



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №4135

НОМИНАЦИЯ: Медицина, спортцентры, бьюти индустрия

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ecofamily Clinic
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://ecofamilyclinic.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Ecofamily Clinic
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 3	Посмотреть загруженный файл »
Ссылка на видео-ролик	https://www.youtube.com/watch?v=tgVmsXAoqh4&pp=ygUQRWNvZmFtaWx5IGNsaW5pYw%3D%3D https://m.youtube.com/watch?v=tgVmsXAoqh4&pp=ygUQRWNvZmFtaWx5IGNsaW5pYw%3D%3D

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

Ecofamily Clinic предлагает самые современные вспомогательные репродуктивные технологии для преодоления бесплодия.

Направления деятельности: все виды протоколов ЭКО, лечение бесплодия, отложенное материнство, донорство, гинекология и малоинвазивная хирургия, ведение беременности.

Ценности компании:

- Профессионализм. В клинике принимает 35 специалистов, многие являются лучшими в своем профиле
- Командная работа с каждым пациентом, всегда открыты к знаниям и обмену опытом
- Придерживаемся принципов доказательной медицины
- Качество сервиса. Каждого пациента клиники ждет индивидуальное сопровождение от службы заботы и ассистентов врача

- Эмпатия. Преследуем идеологию доверия в поисках решений, оптимальных прежде всего для пациента
- Нет навязанных услуг, ненужных анализов и назначений.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Цель проекта - создать стратегию работы с пациентом **"Там, где сбываются мечты"**. Пациент будет окружен не только профессиональным вниманием врачей, но и человеческой заботой и вниманием на каждом этапе, от первого обращения по телефону до завершения лечения. Наши пациенты очень ранимы и психологически уязвимы, ведь невозможность иметь детей для многих не просто диагноз, а крушение всех надежд и жизненных планов.

Поэтому в стратегию нашей работы с пациентами **комплексно вовлечен каждый сотрудник клиники**. Мы ставим своей целью создать **максимально комфортную среду** для наших пациентов. Ведь успех ЭКО во многом зависит не только от медицинских обстоятельств и уровня специалистов, но и от состояния души и настроения пациента. **Ставя интересы пациента превыше всего**, окружая его заботой и вниманием на всех этапах пребывания в клинике, мы создаем уникальную стратегию клиники "Там, где сбываются мечты".

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиника открылась в мае 2022 года. Суть нашей СХ-стратегии — создание максимально комфортной и открытой среды для пациентов, которая поможет достичь им желаемых результатов в лечении. И мы продолжаем постоянно развивать нашу СХ-стратегию.

Что же мы реализовали?

- ЭКО-клуб - вовлеченность в научный процесс и высокий уровень экспертизы

На базе нашей клиники мы создали "ЭКО-клуб", куда входят ведущие специалисты города Москвы по репродукции, гинекологии, маммологии, андрологии, эндокринологии, психологии, которые приезжают читать или слушать лекции о самых последних научных достижениях. Мы делимся материалами с заседаний нашего клуба с пациентами, а некоторые из них, наряду с врачами, приходят в клуб в качестве слушателей. Такая высокая научная экспертиза дает им уверенность в успехе своего лечения. А также позволяет нашим пациентам в неформальной обстановке обсудить свой сложный кейс с ведущими специалистами в области репродукции.

- Служба заботы

В этом году мы запустили уникальную Службу заботы. Наши пациенты часто приходят на прием, процедуру или в стационар в очень нервном и часто угнетенном состоянии, поэтому вас всегда встречает фея нашей Службы заботы. Если вы хотите и готовы, то мы еще до встречи с врачом обязательно поговорим с вами о ваших проблемах, переживаниях и страхах, подбодрим и вселим уверенность в успехе. После визита к врачу наша фея заботы также готова обсудить с вами удовлетворенность результатами приема, успокоить или просто поговорить "по душам".

- Психологическая поддержка

Мы изучили опыт успешных европейских клиник, и обратили внимание на то, что успех протоколов ЭКО существенно зависит от степени вовлеченности психологической службы в работу с пациентами. С первых месяцев работы клиники у нас принимает психолог, консультации с которым бесплатно включены в любую программу ЭКО. Однако в последнее время мы существенно расширили эту область работы с пациентами. Теперь в стратегию включен целый ряд узких

специалистов-психологов и методик - сексолог, телесный терапевт, игротерапевт, арт-терапевт. Наши психологи работают в тесной связи с репродуктологами, что позволяет контролировать состояние пациента и выбирать для него самый подходящий момент для начала программы ЭКО.

- **Комфортная среда в клинике**

Нашим пациентам очень нравится наш современный и стильный интерьер, мягкие кожаные диваны, обволакивающая музыка, отсутствие громких звуков, вкусный кофе. И это один из способов нашей заботы о пациенте, ведь визуальное и слуховое восприятие очень сильно влияет на уровень стресса. Очень многие пациенты говорят нам и пишут потом в отзывах, что "отдыхают у нас душой, поэтому приходят пораньше".

- **Забота в мелочах. "Дьявол всегда в деталях"**

Все визуальные материалы клиники (сайт, папки для документов, схема протокола стимуляции, буклет клиники, бланки, визитки специалистов и др.) представляют собой замечательные образцы современного дизайна, выполнены из приятных тактильных материалов.

В туалетах вы найдете полезные мелочи для интимной гигиены, а в стационаре удобное белье для послеоперационного периода.

Ассистенты врача лично провожают пациентов в кабинеты, чтобы никто не тратил время на поиск нужного кабинета и не переживал из-за таких мелочей.

Мы заботимся о вашей безопасности и в то же время об окружающей среде, поэтому вы не увидите в нашей клинике бахилы, но зато оцените идеальную чистоту и порядок. Мы дарим нашим пациентам приятные подарки на рождение детей и поздравляем со всеми праздниками. На Новый год угощаем мандаринами, дарим сладкие подарки прямо с новогодней елки, а на 8 марта обязательно букетик мимозы.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Но мы не просто имеем отличных специалистов в клинике, но и **выстроили командную работу**. Мы построили прочные горизонтальные связи внутри клиники, уважительные и дружелюбные отношения между людьми. Чтобы все сотрудники чувствовали себя счастливыми и причастными к общему делу, знали о проблемах и успехах, вместе радовались и дружно решали сложные ситуации с пациентами, поддерживая друг друга. Это позволяет вырабатывать рекомендации для каждого сложного пациента не одним врачом, а медицинским консилиумом.

Мы развили **открытую корпоративную культуру** в клинике и не мыслим управлением сверху вниз. Каждый сотрудник клиники может прийти с любым вопросом как к главному врачу, медицинскому директору, так и к акционерам. И мы это очень ценим.

Очень важен **постоянный рост специалистов, образование врачей**. Поэтому в нашем фокусе — научная работа, участие в исследованиях, открытие клинической базы кафедры акушерства и гинекологии РГСУ у нас в клинике, доступ к самым последним научным данным, активный обмен знаниями внутри коллектива. Один раз в неделю наши врачи собираются для обсуждения новых рекомендаций и сложных пациентских кейсов.

Эмпатия и пациентоориентированность врачей. Врач должен быть тем человеком, которому пациент может довериться. Идеология доверия, совместный поиск решения, оптимального, прежде всего, для пациента. Так называемый индивидуальный подход. Для того, чтобы улучшить контакт врача с пациентом, наши психологи читают для врачей специальный курс, также мы устраиваем тренинги по профессиональному выгоранию и личностному росту.

Сотрудники ресепшн, колл центра и службы заботы также в нашем постоянном фокусе. Помимо тренингов по клиентоориентированности мы проводим постоянные разборы кейсов и знакомимся с лучшими практиками российских и зарубежных клиник.

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

Одна из главных миссий клиники - это **качество сервиса**. Пациент должен чувствовать себя комфортно и уютно. У нас непростые пациенты, и мы должны окружить их теплом и заботой на всех этапах.

Первое, что вы увидите, как только переступите порог клиники, - это искреннюю улыбку девушки на ресепшн. Вам помогут сделать кофе и оповестят врача о вашем приходе. Наши пациенты часто приходят в клинику, переживая за свое состояние, поэтому вас всегда встречает фея нашей Службы заботы. Если вы хотите и готовы, то мы еще до встречи с врачом обязательно поговорим с вами о ваших проблемах, переживаниях и страхах, подбодрим и вселим уверенность в успехе. Вы никогда не услышите, что вас назовут по фамилии вслух, ведь область наших услуг довольно интимна. Вас всегда лично будут провожать в кабинет врача, в процедурную или в стационар. После визита к врачу наша фея заботы снова готова обсудить с вами удовлетворенность результатами приема, успокоить или просто поговорить "по душам".

Мы вышлем вам результаты анализов и протокол лечения, напомним об ограничениях перед процедурой, и о времени следующей записи. Наши врачи дадут вам свой личный телефонный номер и готовы сами или с помощью ассистентов ответить на все ваши вопросы. Также многие пациенты пишут лично нашей Службе заботы.

Наши пациенты бережно передаются в клинику из рук в руки. В работе с каждым пациентом совместно участвуют репродуктолог, гинеколог, смежные специалисты, психологи, глава Службы заботы. Такая **преемственность** позволяет достигать наилучших результатов в лечении и повышает степень удовлетворенности качеством сервиса.

Наш индекс NPS сейчас составляет 95%. За год мы получили 586 новых верифицированных отзывов на различных площадках, из которых 578 положительные. Также мы получили награду "Хорошее место" от Яндекс.Карт.

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

Мы стимулируем участие пациентов во внутренней оценке качества нашей работы, и это позволяет очень быстро оценить степень удовлетворенности наших пациентов. Но сердцем нашей CX-стратегии является Служба заботы о пациентах, поскольку искреннее, заинтересованное, живое человеческое общение не заменит ни робот, ни автоматизированная система. Этот опыт уже перенимают другие клиники, а главу Службы заботы периодически приглашают на работу наши же пациенты. Психологическая служба также сыграла важную роль в успехе нашей стратегии, как и преемственность в работе с пациентами и командный дух всего коллектива. **При неизменных затратах на маркетинг нам удалось достичь вот таких результатов:**

- Рост первичных приемов на 49% за год: 2324 в 2024 году против 1557 в 2023 году
- Рост выручки на 33%: 140,1 млн руб в 2024 году против 105,6 млн руб в 2023 году
- Число верифицированных отзывов на площадках: 91 отзыв в 2023 году против 250 отзывов в 2024 году на Яндекс, 42 отзыва на ПроДокторов в 2023 году против 85 отзывов в 2024 году, 109 отзывов на СберЗдоровье в 2023 году против 251 отзыва в 2024 году. Общий рост - 242%.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Человекоцентричный подход в эпоху оцифровки всех сервисов и взаимодействий с пациентами оказался той самой инновацией, которая привела нас к успеху.

Именно максимальное включение личного человеческого участия, тепла и заботы оказалось наиболее ценным ресурсом в 2024 году.

Ни разговор с автоответчиком/навигатором по меню клиники, ни роботы, ни цифровые сервисы не могут заменить нашим пациентам настоящее человеческое внимание и заботу. И с каждым годом это становится все более ценным и востребованным ресурсом, особенно в работе со сложными, душевно травмированными пациентами.

Наша стратегия "Там, где сбываются мечты" не только привела к росту числа пациентов и выручки в этом году, но и заложила прочный фундамент на дальнейший рост и развитие клиники и всего персонала. Новые высококлассные специалисты каждый месяц приходят в нашу клинику и разделяют наши ценности в работе с пациентами. Наша дальнейшая цель - стать той бенчмаркой, на которую будет ориентироваться медицинское сообщество, и куда будут стремиться попасть пациенты.

Правильно выстроенная стратегия работы с пациентами и вовлечение абсолютно всех сотрудников в нашу концепцию позволит нашей компании ставить новые цели на следующий год, и они будут опять про любовь к пациентам и рождение новых детей!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Ломко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирина Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по маркетингу