



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №2662

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Глазная клиника ИРИС доктора О.Б. Кочмала
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://iris-glaza.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Глазная клиника ИРИС
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 3	Посмотреть загруженный файл »
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=Zo0vA2GPQQQ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

Глазная клиника «ИРИС» доктора О.Б. Кочмала представляет собой 6 этажей экосистемы, сосредоточенной на здоровье зрения пациентов.

1 этаж: оптика

2 этаж: стационар

3 этаж: детское отделение и детская оптика

4 этаж: взрослое диагностическое отделение

5 этаж: хирургическое отделение

6 этаж: приемная основателя клиники О.Б. Кочмала и конференц-зал

Основатель клиники Олег Кочмала – заслуженный врач РФ, доктор медицинских наук, Член Европейского общества катарактальных и рефракционных хирургов.

Пациентам помогают при следующих патологиях:

- катаракта;
- глаукома;
- близорукость;
- дальнозоркость;
- астигматизм;
- косоглазие.

Также хирурги «ИРИСа» практикуют сложные виды хирургии, в том числе витреоретинальные операции на сетчатке и по пересадке донорской роговицы.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Основатель Глазной клиники «ИРИС» д.м.н., хирург-офтальмолог Олег Борисович Кочмала много лет своей жизни потратил на изучение международного бизнес-опыта в медицине. Проходил стажировку в Европе и в США.

Лучшие мировые практики нашли своё отражение в стенах глазной клиники «ИРИС» в г. Ростове-на-Дону. Главной целью проекта стало желание дарить каждому пациенту чувство заботы и безопасности, так чтобы переступая ее порог, он всегда получал больше, чем даже мог себе представить. Чувство удовлетворения должно было рождаться не только качеством лечения, но и уровнем сервиса в приемной, уровнем удобства в зале ожидания и палатах стационара.

Для этого еще на этапе строительства продумали удобную логистику, которая бы позволила не пересекаться разным потокам пациентов для сохранения размеренного приема и психологического спокойствия. Так, диагностика детей и взрослых проходит на разных этажах, на 3 и 4. А готовятся к операции и проходят хирургическое лечение пациенты уже на 5 этаже. В здании работает лифт, во время движения которого звучат лучшие произведения классической музыки всех времен.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда мы создавали свою клинику, мы ориентировались на органы чувств человека: зрение, обоняние, осязание, слух. Такой подход позволил окутать пациента заботой и вниманием. Это особенно важно в медицинском учреждении, ведь ни один человек не любит лечиться.

ЗРЕНИЕ. Здание клиники – 5000 кв. метров – создавалось специально под наше медицинское учреждение. Дизайн-проект выполнил известный в России дизайнер Роман Зеленский. В интерьере использованы приятные, расслабляющие цвета, специализированные экологичные материалы, комфортный для восприятия теплый свет, а стены детского отделения расписаны художником и вызывают неподдельный восторг у детей и взрослых.

Нам важно, чтобы пациент с комфортом восстанавливался после операции, поэтому в клинике находится круглосуточный комфортабельный стационар с 1-2-местными палатами и ванными комнатами. Мы создали уровень комфорта лучших гостиниц, поэтому предоставляем постельное белье и полотенца, одноразовые тапочки и теплые халаты, набор индивидуальных банных принадлежностей, мини-холодильник, телевизор и фен, а также 4-х разовое питание с возможностью выбора специализированного меню.

На 3-ем этаже – детское отделение, здесь маленькие пациенты проходят компьютерную

диагностику зрения, а также лечение в аппаратном зале. Кот-талисман Хрусталик встречает детей на входе в отделение (фигура кота 1,5 метра) и сопровождает их на папках, в раскрасках и буклетах. В зале аппаратного лечения, ребенок получает Паспорт здорового зрения, в который медсестры клеивают наклейки в виде радужки после завершения каждого сеанса лечения. Это стимулирует интерес детей и позволяет доводить лечение до конца.

На 4-ом этаж попадают взрослые пациенты. Процесс диагностики зрения проходит в 12 этапов и занимает около 1,5 часов, поэтому в холлах стоят удобные диваны и станции напитков и зарядки телефонов, работают телевизоры.

На 5-ом этаже – хирургическое отделение с офтальмологическим оборудованием последнего поколения. Также оно оборудовано массажными креслами, чтобы пациенты могли расслабиться перед операцией.

На шестом этаже находится приёмная д.м.н. Кочмала с отдельным диагностическим кабинетом и конференц-зал для образовательных мероприятий коллектива.

Удобная система навигации и достаточное количество персонала на каждом этапе движения пациентов, помогает им с легкостью ориентироваться в здании клиники, несмотря на большие площади.

На каждом этаже есть ресепшен с администраторами и касса, для того, чтобы избежать лишних передвижений пациента по клинике.

СЛУХ. Все операции наши хирурги проводят под музыку. В операционном зале установлены Яндекс-станции, и пациент сам выбирает композицию. Т.к. большинство операций выполняются под капельной анестезией, пациент слышит всё происходящее вокруг.

ОСЯЗАНИЕ. Мы тщательно подбираем бумагу для печати папок пациентов, делаем удобные крепления для хранения документов. Выдаем пациентам памятки по подготовке к операции и для послеоперационного ухода за глазами на мелованной бумаге.

ОБОНЯНИЕ. В нашей клинике нет ощущения, что ты находишься в медицинском учреждении. Наша клининговая служба использует дезинфицирующие средства без запаха. В местах общего пользования установлены автоматические системы ароматизации воздуха. В операционных и холлах – система вентиляции с фильтрами высокой очистки воздуха.

ЗАБОТА. После операций пациенты получают индивидуальный набор капель по уходу за глазами в подарок! Это наша возможность позаботиться о людях и дать время настроиться на лечение, а не тратить его на поиски лекарств, бегая по аптекам города.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

В клинике «ИРИС» Ростова-на-Дону работают 25 офтальмологов, 24 мед.сестеры и 10 администраторов.

Все сотрудники еще на этапе приема на работу тщательно проверяются на наличие мягких навыков общения: коммуникации, эмпатии и человеколюбие. В итоге коллектив клиники «ИРИС» объединяет одно – любовь к людям и безграничное желание помогать пациентам. Это проявляется в мелочах: когда вам предложат воды, проведут за руку до кабинета, помогут переодеться перед операцией, просто скажут доброе слово, – и всё это сопровождается искренней улыбкой и неподдельной заботой о человеке. Это создаёт особую атмосферу и помогает пациентам быстрее

выздоровливать!

У нас не просто пациентоцентричная клиника, а ЧЕЛОВЕКОцентричная, т.к. любовь и забота проявляется не только по отношению к пациентам, но и к сотрудникам. Для них созданы все условия для комфортной и эффективной работы. Внедрена система материальной и нематериальной мотивации. Сотрудники клиники имеют специальные условия у партнёров клиники (в салонах красоты, клиниках, отелях).

Должностные инструкции, регламенты работы и скрипты созданы так, чтобы у сотрудника была возможность проявляться, вносить свои предложения по улучшениям, при этом каждый понимает свои функции и идеальный конечный результат своей работы.

Система внутренней коммуникации позволяет руководству своевременно получать обратную связь от сотрудников по изменениям/улучшениям в клинике, и главное, руководство всегда анализирует эти предложения и внедряет их. За счет этого персонал чувствует свою ценность и значимость. Регулярно проводятся обучающие и командообразующие мероприятия для всех групп персонала.

Собственник клиники, постоянно своим примером транслирует любовь к пациентам и коллегам, за счет этого все сотрудники транслируют те же ценности и в своей работе.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Коммуникация между клиникой и пациентом выстроена как СИСТЕМА.

1. Обратная связь от пациента.

В клинике работает независимый сервис Zabota 2.0 для оценки уровня потребительской лояльности и сбора обратной связи от пациентов. Этот инструмент позволяет отслеживать реакции пациентов, разрешать мирным путем конфликтные ситуации, быть всегда на связи и усовершенствовать внутренние процессы.

Сообщения с просьбой оценить уровень приема приходят пациенту только после того, как у него восстановятся зрительные функции (после диагностики зрения и применения капель для осмотра глазного дна, зрение пациента затуманено в период от 5 до 12 ч.). Мы собираем данные по оценке уровня лояльности пациентов и оцениваем их в круглосуточном режиме. При получении низких оценок, ниже 8, наш менеджер по контролю качества связывается с пациентом и пытается выяснить причину. При необходимости оказывает психологическую поддержку или помогает получить дополнительную консультацию у врача для спокойствия пациента и его наилучшего самочувствия.

2. Система обратной связи от сотрудников.

Не всегда пациенты хотят оставлять отзывы в открытых источниках, и им проще поделиться своим мнением устно с сотрудником. Для таких случаев предусмотрены ежеквартальные собрания. Где сотрудники делятся своими идеями по улучшению работы клиники. После собрания, все рекомендации фиксируются в документе и в течение следующих 3-х месяцев внедряются. На следующем собрании, руководитель отчитывается о проделанной работе и намечаются новые планы изменений. А сотрудники готовятся к каждому такому собранию и думают, как еще можно стать лучше для пациентов, понимая что они тоже стоят за ростом и развитием клиники.

ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)

По результату работы нашей клиники с подобной клиентоцентричной системой организации бизнес-процессов мы получили:

- 1) Отстройку от конкурентов.
- 2) Высокий рейтинг организации среди конкурентов.

Рейтинг клиники «ИРИС»г. Ростов-на-Дону на Яндекс.Картах — 5 Рейтинг клиники «ИРИС»г. Ростов-на-Дону на портале «ПроДокторов» — 5

Zabota 2.0 NPS клиники «ИРИС» г. Ростов-на-Дону - 96, 14%

Также Глазная клиника «ИРИС» вошла в ТОП-10 лучших медицинских центров Ростовской области в 2022 г.*, а её основатель Олег Кочмала признан лучшим офтальмологом-хирургом Ростовской области в 2022 г. по итогам Всероссийской премии портала ПроДокторов 2022 «Искусство спасать жизни», критерием выбора являлось количество положительных отзывов на портале за год (с 1 ноября 2021 г по 31 октября 2022 г.).

- За 3 месяца с момента открытия, клиника вышла на уровень точки безубыточности.
- Минимальные расходы на рекламу. Нам не нужно постоянно вкладывать большие бюджеты в рекламу, так как основной поток пациентов уже идет по рекомендациям.
- Стабильный спрос на услуги клиники даже в кризис. У нас люди чувствуют стабильность и спокойствие, в отличие от внешнего мира.
- Финансовую устойчивость и стабильно-растущий доход даже в кризис.
- Бизнес - в удовольствие! Потому что мы каждый день получаем искреннюю благодарность от своих пациентов.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Основной отличительной особенностью нашего проекта, нашей клиники, является то, что у нас клиентоориентированность применяется не точечно на каких-то этапах взаимодействия с пациентом, а ВСЕ наши бизнес-процессы пропитаны ею. Это найм, обучение персонала, корпоративная культура, качество услуг, система продаж, основанная на выявлении истинной потребности пациента, маркетинг и система коммуникации, все это работает с учетом клиентоцентричного подхода.

А вообще, лучше 1000 слов говорит народный рейтинг нашей клиники на открытых площадках-отзовиках. Мы с радостью читаем отзывы каждый день и стремимся сделать нашу клинику еще удобнее, еще лучше. Мы часто общаемся лично с нашими пациентами, стараемся слушать и слышать их, воплощая в жизнь их желания в стенах клиники «ИРИС».

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Кочмала
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Светлана Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Исполнительный директор