

— Существуют ли, на ваш взгляд, какие-то тренды в принципах управления частной медициной?

— Мой главный принцип — это работа долговую. Я стараюсь принимать решения, ориентируясь на результат в горизонте нескольких десятков лет. Это крайне важно, особенно в сфере медицины. Мы выстраиваем бизнес, который должен быть успешен в течение многих лет и, в идеале, еще перейти по наследству. И этот долгосрочный подход комфортен всем: и пациентам, которые знают своих врачей годами, и сотрудникам, которые уверены в завтрашнем дне, поставщикам, партнерам, а также собственнику. Эта ритмика жизни и зона комфорта действительно очень важны. Когда люди понимают, что они здесь надолго, все принимаемые решения становятся более взвешенными.

Кроме того, по моему мнению, бизнес должен ориентироваться не только на клиента. Я придерживаюсь принципов ценностно ориентированного менеджмента, при котором в равной степени учитываются потребности и пациентов, и сотрудников. Действительно качественный сервис премиального уровня возможен только при соблюдении этого баланса интересов.

— Как создать эффективную команду?

— В компании сегодня работает почти 150 человек, и каждый для меня важен и ценен. Безусловно, каркас клиники создают квалифицированные врачи, но атмосфера складывается из мелочей. Пациент считывает ее задолго до входа в кабинет: контактирует с администраторами, сотрудниками гардероба, с результатами работы технического персонала. За каждой точкой контакта стоят вполне конкретные люди со своими взглядами и стремлениями.

Я всегда внимательно ищу людей с потенциалом и затем ращу их для своей команды, потому что людей, которые легко вольются в коллектив, разделят наши ценности и при этом будут готовыми специалистами необходимого нам уровня, на рынке найти очень сложно. Поэтому нужно растить тех, кто готов расти. В моей практике есть успешный опыт приема на работу на руководящие должности административных сотрудников без профильного и даже без высшего образования. Я понимаю, что в первую очередь важно совпадение ценностей и желание развиваться, а образование всегда можно получить. Так как я сама считаю обучение неотъемлемой частью жизни и личного роста, то всегда поощряю и обучаю сотрудников. На базе клиники сейчас

формируется образовательный центр для хирургов, косметологов, старших медсестер и административных сотрудников.

Важно не дистанцироваться и от личных ценностей сотрудников. К примеру, так исторически сложилось, что коллектив наших клиник преимущественно женский. И я с большим пониманием отношусь к декретным отпускам, поддерживаю желание совместить материнство и карьеру, готова идти на компромиссы. За годы работы у сотрудников компании родились десятки детей. У меня самой уже взрослый сын, и я понимаю, как важно женщине иметь возможность полноценно реализовать себя во всех сферах. Поэтому мы всегда максимально поддерживаем сотрудниц на этапе декрета и выхода из него.

— Каков ваш личный стиль менеджмента?

— Мой стиль управления построен на принятии ответственности. Очень хорошо понимаю, что отвечаю за свою работу и все решения и действия моей команды, несу ответственность перед обществом: отвечаю за соблюдение норм и требований законодательства и гарантирую контроль качества наших услуг. Кроме того, я отвечаю своим именем перед собственником, партнерами, поставщиками, государством и даже конкурентами. Это понимание очень важно.

— Какие процедуры вы посоветуете выполнить перед Новым годом?

— Осень и зима — хорошее время для посещения косметолога. Активность солнца ниже, нет жары, которая может усугублять отечность после некоторых процедур. При этом зимой часто обостряются такие проблемы, как сухость, шелушение кожи, а также сосудистые патологии (розацеа, купероз), со всем этим современная косметология отлично справляется.

Но нужно понимать, что мы предпочитаем другой подход — ведем пациентов так, что необходимости срочно бежать решать какую-то проблему в тот или иной сезон, как правило, не возникает, все идет в комфортном для пациента режиме и по четкому плану. Мы расписываем нашим пациентам план процедур на длительный срок. У меня тоже есть такой план поддержания молодости, составленный совместно с моим доктором. В нем учитываются результаты анализов, сезонность, режим дня, путешествия. Множество факторов. Я непростой пациент в плане графика, но у нас опытные врачи, привыкшие работать с занятой публикой.

Беседавала Альбина Самойлова

«А ИЗ НАШЕГО ОКНА ПЛОЩАДЬ КРАСНАЯ ВИДНА»

31 декабря и 1 января
гости отеля

«Балчуг Кемпински Москва»
отправятся в новогоднее
мини-путешествие
«Сказочный остров».

ПРОГРАММА 31 декабря впечатляет: сначала гала-ужин в панорамном зале «Библиотека», потом отсчет времени под куранты Спасской башни с видом на Красную площадь, а утром 1 января — поздний «Кремлевский завтрак». Меню разработано шеф-поваром Максимом Максаковым. Также будет действовать специальное праздничное сет-меню для доставки в номер.

С начала декабря в лобби отеля красуется живая ель от Swarovski, а праздничный сезон уже открыт серией воскресных семейных бранчей в ресторане «Балчуг Гриль». Королевский «шведский стол» с 12:30 до 16:30, премиальные напитки без ограничений, живая музыка и завораживающий вид на Кремль за окном — прекрасный повод почувствовать предновогоднюю атмосферу в кругу близких людей. Праздничные бранчи состоятся 6, 13, 20 и 27 декабря.

В отеле проходит рождественская ярмарка, там стоит попробовать фирменные горячие коктейли и выбрать новогодние подарки: домашнее печенье, шоколад, ароматный штollen и румяные пряничные домики. Можно выбрать и елочные игрушки ручной работы за благотворительное пожертвование в пользу подопечных фонда «Линия жизни».

Для гостей отеля в эти дни предусмотрен поздний выезд до 15:00, праздничное угощение в номере после 23:00 и свободное посещение оздоровительного клуба «Балчуг» с бассейном, джакузи и сауной.



ДЕНИС ШИЛОВСКИЙ/БАЛЧУГ КЕМПИНСКИ МОСКВА