

INVITRO

корпоративный журнал
группы компаний ИНВИТРО

№ 2 (22) 2017

Лабораторная РАБОТА

**Виталина
Левашова –
о кадровой
политике
компании**

главная тема

**ИНВИТРО: МЫ
ШАГНУЛИ ЧЕРЕЗ
КАВКАЗСКИЙ
ХРЕБЕТ**

**Репортаж из
Еревана**

**Матрица здоровья
Цифровые сервисы
ИНВИТРО**





ЧИТАЙТЕ В №



2 НОВОСТИ КОМПАНИИ

Вирус от ИНВИТРО – это полезно

4 СТИЛЬ

Все цвета ИНВИТРО

6 БЛИЦ

Член Комитета по стратегии ИНВИТРО Дмитрий Фадин – о жизненно важных решениях

7 ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Учимся регенерировать

8 ИНФОГРАФИКА

История ИНВИТРО в цифрах и фактах

10 ТЕРРИТОРИЯ ИНВИТРО

Мы шагнули через Кавказский хребет

12 ОБРАЗОВАНИЕ

Учимся быть лучшими

16 РЕПОРТАЖ

Бригада, на выезд!



18 ИНТЕРВЬЮ НОМЕРА

Заместитель генерального директора ИНВИТРО Виталина Левашова: «Сотрудник – это наш внутренний клиент»

22 ПРИОРИТЕТЫ

Баллы ИНВИТРО: выгодный курс рубля

24 ПЕРСПЕКТИВЫ

Бактериям требуется опытный дизайнер

26 ДЕТАЛЬНО

Ближе к делу: 8 шагов к воплощению идеи

28 КОМПЕТЕНТНО

Маркетинг будущего

30 В КАДРЕ

Медицина настоящих чемпионов

32 АКТУАЛЬНО

Подводные камни онкоскрининга

34 ПАРТНЕРСТВО

Ударим рублем по инфекциям!

35 ПАРТНЕРСТВО

«Док 24»: помощь в два клика!

36 НАШИ ТЕХНОЛОГИИ

Матрица здоровья: цифровые сервисы ИНВИТРО



38 ИСТОРИЯ ВОПРОСА

История, написанная кровью

40 В ХОРОШЕЙ КОМПАНИИ

Больше, чем карта



Дорогие читатели!

Смело смотреть вперед, ставить себе амбициозные планы – обычное дело для нас. С самых первых дней ИНВИТРО является компанией, устремленной в будущее. И тем не менее мы никогда не забываем про обстоятельное подведение итогов. Точная и объективная оценка заверченного периода, анализ достижений и ошибок – одни из главных правил устойчивого развития.

В этом году мы подвели итоги выполнения Стратегии 2013–2017. Основные задачи, которые поставили себе пять лет назад, мы выполнили и даже немного перевыполнили. Это касается количества медицинских офисов и корпоративных клиентов, а главное – выручки. Финансовые показатели компании сегодня позволяют не просто чувствовать себя уверенно, но и ставить еще более амбициозные задачи на следующую пятилетку. И это несмотря на то, что последние несколько лет принесли множество событий, бурных перемен, которые, казалось бы, должны были нам помешать. Конечно, подведение итогов – задача не только центрального аппарата. На уровне каждого региона, страны присутствия и даже вплоть до одного отдельно взятого медицинского офиса необходим детальный разбор полетов. Только так можно осознанно двигаться дальше.

Вернемся, однако, к понятию устойчивого развития. В международной практике это словосочетание встречается в последние годы очень часто. Эксперты Всемирного банка определили устойчивое развитие как процесс управления совокупностью активов, направленный на сохранение и расширение возможностей, имеющихся у людей. Активы в данном определении включают не только традиционно подсчитываемый физический капитал, но также капитал природный и человеческий.

Давайте разберемся, что это такое и как это относится к каждому из нас. Сложные экономические оценки и показатели – удел экспертов. На прикладном же уровне устойчивое развитие представляет собой нашу попытку снизить неопределенность будущего. Конечно, мы не можем предугадать все, что случится, но мы можем, должны и сделаем все, чтобы штормы будущего не затронули нас. С точки зрения сотрудника устойчивое развитие компании – это сохранение рабочих мест, финансовой стабильности, социальных гарантий. Это, безусловно, ответственность руководства компании. Вот почему мы так много внимания уделяем вопросам планирования, вот почему в этом году мы переходим к реализации не менее амбициозной, но продуманной стратегии на ближайшие пять лет, до 2022 года. О задачах, которые поставит новая стратегия, и о том, как она обеспечит устойчивое развитие, мы обязательно будем рассказывать.

**Искренне ваш,
Александр Островский, основатель,
председатель совета директоров ИНВИТРО**



Вирус от ИНВИТРО – это полезно

Акция ИНВИТРО «Осенний букет» признана лучшей вирусной кампанией года по версии премии Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) Digital Communication Awards 2017.

Церемония награждения состоялась в рамках V Ежегодной конференции «Digital-коммуникации России – 2017». На конкурсе было представлено более 60 проектов с использованием digital-технологий для продвижения в цифровой среде от ведущих компаний в разных сферах бизнеса.

ИНВИТРО получила награду в номинации

«Digital-проекты и стратегии / Вирусные коммуникации». Акция «Осенний букет», состоявшаяся в октябре 2016 года, была нацелена на то, чтобы привлечь внимание наших многочисленных клиентов к проблеме инфекций, передаваемых половым путем (ИППП).

«Только провокационная, вирусная коммуникация имеет шансы реально достучаться до аудитории, – отметил директор по корпоративным коммуникациям ИНВИТРО Антон Буланов. – Привлекая внимание людей к теме ИППП, мы ни много ни мало даем сотням семей шанс родить здоровых детей».

И работа, и «Свадьба»

HR-специалисты и внутрикорпоративные тренеры ИНВИТРО впервые собрались вместе – на съезде, который состоялся в столице на базе Высшей медицинской школы (подробнее о школе читайте на стр. 12–15 нашего журнала). Целью общего съезда стало выстраивание единой системы работы с персоналом в ИНВИТРО.

Делегаты съезда, представлявшие Москву, Санкт-Петербург, Самару, Урал, Сибирь, Казахстан, Украину и Беларусь, подвели итоги работы в 2016 году, в формате круглого стола поговорили о мотивации персонала, обсудили актуальные вопросы и задачи производственного обучения. Отдельное место в программе мероприятия заняли тренинги «Подбор медицинского персонала, определение конгруэнтности в корпоративной культуре», «Ценности поколений и особенности работы с представителями разных поколений», «Основы фасилитации». Нашлось у коллег время и для культурного досуга: участники съезда посмотрели спектакль Театра им. Моссовета «Свадьба Кречинского».



Мастер-класс биопечати

ИНВИТРО выступила генеральным спонсором состоявшейся в Российском медицинском университете им. Н. И. Пирогова XII Международной Пироговской научной медицинской конференции для студентов и молодых ученых. Эксперты компании определили лучшие исследовательские работы в 13 из 17 секций

конференции, представляющих различные области медицины, и вручили их авторам сертификаты на получение денежных грантов. В рамках Пироговской конференции состоялся мастер-класс Павла Каралкина, старшего научного сотрудника лаборатории биотехнологических исследований 3D Bioprinting Solutions.



Не только для женщин

ИНВИТРО стала генеральным спонсором и активным участником первого фестиваля о феминизме Moscow FemFest. Спикерами фестиваля стали заместитель генерального директора ИНВИТРО Людмила Тищенко, главный редактор «Нового литературного обозрения» Ирина Прохорова, исполнительный директор фонда «СПИД.ЦЕНТР» Анна Ривина, доцент гуманитарного факультета НИУ ВШЭ Кирилл Мартынов.

Гостей FemFest ждал приятный сюрприз от ИНВИТРО – розыгрыш большого чекапа для полного обследования организма.

«Каждый раз, когда ИНВИТРО предлагают стать партнером мероприятия, мы соотносим его с нашими задачами и утвержденными коммуникационными темами, – комментирует Дмитрий Храпунов, менеджер по связям с общественностью ИНВИТРО. – На первый московский FemFest мы вышли с темой «Репродуктивное здоровье». Фестиваль собрал на своей площадке молодую, активную, образованную аудиторию, причем не только женскую. Мы выбрали максимально нативный формат, благодаря чему соприкосновение с брендом INVITRO вызвало у участников фестиваля только положительные эмоции».

Санитары бизнеса

На рынке диагностических услуг для бизнеса появился новый продукт ИНВИТРО – «Санэпидаудит». Это первое предложение такого рода от медицинской компании: прежде подобные услуги оказывал только Роспотребнадзор.

В тестовом режиме новая услуга ИНВИТРО была запущена в декабре прошлого года. Наше предложение, как ожидается, в первую очередь заинтересует медицинские учреждения и аптеки, супермаркеты, предприятия общественного питания, гостиницы и дома отдыха, детские и общеобразовательные учреждения, физкультурно-оздоровительные комплексы.

Услуга позволит управлять качеством санитарно-эпидемиологической безопасности бизнеса на новом уровне. Она включает в себя оперативный



аудит помещений, подготовку развернутых индивидуальных рекомендаций по улучшению санитарного состояния предприятия и разработку всех необходимых регламентов и процессов. Основной пакет может быть дополнен такими опциями, как обучение персонала, лабораторно-инструментальные исследования, а при необходимости – дальнейшее сопровождение и поддержка бизнеса.

Эссе о гинекологии

Подведены итоги первого Всероссийского профессионального врачебного конкурса «Исследование «ИНБИОФЛОР» в практике врача», организованного ИНВИТРО. По условиям конкурса российским врачам-гинекологам предстояло пройти профессиональное тестирование и написать эссе на тему использования в их повседневной работе нового исследования ИНВИТРО «ИНБИОФЛОР». Это комплекс профилей для скрининговой оценки состава и состояния части микрофлоры слизистых оболочек мочеполовой системы.

Главный приз – поездку в Рим на XVII Всемирный конгресс по репродукции человека – жюри присудило Наталье Параде (Ростов-на-Дону). Призеры конкурса получили сертификаты на приобретение товаров для красоты и здоровья в интернет-магазине ИНВИТРО.

«Особенно радостно было читать конкурс-

ные работы, описывающие клинические случаи с благополучным исходом, когда результатом усилий врача и пациентки стали наступление долгожданной беременности и рождение здорового малыша, – отмечает Наталья Гасилова, заведующая лабораторией молекулярной диагностики КДЛ «ИНВИТРО-Москва». – Мы, сотрудники лаборатории, тоже причастны к такому важному делу, как сохранение репродуктивного здоровья женщин нашей страны».

Директор по корпоративным коммуникациям ИНВИТРО Антон Буланов награждает подарочным сертификатом Фариду Есенееву (2-е место)



Все цвета ИНВИТРО

Мы продолжаем начатый в № 1 нашего журнала рассказ об одном из главных событий в жизни ИНВИТРО – обновлении фирменного стиля компании. Сегодня мы подробнее остановимся на дополнительной цветовой палитре нашего бренда и таком ресурсе, как «БрендБанк», который в этом году начал свою работу.

Но сначала несколько слов о том, что обновленный фирменный стиль уже активно используется, в том числе на внешних мероприятиях с участием ИНВИТРО. Например, сноуборд – один из призов хакатона MedHack, который ИНВИТРО разыгрывала среди участников IT-марафона, – был брендирован с элементами

Сноуборд от ИНВИТРО на хакатоне MedHack был брендирован с элементами фирменного паттерна и в оттенках цвета INVITRO Blue



Дополнительная цветовая палитра



фирменного паттерна и в оттенках цвета INVITRO Blue.

СВЕТЛО-ПУРПУРНЫЙ И СЕРО-ЗЕЛЕНый

Важный элемент фирменного стиля – цветовые решения. У ИНВИТРО, помимо основной, существует и дополнительная цветовая палитра, состоящая из шести цветов: голубого, зеленого, светло-пурпурного, серо-зеленого, серого и черного.

Голубой, зеленый, светло-пурпурный цвета используются только для внутренних коммуникаций бренда и в сувенирной продукции.

Примером такой продукции могут служить воздушные шары, помогавшие создавать празднич-

ную атмосферу на состоявшемся в марте этого года мероприятии Moscow FemFest, чьим генеральным партнером выступила ИНВИТРО.

Остальные цвета дополнительной цветовой палитры применяются для набора текста: серо-зеленый цвет – для основного, серый цвет – для вспомогательных предупредительных надписей: например, таких как «Имеются противопоказания. Необходимо получить консультацию специалиста» в рекламных носителях. Черный цвет используется в тех случаях, когда применение серого цвета невозможно.

Дополнительной палитре посвящен один из разделов брендбука компании.

INVITRO

Вы давно проверяли уровень ТТГ*?

Тиреотропный гормон (ТТГ) регулирует образование гормонов щитовидной железы, от которых в свою очередь зависит интенсивность обмена веществ.

Изменение функции щитовидной железы может служить причиной:

- повышенной утомляемости
- раздражительности
- отёков
- проблем с состоянием кожи
- снижения полового влечения у женщин и мужчин

INVITRO рекомендует ежегодно проверять уровень ТТГ.

* Тиреотропный гормон (ТТГ, тиротропин, Thyroid Stimulating Hormone, TSH)

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ.
НЕОБХОДИМО ПОЛУЧЕНИЕ
КОНСУЛЬТАЦИИ СПЕЦИАЛИСТА.



Тест № 56

«Тиреотропный гормон (ТТГ)»



INVITRO Blue – пример печатной продукции с использованием обновленного фирменного стиля INVITRO

БАНК ГОТОВЫХ РЕШЕНИЙ

Внутренний проект компании – «БрендБанк» – это ресурс, где, помимо брендбука, хранятся актуализированные, оформленные в новом фирменном стиле шаблоны рекламных макетов, фото, видео и другая информация, необходимая для продвижения компании и бренда.

Пользоваться этим ресурсом могут сотрудники INVITRO, которым его материалы могут понадобиться в работе, а также сотрудники компаний-партнеров (франчайзи), имеющих право на использование товарных знаков. Ведь яркий узнаваемый бренд – основа развития франчайзинговой модели бизнеса, и визуальные изменения, разработанные компанией, происходят во многом в интересах партнеров INVITRO для того, чтобы они могли усилить свою позицию в ряду конкурентов и стабильно добиваться высоких экономических показателей.

прямая речь



Дарья Позднякова, руководитель направления «Дизайн»:

– Дополнительные цвета, свежие и спокойные, позволяют визуально разнообразить мероприятия, интерьеры медицинских офисов, сувениры. Мы стремились к тому, чтобы дополнительные цвета максимально сочетались с нашим фирменным цветом INVITRO Blue.

Пользователь может скачать из «БрендБанка» шаблон рекламного макета, поменять в нем контактную информацию на свою (все шаблоны сохранены в дизайнерских программах, позволяющих это сделать) и использовать получившийся плакат или листовку для продвижения медицинского офиса или диагностического центра INVITRO. При этом вносить более масштабные изменения, например менять шрифты, цвета или построение сетки, не разрешается, а по результатам применения макета в течение одного месяца нужно будет предоставить фотоотчет-подтверждение.

«БрендБанк» будет постоянно пополняться новыми материалами и шаблонами.

ДАЛЬНЕЙШЕЕ ВНЕДРЕНИЕ

Обновленный фирменный стиль в первую очередь получают новые начинания, услуги и про-

екты, новые медицинские офисы. Уже существующая во всех регионах присутствия компании инфраструктура будет обновляться планомерно, постепенно «переодеваясь в едином стиле».

Согласно плану по внедрению фирменного стиля, перемены коснулись оформления интерьеров медицинских офисов (в частности, дверных табличек и информационных стендов) и их входных групп, объектов наружной рекламы (билбордов, остановок наземного транспорта), оборудования службы выезда на дом (чехлов термоконтейнеров и сумок), печатной продукции (лифлетов, плакатов, брошюр). На очереди – монтаж входных групп 23 медицинских офисов в разных районах Москвы и Московской области, новые бланки внутренней документации (приказов, регламентов, отчетов, заявок, инструкций), сувенирная продукция.

Дальние горизонты

«Маркетинг слишком важен, чтобы отдавать его в отдел маркетинга», – сказал однажды Дэвид Паккард, один из основателей Hewlett-Packard. О том, почему ИНВИТРО разделяет этот подход, почему современная компания не может обойтись только маркетингом в головном офисе и как в ИНВИТРО принимаются стратегические, жизненно важные решения, рассказывает член комитета по стратегии ИНВИТРО Дмитрий Фадин.

Комитет по стратегии – это совещательный орган, который занимается подготовкой предложений для последующего принятия их высшими исполнительными органами компании. Мы не принимаем

решения, но помогаем определить, как и в каком направлении будет развиваться ИНВИТРО, то есть что еще, кроме медицины, войдет в зону интересов группы компаний.

Конечно, не все наши планы претворяются в жизнь. В противном случае мы бы имели дело с операционной деятельностью, а вовсе не со стратегическими проектами. Наша важная задача – уметь вовремя совершить маневр или прекратить деятельность, если она неэффективна.

Если мы не совершаем ошибок, это значит, что мы не развиваемся. Cogito, ergo sum для организации – это «я ошибаюсь, следовательно, существую». Если ошибок нет вообще, это плохой знак: значит, компания действует вынужденно, а не работает на опережение.

Можно быть эффективным в пределах года, но завести компанию в тупик с точки зрения более длинного целеполагания. Стратегия ИНВИТРО, которую вырабатывает комитет, формируется на 5 лет. А дальше мы проводим форсайт-сессии, на которых смотрим на 20 лет вперед.

Мы не хотим далеко уходить от того, что есть у компании сегодня, но это не означает отсутствия развития. Мы думаем о расширении сервисов в тех областях, где наши пациенты уже нам доверяют, где название ИНВИТРО является синонимом качества.

ИНВИТРО не инноватор номер один, который бежит впереди паровоза без оглядки на доказательную базу. Мы очень внимательно относимся к медицинской стороне любых нововве-

дений, потому что отвечаем за здоровье пациентов. Пусть мы будем развиваться чуть медленнее, зато это будет безопаснее для наших клиентов.

Я вижу стратегический маркетинг как систему, которая пронизывает организацию с ног до головы. Маркетинг – это распределенная функция, нацеленная на то, чтобы уметь объяснить каждому клиенту, какую ценность он может получить, становясь клиентом нашей компании.

Маркетинг – это когда каждый сотрудник думает о том, как помочь пациентам найти медицинский офис, в котором он работает, как объяснить им, чем ИНВИТРО отличается от конкурентов, применительно к той культуре, которая сложилась в конкретном городе, микрорайоне или даже доме.

Мы не можем из Москвы разговаривать с региональными клиентами и отсюда кричать им что-то в мегафон. Маркетинг хорошо работает, когда люди на местах самостоятельно ищут способы доведения идей и сервисов компании до конечного потребителя и передают в отдел маркетинга информацию, которая необходима для принятия централизованных решений.

Нельзя спорить о том, кто лучше знает обстановку на поле танкового сражения: лейтенант, который командует ротой, или генерал, который сидит в генштабе. Генерал ценен тем, что видит картину целиком, получая сообщения из разных источников, и понимает общий расклад сил. Но без лейтенанта, который командует конкретным взводом, невозможно принять правильное решение здесь и сейчас.



С конца прошлого года ИНВИТРО ведет масштабный совместный проект с Институтом Адизеса: перед нашей компанией стоит задача настроить систему управления изменениями и трансформировать организационную структуру. Что это означает на практике, «Лабораторной работе» рассказала администратор проекта Анна Гончарова.



Учимся регенерировать

В основе методологии Адизеса лежит совместная работа топ-менеджмента и сотрудников компании по улучшению всей деятельности организации, чтобы помочь ей оставаться на пике своего развития и производительности. В Институте Адизеса считают, что такая совместная работа приводит к эффекту синергии: общий результат становится намного больше суммы достижений каждого из членов команды, работающих независимо друг от друга.

PIP И СИНЕРТИМ

Программа начинается с подразделения так называемых точек потенциального улучшения (potential improvement point, PIP) – набора всего того, что мешает компании или отделу оптимально функционировать. В конце прошлого года во время организационной диагностики топ-менеджеры ИНВИТРО и представители региональных подраз-

делений вместе с сотрудниками института нашли около 300 областей, которые нашей компании требуется усовершенствовать, чтобы добиваться более высоких результатов.

Конечно, большинство задач по повышению эффективности выходит за рамки одного подразделения, и полномочий одного конкретного сотрудника не хватает, чтобы с ними справиться. Поэтому в рамках программы для работы с PIP-ами формируются так называемые синертимы (synerteam, от слов «синергия» и «команда») – рабочие группы экспертов из разных функциональных подразделений, которые вместе вырабатывают решения, что и как именно требуется изменить. Мы начали с того, что запустили три пилотных синертима, которые помогли нам разобраться с методологией Института Адизеса. Сейчас они завершаются, и мы можем приступать к масштабной работе со всеми 300 найденными PIP-ами.

НОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Для эффективной работы в состав каждого синертима обязательно должен входить интегратор – человек, владеющий методологией, для того, чтобы направлять группу и привести ее к уникальному решению. Изначально ИНВИТРО привлекала интеграторов из Института Адизеса, но, поскольку сотрудники этой организации не просто работают как консультанты, но и заинтересованы в передаче своих методик внутри самой компании-клиента, теперь методологией Адизеса владеют и наши коллеги. Обычно компаниям рекомендуется обучить двух-трех интеграторов, но в ИНВИТРО сознательно увеличили это число до семи, чтобы обеспечить ротацию и быстрее решать все возникающие проблемы.

Программа Адизеса не ограничивается работой синертимов – ее результатами станут новые стратегия и структура компании, соответствующие задачам дальнейшего развития. По завершении всех этих этапов мы снова вернемся к поиску PIP-ов. Эти процессы требуются ИНВИТРО для того, чтобы обучиться самостоятельной регенерации, отработать методику решения возможных проблем и научиться вовремя их замечать.

Интеграторы группы компаний ИНВИТРО

- **Анна Борисенко**, генеральный директор кадровой службы «Уникум»
- **Роман Годунов**, руководитель отдела «Клинические исследования»
- **Алексей Карнаух**, руководитель проектного офиса
- **Ирина Королёва**, исполнительный директор Высшей медицинской школы
- **Артём Марей**, региональный менеджер отдела технической поддержки
- **Алексей Баранов**, руководитель отдела по развитию продаж в регионах
- **Анна Гончарова**, менеджер по работе с персоналом

ИНВИТРО: мир не стоит на месте



Нобелевской премией по медицине за 1995 год за открытия, касающиеся генетического контроля на ранних стадиях эмбрионального развития, награждены Эдвард Льюис (США), Кристиана Нюсляйн-Фольхард (Германия), Эрик Вишаус (США, на фото – слева направо).



Московской регистрационной палатой зарегистрировано общество с ограниченной ответственностью «ИНВИТРО»

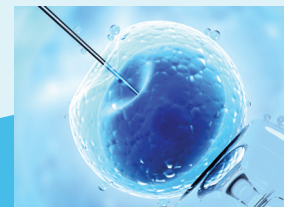


Нобелевской премией по медицине за 2000 год за открытия, связанные с передачей сигналов в нервной системе, награждены Эрик Канделл (США), Арвид Карлссон (Швеция), Пол Грингард (США, на фото – слева направо).



Сегодня у ИНВИТРО 245 франчайзи и 497 офисов, открытых по франшизе

Стартовала программа «Франчайзинг ИНВИТРО». Открыт первый медицинский офис за пределами Московской области в городе Обнинске (Калужская область)



Нобелевской премией по медицине за 2010 год за технологию искусственного оплодотворения in vitro награжден Роберт Эдвардс (Великобритания).



1995
ГОД

Появляется первая в России частная медицинская лаборатория как структурное подразделение товарищества с ограниченной ответственностью «ОМБ» – компании-дистрибьютора импортного медицинского оборудования и расходных материалов в отечественные клиники, основанной Александром Юрьевичем Островским. Спектр исследований составляет всего 30 тестов

Сегодня у ИНВИТРО 930 медицинских офисов. Компания предлагает пациентам в общей сложности более 1700 исследований

1998
ГОД

2000
ГОД

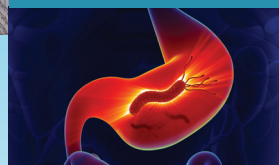
В Москве, на Большой Никитской улице открыт самый первый медицинский офис ИНВИТРО. Представлена революционная бизнес-модель



2005
ГОД



Нобелевской премией по медицине за 2005 год за работы по изучению влияния бактерии *Helicobacter pylori* на возникновение гастрита и язвы желудка и двенадцатиперстной кишки награждены Барри Маршалл и Робин Воррен (оба – Австралия, на фото – слева направо).



2010
ГОД

Открыт технологический комплекс в Днепропетровске (Украина)

Сегодня сеть ИНВИТРО охватывает 26 городов Украины

**Сегодня сеть
ИНВИТРО
охватывает
12 городов
Беларуси**

ИНВИТРО стала первой российской компанией на рынке лабораторной диагностики Республики Беларусь, открыв собственные медицинские офисы и лабораторный комплекс в Минске



В сети ИНВИТРО открыт 700-й медицинский офис. Компания предлагает пациентам более 1000 видов лабораторных исследований, услуги инструментальной и радиологической диагностики

Стартовала программа масштабных организационных и идеологических изменений в ИНВИТРО, включающая процесс смены фирменного стиля

**2013
ГОД**

ИНВИТРО расширила спектр медицинских услуг, открыв в Москве первый собственный диагностический центр

ИНВИТРО основала первую в России частную лабораторию биотехнологических исследований 3D Bioprinting Solutions. Сегодня в команде работает 10 специалистов

**2014
ГОД**

ИНВИТРО начала работать в Казахстане

**Сегодня сеть
ИНВИТРО
охватывает
20 городов
Казахстана**

**2015
ГОД**



Нобелевской премией за 2015 год за открытия, касающиеся новых методов борьбы с малярией, награждены Юю Ту (Китай), Сатоши Омура (Япония), Уильям Кэмпбелл (США, на фото – слева направо).

**2016
ГОД**

На европейской части континента ИНВИТРО стала первой медицинской компанией, прошедшей сертификацию по программе верификации «Шесть сигм»

Нобелевской премией за 2013 год за открытия механизмов регуляции везикулярного транспорта – основной транспортной системы наших клеток награждены Рэнди Шенман (США), Томас Эюдхоф (Германия, США), Джеймс Ротман (США, на фото – слева направо).



Мы шагнули через Кав

На карте регионов присутствия международной медицинской компании INVITRO появилась новая точка – Ереван. В конце февраля здесь открылся наш первый офис – первый не только в Армении, но и вообще в Закавказье.

Офис расположен в очень удобном для жителей армянской столицы месте – на улице Комитаса, которая соединяет центр города со спальными районами. По этой улице регулярно проезжает едва ли не каждый житель Еревана. Именно поэтому торжественная церемония открытия офиса с музыкой, телекамерами и обилием высоких гостей, среди которых были руководители INVITRO, ведущие врачи Армении, представители Национального собрания республики и муниципалитета Еревана, привлекла внимание и простых горожан. Люди, заинтригованные происходящим, заходили в офис, где их встречали искренней улыбкой: здесь рады каждому посетителю.

Пациенты могут обратиться в офис INVITRO по направлению лечащего врача или самостоятельно. Заказать можно как простые анализы, так и сложные: генетические, биохимические, иммунологические, цитологические и другие. Кроме отдельных тестов INVITRO предлагает комплексные программы медицинских исследований (профили), а также пакеты для госпитализации.

О готовности результатов лабораторного исследования пациенту сообщит бесплатное СМС-уведомление. Получить их можно по электронной почте, в личном кабинете на сайте www.invitromed.am, а при желании – забрать в медицинском офисе или воспользоваться услугой

курьерской доставки. Независимо от выбранного способа, INVITRO гарантирует конфиденциальность личной медицинской информации.

Пациенты потянулись в новый офис с первого же дня его работы. Судя по отзывам ереванцев и жителей других городов Армении, приезжающих в столицу на обследование, качеством услуг INVITRO они довольны.

ЭКЗАМЕН ВЫДЕРЖАЛИ

Персонал офиса INVITRO состоит из трех медсестер и трех администраторов. Все они люди опытные и профессиональные, однако им пришлось пройти серьезную проверку на право оказывать людям услуги под брендом INVITRO. В ходе подготовки к запуску офиса в Ереван выехал тренер Высшей медицинской школы для подготовки кандидатов на позиции сотрудников нашего нового под-

1. Церемония открытия офиса. Ленточку перерезают (слева направо): Сергей Амбросов, генеральный директор INVITRO; Ара Баблоян, председатель комиссии Национального собрания Армении по вопросам здравоохранения, материнства и детства; Камсар Бабинян, начальник отдела здравоохранения персонала муниципалитета г. Еревана

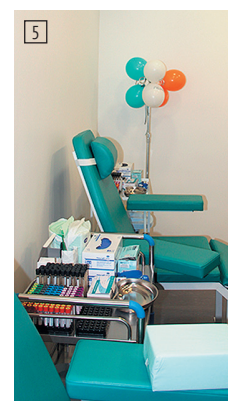
ПРОБЫ ОТПРАВЛЯЮТСЯ В МОСКВУ

В ереванском офисе INVITRO пациенты могут всего за одно посещение сдать все необходимые медицинские анализы без очередей и долгого ожидания результатов. В присутствии пациента на емкость с биологическим материалом наносится уникальный штрихкод, благодаря которому результаты тестов никогда не будут перепутаны и потеряны. Пробы биологического материала из офиса в Ереване отправляются в центральную лабораторию INVITRO в Москве – в один из девяти собственных технологических комплексов компании. Он оснащен самым современным оборудованием ведущих мировых производителей и автоматическими анализаторами последнего поколения. Они исключают человеческий фактор и обеспечивают точные результаты.



казский хребет

разделения – таково незыблемое правило INVITRO. (Подробнее о работе Высшей медицинской школы читайте в этом номере на стр. 12–15.) По итогам тренинга кандидаты сдавали специальный экзамен, с которым они справились не просто успешно: каждый экзаменуемый набрал более 90 баллов из 100 возможных. «Сотрудницы нашего ереванского офиса с большой ответственностью и энтузиазмом относятся к своей новой работе, – отмечает менеджер отдела организации медицинских офисов департамента розничных продаж INVITRO Ольга Забирова, присутствовавшая на торжественной церемонии открытия в столице Армении. – Это очень позитивные и жизнерадостные девушки, которые верят в нашу компанию и в свои силы. Считаю, что с таким коллективом новое подразделение обязательно будет успешным».



2. Первый в Армении офис расположен по адресу: ул. Комитаса, д. 7

3. Сотрудницы офиса с гостями из Москвы: Сергеем Амбросовым и заместителем генерального директора INVITRO Виталиной Левашовой

4, 5. Помещения нового офиса

прямая речь



Сергей Амбросов, генеральный директор INVITRO:

– Наша работа построена на нескольких базовых принципах. Первый из них: применение методологии исключительно в рамках доказательной медицины. Мы используем те технологии, которые прошли апробацию временем и профессиональным сообществом.

Второй принцип: ничего лишнего. Мы не назначаем в погоне за прибылью тесты, которые не нужны пациенту. Наша задача – помочь пациенту выбрать наиболее правильный диагностический путь. Этих принципов мы будем придерживаться и в работе нашего офиса в Ереване.



Атом Пилоян, инвестор:

– Офис под брендом INVITRO – мой первый бизнес-опыт в медицинской сфере. Медицинского образования у меня нет, хотя, как и INVITRO, я с юности активный сторонник здорового образа жизни: окончил Ереванский государственный институт физкультуры.

Почему, занимаясь франчайзингом, я остановил свой выбор именно на INVITRO? Решив диверсифицировать свой бизнес, я искал еще одно перспективное для себя бизнес-направление. В 2013 году я был в России и спросил на сей счет совета у своего друга, который живет в Пензе. Он к тому моменту уже несколько лет успешно сотрудничал с INVITRO и порекомендовал мне эту компанию в качестве надежного и эффективного партнера. Я начал изучать рынок

медицинских услуг в Армении, связался с представителями INVITRO, рассказал им о своей идее открыть офис в Армении. Мы очень много и продуктивно общались. Коллеги из INVITRO предоставили мне подробную информацию по всем интересующим меня вопросам. Однако в тот момент ситуация осложнялась тем, что отправлять биоматериал в Россию можно было только из стран Таможенного союза, Евразийского экономического союза. Армения же тогда не состояла в этой организации. Теперь, когда Армения является членом ЕАЭС, когда мы получили необходимую лицензию, подготовили комфортное помещение, закупили современное оборудование, набрали отличную команду сотрудников, и наступил долгожданный момент открытия офиса.

Конечно, конкуренция на рынке услуг лабораторной диагностики

в Армении высока. Нам нужно активно развиваться, чтобы завоевать доверие клиентов. Авторитет и уровень сервиса в INVITRO позволяют рассчитывать на то, что мы справимся с этой задачей. У нас большие планы. Некоторые из услуг компании уникальны для армянских пациентов: например, личный кабинет на сайте офиса, где пациент может увидеть результаты своих анализов, дать доступ к личному кабинету своему лечащему врачу, получить скайп-консультацию у врачей INVITRO. Узнать о результатах анализов и ценах на услуги можно и с помощью мобильного приложения INVITRO.

Важно и то, что специалисты компании продолжают оказывать нам всю необходимую поддержку в работе. Одним словом, я не жалею, что прислушался к совету друга и выбрал INVITRO своим бизнес-партнером.

Учимся быть

В составе группы компаний ИНВИТРО есть организация, которая вот уже 10 лет способствует развитию медицины в стране. Это – Высшая медицинская школа (ВМШ). Наши корреспонденты узнали, чему и как учат в этой школе и заглянули в ее аудитории, чтобы увидеть учебный процесс собственными глазами.

В ВМШ проходят обучение сотрудники медицинских офисов ИНВИТРО – как собственных, так и франчайзинговых. Здесь могут повысить свою квалификацию медицинские сестры и врачи разных специальностей. Участвует школа и в системе НМО – непрерывного медицинского образования.

ШКОЛА – ДЛЯ ИНВИТРО

Для компании крайне важно соблюдение единых стандартов проведения процедур и одинаково высокое качество обслуживания во всех офисах, независимо от места их расположения. Поэтому в число задач Высшей медицинской школы входит обучение медсестер и администраторов стандартам работы в компании.

Производственное обучение (в стенах школы или на рабочем месте) средний медперсонал ИНВИТРО проходит в обязательном порядке, без этого невозможно приступить к работе. Действующие сотрудники проходят тренинги по разным направлениям.

Школа ведет свою работу не только в Москве. В каждом крупном региональном подразделении есть специалист по обучению – региональный тренер, а в целом в компании их 15. Если требуется выезд специалиста для обучения на месте, то и это возможно.

Но школа работает отнюдь не только в интересах компании

ИНВИТРО. Подать заявку на обучение своих сотрудников в ВМШ может любое медицинское учреждение – вне зависимости от того, государственное оно или коммерческое.

ШКОЛА – ДЛЯ МЕДИКОВ

В Высшей медицинской школе может повысить свою квалификацию средний медицинский персонал. Рассматриваются все аспекты стринского дела, в том числе в педиатрии, акушерстве, хирургии.

Отработка практических умений и навыков проводится в симуляционном центре ВМШ, который оснащен по последнему слову науки. Роботы-симуляторы и манекены, способные имитировать физиологические и функциональные особенности человеческого организма, помогают смоделировать практически любую ситуацию, которая может произойти в больничной палате.

Дополнительное профессиональное образование нужно не только ▶

цифра

В Высшей медицинской школе ИНВИТРО ежегодно проходят обучение более

3500

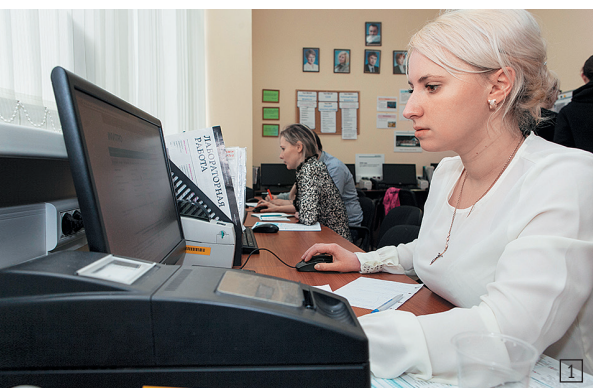
врачей, медицинских сестер, руководителей медцентров.



Симуляционный центр. Работа со «взрослым пациентом»

ЛУЧШИМИ





➤ среднему медперсоналу, но и врачам. ВМШ предоставляет им возможность узнавать самую свежую информацию по своей специальности от преподавателей высшей научной квалификации.

В ВМШ разработаны курсы повышения квалификации врачей по таким специальностям, как акушерство и гинекология, эндокринология, анестезиология и реаниматология. Также преподаватели школы читают и междисциплинарные курсы – например, 36-часовая программа «Современные аспекты диагностики и лечения боли» предназначена для терапевтов, ревматологов, хирургов, неврологов, травматологов-ортопедов и врачей других специальностей.

Обучение проходит весьма удобно для практикующего специалиста: теоретическая часть – 75% материала – изучается дистанционно, а оставшееся время посвящено очным, практическим занятиям.

ШКОЛА В СИСТЕМЕ НМО

Система непрерывного медицинского образования (НМО), работающая в нашей стране с 2016 года,

обязывает врачей обучаться постоянно, так как качественную медицинскую помощь может обеспечить только специалист, который находится в курсе всех новейших достижений современной медицины.

Ежегодно каждый доктор должен набрать 50 часов (кредитов), которые будут засчитаны этой системой. 36 из них нужно набрать в какой-либо обучающей организации – например, в Высшей медицинской школе ИНВИТРО. Школа специально разработала 36- и 18-часовые курсы для врачей различных специальностей.

ИГРЫ В КАРТЫ И КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕСТЫ

Высшая медицинская школа ИНВИТРО базируется там же, где расположен один из московских офисов компании – на Малой Семеновской улице. Помещение школы включает несколько аудиторий, названных в честь городов, в которых расположены технологические комплексы ИНВИТРО. Из-за двери аудитории «Челябинск» доносится голос преподавателя – сейчас 10 утра, но занятие уже в разгаре.

А мы тем временем беседуем с Еленой Старостенковой, руководителем отдела производственного обучения:

«Работать в школе я начала в 2010 году. Тогда обучение носило скорее стихийный характер: не было ни программы, ни стандартизированного процесса оценки полученных слушателями знаний, – рассказывает Елена. – Сейчас у нас есть четко структурированная программа, которая постоянно модернизируется. Ресурсы человека не безграничны, невозможно запомнить все. А мы пытаемся вложить в головы наших сотрудников стандарты по выполнению 2000 тестов, которые делает ИНВИТРО. Поэтому мы стараемся чередовать теорию и практику, придумываем игры, проводим также тренинги по нашим продуктам в игровой форме: например, играем в карты и лото. Стараемся помочь сотрудникам запомнить больше, лучше усвоить информацию, почувствовать вкус к новым знаниям.

По завершении обучения – экзамен. Он включает устную часть и тестирование на компьютере: 30 вопросов



1. ВМШ. Компьютерное тестирование
2. Симуляционный центр. Работа с «пациентом-ребенком»
3. ВМШ. Дарья Соколова, медсестра офиса ИНВИТРО во Владимирской области, демонстрирует навыки забора биоматериала из ротовой полости «пациента»...
4. ...и крови из вены

и четыре варианта ответов на каждый. Для оценки в ходе устной части экзамена мы используем чек-лист – список действий и навыков, в котором экзаменатор отмечает, удовлетворительно ли справился с тем или иным заданием сотрудник. Чек-лист, кстати, никто не скрывает – наоборот, в начале обучения слушатели знакомятся с ним и знают, что их ждет по окончании курса.

Недавно мы ввели и дистанционный курс, включающий вебинары, видео, лекции, тесты. Визуализация вообще очень помогает усваивать новую информацию, поэтому мы делаем видео в том числе и по продуктам компании. Когда и где

удобно (дома, в машине, на работе) можно зайти на наш образовательный портал и послушать, почитать, посмотреть. Мы хотим избавить слушателей от необходимости в течение двух недель (столько длится курс обучения в ВМШ) приезжать и по 9 часов просиживать на занятиях. Мы стремимся к тому, чтобы основное обучение проходило дистанционно, а очно обсуждались лишь сложные вопросы».

ЭТА РУКА – ДЛЯ КОГО НАДО РУКА

Заглянув в одну из аудиторий школы, мы увидели просторное помещение со стендами с образцами пробирок и различными схемами на стенах, компьютерными столами вдоль одной из стен и демонстрационным оборудованием в углу. В том числе – искусственная человеческая рука, на которой участники занятий учатся брать кровь из вены.

В день нашего визита в ВМШ проходило тестирование. Специалистам школы нужно было выяснить, с чем в своей работе сотрудники справляются на отлично, а чему им еще нужно подучиться, – чтобы скорректировать программу, по которой они будут заниматься следующие 10 рабочих дней.

Выглядит тестирование точь-в-точь как экзамен: специалист по обучению наблюдает за действиями экзаменуемых и делает отметки в многостраничном чек-листе.

Одна из девушек-медсестер как раз демонстрировала, как происходит процедура взятия крови у пациента, параллельно проговаривая все свои действия: что нужно спросить у пациента перед процедурой,

что сказать в процессе, сколько салфеток понадобится, какой иглой и пробиркой необходимо воспользоваться. Все в мельчайших подробностях.

УЧИМСЯ НА ЧУЖИХ ОШИБКАХ

Наконец, «кровь» была взята, и искусственная рука поступила в распоряжение к другой слушательнице ВМШ. А мы расспросили о впечатлениях только что сдавшую тест девушку.

Дарья Соколова работает медсестрой в медицинском офисе ИНВИТРО в городе Александров Владимирской области (пока под контролем коллеги-наставника). Окончив обучение и сдав экзамен, Дарья сможет работать самостоятельно. «Я хочу повысить уровень своих профессиональных знаний, а в будущем – овладеть и специальностью администратора, – говорит она. – На мой взгляд, лекции в ВМШ ИНВИТРО интересны и полезны: преподаватели читают их не сухо, с листа, а приводят большое количество примеров из реальной практики, в том числе и негативных, чтобы мы в своей работе не допускали аналогичных ошибок. Каждый учебный день обычно пролетает очень быстро!»

Хоть Дарья и полна энтузиазма, нужно признать: в медицине нет легких специальностей, и освоение тонкостей профессии требует существенной затраты сил. В Высшей медицинской школе созданы все условия для того, чтобы было не только легко в бою, но интересно и в ученье.

прямая речь



Елена Старостенкова,
руководитель отдела
производственного
обучения:

– Наша ключевая задача – быстро и качественно подготовить нового специалиста к самостоятельной работе в медицинском офисе, помочь ему освоить большой объем информации и через две недели стать полноценным членом команды.



Павел Бранд,
кандидат
медицинских
наук,
преподаватель
Высшей
медицинской школы:

– Я считаю, что будущее – за частными медицинскими образовательными организациями. Государство не способно

эффективно отрегулировать учебный процесс, потому что не извлекает из этого прибыли. Поскольку частной компании прибыль необходима, она заинтересована в подготовке действительно качественного контента.

ВМШ создает уникальный образовательный продукт. Здесь собраны лекторы очень высокого уровня, которые

дают важные теоретические знания и реальные практические навыки, значимые с точки зрения ежедневной работы врачей, а не формально читают проходные лекции. Такой подход предоставляет определенную свободу творчества, возможности для саморазвития и развития других, а это всегда интересно.

Бригада, на выезд!

Вот уже почти 15 лет выездная медицинская служба компании ИНВИТРО оказывает клиентам услуги на дому в Москве и Подмосковье. Чтобы лучше узнать нюансы работы специалистов службы, наш корреспондент отправился с бригадой на вызов в один из спальных районов столицы.



На часах 06:45, утро серое и дождливое. Но медсестра Елена Верховых (между прочим, победитель профессионального соревнования «ИНВИТРО – территория качества» в 2016 году в номинации «Лучшая медицинская сестра выездной медицинской службы») и водитель Максим Лихачев к ранним подъемам уже привыкли. Главное в работе, по их словам, – спокойствие и профессиональный подход к делу.

ПРИЕДЕМ КУДА НАДО

Все начинается с получения заказа. Принимаются они круглосуточно 7 дней в неделю: можно позвонить по телефону или оформить заказ на сайте. Операторы объяснят

клиенту, как правильно подготовиться к сдаче анализа. После оформления вызова логист составляет маршрут для бригады с учетом удобного для клиента времени приезда. Бригады выезжают с 06:30 до 20:00. В будние дни пациентов обслуживает около 60 бригад, в выходные дни – чуть меньше. Большинство вызовов приходится именно на утренние часы: многие анализы сдаются натощак. Чаще всего клиенты вызывают бригаду на дом, но нередки и вызовы в офисы, на дачу, даже в санаторий.

101 ГОД, А ГУБЫ НАКРАСИЛА

Сегодняшний вызов – с ускоренным получением результатов: они нужны пациенту уже к 14:00. Так что все

Цифры и факты

Более

66 000



человек воспользовались услугами выездной медицинской службы ИНВИТРО в 2016 году.

Бригады совершили более

54 000 выездов

к клиентам по Москве и Московской области, из них:



7761

срочный выезд

2278

выездов с регистрацией ЭКГ

2222

социальных выезда

899

выездов на ультразвуковые исследования

прямая речь

Влада Гурьева, ведущий менеджер выездной медицинской службы департамента транспортной логистики:

— Работа в нашей службе специфичная, подходит не каждому: кого-то, например, попросту укачивает в машине. Люди, которые по какой-то причине не могут у нас работать, отсеиваются практически сразу. Зато те, кто остается, работают долгие годы.



Игорь Удалов, директор департамента транспортной логистики:

— Служба выезда на дом была организована в ноябре 2002 года. В то время работала всего одна машина. А медсестра была настоящим универсалом – сама принимала заявки и ездила на вызовы.

Сегодня в московском офисе работают порядка 60 медсестер и 14 медбратьев, операторы, старшая медсестра, старший администратор, логисты. Ежедневно приемом заявок занимаются 4 оператора, заявки распределяет логист. Всегда готовы к вызову 43 собственные машины, но при необходимости привлекаем и такси.

расписано по минутам. «У нас вообще опозданий с приездом к клиенту не бывает: так грамотно составляются маршруты», – рассказывает Максим, пока мы ждем Елену (в квартиру к пациенту корреспондент по этическим соображениям, понятно, заходить не стал). Через 7 минут она выходит. Среднее время работы с пациентом – 20–30 минут. Конечно, все зависит от количества исследований, состояния вен, переносимости процедуры пациентом. Елена ставит полученные пробы в контейнер с хладоэлементами. Все пробы до конца смены отлично сохраняются при температуре +2–8 °С. Но при заказах с ускоренным получением результатов пробы нужно доставить в лабораторию до 12:00. В этом случае пациент получит результат в день обращения: до 15:00 в будни и до 17:00 в выходные дни.

«Мне нравится, что на вызове ты все делаешь сама, – признается Елена Верховых. – В процедурном кабинете функция у медсестры какая? Взять анализ и все. А тут ты общаешься с клиентом, выполняешь обязанности и администратора, и врача. Иногда медсестры и машины сами водят!

1. Водитель Максим Лихачев

2. Медсестра Елена Верховых прибыла к дому пациента

3. При заказах с ускоренным получением результатов пробы нужно доставить в лабораторию до 12:00

4. Операторы выездной медицинской службы принимают заказы круглосуточно 7 дней в неделю

Самому молодому пациенту в моей практике было 4 дня, а самой пожилой – 101 год. Так, представляете, 101-летняя бабушка сама открыла дверь. Да еще и губы перед визитом медсестры накрасила! Бабушки, к слову говоря, часто предлагают нам выпить кофе: они очень за нас переживают из-за ранних подъемов.

Бывает так, что несколько раз, с большими интервалами, приезжаешь к одному и тому же пациенту-ребенку. Сначала видишь его совсем маленьким, потом попадаешь к нему через год и замечаешь, как он вырос!»

ВЫЗОВ НА КИПР

По возвращении в офис нас встречает Влада Гурьева, ведущий менеджер выездной медицинской службы департамента транспортной логистики. «Прежде чем начать выезжать на дом, медсестра проходит обязательное обучение, – рассказывает она. – Потом следует стажировка с медсестрой-наставником. Строгих сроков стажировки нет. Все зависит от опыта нового сотрудника, его способности к коммуникации. Но в среднем стажировка занимает две недели.

Клиенты наш персонал очень ценят. Был даже случай, когда мужчина настойчиво просил приехать медсестру... на Кипр! У него там жена с ребенком жили, нужно было сделать анализ малышу. Папа был готов оплатить все – самолет, проживание. Но мы на такие вызовы пока не выез-

жаем. Хотя того клиента мы все равно не бросили: пробы взяли на Кипре тамошние медики, но доставили их в лабораторию ИНВИТРО. Качеству нашей компании уже давно доверяют в разных странах».

ЕДИНАЯ ЦЕНА

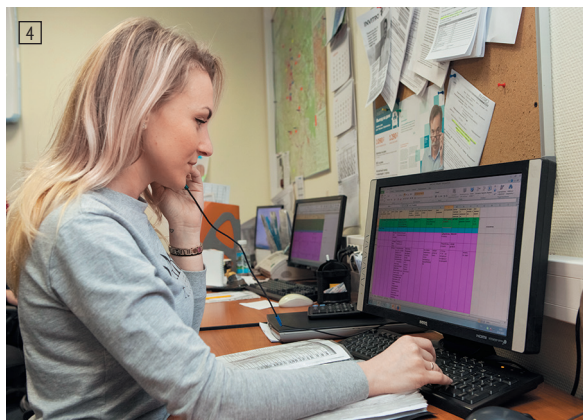
На заре своей работы выездная медицинская служба оказывала только одну услугу – взятие биоматериала на дому. Сегодня же клиентам компании доступны услуги срочного выезда в день заказа, ускоренного получения результата, бесплатного выезда к инвалидам 1-й группы, предрейсовые осмотры водителей, ЭКГ и УЗИ на дому.

С мая 2015 года работает мобильное приложение, которое позволяет оплачивать заказы картами. На данный момент уже 30% услуг службы оплачивается безналичным путем.

С июня 2016 года расширена территория обслуживания клиентов до границ Московской области и установлена единая цена на выезд: 1090 рублей за заказ, сделанный заранее, и 1290 рублей за выезд в тот же день. Раньше цена зависела от удаленности места жительства от МКАД.

ЕЩЕ МОБИЛЬНЕЕ

Сейчас в компании идет процесс внедрения мобильного рабочего места медсестры (МРМС). Это чехол-планшет, в котором есть все необходимое оборудование для полного оформления заказа на выезде: мобильный принтер, принтер для печати бар-кодов, фискальный регистратор. С помощью МРМС медсестра при пациенте сможет распечатать бланк заказа, баркодировать пробы наклейками с индивидуальным номером заказа и фамилией пациента, выдать кассовый чек. Все оборудование беспроводное, работает через Wi-Fi. Внедрение новой технологии сделает работу выездной медицинской службы ИНВИТРО еще более оперативной, эффективной и удобной для клиентов.



Виталина Левашова:

«Сотрудник — это наш внутренний клиент»

«Человечная компания, в центре бизнеса которой находится клиент», — так характеризует ИНВИТРО ее основатель Александр Островский. О том, когда и почему сотрудники могут считаться внутренними клиентами, для кого наш «светофор» всегда зеленый и как ИНВИТРО планирует приумножать свой главный капитал — человеческий, в интервью нашему журналу рассказывает заместитель генерального директора ИНВИТРО Виталина Левашова.

Давайте, против всех правил, начнем интервью с самого главного вопроса. В чем главный секрет кадровой политики ИНВИТРО?

Нарушать правила — не самый лучший способ выстраивать отношения с департаментом организационного развития и управления персоналом (*улыбается*). Но для этого интервью давайте сделаем исключение. На мой взгляд, главный профессиональный секрет заключается в умении комбинировать и применять все имеющиеся возможности — как традиционные, так и современные, а не в том, чтобы отдавать предпочтение чему-то одному. Ну а потом часто выясняется, что все новое — это хорошо забытое старое. В западной литературе, посвященной HR-технологиям, сейчас очень много рассказывается о различных инновациях. Но многие из них весьма похожи на наследие советских времен: наглядная

агитация, соревновательные элементы в работе.

«У РУКОВОДИТЕЛЯ ДОЛЖНО ХВАТАТЬ ВРЕМЕНИ НА ВСЕХ»


Можно ли так же легко выделить основные принципы?

Конечно. Мы основываем кадровую политику на принципах, заложенных в наш бизнес его основателями с самого начала. Поэтому прежде всего для нас важны уважение к человеку, признание его профессионализма, постоянное профессиональное и личностное совершенствование. Наши сотрудники всегда чувствуют свою востребованность и заботу со стороны компании. Мы четко формулируем наши корпоративные ценности и доносим их до сотрудников, стремясь к тому, чтобы эти ценности разделялись всеми. Мы стараемся принимать в компанию «правильных» людей и потому не оставлять их без внимания.

Я считаю, что единожды сделанный правильный выбор при принятии человека на работу не позволяет нам больше им не заниматься.

Как компания видит развитие сотрудников?

Руководство компании, безусловно, отдает себе отчет в том, насколько важно инвестировать в развитие сотрудников. Но от одного только волеизъявления высшего руководства здесь зависит далеко не все: нужно, чтобы линейные руководители разделяли эту позицию и активно участвовали в развитии своих подчиненных. Кроме того, они должны отслеживать результаты сотрудников в применении полученных знаний и навыков на практике. Миссия руководителя — это тонкая ежедневная работа с каждым своим подчиненным. У руководителя должно хватать времени на всех. Чтобы понимать, какие задачи ▶



**// РАЗВИТИЕ
БИЗНЕСА ЧЕРЕЗ
РАЗВИТИЕ КАЖДОГО
СОТРУДНИКА – ВОТ
НАША ФОРМУЛА
УСПЕХА //**

➤ сотрудник выполняет сейчас и как сможет проявить себя в будущем. И наконец, сами сотрудники тоже должны быть заинтересованы в собственном развитии и точно знать, чего они хотят. Только в том случае, если цели компании совпадают с целями сотрудника, общий успех возможен и даже гарантирован.

Развитие бизнеса — это наша общекорпоративная задача. И ни один человек в компании не должен оставаться в стороне от ее решения. Если компания развивается — развиваться необходимо и каждому ее сотруднику. Развитие бизнеса через развитие каждого сотрудника — вот наша формула успеха. Важно, чтобы это понимали абсолютно все участники процесса.

Как это реализуется на практике?

Один из наиболее распространенных методов развития сотрудника — через развитие его личного потенциала. Надо дать человеку возможность участвовать в новых проектах, которые запускает компания. И здесь очень важно информирование: сотрудник должен знать, какие у компании есть проекты, а у него лично — возможности для участия в них. Сейчас мы активизируем работу проектного офиса и распространяем информацию о проектах по всем возможным каналам коммуникаций, включая наш журнал и корпоративный интернет-портал.

Мы приветствуем как профессиональный рост сотрудника по специальности, так и горизонтальную

карьеру внутри компании. Допустим, человек всю жизнь работает в лаборатории, а потом вдруг выясняется, что он отлично пишет тексты. При этом его лабораторные знания и умения никуда не делиться. В таком случае мы обязательно скажем: «Не хочешь ли попробовать себя в качестве копирайтера?»

Для того чтобы выявлять потенциальные способности у наших сотрудников, помочь им раскрыться, использовать свои творческие таланты в работе, нам, например, помогает наш театр. В постановках принимают участие сотрудники из разных подразделений, что, помимо прочего, помогает налаживать и взаимоотношения с коллегами, и связи между департаментами. Ключевой фактор успеха — командная работа. Кроме того, во всех наших проектах, начиная с небольших (таких, как клубные встречи) и заканчивая глобальными, мы стараемся привить нашим сотрудникам понимание того, что только из взаимосвязанных интересов может получиться нечто общее, законченное и успешное.

ТРИ ОТТЕНКА ПЕРСОНАЛА

Как при ориентации на командную работу оценить эффективность конкретных сотрудников?

В 2016 году мы запустили систему оценки сотрудников, которая и представляет собой комбинацию нескольких систем. Мы назвали ее «Светофор». Человек, который и может, и хочет работать и развиваться, в нашей среде условно обозначается зеленым цветом. Человек, который или может, но не хочет, или хочет, но не может, получает желтый цвет. А тот, кто не может и не хочет, — красный. Это делается для того, чтобы руководители на всех уровнях, но самое главное — на линейном уровне, четко понимали, что можно и нужно



// ПОЗВОЛИТЬ ЧЕЛОВЕКУ ВОВРЕМЯ УЙТИ – ЗНАЧИТ ПОМОЧЬ ЕМУ. ЭТО ЗДОРОВАЯ САНАЦИЯ КОЛЛЕКТИВА //

предпринимать в отношении каждого сотрудника: «зеленых» — поддерживать, «желтых» — подтянуть, а с «красными» нужно вовремя и корректно расстаться. Это очень важный момент. Наверное, кто-то скажет, что такой подход плохо сочетается с человеколюбивой политикой нашей компании. Но, по моему мнению, позволить человеку вовремя уйти — значит помочь ему. Это здоровая санация коллектива. При этом совсем необязательно конфликтовать в процессе расставания. Любой профессиональный руководитель в состоянии аргументированно и уважительно объяснить сотруднику, что его цели расходятся с целями компании, что у каждого начинания есть и конец. С нашими бывшими сотрудниками (мы их называем нашими «выпускниками») мы сохраняем прекрасные отношения. Благодаря такому отношению можно говорить о том, что бывших инвенторцев не бывает.

Вы говорите о взаимоотношениях компании с сотрудниками. А если затронуть тему отношений сотрудников между собой?

Здесь надо говорить прежде всего о так называемой внутренней клиентоориентированности.

Подождите, мы же всегда говорили об особенном отношении к нашим клиентам. Но они же находятся вне компании?

Клиентоориентированность мы понимаем в самом широком смысле слова: сотрудник — это наш внутренний клиент. Как мы относимся к нашим сотрудникам, так и сотрудники будут относиться к нашим пациентам. Уважая каждого нашего пациента, мы заинтересованы в развитии отношений с ним и стараемся предложить именно то, что ему нужно. Точно так же мы действуем и в отношении персонала компании.

Когда один сотрудник взаимодействует с другим, один отдел — с другим, принципы взаимоотношений должны быть такими же, как и с внешними клиентами. Это уважение, внимательность, безусловное



соблюдение достигнутых договоренностей. Каждый сотрудник всегда должен помнить о том, что у коллег существуют свои задачи, и эти задачи не менее важны, чем свои собственные. В конечном итоге, помогая коллегам, проявляя ту самую внутреннюю клиентоориентированность, мы вместе работаем на решение задач компании. Это в не меньшей мере справедливо и в отношениях компании и персонала.

ОТОРВАТЬСЯ ОТ КОНКУРЕНТОВ

Что ждет кадровую политику компании в ближайшем будущем? Следует ли ждать нововведений?

Перемены всегда неизбежны (*улыбается*). Все, что связано с модным словом digital, будет пронизывать компанию на всех уровнях. Коммуникации между сотрудниками, как и коммуникации с пациентами, будут переходить в цифровой формат. Нам нужен быстрый и эффективный доступ ко всем сотрудникам. Значит, будем использовать по максимуму все современные способы передачи информации. Принципиально важным становится обеспечение быстрого доступа к большим объемам информации. Возможность получать информацию должен иметь

любой сотрудник. Сегодня их возможности в этом плане абсолютно разные в зависимости от профиля деятельности: у лаборантов — одни, у водителей-экспедиторов — другие.

Мы будем значительно больше внимания уделять компетентности сотрудников и ее оценке. Современные критерии стремительно устаревают, ориентироваться нужно на то, что нужно будет завтра. Ситуация, когда «еще вчера нас все устраивало, а сегодня уже нет», нормальна. К этому пора привыкнуть. Нам всем, независимо от позиции в компании, необходимо развивать свои компетенции, учиться, много читать и интересоваться новинками, появляющимися в профессиональной сфере.

Будем развивать упомянутую мной систему «Светофор». Год назад, когда мы ее запускали, оценку было достаточно проводить раз в полгода. А сейчас это необходимо делать как минимум раз в три месяца. Вполне вероятно, что, автоматизировав процесс, мы сможем получать данные в режиме реального времени: каких бизнес-результатов мы добились; каким образом это связано с работой подразделений; как сотрудники, работающие в них, влияют на эти результаты. Таким образом, критерии оценки результативности компании каскадируются до критериев оценки каждого работника.

Мы переходим на новый качественный уровень?

Уже перешли! Компания очень выросла, сегодня мы открыто говорим о том, что являемся лидерами на всем медицинском рынке. Но это только начало пути. Быть лидерами всегда трудно; мало стать первыми, нужно каждый день много делать для сохранения завоеванных рубежей. Вспомните Льюиса Кэрролла: «Приходится бежать со всех ног, чтобы только остаться на том же месте, а чтобы попасть в другое место, нужно бежать вдвое быстрее». Это означает, что нам нужно включить все турбины, которые у нас есть, и оторваться от конкурентов, которые дышат нам в спину.


 INVITRO

Баллы ИНВИТРО: выгодный курс рубля

Для того чтобы клиент возвращался снова и снова, отличное качество и адекватная цена товара или услуги – условие необходимое, но недостаточное. Высший пилотаж для продавца – не просто привлечь клиента выгодой покупки, но понравиться ему настолько, чтобы он всегда носил при себе вашу дисконтную карту, рекомендовал вас друзьям и даже был готов проехать несколько остановок до вашего магазина, хотя всего в двух шагах от его дома есть похожий.

Вопределенный момент своей жизни многие компании разрабатывают целую систему поощрений для своих клиентов – программу лояльности. Она может включать скидки, бонусы, подарки. Важно, чтобы эта система давала клиентам то, что им действительно нужно. Важно, чтобы она была простой и понятной для них. Никакая программа лояльности не решит проблем качества и сервиса, если они есть, и не заменит необходимости решать их напрямую.

Программа лояльности помогает лучше изучить клиента, больше узнать о нем и таким образом получить

возможность предлагать ему товар или услугу адресно. Например, книжный магазин, зная, что вы любите исторические романы, оповестит вас о появлении новинок в этом жанре. А ресторан пригласит вас к себе отметить день рождения за неделю до торжественной даты.

ПРОГРАММЫ ИНВИТРО

В ИНВИТРО функционируют и дисконтная, и бонусная программы – клиенты могут выбирать, что им больше по душе: накапливать бонусы или пользоваться скидкой. Более того, перейти от одной программы к другой можно в любой

момент. Программа, совмещающая две равноценно реализованные системы – бонусную и дисконтную, уникальна для российского рынка.

ДИСКОНТНАЯ ПРОГРАММА

проста. Идентификация пациента происходит по Ф. И. О. и дате рождения. Наиболее распространены два вида дисконтных карт: «Стандарт» (скидка 5%) и «Серебряная» (скидка 10%), но есть еще и карты со скидкой 13, 20 и 30% соответственно.

БОНУСНАЯ ПРОГРАММА

массово запущена в российских мед-офисах с 27 июня прошлого года, но ее внедрение началось несколько раньше – 8 февраля.

Она абсолютно понятна и прозрачна: 1 балл равен 1 рублю, нет никаких скрытых или постоянно меняющихся условий, а процессы – например, изменение статуса участника – происходят автоматически.

Начальный статус участника этой программы – «Стандарт» (присваивается при общей сумме покупок до 9999 рублей) – предполагает размер бонуса 5%. Следующий статус – «Серебряный» (общая сумма покупок – до 19 999 рублей) – дает бонус в 7%. «Золотой» (общая сумма покупок превышает 20 000 рублей) и «Платиновый» (предоставляется при одновременном заказе на сумму более 25 000 рублей) статусы дают 10%-ный бонус. При этом участники имеют возможность получать дополнительные бонусные баллы.

цифры

Процентное соотношение пациентов, вовлеченных в программы лояльности ИНВИТРО

Бонусная программа

41,9%

Дисконтная программа

58,1%

Особая категория – статус «Социальный». Бонус 10% предоставляется пенсионерам, инвалидам I и II групп, детям-инвалидам, членам многодетных семей, одиноким матерям и отцам. Участники с данным статусом также имеют возможность получить дополнительные бонусные баллы.

Отдельная категория – статус «Ветераны». Гражданам, на которых распространяется закон «О ветеранах» (ветераны ВОВ, локальных войн, труда – согласно перечню этого федерального закона), зачисляется на счет 30% от каждой оплаты услуг лабораторной диагностики ИНВИТРО. Полученными таким образом бонусными баллами – опять же из расчета 1 балл = 1 рубль – они могут оплатить 50% своей следующей покупки.

Еще одна уникальная особенность бонусной программы ИНВИТРО: участник программы обладает возможностью заплатить своими баллами за того, кто участником не является. Эту функцию особенно часто используют мамы для своих детей.

Бонусами – наравне с банковской картой – можно воспользоваться для оплаты не только в офисе, но и при оформлении заказа через личный кабинет на сайте. Баллами можно оплатить до 50% стоимости лабораторной диагностики, а на ту часть, что оплачивается деньгами, снова будут начислены бонусы.

ЧЕГО ЖДАТЬ В БУДУЩЕМ

С февраля этого года срок действия бонусных баллов увеличен до двух лет, именинникам полагается подарок – 500 дополнительных баллов в день рождения, а бонусы будут начисляться и списываться и за взятие биоматериала (ранее они полагались только за более «весомую» услугу – выполнение исследования).

Удобство бонусной программы – предмет законной гордости ИНВИТРО. Компания продолжает работу над тем, чтобы она стала еще проще в восприятии и использовании.

Список льготных категорий граждан пополнится представителями социально незащищенных групп.

Увеличится частота коммуникаций с клиентами: для них будут устраиваться конкурсы, а дополнительные бонусы станут начислять уже не только за оплату услуг лабораторной диагностики, но и, например, за отзывы на сайтах-отзовиках и в соцсетях.

Разрабатывается новый функционал – «Семейный счет»: группа людей (необязательно родственников) может объединиться, чтобы накапливать и тратить баллы вместе.

Обновления вступают в силу летом этого года.

Выгода и удобство – главные качества программ, которые ИНВИТРО предлагает клиентам

Международное признание

Казахстан стал первой страной, где 9 сентября 2014 года стартовала программа лояльности ИНВИТРО. Опыт оказался успешным и снискал признание профессионального сообщества: ИНВИТРО стала победителем международного конкурса Loyalty Awards Russia 2016 в номинациях «Лучшая программа лояльности в сфере услуг» и «Лучшая зарубежная программа лояльности (регион СЕА)».

С февраля 2016 года к программе лояльности ИНВИТРО стали подключаться и российские регионы. Этот процесс завершился 27 июня 2016 года запуском программы в Москве и Московской области.





Наука и технологии в наш век развиваются столь быстро, что порой нет смысла задавать ребенку извечный вопрос: «Кем ты собираешься быть?». Вполне возможно, что к тому моменту, когда ребенок вырастет, появится не один десяток новых, ранее неизвестных профессий. Особенно актуально это для медицины. Сегодня передовые медицинские компании, в том числе ИНВИТРО, уже занимаются подготовкой специалистов будущего.

Бактериям требуется опытный дизайнер

Новые специальности возникают на стыке наук. С развитием технологий и информационных потоков такие науки, как, например, инженерия и биология, начинают становиться комплементарными друг другу. И все чаще в этом процессе участвуют не две науки, а значительно больше.

О ДИВНЫЙ НОВЫЙ МИР!

Изучение биологических процессов можно пытаться прогнозировать способами математических моделей. Этим в будущем займется **биокибернетик**, который понимает, как ведут себя живые структуры, но при этом имеет сильный

базис математического моделирования. **Оператору роботической системы**, который работает на стыке робототехники и медицины, понадобятся знания в робототехнике, инженерии, анатомии, хирургии.

Доставка биоматериала на большие расстояния может осуществляться с использованием дронов, которыми управляет **оператор медицинских дронов**. Он же подбирает условия для такой перевозки. Дроны смогут также доставлять медицинское оборудование на место аварии, а оператор не только доведет дрон до места назначения, но и через видео- и аудиоканалы проконсультирует пострадавших.

Результаты анализов – это зашифрованные данные, которые нужно анализировать, поэтому **аналитики больших данных** в этой сфере должны разбираться в математике, статистике и биологии.

С развитием генетических манипуляций и технологий, с изменением генома, вполне возможно, появится **дизайнер микроорганизмов**, который будет задавать бактериям и микроорганизмам определенные свойства – например, способность перерабатывать определенные вещества.

Дизайнер тканевых и органических конструкций – специальность, лежащая на стыке компьютерного 3D-моделирования, биологии и инженерии.

НАУЧНАЯ БАЗА

Предметы, которые надо изучать для получения новых профессий, остаются теми же, что и сейчас. Просто нужно понимать, на какие из них следует сделать определенный упор.

Если говорить про биопринтинг, то есть создание искусственных тканей и органов, то будущему специалисту нужно понимать, как они развиваются еще в эмбриональном состоянии. Этому учит предмет эмбриология (или биология развития). Второй необходимый предмет – цитология: изучение строения клетки, структур, из которых

она состоит, ее поведения. Дизайнеру тканей и органов понадобятся знания в области гистологии: этот предмет изучает, из чего состоит ткань, как организованы разные ткани.

В медицинских вузах гистология, цитология и эмбриология зачастую «упакованы» в один курс. Но, например, на факультете фундаментальной медицины в МГУ эти предметы изучают по отдельности.

Однако это лишь первая часть необходимого корпуса знаний – медико-биологическая. Без знания инженерных систем, программного обеспечения обойтись не удастся, а этому в медицинских вузах не учат. И вообще, образовательных программ, которые комплексно готовили бы студентов к деятельности в новых, синтетических профессиях, в российских вузах сейчас, к сожалению, нет.

3D BIOPRINTING SOLUTIONS: КОМПАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ С ВЫДАЮЩИМИСЯ СПОСОБНОСТЯМИ

Зато в стране есть компании, интересы которых лежат в области передовых научных разработок. И их заинтересованность в молодых специалистах весьма высока. Яркий тому пример – 3D Bioprinting Solutions, дочерняя компания ИНВИТРО и резидент инновационного центра «Сколково». О том, как специалисты компании помогают современным студентам осваивать перспективные специальности, рассказывает **Юсеф Хесуани**, соучредитель и управляющий партнер 3D Bioprinting Solutions:

– Мы читаем лекции в разных университетах, готовим материалы для студентов различных специальностей. Многие из студентов подписаны на наши группы в социальных сетях. Заявку на прохождение стажировки в 3D Bioprinting Solutions желающие могут оформить на нашем сайте. Мы стараемся формиро-

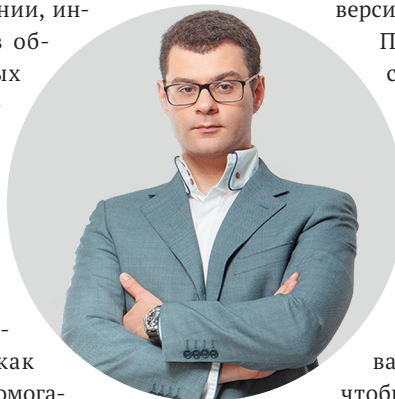
вать группы таким образом, чтобы туда попали и студент лечебного факультета, и химик, и инженер – все примерно одного возраста.

Ежедневно в течение двух недель – именно столько длится стажировка – мы учим их получать разного типа гидрогели, то есть подложки для клеток, и разного типа тканевые сфероиды из клеток, печатать на обычном классическом 3D-принтере разные пластиковые формы, работать с программами 3D-моделирования. И конечно, в самом конце стажировки студенты печатают на биопинтере Fabion различные тканевые конструкции из тех клеток, которые они подготовили.

В последний день практики ребята делают доклад на английском языке на тему, так или иначе связанную с биопринтингом, с регенеративной медициной. Иногда на защиту докладов мы приглашаем гостей-экспертов. Были случаи, когда наши студенты выступали перед представителями Стэнфорда, Венского технологического университета.

После стажировки ребятам с выдающимися способностями мы предлагаем остаться у нас в лаборатории и вести какой-нибудь студенческий проект. Студентам перспективным, но не обладающим пока достаточной компетенцией в той или иной области, мы подыскиваем место у наших партнеров, чтобы там ребята могли овладеть этими компетенциями и потом, возможно, вернуться работать к нам.

Кроме того, всем студентам надо писать дипломную работу. Стажиров мы устраиваем в лаборатории наших партнеров, где они смогли бы спокойно заниматься дипломной работой, а после окончания вуза остаться работать там научными сотрудниками, если такой вариант будет им интересен. В любом случае мы остаемся на связи с каждым из ребят, которые прошли у нас практику.





Ближе к делу: 8 шагов к воплощению идеи

Когда нам нужно купить продукты, мы просто идем в ближайший магазин, наполняем корзину и оплачиваем выбранные товары на кассе. А как мы ведем себя, когда хотим совершить крупную покупку – например, приобрести машину? Собираем информацию, консультируемся, оцениваем ресурсы и риски, находим продавца и т. д. Обе ситуации схожи тем, что мы идем на траты, но они имеют и принципиальные отличия: в одном случае мы автоматически платим деньги, а во втором проводим большую подготовительную работу.

Если эти ситуации рассмотреть с управленческой точки зрения, то первый случай следует отнести к операционной деятельности, а второй – к проектной: второе мероприятие имеет уникальную цель, для достижения которой требуется выполнение нестандартных действий за определенный период времени. В целях успешного решения новых для бизнеса задач организации прибегают к методологии проектного управления. О том, как его принципы реализуются в нашей компании и какие 8 шагов необходимо пройти проекту в ИНВИТРО от появления идеи до ее реализации, «Лабораторной работе» рассказывает Алексей Карнаух, руководитель проектного офиса ИНВИТРО.

1 Проектный офис – это отдельная структура, которая аккумулирует и проводит первичный отбор идей по развитию бизнеса, поступающих от сотрудников компании и извне. Наша работа начинается с определения,

действительно ли предложенная деятельность является проектом в рамках работы группы компаний. Для этого существуют четкие критерии: проектом в ИНВИТРО считается деятельность, в которой участвует больше одного подразделения, направленная на достижение уникального для компании результата, длящаяся более полугодом и требующая затрат свыше миллиона рублей. Все критерии разумны: нет смысла вести какую-то деятельность в проектной логике, если она дешева, потому что само ведение проекта – достаточно дорогая для компании процедура. Кроме того, проектная методология подразумевает затраты времени на разработку документации и работу с рисками.

2 Отобранные и при необходимости доработанные в проектном офисе идеи попадают на рассмотрение Проектного комитета, в который входит руководство ИНВИТРО. На этом этапе оценивается, интересна ли идея компании и укладывается ли она в рамки действующей стратегии. Если, например, окажется, что идея в целом перспективна, но не отвечает сегодняшним задачам, может быть принято решение передать ее в архив, отдать в дружественную компанию или, возможно, продать.

Презентацию идеи проводит ее автор-инициатор или сотрудник проектного офиса. Если после обсуждения, во время которого свое мнение высказывают все участники Проектного комитета, идея принимается, то определяются стейкхолдеры проекта – заказчик, владелец результата, ключевые пользователи. Также назначается руководитель проекта – им может стать сам автор идеи, сотрудник проектного офиса или менеджер другого функционального подразделения компании.

3 В случае если членам Проектного комитета недостаточно информации для того, чтобы принять решение

и выделить финансирование, может возникнуть необходимость в проведении предпроектных работ. Например, если нужны дополнительные расчеты, оценка рынка, экспертные оценки или другие обоснования, идея проекта может отправиться на доработку. Другим решением может стать запуск пилотного проекта, который в случае успеха будет масштабирован.

4 Комитет решает, что компания будет делать, но вот продумать, как именно будет достигнут результат, – наша задача. Проектный офис помогает руководителю проекта организовать предпроектные работы, привлечь экспертов, определить бюджет и сроки, выработать план действий, оценить риски, сформировать команду. На этом этапе включается проектная методология: разрабатывается устав, в котором отражены рамки и ограничения проекта, зафиксированы целеполагание и результаты, указаны контрольные точки. Разрабатывая методологию, мы старались выбрать достаточно простые инструменты ведения проекта, чтобы не перегружать людей бюрократией и гармонично вписать проектное управление в работу нашей компании.

5 После подготовки всех необходимых документов менеджер презентует на заседании комитета свой проект, описывает его задачи, бюджет, сроки и критерии, при достижении которых проект будет считаться успешным. Руководитель проекта должен быть готов к большому числу вопросов со стороны членов Проектного комитета, но этого не стоит бояться, так как они помогают на старте получить единое видение цели и выбрать эффективный путь ее достижения. После обсуждения принимается решение: стартовать проект целиком, принять его с какими-то ограничениями, отказаться от реализации или временно отложить.

6 У каждого проекта есть несколько так называемых ворот – ключевых контрольных точек, при прохождении которых менеджер снова встречается с Проектным комитетом и рассказывает о промежуточных результатах, о том, как используются выделенные на проект ресурсы, возникают ли непредвиденные трудности или прогнозируемые риски. Это необходимо, чтобы принять решение о продолжении или приостановке работ, возможно, усилить команду проекта, скорректировать бюджет или сроки. Часто в контрольных точках проект претерпевает изменения, и это нормально, потому что каждый проект – шаг в новую для компании область. Предусмотреть все на старте невозможно.

7 Так как проект – это всегда попытка сделать что-то принципиально новое, необязательно он завершится успешно. Если, проходя ворота, мы начинаем понимать, что цели не могут быть достигнуты, потому что сработали глобальные риски, нет смысла продолжать тратить ресурсы. Если мы закрываем проект, то обязательно фиксируем это финальным документом, систематизируем полученный опыт, чтобы впоследствии избегать похожих ошибок.

8 Если проект реализуется успешно, по его завершении готовится итоговый отчет – документ, в котором сравниваются заявленные и достигнутые цели, плановые и фактические сроки и бюджет, описываются сработавшие риски проекта и способы их нейтрализации. Накопленные в рамках реализации проектов знания позволяют нам формировать лучшие практики и повышать эффективность проектного управления и достижения бизнес-результатов в целом.

Чтобы предложить идею в проектный офис, напишите заявку в свободной форме на электронный адрес project@invitro.ru или заполните форму на корпоративном портале.

Маркетинг будущего

Школа маркетинга – новый образовательный внутрикорпоративный проект компании ИНВИТРО. Здесь не просто учат эффективно продавать продукты и услуги или пользоваться инструментами по изучению рынка. Миссия Школы маркетинга гораздо шире и важнее: способствовать формированию единой информационной среды в компании.

Сегодня ИНВИТРО развивается по пути маркетинговой компании, способной опережать будущее и делать то, что будет востребовано завтра. Чтобы построить такую компанию, нужна единая система обучения, которая позволит сотрудникам устранить пробелы в знаниях и заговорить с коллегами на одном языке. И вот теперь эта система начала работу.

НИЧЕГО ЛИШНЕГО

В школе учатся маркетологи ИНВИТРО из разных регионов,

менеджеры по продажам и по работе с корпоративными клиентами, а также линейные и региональные менеджеры, руководители направлений, франчайзи.

Мероприятия Школы маркетинга рассчитаны на разные группы сотрудников в зависимости от их специализации. То есть в школе нет программ продолжительностью несколько сотен часов, обязательных к прослушиванию всеми участниками занятий: каждый берет от обучения лишь то, что ему реально необходимо в работе.

Основные темы, которые будут раскрыты в процессе работы Школы маркетинга в 2017 году: понимание маркетинга и его концепций; продуктовый маркетинг и розница (концепция и создание конкурентоспособного продукта, ценообразование, BTL, управление брендами, роль медиа в маркетинге); специфика современных СМИ, медиапланирование, клиентский опыт (программы лояльности, техника личных продаж, управление скриптами, управление маркетингом – в частности, творческим процессом, командой профессионалов); маркетинговая информация (типы исследований, качество маркетинговой информации, кабинетный анализ и навыки аналитической работы). И это еще не все! Программа обучения будет дополняться.





Свою работу Школа маркетинга ИНВИТРО начала в марте этого года, но некоторые мероприятия состоялись до ее официального открытия. 10 и 11 февраля в школе креативного мышления «ИКРА» сотрудники ИНВИТРО приняли участие в воркшопе. За два дня 35 участников воркшопа разобрались в том, что такое креативный бриф, научились понимать потребности целевой аудитории, придумывать «большую идею» и адаптировать ее под механизмы реализации.

Руководители заинтересованных в прокачке маркетинговых навыков подразделений выделяют из своих коллективов по два-три сотрудника, которые и посещают обучающие мероприятия, а после делятся полученными знаниями с коллегами.

Сотрудники ИНВИТРО, живущие и работающие в других регионах, получают возможность обучаться дистанционно – благодаря каналу «Школа маркетинга» (@invitroMS) в мессенджере Telegram. Он создан для информирования слушателей школы (в частности, о подробностях готовящихся лекций) и рассылки презентаций и видеозаписей мероприятий: семинаров, тренингов, конференций. В будущем запланировано открытие «Школьной библиотеки» – специального раздела на корпоративном портале, где будут собраны все учебные материалы.

Для информирования слушателей школы – в частности, о подробностях готовящихся мероприятий – специально создан канал в мессенджере Telegram.

В СВОЕМ КРУГУ

Обучение в Школе маркетинга ИНВИТРО проходит как внутри компании, так и на внешних площадках. Что это означает на практике?

В одной из аудиторий офиса компании на Малой Семеновской

улице раз в месяц (иногда чаще) по вечерам собираются слушатели школы и принимают участие в семинаре, посвященном той или иной теме (в рамках изучения маркетинга). Сам семинар состоит из выступления спикера – эксперта в области теории и практики маркетинга и коммуникаций – и обсуждения его доклада аудиторией. За лучший вопрос в ходе обсуждения полагается полезный и интересный подарок.

Также в рамках внутреннего обучения участники семинаров и других мероприятий могут поделиться своими знаниями с коллегами, решить текущие бизнес-задачи, посмотреть и обсудить фильмы о маркетинге и рекламе.

УЧИТЬСЯ У ЛУЧШИХ

Внешнее обучение проходит на базе Высшей школы экономики, школы креативного мышления «ИКРА», института «Стрелка», академии маркетинга Marketing One и на других площадках: лекции и тренинги для сотрудников ИНВИТРО разработаны специалистами этих учебных заведений.

Внешнее обучение подразумевает также участие слушателей школы в общедоступных мероприятиях – конференциях и выставках, темы которых могут быть им интересны. Календарь этих мероприятий

1. Мероприятия Школы маркетинга рассчитаны на разные группы сотрудников в зависимости от их специализации

2. На занятиях царит креативная и доброжелательная атмосфера

3. Участники тренинга решают различные кейсы, пробуя новые для себя инструменты

с октября 2016 года ведет и своевременно распространяет департамент маркетинга ИНВИТРО.

ОБЩИЙ СБОР

Венец всему – слет маркетологов. Это мероприятие уже состоялось в Москве, а осенью планируется провести второй слет в Новосибирске (ориентировочно 6–7 октября). Маркетологи ИНВИТРО собираются вместе для того, чтобы познакомиться, пообщаться, обменяться знаниями и опытом, обсудить сложности и успехи своей работы.

Выгоды от деятельности Школы маркетинга ИНВИТРО очевидны: компания создаст единую маркетинговую среду, в которой легко и свободно будут общаться между собой сотрудники, освоившие новые полезные компетенции. Рынок перед такой мощью точно не устоит!



Медицина настоящих чемпионов

В № 1 нашего журнала мы рассказали читателям о том, что международная компания INVITRO стала официальным медицинским партнером 28-й Всемирной зимней Универсиады – 2017 в казахстанском городе Алматы. Сегодня мы подводим итоги работы наших коллег на главных соревнованиях в мире студенческого спорта. Под стать сильнейшим атлетам Универсиады команда INVITRO в Алматы проявила себя настоящим лидером в своем деле.



Напомним, на протяжении всех 12 дней соревнований, с 29 января по 8 февраля, медицинский офис INVITRO, расположенный на территории атлетической деревни, в полном объеме оказывал спортсменам услуги лабораторной диагностики. Специально к Универсиаде компания разработала профиль «Здоровая команда INVITRO», в который вошло 13 ос-

новных лабораторных исследований: общий анализ крови, тесты на общий белок, прямой и общий билирубин, креатинин, глюкоза, общий холестерин, тестостерон, кортизол, АЛТ, АСТ, К/НА/СА2 и СК-креатининаза. Профиль позволяет оценить состояние сердечно-сосудистой, пищеварительной, эндокринной систем, а также минерального обмена, определить наличие воспали-

1. Церемония открытия Универсиады в Алматы

2-4. Всех посетителей медицинского офиса INVITRO в атлетической деревне ждали радужный прием и качественный сервис

цифры и факты

1580
исследований провела INVITRO в ходе зимней Универсиады – 2017

20 дней без выходных с 06:00 до 23:00 работал медицинский офис INVITRO на территории атлетической деревни Универсиады

5 сотрудников включал в себя персонал офиса:
2 администратора
2 медсестры
1 переводчик



тельных и инфекционных процессов в организме, анемии. «Здоровая команда INVITRO» – это продолжение локального социального проекта компании, объединяющего тех, кому небезразлично собственное здоровье и здоровье нации.

Кроме того, благодаря INVITRO спортсмены, тренеры, врачи, официальные лица 28-й Всемирной зимней Универсиады смогли прой-

// СПЕЦИАЛЬНО К УНИВЕРСИАДЕ КОМПАНИЯ РАЗРАБОТАЛА ПРОФИЛЬ «ЗДОРОВАЯ КОМАНДА INVITRO», В КОТОРЫЙ ВОШЛО 13 ОСНОВНЫХ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ //

INVITRO в Казахстане

На сегодняшний день INVITRO в Казахстане – это 3 лабораторных комплекса, 40 медицинских офисов по всей стране, профессиональная команда из 250 сотрудников. Лаборатории компании оснащены новейшим оборудованием, позволяющим предоставлять качественные диагностические услуги. Общая площадь лабораторного комплекса в Алматы составляет 1000 кв. м.



ти любые другие лабораторные исследования на некоммерческой основе.

В свою очередь, для нашей компании Универсиада стала очередной прекрасной возможностью громко заявить о важности профилактики заболеваний и о приверженности INVITRO здоровому образу жизни, который помогает людям быть активными и успешными.

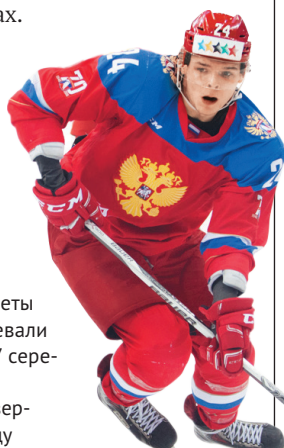
В Алматы победили. До встречи в Красноярске!

Участниками 28-й Всемирной зимней Универсиады – 2017 стали 2000 спортсменов из 55 стран. Было разыграно 86 комплектов медалей в 12 видах спорта. В общекомандном зачете убедитель-

На 28-й Всемирной зимней Универсиаде – 2017 компания получила ценный опыт, который наверняка поможет ей в будущем в работе на крупных спортивных форумах. Кто знает, может быть, и на Олимпиадах.

ную победу одержали атлеты из России. Россияне завоевали 71 медаль: 29 золотых, 27 серебряных, 15 бронзовых.

Следующая зимняя Универсиада состоится в 2019 году в Красноярске.



прямая речь



Александра Тимофеева,
генеральный директор
INVITRO – Казахстан:

– Прежде всего, Универсиада помогла людям еще раз убедиться в том, что спорт очень важен для развития сильного общества. Главное для человека – быть здоровым. Здоровые люди – это сильное государство. И в этом смысле Универсиада – просто идеальный проект, в котором компания INVITRO с огромной радостью приняла участие. Оказанное нам доверие мы заслужили и оправдали, обеспечив участникам и гостям соревнований сервисное обслуживание на высоком уровне и качественное проведение исследований в нашем лабораторном комплексе.



Максут Жумаев,
капитан сборной альпинистов
Республики Казахстан, заслуженный
мастер спорта по альпинизму, участник проекта
«Здоровая команда INVITRO»:

– В моей долгой и насыщенной яркими событиями спортивной жизни зимняя Универсиада в Алматы заняла особое место. Много лет я был послом Универсиады, водружая ее флаг на высочайших вершинах континента. Кроме того, мне выпала честь участвовать в эстафете огня Универсиады.

На мой взгляд, у спортивного форума в Алматы есть три главных достижения. Первое: в Казахстане построены спортивные объекты олимпийского уровня. Второе: благодаря этим объектам в республике будут активно развиваться зимние олимпийские виды спорта. И третье, самое важное: Универсиада – это пропаганда здорового образа жизни.

Свою весомую роль в ней сыграл и проект «Здоровая команда INVITRO». Я сам сдал анализы в рамках разработанного компанией профиля и могу сказать, что быстро, удобно и профессионально. Все было сделано в течение суток. Результаты анализов мне прислали на электронную почту, о чем мне напомнило СМС-уведомление. Я переслал результаты знакомому спортивному врачу. Он посмотрел и ответил мне, что все в порядке, все в пределах нормы. Хотя, думаю, и непосвященный человек самостоятельно сможет разобраться с этими показателями: там все очень понятно написано. А дальше, имея на руках эти результаты, уже можно обращаться к профильным врачам в случае необходимости.

Я считаю, что такая лабораторная диагностика очень востребована сегодня среди профессиональных спортсменов, как я, и других людей, которые ведут активный образ жизни, живут в бешеном ритме, который можно сравнить со спортивными нагрузками. Так что профиль «Здоровая команда INVITRO» – вещь очень своевременная.

Подводные камни онкоскрининга

Сегодня многие лаборатории и медицинские центры предлагают услугу онкоскрининга – комплекса исследований, направленных на выявление у человека онкологических заболеваний. В лабораториях ИНВИТРО тоже выполняют такие исследования. Однако наши специалисты не рекомендуют проходить их всем желающим. Почему информация о результатах онкоскрининга не всегда нужна, а порой и просто вредна для пациента? Давайте разберемся.



Выявить наличие в организме раковой опухоли помогают онкомаркеры. Иначе их называют опухоль-ассоциированными белками. Это специфические вещества, продукты жизнедеятельности опухоли или вещества, продуцируемые нормальными тканями в ответ на инвазию раковых клеток. При наличии заболевания повышенную концентрацию этих веществ можно выявить в крови, моче, кале, иных биологических жидкостях и субстратах организма. В небольших же количествах онкомаркеры могут производить и здоровые клетки организма. Но порой происходит и обратная ситуация, когда пораженный заболеванием организм таких веществ не вырабатывает.

Поэтому положительный тест на онкомаркеры не является стопроцентным подтверждением того, что организм атакован опухолью. Более того, для постановки диагноза сам этот тест не является единственно верной процедурой.

Часто пациенты пребывают в заблуждении относительно роли онкомаркеров и считают, что, пройдя это исследование, они получат честный ответ о состоянии своего здоровья. Это не так.



ПОЧЕМУ ЭТО НЕ ДЛЯ ВСЕХ

Не существует такого онкомаркера, наличие или отсутствие которого в крови пациента со стопроцентной вероятностью позволяло бы утверждать, болен человек или здоров. Сегодня в лабораторной диагностике используется около 20–30 онкомаркеров, рекомендованных экспертами разных стран.

Онкомаркеры могут присутствовать в здоровом организме и не присутствовать в больном, что особенно характерно для ранних стадий заболевания. Кроме того, стоит знать, что для некоторых видов онкологических заболеваний известных маркеров не существует.

Именно поэтому тест на онкомаркеры как способ общего мониторинга организма неэффективен: он может дать ложноположительный или ложноотрицательный результат, что приведет либо к напрасным волнениям, дополнительным обследованиям и материальным затратам, либо к потере времени, столь важного для пациента с онкологическим заболеванием.

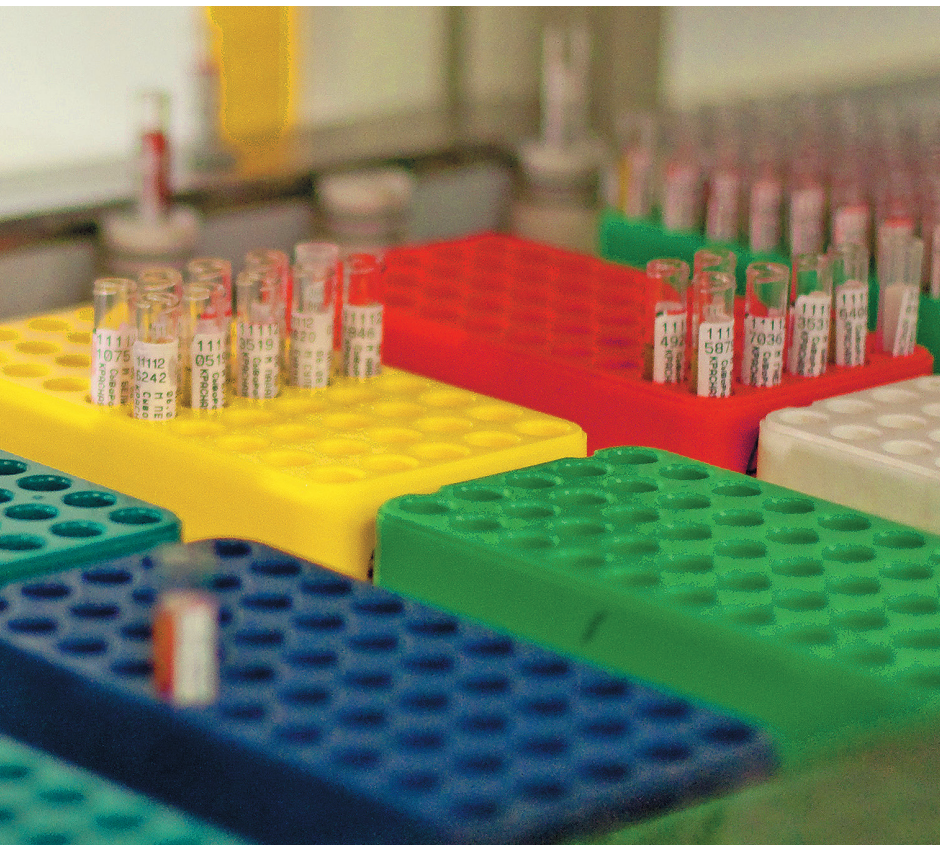


Foto: art-lichnost.ru

В КАКИХ СЛУЧАЯХ НУЖНО ИССЛЕДОВАНИЕ

Во-первых, назначать исследование на предмет содержания онкомаркеров в крови должен врач-онколог. То есть пациенту следует сперва обратиться к специалисту, пройти осмотр, получить результаты инструментальных исследований, биопсии. Только после этого и в зависимости от его личной ситуации человеку может понадобиться тест на онкомаркеры.

Исследование содержания онкомаркеров назначается в следующих случаях:

- если диагноз уже установлен и необходимо следить за течением онкозаболевания;
- если проводится лечение или было проведено хирургическое вмешательство – для того, чтобы оценить, насколько эффективны эти мероприятия и спрогнозировать течение онкозаболевания, вовремя выявить возможный рецидив;
- если диагноз устанавливается, но пациент находится в группе вы-

сокого риска (наследственность, факторы риска и т. д.).

И в этом случае онкоскрининг – лишь одна из частей комплексного обследования.

ОДНОЗНАЧНАЯ ПОЗИЦИЯ ИНВИТРО

Профессиональное сообщество не один год спорит о диагностической значимости онкомаркеров, хотя на этот счет существуют программные документы и официальные рекомендации Министерства здравоохранения РФ и Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).

Бытует мнение, что независимые лаборатории и коммерческие медицинские центры широко пропагандируют исследование содержания онкомаркеров и в целях ранней диагностики предлагают его пациентам.

ИНВИТРО как социально ответственная компания придерживается в этом вопросе четкой и однозначной позиции: онкоскрининг имеет ограничения к применению. Назначать его должны онкологи.

прямая речь



Илья Фоминцев, исполнительный директор Фонда профилактики рака:

– С точки зрения раннего выявления рака выполнение тестов на онкомаркеры – абсолютно бесполезная и даже вредная процедура. Часто в ситуации, когда у пациента выявляется повышенный уровень онкомаркеров, он начинает паниковать и не просто тратить деньги и время, но и причинять себе вред инвазивными исследованиями, хотя показаний для них нет.

Среди других исследований, которые неоправданно используются в качестве скрининга, – тест на простатический специфический антиген (ПСА): несмотря на то что у него очень высокая чувствительность, специфичность исследования недостаточно высока. То есть этот тест реагирует не только на высокоагрессивный рак предстательной железы, но и низкоагрессивный, и даже вовсе не на рак, что тоже может приводить к ненужным биопсиям.



Мария Пушкарева, врач-онколог, эксперт ИНВИТРО:

– Врачи ИНВИТРО категорически не рекомендовали и не рекомендуют проводить маркерный онкоскрининг (а тем более без направления врача) для раннего выявления рака. Мы предлагаем проведение обследования на онкомаркеры только тем пациентам, у которых по результатам инструментальных методов обследования имеются подозрения на наличие опухолевой патологии в организме (в качестве уточняющей диагностики), и пациентам, уже имеющим диагноз «злокачественное новообразование» в анамнезе (в качестве прогностического фактора, для оценки эффективности проводимой терапии и как мониторинг).

Ударим рублем по инфекциям!

Всего за один рубль можно пройти обследование на предмет наличия или отсутствия в организме инфекций, передаваемых половым путем (ИППП). Сегодня эта услуга доступна россиянам благодаря совместной акции ИНВИТРО и торговой марки барьерных контрацептивов Durex.

Согласно статистике, ежегодно в мире сифилис, гонорея, хламидиоз и трихомониаз поражают 357 миллионов человек. Цифры по России тоже тревожные: по данным Департамента здравоохранения Москвы, практически каждый второй россиянин хоть раз был заражен половой инфекцией.

Между тем именно перечисленные выше четыре ИППП полностью излечимы, а остальные относятся к вирусным инфекциям и полному излечению не поддаются.

При этом ИППП опасны тем, что внешне могут никак или почти никак не проявляться, то есть про-

цифра

По состоянию на 27.03.2017 в акции приняли участие более

10

тысяч пациентов, самому старшему из которых исполнилось 69 лет.

текать либо вовсе без симптомов, либо с незначительными симптомами. Зачастую человек даже не догадывается, что его организм носит в себе зачаток заболевания, осложнения которого могут быть очень серьезными. Среди них – хронический простатит, вагинит и бесплодие, появление злокачественных новообразований, а также проблемы, не связанные с половой сферой: нарушение работы внутренних органов (прямой кишки, печени, ЛОР-органов), суставов, нервной и сердечно-сосудистой систем. Поэтому так важно регулярно проходить исследования на наличие инфекций, передаваемых половым путем: чем раньше они будут обнаружены, тем быстрее будет назначено эффективное лечение.

ПРЕДЪЯВИТЕ КОД

Тема ИППП занимает важное место в деятельности ИНВИТРО. В октябре прошлого года наша компания организовала акцию «Осенний букет», нацеленную на то, чтобы привлечь внимание наших клиентов к этой проблеме. Акция была признана лучшей вирусной кампанией года по версии премии Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) Digital Communication Awards 2017 (об этом читайте на стр. 2).

Совместная акция ИНВИТРО и Durex действует с 24 января по 31 июля. Пациентам предлагается пройти проверку на наличие возбудителей трех венерических заболеваний – гонореи, хламидиоза и трихомониаза. На сайте, посвященном

акции (www.durex.invitro.ru), можно подробнее узнать о ней, ознакомиться с правилами подготовки к исследованию и, самое главное, получить уникальный код.

Этот промокод (применить его можно только один раз) нужно распечатать, скачать на смартфон или просто сфотографировать. Затем следует выбрать наиболее удобно расположенный для вас медицинский офис ИНВИТРО, участвующий в акции, позвонить туда и записаться. В медицинском офисе надо показать промокод администратору, заплатить один рубль и сдать биоматериал на исследование.

ГЛАВНОЕ – НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР

Чтобы своевременно выявить ИППП, следует регулярно проводить проверки состояния здоровья и проходить соответствующие лабораторные исследования. Чтобы сэкономить на стоимости (но не на качестве!) этого исследования, нужно успеть воспользоваться предложением ИНВИТРО и принять участие в акции. Но нельзя забывать, что есть возможность обезопасить себя и от самой возможности заражения.

Самым надежным способом избежать заражения ИППП, по мнению специалистов, были и остаются барьерные контрацептивы. Durex – всемирно известный бренд по производству барьерных контрацептивов, чье качество контролируется на каждой стадии производства и соответствует самым высоким стандартам.

Как и качество стерильных медицинских изделий и одноразовых инструментов для гинекологии и хирургии от российской компании «ДиаКлон», при поддержке которой ИНВИТРО проводит акцию. «ДиаКлон» является поставщиком ИНВИТРО и гарантирует, что через произведенные ей инструменты передача инфекции во время процедуры взятия биоматериала невозможна.

Надежный партнер в бизнесе важен так же, как и в интимной сфере.

INVITRO | durex®

ПРАКТИЧЕСКИ КАЖДЫЙ ВТОРОЙ РОССИЯНИН БЫЛ ЗАРАЖЕН ПОЛОВОЙ ИНФЕКЦИЕЙ*

КРАЙНЕ СЛОЖНО ОБНАРУЖИТЬ СИМПТОМЫ, НЕВИДИМЫЕ ГЛАЗУ

ПРЕЗЕРВАТИВ – НАДЕЖНЫЙ КОНТРАЦЕПТИВ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ОТ ПОЛОВОЙ ИНФЕКЦИИ*

Проверь себя всего за 1 рубль в любом медицинском офисе*^{2,3}

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ. НЕОБХОДИМО ОЗНАКОМИТЬСЯ С ИНСТРУКЦИЕЙ ИЛИ ПРОКОНСУЛЬТИРОВАТЬСЯ СО СПЕЦИАЛИСТОМ



«Док 24»: помощь в два клика!

В этом году у нашей компании появился новый друг и надежный партнер – сервис «Док 24». С помощью сервиса «Док 24» пациенты могут вызвать на дом врача широкого профиля через сайт или мобильное приложение. Педиатр или терапевт в течение полутора часов с момента вызова приедет к вам домой, проведет первичный осмотр, поставит первичный диагноз и назначит лечение либо порекомендует дополнительные обследования.

Все рекомендации врачей пациент может увидеть в личном кабинете на сайте.

В компании действует сложная система подбора врачей: первый шаг – собеседование с руководите-

лем HR-департамента, тестируются коммуникационные навыки, проводится проверка документального соответствия на возможность работы врачом. На следующей стадии кандидат проходит тестирование на знание ситуаций терапевтической и педиатрической практик, разработанное на основании подобных зарубежных систем. Успешно пройдя эти этапы, главный врач «Док 24» проводит интервью с лучшими соискателями, и по его итогам принимается решение о приеме в штат. Таким образом, отбираются лучшие доктора.

В настоящее время сервис действует в пределах МКАД. В ближайшем будущем география обслуживания будет расширяться не только в районы Подмосквья, но и в другие города России.



 **Док 24**
Помощь в 2 клика!

**ВРАЧ
ПРИЕДЕТ
В ТЕЧЕНИЕ
90 МИНУТ!**

www.doctors24.ru
+7 (495) 792-85-85

Лицензия № ЛО 77-01-012280 от 13.05.2016,
выдана ООО «ВЛД Групп» Департаментом
Здравоохранения города Москвы

прямая речь

Валерий Чистяков, терапевт «Док 24»:

– Мы не врачи скорой помощи, нас вызывают в более простых случаях, но поверьте, что от этого наше удовлетворение от выполненной работы, от успешной помощи пациенту нисколько не меньше. Был случай, когда мне передали вызов с простыми симптомами, но у пациента оказался токсический шок. Если бы приехал на час позже, последствия были бы тяжелыми. Я дождался бригаду, сопроводил пациента на госпитализацию. Ехал на ОРВИ, а оказалось, что спас человека. Кто после этого будет спорить, что сервис «Док 24» не нужен?

Светлана Селезнева, пациент:

– Вызывали терапевта, когда у мужа несколько дней держалась температура. Наталья приехала через час, осмотрела, поставила диагноз, написала рекомендации. Диагноз непростой, к сожалению, нам предстоит обследование. Врачу спасибо – все очень четко.

ИНВИТРО в своей работе нацелена на то, чтобы предоставлять клиентам максимально возможный доступ к информации об их здоровье. Это делает сервис компании, во-первых, прозрачным и понятным, во-вторых – удобным для потребителя. Благодаря информационным продуктам и технологиям ИНВИТРО наши пациенты смогут максимально эффективно использовать результаты своих лабораторных исследований.



Матрица здоровья: цифровые сервисы ИНВИТРО

СТРОИМ ГРАФИК

Если пациент утверждает, что ему удобно получать результаты анализов по электронной почте, а личный кабинет ему не нужен, это означает только одно: он просто не знает обо всех возможностях и преимуществах личного кабинета. Например, о том, что результаты исследований не просто сохраняются там: в личном кабинете можно наблюдать динамику анализов на диаграмме. Как это выглядит на практике? Допустим, вы хотите проследить изменение количества тромбоцитов в крови. Если временной интервал между исследованиями составляет не более трех месяцев, то показания выстраиваются в наглядный график, отражающий понижение

либо повышение значений. Если временной интервал между исследованиями больше трех месяцев, то на графике просто отразятся значения всех исследований данного типа, когда-либо сделанных пациентом.

«Личный кабинет ИНВИТРО – это динамично развивающийся продукт, функциональность которого постоянно совершенствуется, – отмечает Артем Бакулин, тренер по IT-продуктам ИНВИТРО. – Теперь в нем можно узнать не только цифровые показатели, но и получить визуальную информацию, то есть снимки».

ПОКАЗЫВАЕМ СНИМКИ

Диагностические центры ИНВИТРО, расположенные в Москве и Наль-

чике, оснащены специальным программным обеспечением, которое позволяет проводить радиологические исследования и передавать их результаты врачам через систему Agfa Health Care.

Результаты радиологических исследований, то есть снимки, которые делают в ИНВИТРО (рентген, маммография, МРТ, КТ, УЗИ и др.), попадают в радиологическую информационную систему.

1. Пример того, какая информация доступна клиенту ИНВИТРО в личном кабинете, – диагноз и снимки

2. Врач московского диагностического центра ИНВИТРО комментирует пациенту результаты радиологического исследования

**// ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ
ЛИЧНОГО КАБИНЕТА
ИНВИТРО ПОСТОЯННО
СОВЕРШЕНСТВУЕТСЯ //**



**прямая
речь**



**Юрий Пастухов,
ведущий
программист биз-
нес-приложений
ИНВИТРО-ИТ:**

— ИНВИТРО-ИТ постоянно работает над созданием и развитием удобных для пациентов сервисов. Совсем недавно, например, мы запустили бота в мессенджере Telegram. Он называется @INVITROmedBot, связаться с ним можно и при помощи специального QR-кода. После того как клиент сообщит ИНВИТРО свой контакт, он сможет быстро получать ответы на вопросы о расположении ближайших медицинских офисов и стоимости анализов, узнать свой статус в бонусной программе ИНВИТРО, уточнить номер своего заказа и статус готовности исследований.

Сервис совместного доступа к результатам исследований позволяет пациенту увидеть эти снимки. Причем некоторые из них – в зависимости от типа исследования – не в одномерной проекции, а в различных разрезах и приближении.

У пациента есть доступ к этим изображениям все в том же личном кабинете на сайте ИНВИТРО. Более того, при желании он может показать их своему лечащему врачу, отправив ссылку на тот или иной снимок, вместо того чтобы самому везти их в клинику. Принцип этой работы будет понятен любому, кто, например, сохранял документы на файлообменниках типа «Яндекс. Диск» или «Google Диск» и предоставлял другим пользователям доступ к ним по ссылке. Разница лишь в том, что срок «жизни» ссылки на результат радиологического исследования – 8 часов. Впрочем, при необходимости ее можно в любой момент сгенерировать снова. Почему именно 8 часов? По соображениям информационной безопасности. За 8 часов снимок вполне сможет изучить специалист, находящийся в другом часовом поясе. А вот гипотетическим кибермошенникам, желающим проникнуть в систему и коварно воспользоваться личными

данными пациента, из-за временных ограничений сделать это будет сложнее, чем обычно.

Кроме того, снимки можно скачать и просматривать на компьютере, установив специальную программу, позволяющую работать с файлами формата .dicom. «Это общепринятый в мировой практике формат радиологических изображений и результатов, – поясняет Артем Бакулин. – В ИНВИТРО есть такая услуга, как запись результатов радиологии на CD-диск. Так вот файлы, которые оказываются на этом диске, имеют тот же формат».

Недавно у клиентов ИНВИТРО появилась возможность пользоваться этим сервисом при помощи мобильного приложения, скачав его на свой смартфон или планшет на платформах iOS или Android. Так что теперь радиологические снимки можно смотреть (и показывать другим) и на мобильном телефоне.

СОБИРАЕМ МНЕНИЯ

Еще один сервис, над реализацией которого в данное время работают сотрудники IT-подразделения ИНВИТРО, называется «Второе мнение». Иногда для постановки диагноза одного специалиста пациенту недостаточно: требуются мнения коллег и врачей смежных

специальностей. Как мы знаем, у клиентов ИНВИТРО есть возможность показать результаты исследований не только своему лечащему врачу, но и второму, третьему специалисту, устроив практически виртуальный консилиум. Но при этом мнения всех участвующих в консилиуме медиков пока нигде не аккумулируются. Решить эту задачу и призван сервис «Второе мнение»: в системе будут сохраняться заключения всех специалистов, дополняющие друг друга, подтверждающие мнение коллеги или, наоборот, предлагающие кардинально другой взгляд на имеющуюся медицинскую проблему.



История, написанная кровью

Любому врачу надо знать, чем страдает его пациент, для того чтобы помочь и не навредить. А для постановки диагноза зачастую нужно провести ряд исследований. Поэтому предпосылки для развития лабораторной диагностики появились тогда же, когда появилась и сама медицина. Вспомним, как все начиналось.

В древние времена в процессе постановки диагноза врачи могли полагаться только на свои органы чувств. Правда, задействовался почти весь их спектр – не только слух и зрение, но и обоняние, вкус.

БОЛЬШАЯ ПОЛЬЗА МАЛОЙ НУЖДЫ

Один из самых первых субстратов, который исследовали врачи, – это моча. Информация об этом есть в дошедших до нас древнекитайских, древнеегипетских, древнегреческих письменных источниках, а также в индийском трактате «Аюрведа».

Цвет мочи, который может меняться от светлого до темно-коричневого, иногда красного, сигнализировал первым лекарям, например, о наличии у пациента какого-либо заболевания почек или мочевого пузыря. Врачи в древности даже самоотверженно,

извините, пробовали мочу: ее сладкий вкус позволял поставить диагноз «сахарный диабет».

КРОВЬ ПОД МИКРОСКОПОМ

Огромную роль в развитии диагностики сыграло изобретение микроскопа. Голландский ученый Антони ван Левенгук, живший в XVII–XVIII веках, известен не только как создатель микроскопов, но и как первооткрыватель простейших организмов. Сконструировав прибор, позволяющий увидеть мир в невообразимом до селе приближении, странно было бы не опробовать его на всем, что есть под рукой.

Так Левенгук открыл инфузории, эритроциты, описал бактерии, дрожжи, волокна хрусталика, чешуйки эпидермиса кожи, строение мышечных волокон и глаз насекомых.

Возможность рассмотреть ткани и жидкости человеческого организма, и в первую очередь кровь, позволила развиваться такой науке, как гематология. Это ветвь лабораторной науки, изучающая свойства крови и ее изменения при том или ином заболевании. С общего анализа крови и сегодня начинается обследование пациента при любом заболевании или профилактическом осмотре.

С улучшением технических качеств микроскопа свойства крови описывались все более подробно, появилась возможность оценивать так называемую формулу крови – количество и характеристики тех или иных форм эритроцитов,



1. На этой голландской картине XVII века изображен врач, изучающий урину пациента

2. Портрет Антони ван Левенгука, изобретателя микроскопа

3. Один из микроскопов, сделанных Левенгуком

4. «Спасибо пенициллину!» – американский плакат времен Второй мировой войны

5. Набор инструментов для кровопускания. XVIII век

лейкоцитов, тромбоцитов и их соотношение.

РАЗЛОЖИТЬ ЦВЕТ НА ЦИФРЫ

Микроскоп позволил также рассмотреть примеси и клетки, присутствующие в моче пациента: соли, мелкие камни, песок, бактерии, лейкоциты и эритроциты. Обнаружение этих веществ помогало диагностировать заболевания мочеполовой системы, а также болезни, связанные с нарушением обменных процессов в организме (например, подагру).

Практически одновременно с микроскопом был создан колориметр – прибор, который может перевести в цифровые значения цвет (плотность окрашивания) того или иного жидкого субстрата. Колориметр применялся прежде всего для оценки цвета мочи, у которой, как мы знаем, весьма богатая палитра.



World History Archive / TopFoto / VostockPhoto

Колориметрия широко используется в медицинских лабораториях до сего дня с целью количественного определения всех тех субстратов, которые дают окрашенные растворы или могут дать окрашенное растворимое вещество в ходе химической реакции. По плотности цвета оценивается концентрация искомого вещества.

ОБРАТНАЯ СТОРОНА ВОЙНЫ

В развитии гематологии – одной из ветвей лабораторной диагностики – важную роль сыграли войны, которые к XX веку приобретали все более кровавый характер. Например, гематология стала бурно развиваться во время Первой мировой войны. Для раненых с большими кровопотерями было необходимо переливание крови, и его тогда начали достаточно активно применять. При переливании важна совместимость крови донора и реципиента. В 1901 году австрийский ученый Карл Ландштейнер открыл три группы крови у людей, за что в 1930 году был удостоен Нобелевской премии. Спустя год была выделена четвертая группа. Через несколько лет после этого переливание крови стало массовой процедурой. В начале XX века начали изучать групповую принадлежность, резус-фактор, совместимость крови и научились правильно подбирать кровь для переливания.

Вторая мировая война стала одним из мощных факторов развития

прямая речь



Татьяна Понкротова,
медицинский эксперт
ИНВИТРО:

– Микроскоп и колориметр не были изобретены специально для нужд медицины, но медики, увидев в них огромный потенциал, стали широко применять их в своей практике. Эти два открытия послужили толчком для научного развития клинической лабораторной диагностики. До того момента употреблять термин «наука» в данном контексте не приходилось.



Дмитрий Гордеев,
руководитель отдела продук-
тового маркетинга **ИНВИТРО:**

– С развитием технологий некоторые лабораторные исследования выходят из употребления. Врачебное сообщество не всегда готово в одночасье отказаться от инструмента, который десятилетиями успешно использовался в повседневной работе. Но если появляется тест, который может дать гораздо более точный или развернутый ответ на вопрос, зачем использовать менее достоверный?

В наш отдел регулярно приходят запросы на ввод исследований, которые оцениваются как фактически уже устаревшие. Например, когда-то для выявления риска развития тромбоза использовался выполняющийся вручную тест на растворимые фибрин-мономерные комплексы – нестандартизированный и субъективный метод. Сегодня в тех же целях рекомендуется использовать гораздо более эффективный, автоматизированный тест – исследование D-димера, одного из продуктов деградации фибрина (основы тромба).

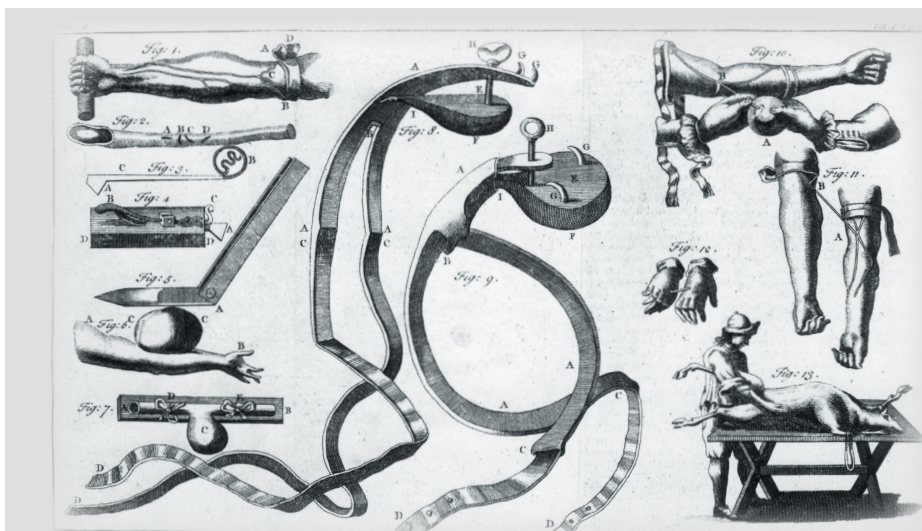


микробиологии и разработки антибиотикотерапии. Активно изучалось влияние бактерий, например, при раневой инфекции и оценивались результаты ее лечения пенициллином, открытым перед началом войны.

ЛЮДИ И МАШИНЫ

Состав крови оценивает специалист-гематолог, он же составляет заключение. Раньше гематолог пользовался только своим зрением, микроскопом и примитивными машинками, позволяющими вести счет лейкоцитам и эритроцитам. То же самое происходило в случае с мочой: человек сидел и считал лейкоциты, эритроциты, бактерии и т. д. не сказать вручную, а скорее «вглазную». Технический прогресс изменил работу гематологической лаборатории после разработки в 1956 году американскими изобретателями братьями Культер кондуктометрического метода подсчета форменных элементов в крови. Первый гематологический анализатор был достаточно примитивным и проводил подсчет всех клеток крови вместе. Позднее появились автоматические анализаторы, позволяющие выполнять дифференцированный подсчет различных типов клеток. В настоящее время кровь анализируют автоматы-роботы.

Но решающая роль в заключении, которое дает лаборатория, все же принадлежит специалисту клинической лабораторной диагностики.



TopFoto/VostockPhoto

Больше, чем карта

Получение зарплаты – процесс, конечно, приятный. Вдвойне приятно, когда он еще и удобный. ИНВИТРО благодаря сотрудничеству со своим давним финансовым партнером – Промсвязьбанком – успешно решает эту задачу.

Промсвязьбанк, сотрудничающий с нашей компанией с 2002 года, в феврале 2017-го выиграл объявленный ИНВИТРО открытый конкурс на обслуживание в рамках зарплатного проекта. И это приятная новость для сотрудников ИНВИТРО: финансовые продукты и технологии Промсвязьбанка нацелены на то, чтобы сделать управление собственными финансами максимально эффективным и комфортным для каждого клиента.

Снять деньги с карты не составит никакого труда: сеть собственных банкоматов Промсвязьбанка и его банков-партнеров насчитывает более 10 тысяч устройств.

Важна также возможность мгновенно получать информацию о движении денежных средств – их поступлении и списании. Обо всех

операциях, которые происходят с наличными или в мобильном/интернет-банке, держатель карты узнает с помощью **СМС-оповещения**. Эта услуга предоставляется зарплатным клиентам Промсвязьбанка бесплатно, как и само **обслуживание карты**. А если возникнет необходимость в досрочном ее перевыпуске, держателю зарплатной карты Промсвязьбанка эта процедура обойдется гораздо дешевле, чем обычному клиенту: комиссия за **досрочный перевыпуск** снижена в два с половиной раза.

Многие уже привыкли платить за некоторые вещи дистанционно, без визита в банк, в любое время суток и желательно без комиссий. Так мы оплачиваем коммунальные услуги, мобильную связь, газим кредиты. Все это возможно благодаря **Интернету и мобильному банкингу**, а он у Промсвязьбанка лучший в России – таковым его признало в апреле прошлого года аналитическое агентство Markswebb Rank & Report. Обратите внимание, что не только платежи по шаблонам бесплатные, но и любые платежи до 10 тысяч рублей в другие банки можно осуществить в интернет-/мобильном банке без комиссии.

Все клиенты любят получать **скидки и бонусы**, и банки об этом

знают. Поэтому и объединяются с другими поставщиками товаров и услуг, организовывая партнерские программы. У Промсвязьбанка таких предприятий-партнеров более 3500, а участие в программе «Мир скидок» способно принести зарплатным клиентам банка до 40% выгоды: именно столько могут составлять скидки по этой программе. Возможность накапливать баллы за покупки, оплачиваемые безналично, дает программа привилегий PSBonus. Этими баллами можно не только оплачивать товары и услуги – их можно даже обменять на реальные деньги.

А если вы захотите **взять кредит или открыть вклад** в Промсвязьбанке, вам как действующему участнику зарплатного проекта предложат выгодные условия: например, ставки по кредитам будут ниже, чем для других клиентов банка.

прямая
речь



Наталья Баранова,
финансовый директор
ГК ИНВИТРО:

– Наша компания постоянно развивается, наращивает количество офисов и лабораторий, поэтому для нас так важна поддержка банка с технологичными финансовыми решениями. Промсвязьбанк разработал для нас систему инкассации наших офисов, инновационные продукты мобильного эквайринга, cash management. Уверена, что наши сотрудники в рамках зарплатного проекта получат качественное обслуживание.

цифры и факты

В первом полугодии 2017 года Промсвязьбанк выпустил более 4000 зарплатных карт для сотрудников ИНВИТРО. В целом в рамках зарплатных проектов Промсвязьбанк обслуживает более

1 000 000 карт.

Лабораторная РАБОТА

«Лабораторная работа» – корпоративный журнал группы компаний ИНВИТРО

Учредитель: ООО «ИНВИТРО»

Адрес учредителя: 125047, г. Москва, ул. 4-я Тверская-Ямская, д. 16, корп. 3

Главный редактор: Екатерина Михайловна Разина

Ответственный секретарь: Дарья Булова

Адрес редакции: 107023, г. Москва, ул. Малая Семеновская, д. 3а, офис 311

Электронная почта редакции: pressa@invitro.ru

Информационно-справочная служба ИНВИТРО

Россия: 8 (495) 363-0-363, 8 (800) 200-363-0

Беларусь: 8 (017) 222-21-31, 8 (801) 100-41-41

Украина: 0 (800) 50-90-90

Казахстан: 8 (800) 080-07-07

Контакты

Пресс-служба ИНВИТРО: 8 (905) 705-31-92

По вопросам франшизы: +7 (495) 258-07-88, startup@invitro.ru

Корпоративным клиентам: +7 (495) 357-16-25, corpsales@invitro.ru

Высшая медицинская школа: +7 (495) 783-35-28, info@vmsh.ru

Клинические исследования ИНВИТРО: trials@invitro.ru

Для коммерческих предложений: reklama@invitro.ru

Перепечатка материалов, опубликованных в журнале ИНВИТРО, допускается только с разрешения редакции

Контактные данные

Издатель: ИД «МедиаЛайн»

Адрес издателя: 105120, г. Москва, ул. Нижняя Сыромятническая, д. 10/9

Генеральный директор: Лариса Рудакова

Руководитель проекта: Игорь Чебыкин

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
MEDIA LINE 

Выпускающий редактор: Илья Блажнов

Дизайн-макет: Константин Юшин

Дизайн: Алексей Курилко, Константин Юшин, Владислав Максименко, Инна Титова

Корректура: Алина Бабич, Лилия Алиева,

Маргарита Трушникова

Цветокорректура, препресс: Сергей Карнюхин, Леонид Молчанов, Максим Куперман

Отпечатано в типографии «Медиаколор»

Адрес типографии: г. Москва, ул. Вольная, д. 28

Подписано в печать: 12.05.2017

Дата выхода из печати: 19.05.2017

Тираж 999 экз.

Распространяется бесплатно

16+

Фото на обложке:

© MehmetO / Shutterstock.com

Развалины храма Звартноц
в Ереване на фоне горы Арарат

Получаете зарплату на карту ПСБ?



Любые платежи до 10 тыс. руб. бесплатно в интернет-банке



«Мир скидок ПСБ» – дисконт до 40% при оплате товаров и услуг зарплатной картой у партнеров банка



Возврат средств баллами PSBonus за покупки по зарплатной карте



6,5% на остаток по накопительному счету к зарплатной карте



Узнайте обо всех преимуществах вашей зарплатной карты!

8 800 333 03 03
www.psbank.ru

