

КЛИНИКА МЕЙО

MAYO
CLINIC



Лечение пациентов

Научные исследования

Обучение

КЛИНИКА МЕЙО



Стратегические аспекты работы системы Мейо

Ставьте нужды пациента превыше всего

Нанимайте командных работников

Составьте точный график

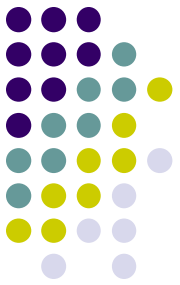
Ищите талантливых специалистов, имеющих схожие принципы

Сделайте нематериальное ощутимым

Расширяясь, не забывайте про главные ценности бренда

Инвестируйте в завтрашний день

Позволяйте сотрудникам себя реализовывать

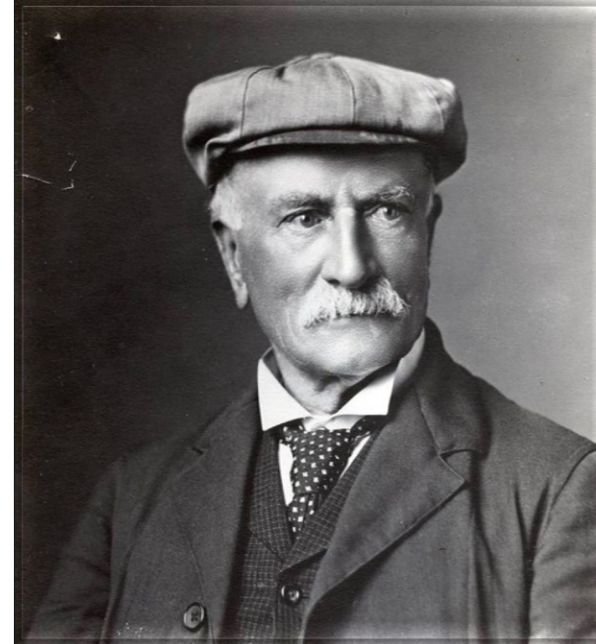


Клиника Мэйо — некоммерческая организация, один из крупнейших частных медицинских и исследовательских центров мира. Клинику **Мэйо** знают во всем мире, хотя она почти не использует рекламу. Эта больница напоминает о том, какой должна быть настоящая медицинская помощь.

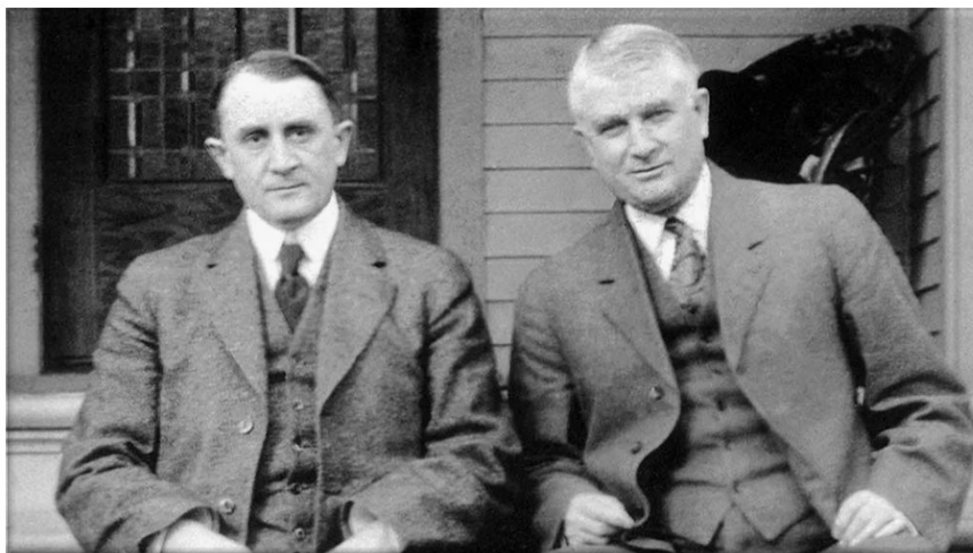
История клиники

Доктор **Уильям Уоррэл Мэйо** (1819—1911) был направлен по распределению в Рочестер в 1863 году, где занимался врачебной деятельностью, его распределили туда, чтобы лечить раненых в госпитале, тут он и остался. В 1883 году над городом пронесся торнадо, пострадавших было так много, что уцелевшим жителям пришлось организовывать госпиталь в помещении танцклуба.

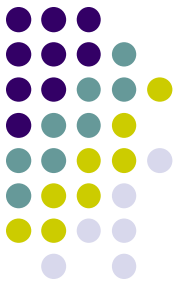
В этом активно участвовал и доктор Мэйо, но медиков не хватало и пришлось обратиться за помощью к сестрам монастыря Святого Франциска. Именно монахини впоследствии подали идею построить в Рочестере большую больницу на средства фрацисканской общины. На тот момент Уильяму было уже 70 лет.



История клиники



С 1911 по 1939 года клинику возглавляли два его сына — **Уильям Джеймс** и **Чарльз Хорейс**. Руководствуясь высокими нравственными ценностями, братьям удастся создать эффективную корпоративную культуру и поддерживающую ее инвестиционную инфраструктуру. На тот момент клиника была уже крупным центром, и слухи о ней выходили далеко за пределы штата Миннесота.



Клиника существует по сей день. На данный момент имеет 3 кампуса, расположенных в Миннесоте, Аризоне и Флориде. В клинике работает 42 тысячи человек. Количество пациентов в год достигает населения небольшого городка. Больница наряду с клинической деятельностью активно занимается образовательной и научной сферами. Выручка клиники за 2012 год превысила \$8,8 млрд

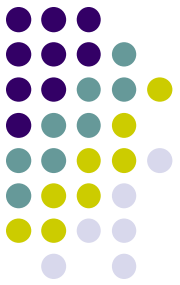
Принцип работы



«Нужды пациента превыше всего» - этим принципом пропитаны головы всех участников процесса: от санитарки до врача и, что очень важно, администраторов клиники. Все движутся в едином порыве — сделать пребывание пациента при обращении в стационар или амбулаторий максимально комфортным.

Врачи постоянно совершенствуют свой уровень специалистов, проходя тренинги в том числе и в области общения с пациентами. Территория больницы благоустроена с целью обеспечения приятного времяпрепровождения пациентов и для встреч с родственниками, навещающими больных; в клинике постоянно устраивают музыкальные концерты для пациентов. В общем, делается все, чтобы пациент был отвлечен от своей болезни и чувствовал поддержку команды профессионалов.

Принцип работы



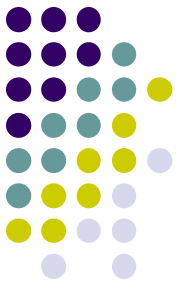
- **Функциональные признаки** — техническое качество услуг, а именно то, как оказывается основная услуга — лечение. Качество должно быть во всем: какие препараты будут использованы, какой эндопротез устанавливается во время операции и на каком аппарате производится МРТ.
- **Внешние признаки** – атмосфера, созданная в клинике: чистота полов, цвет помещений, ремонт, убранства, фасад здания и территория. Согласитесь, что вы обращаете на это свой взор, подъезжая на консультацию в больницу.
- **Интерактивные** — поведение и внешность обслуживающего персонала: манера держать себя и говорить, манера одеваться и так далее.

Что же касается медицинских услуг, то тут все направлено на оперативность и системность их проведения. Прием у врача длится около часа, чтобы пациент мог задать все интересующие его вопросы касаясь своего состояния и метода лечения. Если требуется оперативное вмешательство, то его сделают сразу после необходимого дообследования.



В клинику при приеме на работу кандидата собеседует до 8 человек, и это может происходить в 2 этапа. При собеседовании внимание будет направлено не только на уровень знаний и стаж соискателя, но и на то, как он может работать в команде. Ну и конечно клиника не может себе позволить занижать уровень работников. В учреждении выделяется огромная доля бюджета на постоянное совершенствование врачей, администраторов и медицинских сестер.

Ну, и самая важная часть — это создание признаков качества. Ведь пациент, обращаясь в клинику, имеет опыт получения медицинских услуг и сравнивает именно признаки качества при выборе места, в котором ему будет оказана услуга. В клинике выделяют три группы признаков.



Выдержка из эссе доктора Дениса Кортезе, занимающего пост президента и генерального директора клиники Мэйо. Оно написано в 2002 году...



Врач должен быть и инженером, и артистом одновременно.

Инженер обнаруживает проблему и пытается решить ее, используя различные технологии. Благодаря инженерам в лечении пациентов эффективно применяется минимально инвазивная хирургия с высокоточным наведением инструмента под контролем компьютерной томографии. «Инженерные» методы, спасшие множество жизней, незаменимы в медицине. Они почти всегда дают ощутимые результаты, поддающиеся количественной оценке.

Артист же знает, когда пациенту нужна теплая улыбка, обнадеживающие слова или просто заботливое отношение. Именно артист вселяет в каждого больного человека надежду, помогает ему почувствовать себя в безопасности, обрести психологическое равновесие и уверенность в себе. Артист успокаивает взволнованную мать, говоря, что высокая температура у ее ребенка не грозит ему серьезными последствиями. Артист участливо выслушивает взволнованный рассказ человека средних лет, чьи попытки бросить курить не увенчались успехом. Артист знает, что наступил момент, когда инженер уже не может ничего сделать, и тогда он помогает пациенту принять неизбежное, уход из жизни, а его семье – справиться с горем.

Cortese D. A. The Note on the Windshield Mayo Clinic Checkup. – 2002. – July. – P. 2.