу соответствующего профиля. Если тот не отвечает – заместителю главного врача по медицинской части. Словом, добывается нужный ответ для пациента всеми средствами. Но и этого мало. Опыт, приходящий со временем, и непрерывное обучение – вот лучшие помощники.

Подхожу к операторам спец. группы и сажусь рядом с оператором Натальей Каменской. Мне дают наушники, чтобы я могла вживую послушать разговор с клиентом «СМ-Косметология».

- «СМ-Клиника», Наталья. Добрый день, как я могу к Вам обратиться?

- Здравствуйте, Наталья. Я Стелла. Хотела бы уточнить про лечение аппаратом MiraDry, оно у вас проводится в клинике?

- Да, процедуры на этом аппарате проводятся у нас в клинике «СМ-Косметология» на ул. Космонавта Волкова. Сертифицированное оборудование хорошо себя зарекомендовало в нашей практике.

- Я бы хотела узнать стоимость, и возможно ли оплатить в кредит?

- У нас есть и кредит и рассрочка, предоставляются банком. Возможности оплаты по данной услуге Вы можете уточнить уже непосредственно в регистратуре клиники. Мы сотрудничаем с «ОТП Банк» и «Хоум кредит». По стоимости: на аппарате работают высококвалифицированные дерматолог-косметологи, цена лечения составляет 110 000 рублей. Кстати, сейчас у нас акция проходит, на MiraDry действует скидка 10%.

- А что мне нужно для выдачи рассрочки и кредита? И нужны ли перед лечением дополнительные процедуры или анализы?

- Для выдачи кредита необходим паспорт РФ, а дополнительных процедур не требуется, только консультация с доктором. Он Вас осмотрит на предмет отсутствия противопоказаний. Консультация оплачивается отдельно и составляет 1800 рублей у косметолога-дерматолога. Если это врач — кандидат наук, то 2600 р.

- А когда можно подойти в регистратуру?

- В любое время с 9:00 до 22:00, воскресенье с 10:00 до 21:00.

контакт-центра сохраняют бодрый настрой и доброжелательность, обрабатывая столько звонков в день?

«Пациенты не дадут расслабиться», — говорит Кристина. «Они звонят к нам не от хорошей жизни, а со своей конкретной проблемой. Операторы должны быть готовы и к плачущей маме, и к разъяренному дедушке. Мы, как наставники, всегда подбадриваем персонал и благодарим за работу. У нас также есть корпоративные внутренние мероприятия – «бодрый» завтрак, например. И еще всегда стараемся создавать мотивацию внутри коллектива».

МАКСИМАЛЬНАЯ НАГРУЗКА ПО ЗВОНКАМ:

- С 11:00 до 15:00
- С 18:00 до 20:00
- Самый загруженный день недели — понедельник
- Рекорд контакт-центра по количеству принятых звонков в день - 8075

А где же та грань, когда оператор остается стрессоустойчив, просто не воспринимая близко к сердцу проблемы человека, и когда он отвечает на автомате по скрипту, не вникая в ситуацию звонящего? Словно прочитав мои мысли, Кристина продолжает:

«Я не совсем уверена, что в нашей работе нужно именно сочувствовать. Нужно понимать, хотеть помочь. Поначалу операторы очень переживают, и даже я в свое время плакала. До сих пор помню этот случай, когда позвонила молодая мама в слезах. Её грудному ребенку было очень плохо: высокая температура, его рвало. Мама не знала, что делать. И я ее прекрасно понимала, потому что у самой тогда маленький ребенок на руках был. Я сделала все, что могла, для этого пациента. Позвонила напрямую врачу, выби-

СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЗВОНКОВ НА ОДНОГО ОПЕРАТОРА В ДЕНЬ

Оператор I категории	Оператор II категории	Оператор спец. группы
137	228	100
Общее количество звонков в день, поступивших в контакт-центр, включая Рязань		
7300		

Операторы спец. группы работают с более статусными пациентами. Далее в разговоре молодая девушка задала еще уйму уточняющих вопросов, ответы на которые хранятся в разных источниках. На рабочем столе компьютера в помощь Наталье открыты и сайт «СМ-Косметология», и база знаний, и шаблон скрипта, и еще много всего. Каждому оператору в течение звонка необходимо быстро лавировать между информацией так, чтобы максимально сократить количество пауз в разговоре, а поиск ответов оставался незаметным для звонящего. В помощь оператору все его рабочее место завешано подсказками: номера регистратур и автоинформаторов (как добраться до клиник), контакты дежурных врачей, информация по редким исследованиям, схемы метро – чего тут только нет! Конечно, у каждой группы операторов есть свой KPI. Так, группе по вторичным пациентам необходимо выполнить 73% записей на прием в день от общего числа принятых звонков. А еще есть отдельный KPI по качеству разговора, результаты которого ежемесячно отслеживаются в отделе клиентской поддержки. Как же сотрудники

ла ближайшее время записи, успокоила её, проконсультировала. А потом сняла наушники и разрыдалась. Но к таким ситуациям нужно быть готовым, и это выработывается со временем».

Этот гул с доносящей отовсюду фразой «Здравствуйте, чем я могу вам помочь?» не смолкнет вплоть до 22:00. Именно в это время закончится последняя смена. С облегчением и улыбкой или же с нахмуренным лицом и усталым взглядом сотрудники контакт-центра снимут наушники и разойдутся по домам. Но даже ночью орен срассе не остается безмолвным. На линию выйдут операторы ночной смены. Звонки с 22:00 до 8:00 принимают всего 4 сотрудника. В среднем на каждого приходится около 50 вызовов за ночь. Главная сложность тут не в количестве звонящих, а в том, что оказать помощь в режиме онлайн порой очень трудно. Клиники в ночное время не ведут приемы, связаться с врачами напрямую, за исключением дежурных специалистов, невозможно.

Юлия Капустинская

КУДА УХОДИТ «ДЕТСТВО»

Совсем скоро в нашем холдинге планируется масштабное открытие новой площадки «СМ-Доктор» в 3-м проезде Марьиной Рощи. Это будет детская клиника экспертного класса, представляющая собой крупный многопрофильный медцентр. Здесь предложат практически все виды медицинской помощи маленьким пациентам, включая лечение у врачей редких специальностей.

Открытие пройдет в два этапа. Первыми свои двери распахнут амбулаторно-поликлиническое отделение, расположенное на трех этажах пятиэтажного здания клиники, и кафе. Уже с конца апреля приемы будут вестись в 40 кабинетах почти по всем детским направлениям: педиатрия, дерматология, аллергология, оториноларингология и др. Особенностью клиники станет наличие узкопрофильных специалистов: генетиков, эндокринологов, инфекционистов. В рамках деятельности последних создается отдельный инфекционный бокс со своим входом. Здесь также будет предлагаться новая уникальная услуга – прием ЛОР-а с консультацией сурдолога.

Новая площадка объединит в себе самые востребованные, редкие и уникальные направления, предлагая пациентам действительно полный, комплексный, спектр диагностики и лечения. Появится возможность пройти курс реабилитации для пациентов с патологией опорно-двигательного аппарата. Станут доступными такие физиотерапевтические процедуры как озокеритотерапия свето-, тепло и электротерапия, рефлексотерапия, курсы массажа, остеопатия. Но даже это еще не всё. Отдельного внимания заслуживают диагностические возможности клиники. Так, будет установлено новое рентгенологическое оборудование со скопией, которое выводит на экран изображение, изменяющееся при функциональном движении обследуемого органа. Кроме того, появится аппарат МРТ.



Дата съемки: 11.09.2018



Дата съемки: 29.03.2019



Дата съемки: 11.09.2018

Холл с регистратурой
Дата съемки: 29.03.2019

Второй этап предполагает открытие хирургического отделения, включающего в себя палаты интенсивной терапии и терапевтическое отделение. Они будут расположены на 4 и 5 этажах и оснащены самым современным оборудованием, позволяющим осуществлять широкий спектр оперативного лечения: оториноларингологическая хирургия, урологические операции, общая детская хирургия. Кроме того, клиника будет располагать врачами-анестезиологами, которые работают даже с новорожденными.

МАСШТАБЫ И ПЛОЩАДИ НОВОГО «СМ-ДОКТОР»:

- Общая площадь здания – **6100 кв. м.**
- Площадь стационара – **2000 кв. м.**
- Терапевтическое отделение – **20 палат**
- Хирургическое отделение – **10 палат**
- Площадь централизованного кафе – **163 кв. м**
- Отделение физиотерапии – **150 кв. м**
- Количество кабинетов – **40**

ПОДРОБНОСТИ О ПРОЕКТЕ

«СМ-Доктор» в 3-ем проезде Марьиной Рощи объединит в себе несколько подразделений нашего холдинга, в связи с чем будут организованы глобальные переезды внутри компании. Так, «СМ-Доктор» на ул. Приорова и ул. Кибальчича частично переедут в новое здание, а частично – в здание на ул. Космонавта Волкова, где когда-то была открыта первая клиника холдинга. Освободившееся помещение на ул. Кибальчича займет новое отделение «СМ-Косметология». Для большего понимания мы отобрали перестановки на схеме ниже:

Для проекта такого масштаба все работы, от создания дизайн-проекта до отделки, провели в кратчайшие сроки. Участие в них принимали более 10 подразделений холдинга, ведя запуск в связке друг с другом. Командная работа сотрудников позволила установить дату открытия клиники через 8 месяцев после старта. В сентябре 2018 года проект был запущен, и уже тогда строители зашли на объект. Прямо сейчас подходит к концу завершающий этап: роспись стен, рас-

становка мебели и установка навигации. Говоря о сроках, важно отметить одну деталь – проект оказался сложным. Арендванное здание пришлось переделывать полностью: из бывших офисных помещений оно превратилось в медицинское учреждение. Возведение новых перегородок и инженерных сетей, установка систем медицинского газоснабжения, кондиционирования, вентилирования — и всё это при соблюдении норм САНПИНА и СНИП — задача не из легких.



ФАБРИКА КУХНИ «СМ-КЛИНИКА»

С открытием новой клиники запускается и еще один значимый для нашего холдинга проект – большое кафе полного цикла с централизованным складом. Этот новый формат стал как важным шагом для отдела организации питания в частности, так и для компании в целом. Как отмечают сами кол-

леги, такое решение позволит разгрузить точки питания на других площадках и создать единую систему для всех кафе. Именно в клинике в 3-ем проезде Марьиной Рощи расположится главный склад для хранения продуктов, и некоторые заготовки для площадок тоже будут делать здесь.

Старт работ пройдет в два этапа. Со дня открытия клиники посетителям кафе предложат полноценное меню, включающее закуски и горячие блюда. В течение этого периода отдел питания планирует проводить опросы потребителей для доработки уже существующего ассортимента. Позднее запустится производство полуфабрикатов для остальных площадок. Пока обслуживать гостей будут 16 сотрудников, а к концу лета штат возрастет до 34.

Еще одним отличием от других кафе станет установка нового упаковочного оборудования – запаечной машины, которая и поможет быстро фасовать готовые продукты для отправки в другие кафе «СМ-Клиника», где нет собственного производства.



Дата съемки: 11.09.2018



Дата съемки: 29.03.2019

ОТКРОВЕННЫЙ РАЗГОВОР С ИРИНОЙ ЮРЬЕВНОЙ НЕТРУНЕНКО «ВИНОВАТЫХ БЕЗ ВИНЫ НЕ БЫВАЕТ»



ИРИНА ЮРЬЕВНА НЕТРУНЕНКО,
врач-дерматовенеролог,
к. м. н., главный врач «СМ-Клиника»
на ул. Маршала Тимошенко

ДОСЬЕ

■ Более **30 лет** врачебной практики,
более **15 лет** руководящей работы,
всю жизнь посвятила медицине

ХОББИ: ухаживать
за комнатными цветами

ЛЮБЛЮ: лечить людей

НЕ ЛЮБЛЮ: равнодушие

ПОЛЮБИТЬ ПАЦИЕНТА В МОМЕНТ ОБЩЕНИЯ

Я каждый день повторяю это себе и нашим врачам. Можно забыть о человеке, когда за ним закроется дверь кабинета, после консультации или лечения. Но пока вы с пациентом, вы должны искренне любить его, понимать, чувствовать. Вы должны быть внимательным, улыбаться, пытаться расположить его к себе, быть сопричастным к его проблеме.

ЛЮБАЯ МЕЛОЧЬ МОЖЕТ СТАТЬ ПРИЧИНОЙ РАЗДРАЖЕНИЯ ПАЦИЕНТА

Неудобно наклоняться за бахилами, не ту кушетку поставили, не так ответили на кассе, дальше это раздражение будет только накапливаться. Тысячу посетителей эта кушетка устраивает, а одного — нет, и мы внимательно анализируем даже такую «мелочь», чтобы понять, что мы сделали не так и как можем это исправить.

ЕСЛИ КОНФЛИКТ ВОЗНИК, ЗНАЧИТ ЭТО МЫ ГДЕ-ТО НЕДОРАБОТАЛИ

Первым звеном в решении всех проблем выступают администраторы, потом — старшие администраторы, зам. по клиентскому сервису или зам. соответствующего профиля. Если я буду выбегать в коридор на каждый конфликт, а проблема так и не решится, то к кому еще пойдет пациент? Главный врач — это последняя инстанция, и если ситуация не урегулирована на уровне заместителей, у пациента должен остаться еще один шанс на решение его проблемы. Он запишется на встречу в часы приема, он подождет, эмоции поутихнут. И уже в конструктивном диалоге мы придем к общему согласию. Почти всегда мы выносим решение в пользу пациента, потому что виноватых без вины не бывает.

СЕРВИС — ЭТО НАШЕ САМОЕ ГЛАВНОЕ КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

Высокое качество медицинских услуг, высокотехнологичное современное оборудование — это, конечно, обязательные составляющие работы. Но, обращаясь в частную клинику, люди ждут внимания и заботы. Врач должен все выслушать, уточнить, объяснить, рассказать. Одна из частых жалоб, поступающих к нам: «Не понял, за что платил деньги!». Пациенты остаются недовольны, когда врачи не уделяют им должного внимания. Индивидуальный подход к каждому, забота и доверие — вот самое важное. Это ценится очень высоко и очень дорого.

В КАКОЙ-ТО МОМЕНТ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ С НЕПОНИМАНИЕМ ВРАЧЕЙ, ЧЕГО ЖЕ МЫ ОТ НИХ ХОТИМ

Это был январь — очень сложный месяц. Накопилось много жалоб и недовольства от пациентов. Тогда мы с заместителями собрали всю эту обратную связь в одну презентацию и показали наглядно этапы работы с каждым обращением пациента. Пришлось разбирать ошибки сотрудников публично на конференции, мы зачитали и жалобы, и комментарии экспертов отдела клиентской поддержки по ним. И когда врачи узнали, какие шаги предприняты нами на каждом этапе разбора конфликта — был пройден весь путь человека от регистратуры до последнего приема, — тогда они посмотрели на ситуацию глазами пациента, поняли, к чему приводит один маленький недочет, и какие он может иметь последствия. Врачам стало стыдно. Это оказалось мощным оружием. Делать такое нужно очень осторожно и нечасто. Ведь у нас не стоит задачи ударить по врачебной самооценке. Это был вынужденный способ достучаться до персонала. И он сработал.

ТОЛЬКО РУГАТЬ ВРАЧЕЙ НЕЭФФЕКТИВНО

Мы очень рады положительным отзывам и с удовольствием зачитываем их на общих собраниях. У нас тяжелая работа, и получать благодарности от пациентов — это заслуженная награда. Кроме того, врачи видят коллег, которым доверяют люди, и направляют к ним своих пациентов. Так формируются прочные связи во врачебных и сестринских сменах.

ДЕПРЕМИРОВАНИЕ, ВЫГОВОР ИЛИ УВОЛЬНЕНИЕ — САМЫЕ НЕЭФФЕКТИВНЫЕ МЕРЫ НАКАЗАНИЯ, по крайней мере на начальных этапах разбора ситуации. Врач не поймет, почему с ним так поступили из-за какого-то «скандалиста». Необходимы системная работа с персоналом, постоянный анализ сути претензионных обращений. Но если в результате разбора проблемы выясняется очевидная ошибка врача: спешка, небрежность, излишняя самонадеянность, тогда, безусловно, возможны меры не только административного, но и финансового воздействия.

ЖАЛОБЫ В ИНТЕРНЕТЕ — БОЛЕЗНЕННАЯ ТЕМА ДЛЯ КЛИНИКИ

Ведь это анонимное поле, в котором идентифицировать человека очень сложно, проверить правдивость информации тоже. По большей части эти негативные отзывы носят эмоциональную окраску. Если ситуация серьезная, и человек действительно хочет разобраться в ней, он быстрее придет к нам сам, чем будет что-то писать в интернете. На каждый негативный отзыв отвечает отдел клиентской поддержки, уточняет детали и приглашает человека в клинику для урегулирования вопроса. Только обычно эти «жалобщики» не приходят. А вот другие пациенты видят, что мы открыты к диалогу.

СЕЙЧАС ПОЯВИЛАСЬ НОВАЯ МОДА: ЧУТЬ ЧТО, ГРОЗИТЬ ПОДАТЬ В СУД

Когда к нам поступает претензионное обращение, я собираю всех замов, врачей, принимавших участие в лечении, сотрудников медицинского или хирургического департаментов, и мы приглашаем пациента. На такой встрече мы разъясняем ему, почему мы делали то и это, пошагово разбираемся и выносим решение. В процессе разбора выявляются и наши недостатки. Но я не могу сказать человеку, что мой врач плохой. Да, может так случиться, что лечение, например, было подобрано неверно и не дало ожидаемого результата. Тогда мы предлагаем компенсацию, ставим работу с этим пациентом под строгий контроль и предлагаем ему «допройти» лечение уже бесплатно. Мы должны сохранять репутацию первоклассного серьезного медицинского учреждения.



ИСКУССТВО БЫТЬ ЛУЧШИМ



Много лет подряд холдинг «СМ-Клиника» выбирает и награждает по-настоящему лучших из лучших: преданных делу, объединенных общей идеей, влюбленных в компанию и приверженных её философии сотрудников. Речь идет о корпоративном конкурсе «Лучший в профессии», который в этом году прошел в седьмой раз.

Говорят, что любовь — это когда двое смотрят в одном направлении. В случае с нашим холдингом в одном направлении смотрят почти 4000 человек — 4000 членов команды, которая является движущей силой компании, команды, где каждый в чем-то лучший и доказывает это себе и коллегам каждый день. Разве это не истинная любовь к делу? Не скроем, выбирать победителей с каждым годом становится все сложнее:

любой из нас — настоящий профессионал, другие здесь просто не работают. :) Поэтому задача выбрать лучших из лучших — ох, как нелегка! Но, к счастью, руководству холдинга из года в год это удается. Что такое «Лучший в профессии», как стать лучшим и зачем стоит прикладывать максимум усилий, чтобы проявить себя и завоевать почетный титул? Ответы на эти вопросы ищите в нашем материале.

ЧТО? Конкурс «Лучший в профессии» ведет свою историю с 2012 года — именно тогда было принято решение выбирать самых достойных в компании. Не просто выбирать, но и поощрять. Наверное, каждый сотрудник в любой компании хотя бы раз задумывался о мотивации: всегда приятно, выполняя свою работу, еще и получать за это бонусы — как моральные, так и материальные. В крупных корпорациях система мотивации — привычное явление, и «СМ-Клиника» — не исключение. Так, с 2013 года в конкурсе принимают участие не только сотрудники клиник и контакт-центра, но и офисные и обеспечивающие подразделения холдинга.

Почетный приз конкурса «Лучший в профессии» представляет собой статуэтку, к которой прилагаются грамота и денежная премия в виде сертификата. Номинал сертификата можно потратить на обучение, путешествие или лечение. В результате конкурса призеры получают не только признание своей работы, но и возможность



АРХИВНОЕ ФОТО:
ПОБЕДИТЕЛЬ «ЛУЧШИЙ В ПРОФЕССИИ-2013»
Н. И. Рябчукова, ведущий специалист группы воинского учета и статистики Центра корпоративного управления.

распорядиться бонусом с пользой. Отдохнув или оздоровившись сотрудники возвращаются к работе с вдохновением, а кто-то «прокачивает» профессиональные навыки для еще большей продуктивности.

КАК? Наверное, самый актуальный вопрос, интересующий сотрудников «СМ-Клиника», — как стать лучшим. Холдинг большой, и дать почетное звание «Лучшего в профессии» каждому просто невозможно. Поэтому была разработана система оценки, где учитываются самые разные показатели — от качества работы до соблюдения трудовой дисциплины. Важно отметить, что у каждого специалиста существуют свои критерии оценки профессиональных качеств. Кроме того, в рамках конкурса в каждом подразделении холдинга существует балльная система: показатели переводятся в баллы, суммируются и по итогам определяются победители.

Основная задача в рамках конкурса — сделать систему оценки профессиональной деятельности максимально прозрачной и доступной. Конечно, получить приз неожиданно — это очень приятно. Но хочется знать, к чему стремиться, на что обращать внимание в работе. В 2019 году руководство холдинга планирует пересмотреть критерии отбора лучших, сделать их максимально понятными для всех сотрудников: так, в рамках проекта будут разработаны КРП для каждого подразделения, в которых будет учитываться все, включая участие в корпоративной жизни, лояльность к компании, дисциплину, инициативность и ряд других показателей: не самых ключевых, но не менее важных.

ЗАЧЕМ? Конкурс «Лучший в профессии» — это один из элементов корпоративной жизни. Получать удовольствие от работы — прекрасно, получать удовольствие от результатов — прекрасно вдвойне. Работа — это вторая семья, и ощущать себя нужным, значимым, любимым крайне важно для

каждого ее члена. Порой, похвала и одобрение коллег и руководства гораздо приятнее и дороже финансовой мотивации. Все это возможно в рамках конкурса «Лучший в профессии». Представляем вам топ-3 причины, почему участвовать в подобных активностях необходимо каждому.



Победители конкурса «Лучший в профессии- 2018» в главном офисе



Победители «Лучший в профессии-2018» в ЛДЦ

ПРИЧИНА № 1: МОРАЛЬНОЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ. Достигая поставленных целей и видя положительные промежуточные результаты, каждый из участников получает моральное удовлетворение. Ведь сотрудники не просто делают свою работу, они стараются сделать ее хорошо, вкладывая душу в общее дело, чувствуя свою значимость. И результат таких стараний виден практически сразу. Обратная связь — похвала от руководства, которая заряжает невероятными эмоциями и дарит ощущение выросших за спиной крыльев.

ПРИЧИНА № 2: ЕДИНСТВО КОМАНДНОГО ДУХА. Любому конкурсу — это соревнование, где есть победители и проигравшие. Но любое поражение — это повод быть лучше в будущем, обратить внимание на свои слабые стороны и приложить максимум усилий для того, чтобы превратить их в сильные. А еще подобные мероприятия объединяют. Разве не хочется быть лучшим, видя успехи коллег? А обсудить общие достижения во время кофе-брейка? А предложить и реализовать какой-нибудь крутой совместный проект? Да, именно это связывает нас воедино, образуя дух команды.

ПРИЧИНА № 3: ФИНАНСОВЫЙ БОНУС. Премия конкурса «Лучший в профессии» не самая масштабная, не тянет на годовую премию и даже не близка к 13-ой зарплате. Но она, как имбирный пряник к чаю: пусть незначительна, но очень поднимает настроение. Как говорится, дорог не подарок, а внимание. Мы искренне верим: денежная мотивация — не самое главное для сотрудников холдинга. Руководство поощряет в первую очередь тех, кто разделяет общую идеологию компании.

КОНКУРС В ЦИФРАХ

За время своего пути конкурс успел подрасти... Если в 2012 году победителями конкурса стали 100 сотрудников холдинга, то к 2018-ому их цифра выросла до 250 человек. По сравнению с 2017-ым число лучших из лучших стало больше на 32 человека. Мы рады, что из года в год цифра растет. Это значит, что в «СМ-Клиника» работает по-настоящему сильная команда — команда профессионалов-единомышленников. Верим, что в следующий раз цифра самых лучших и достойных перевалит за 300 победителей.

В рамках конкурса победителям 2018 года вручались три вида сертификатов различных номиналов. Первый «главный приз» — самый большой, в размере 20 000 рублей. Он вручается врачам, провизио-

рам, логопедам, среднему медицинскому персоналу и сотрудникам аптечной сети. Второй «главный приз» чуть меньше — 15 000 рублей. Его получают остальные сотрудники клиник и структурных подразделений «СМ-Клиника». Третий приз — специальный. Сумма сертификата этой номинации составляет 10 000 рублей. Такой приз может получить любой сотрудник компании, который своей работой и своими достижениями смог удивить и поразить коллег, руководство, пациентов.

Поздравляем всех тех, кто каждый день отдает частичку себя во имя нашего общего дела! Помните, что звание «Лучшего в профессии» может получить любой сотрудник, независимо от стажа и должности. Желаем профессиональных успехов и достижений каждому из вас!

• Издатель ООО «ГК СМ-Клиника»

Главный редактор: Дмитрий Смыслов smyslovd@smpost.ru • Редактор: Юлия Капустинская kapustinskaya.yua@smpost.ru • Редакционный совет: А. А. Попова

• Арт-директор: Алексей Нагаев • Вёрстка: Екатерина Грибова • Корректор: Юлия Евтеева • Фото: Вероника Лаптева, сотрудники «СМ-Клиника»

• Подписано в печать: 15 апреля 2019 г. Тираж: 999 экз. Распространяется бесплатно

• Отпечатано в типографии ООО «Первый полиграфический комбинат» 143405, Московская обл, Красногорский р-н, п/о «Красногорск-5», Ильинское ш., 4 км