

**INVITRO**

корпоративный журнал  
группы компаний ИНВИТРО

№ 3 (23) 2017

# Лабораторная РАБОТА

**Шаг за шагом**  
Как ИНВИТРО  
преодолевала  
кризис Рetya

**Звезды ИНВИТРО**  
Репортаж с церемонии награждения  
победителей ЕПС-2016

юбилей

**Сибирь –  
место силы**

10 лет ИНВИТРО в Сибири





## ЧИТАЙТЕ В №

**2 НОВОСТИ КОМПАНИИ**

Будущее моделируем сегодня

**4 ТЕМА НОМЕРА**

Хроника кибератаки

**8 ИНТЕРВЬЮ НОМЕРА**

Антон Буланов: «В кризис компания находится под микроскопом»

**12 ИНФОГРАФИКА**

Как человечество побеждает смертельно опасные вирусы и бактерии

**14 ЮБИЛЕЙ. СИБИРЬ – МЕСТО СИЛЫ**

Генеральный директор ИНВИТРО – Сибирь Александр Хамидулин – о настоящем сибирском долголетии

**15 ДОСЬЕ**

История подразделения

**16 ДЕТАЛЬНО**

Тест на фломастеры, доктор Хаус и «Заговор Сафира»!

**30 КОМПЕТЕНТНО**

«Уникум»: ищет оптимальные решения для людей

**32 В КАДРЕ**

На равных с врачом онкоскрининга

**34 ОБРАЗОВАНИЕ**

Связующее звено на «корпоративном фронте»

**36 НАШИ ТЕХНОЛОГИИ**

Выдыхаем!

**38 ИСТОРИЯ ВОПРОСА**

Имя ей – сестра

**40 СТИЛЬ**

Подписываемся под каждым словом

**19 ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Франчайзинг как двигатель бизнеса

**20 КАЧЕСТВО**

Звезды ИНВИТРО зажгли в зале Королёва

**24 ПРИОРИТЕТЫ**

Месяц до дедлайна

**26 ПАРТНЕРСТВО**

Космическое притяжение ИНВИТРО

**28 ПЕРСПЕКТИВЫ**

В сетях





### **Дорогие читатели!**

Лето 2017 года навсегда войдет в историю ИНВИТРО как жаркое, я бы сказал, горячее. Конечно, я не про безнадежно плохую погоду в Москве, хотя погода этим летом была одной из самых обсуждаемых тем. Я говорю про технологическую катастрофу, про совершенную на нас кибератаку. Я про вирус Petya.

Не буду сейчас о том, каковы причины произошедшего, о том, как самоотверженно работали сотни наших с вами коллег в трудные дни кризиса, о том, какие уроки мы извлекли. Об этом еще много будет сказано, в том числе и на страницах журнала, который вы сейчас держите в руках.

Я хотел бы поделиться с вами вот чем. Сегодня, мысленно обращаясь к тем кризисным дням, я понимаю, что мы все вместе построили не просто большую и сильную компанию. Мы вырастили сильный, самостоятельный организм, способный адаптироваться к меняющейся ситуации, способный самоорганизовываться. Этим можно гордиться ничуть не меньше, чем нашими финансовыми результатами, динамикой роста компании или завоеванной долей рынка.

Я часто говорил о том, что наша задача, став большой компанией, лидером медицинского рынка, заключается в том, чтобы не повторить судьбу тех многочисленных и некогда даже великих брендов, которые ломались и умирали, не выдержав вызовов постоянно меняющегося мира. Сегодня мне приятно видеть, что мы не сломались и выдержали трудное испытание, хотя это не повод расслабляться.

Что помогло нам в этот раз выстоять и преодолеть трудные времена? Помимо, конечно, наших профессиональных и организационных навыков, помимо самоотверженной работы. Одной из ценностей, на которую всегда опиралась ИНВИТРО, была вера в наше будущее, оптимизм. С оптимизмом, верой в себя и в будущее ИНВИТРО работали мы в эти исторические дни лета 2017 года. Ни на минуту не сомневались мы в том, что победа будет за нами, что компания выстоит. Как бы трудно ни было, мы все находили время и силы для ободряющей шутки, для доброго слова. В самые трудные минуты мы строили планы на будущее, мы обсуждали развитие нашего бизнеса.

Иногда мне приходится слышать скепсис в отношении корпоративных ценностей. Мол, есть ли от них какая-то прикладная польза? Пожалуй, в этот раз мы доказали и всем, и самим себе, что ценности работают.

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

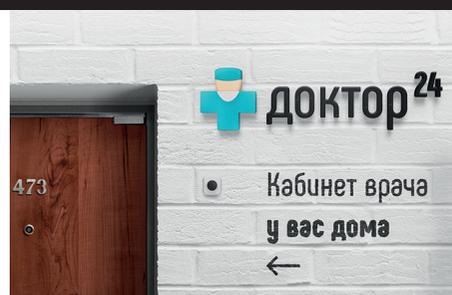
# Юбилейный франчайзинговый медофис

В августе этого года в городе Бугуруслан Оренбургской области начал работу 500-й медицинский офис, открытый по программе франчайзинга ИНВИТРО. Теперь жители Бугуруслана могут воспользоваться наиболее современными услугами лабораторной диагностики и получить доступ к более чем 1700 видам лабораторных исследований. Как и жители белорусского Гродно: в мае 2017-го там открылся первый в республике франчайзинговый офис ИНВИТРО.

«Открытие медофиса в Гродно мы готовили с нашими партнерами практически год, ведь это первый медицинский центр в стране, открытый по программе франчайзинга в стране, – комментирует председатель Наблюдательного совета ИНВИТРО – Беларусь Виталий Шиянов. – Прежде чем открыть офис, мы тщательно проработали финансовую модель, изучали законодательство. Наш договор с партнером был специфичным



даже для государственных регистрирующих учреждений. Мы не собираемся на этом останавливаться: в ближайшее время планируется открытие франчайзингового офиса в Гомеле, есть планы и насчет Минска».



## Не «Док», а «Доктор»

Сервис «Док 24», который в этом году стал партнером ИНВИТРО, провел ребрендинг. Теперь на рынке сервис представлен брендом «Доктор 24». В рамках ребрендинга были обновлены сайт и мобильное приложение, расширен список выдаваемых пациентам документов (сегодня «Доктор 24» оформляет еще и больничные листы). В ближайшее время появится услуга поиска врача узкой специальности, а также возможность записи на лабораторные и диагностические исследования и другие функции сервиса. Изначально сервис работал только в Москве, однако этим летом список российских городов, где доступны услуги «Доктор 24», пополнил Санкт-Петербург.

## На прямой связи с МКС

8 сентября в Санкт-Петербурге состоялась II Международная конференция «Будущее медицины: курс на инновации», генеральным партнером которой выступила компания ИНВИТРО. Темой конференции стало использование прорывных технологий в здравоохранении и их влияние на повседневную жизнь каждого человека. Форма соответствовала содержанию: так, дискуссия об использовании «больших данных» в медицине вместо классического

круглого стола приняла вид рэп-баттла между директором по развитию 3D Bioprinting Solutions Евгением Николаевым и членом стратегического комитета ИНВИТРО Дмитрием Фадиным, а биомедицинские стартапы молодые ученые презентовали аудитории в формате стендап-шоу.

Ключевым событием «Будущего медицины» стало прямое включение с Международной космической станции, организованное при поддержке госкорпорации «РОСКОСМОС»:

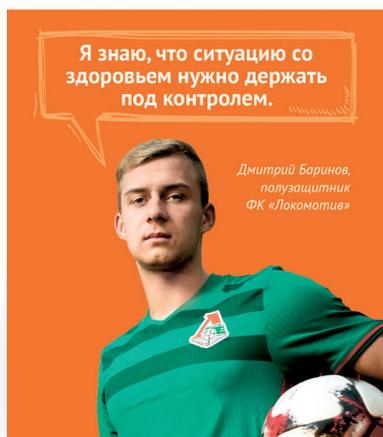
впервые в мире на медицинской конференции выступал спикер, находящийся на орбите Земли. На прямую связь с гостями конференции вышел Герой России, кандидат медицинских наук космонавт Сергей Рязанский. Он рассказал о том, как в условиях невесомости планируется проводить эксперимент по биопечати органов на принтере, который разработала лаборатория биотехнологических исследований 3D Bioprinting Solutions.



### Как стать участником акции

- Найди на карте ближайший удобный медицинский офис ИНВИТРО в Москве или Московской области. Обязательно уточни время взятия биоматериала и ознакомься с условиями акции и правилами подготовки к исследованию.
- Закажи комплекс анализов для болельщиков и проверь основные показатели общего состояния организма, функции печени и почек и уровень стресса всего за 1499 рублей\*.

\*В стоимость не входит услуга взятия биоматериала.



## Не забивай на здоровье

Медицинская компания ИНВИТРО стала официальным партнером столичного футбольного клуба «Локомотив». Вместе с клубом компания организовала уникальную акцию для болельщиков. Любители футбола получили возможность пройти специально разработанный комплекс лабораторных исследований «Болей на здоровье». Стоимость услуги – 1499 рублей без учета стоимости взятия биоматериала. Акция проходит в медицинских офисах ИНВИТРО на территории Москвы и Московской области. Участники акции получают возможность выиграть отличные призы: каждую среду разыгрывается футбольный мяч с логотипом «Локомотива» и автографом одного из игроков основного состава команды. А 1 июня 2018 года 11 победителей розыгрыша получают сертификаты на право провести один день на тренировочной базе «Локомотива» в подмосковной Баковке. Подробнее о партнерском проекте с «Локомотивом» мы расскажем в следующем номере нашего журнала.



Менеджер по связям с общественностью ИНВИТРО Дмитрий Храпунов с премией компании за проект «Будущее медицины: вызовы и решения»

## Будущее моделируем сегодня

ИНВИТРО отмечена наградой конкурса «Пресс-служба года». Наша компания заняла третье место в номинации «Лучший PR-проект в бизнесе» за проект «Будущее медицины: вызовы и решения». Международная конференция под таким названием состоялась осенью прошлого года в Санкт-Петербурге и была приурочена к 10-летию работы ИНВИТРО в Северо-Западном федеральном округе.

Пистолет для биопечати, цифровая революция в медицине, проблема «пациентского терроризма», смена образовательной парадигмы в российском здравоохранении – эти и многие другие темы обсудили в Северной столице ведущие эксперты отрасли. Соорганизаторами мероприятия стали Российская венчурная компания (РВК) и Фонд развития интернет-инициатив (ФРИИ). Контентный партнер мероприятия – портал о новых знаниях «Теории и практики» (T&P). В рамках форума состоялось награждение журналистов VI Всероссийского конкурса инновационной журналистики Tech in Media'16.

## Почувствуй себя летописцем

В нашей компании стартовал уникальный внутрикорпоративный проект «Летопись ИНВИТРО». История компании насчитывает уже более двух десятков лет, наполненных огромным количеством как знаковых, так и внешне будничных, но на деле важных событий и достижений. Эту историю ежедневно творит каждый из сотрудников компании в России и других странах. В команде ИНВИТРО работают как ветераны, ставшие непосредственными участниками процессов становления и развития компании, так и совсем молодые люди со своими первыми, но уже яркими впечатлениями о компании. Составление «Летописи ИНВИТРО» – дело всего коллектива. Почувствовать себя летописцем может любой желающий. Свои истории с указанием даты описываемых событий нужно присылать на электронный адрес: [chronicle@invitro.ru](mailto:chronicle@invitro.ru).



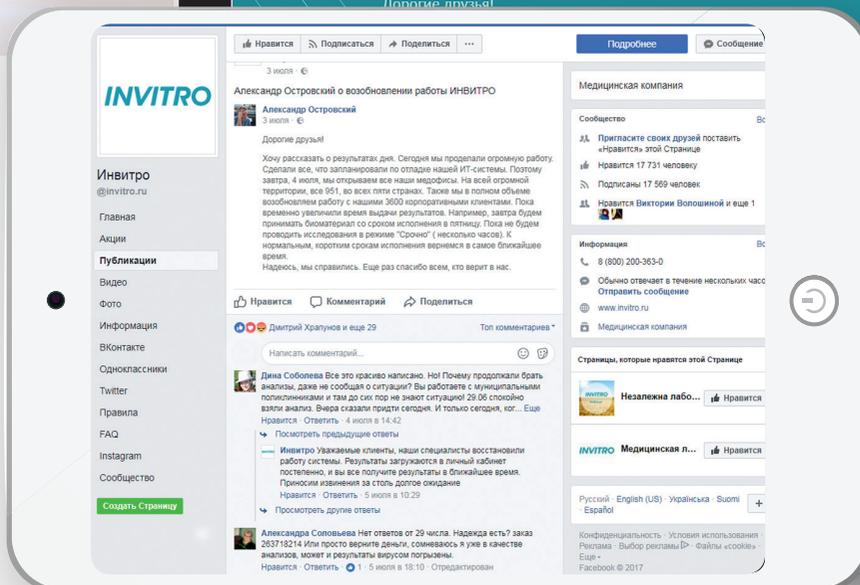
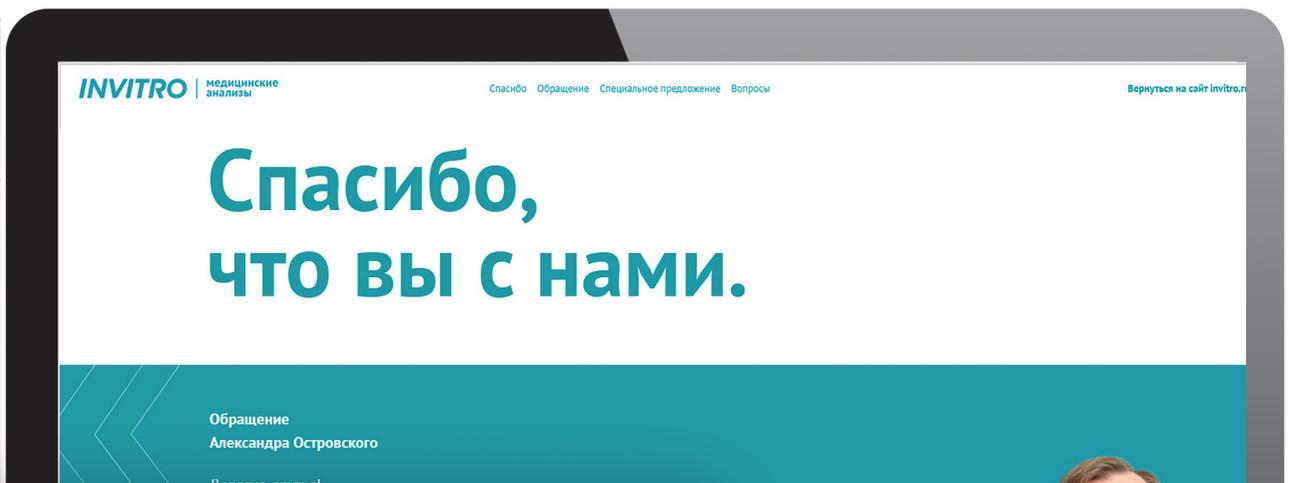
Так оформлялись автомобили выездной службы компании в 2008 году. Фото заведующей КДЛ «ИНВИТРО – Москва» Елены Чащиной

Материалы принимаются в различных форматах: текстовые файлы Word, аудиозаписи, а также фотографии с информацией о том, где и когда они были сделаны, что на них изображено.

Самых активных участников проекта ждут призы.

# Шаг за шагом: как ИНВИТРО преодолела кризис Petya

27 июня 2017 года, в день самой разрушительной в истории ИНВИТРО хакерской атаки, жизнь компании разделилась на до и после. Сегодня мы вспоминаем, каких колоссальных усилий потребовало восстановление нормального режима работы технологических комплексов и медицинских офисов, и благодарим всех, кто самоотверженно помогал ИНВИТРО: пациентов, которые терпеливо ждали своих результатов и поддерживали нас в непростое время и, конечно, партнеров и сотрудников компании, круглосуточно трудившихся для скорейшего выполнения обязательств перед клиентами.



Мы знаем, как много у нас мудрых, опытных клиентов, как много у нас настоящих друзей. Мы очень хорошо понимаем, что несколько дней нормальной работы компании могут причинить вам неудобства. Для нас сроки выполнения анализов создали дополнительные трудности. Даже при этом мы слышали от десятков тысяч людей. Мы очень ценим ваше терпение и доверие. И поэтому сегодня мы хотим сказать спасибо за то, что вы с нами, что



Александр Островский  
Основатель и генеральный директор  
ИНВИТРО



**ЭТО НЕ УЧЕБНАЯ ТРЕВОГА****27 ИЮНЯ, ВТОРНИК**

**14:15** Россия, Украина, Беларусь, Казахстан, Армения. В административных и медицинских офисах ИНВИТРО начинаются технические сбои в работе компьютерных систем и систем связи. Нарушена полноценная работа лабораторной информационной системы, системы выдачи результатов исследований пациентам, внутрикорпоративных сервисов и каналов коммуникации.

По данным внутренней проверки, источником заражения стала программа электронного документооборота М.Е.doc, установленная в некоторых медицинских офисах, работающих под брендом INVITRO на территории Украины.

**14:50** Москва. Сотрудники департамента информационных технологий изолируют критически важные для бизнес-процессов сегменты IT-инфраструктуры от офисных, чтобы не допустить единовременной остановки лабораторных комплексов ИНВИТРО во всех регионах присутствия компании.

**15:27** Природа вируса идентифицирована, пути его распространения заблокированы. Запущена планомерная проверка персональных компьютеров и серверов во всех регионах присутствия компании.

**15:45** Кипр. Топ-менеджеры ИНВИТРО готовятся к стратегической сессии. Директор по корпоративным коммуникациям Антон Буланов обнаруживает проблемы в работе мобильного телефона и связывается с московскими сотрудниками, чтобы выяснить причины технического сбоя.

**15:47** Кипр. Основатель ИНВИТРО Александр Островский принимает решение действовать в сложившихся условиях согласно антикризисной политике компании. Руководители подразделений получают информацию о приоритетных направлениях работы.

**БЕЗ СНА И ОТДЫХА**

**16:00** Департамент информационных технологий переходит на круглосуточный режим работы для максимально оперативного восстановления всех систем. Сотрудники департамента делятся на четырехчасовые смены; силы системных администраторов и программистов брошены на восстановление сервисов и баз данных из бекапов. К процессу лечения и восстановления рабочих мест подключаются специалисты второй линии технической поддержки и региональные инженеры.

**16:15** В мессенджере создан канал быстрой связи для оперативной антикризисной группы, в которую входят руководители структурных подразделений ИНВИТРО в разных регионах присутствия компании. Актуальная информация транслируется в социальных сетях, доносится до СМИ и сотрудников медицинских офисов.



**Виктория Ставрова,**  
заместитель руководителя  
группы кураторов  
медицинских офисов:

– В первые дни мы не бросали трубки с утра и до девяти вечера, обзванивали медицинские офисы и даже не успевали отвечать на входящие звонки – телефоны просто обрывались, висело по несколько номеров одновременно. Ситуация осложнялась тем, что не на все вопросы были четкие ответы, поэтому приходилось делать это по кругу, по мере поступления информации. Для того чтобы быстрее связываться с медофисами, мы собрали большую дублирующую базу личных электронных адресов медсестер и администраторов.

**20:00** Собрана предварительная информация о текущей ситуации и нарушениях инфраструктуры во всех регионах присутствия ИНВИТРО. Руководство компании принимает решение об увеличении сроков выполнения лабораторных исследований, прекращении выполнения анализов в режимах СИТО и «Приоритет». Вводятся временные ограничения на взятие некоторых видов биоматериала.

Заявки на исследования из локальных баз данных медицинских офисов

не поступают в лабораторную информационную систему, а многие пробирки с биоматериалом не удается маркировать штрихкодами. Увеличенная нагрузка приходится на регистратуру всех девяти лабораторий ИНВИТРО: сотрудникам необходимо рассортировать полученный биоматериал и зарегистрировать его в ручном режиме.

**ДИЗАЙНЕРЫ ОТДЕЛА БИОХИМИИ****28 ИЮНЯ, СРЕДА**

**07:00** В лабораторные комплексы поступает биоматериал, взятый у пациентов. Пробы, стоящие в очереди на исследования, сохраняются с соблюдением всех правил преаналитики, в том числе требований к температурному режиму. Регистраторы лабораторий в ручном режиме контролируют соответствие проб направляемым бланкам, их состояние, время, прошедшее после взятия биоматериала и поступления пробирок в лабораторию.

**09:00** Сотрудники немедицинских подразделений компании включаются в работу коллег: бухгалтерия помогает департаменту розничных продаж оказывать консультативную поддержку франчайзи ИНВИТРО, в качестве номеров горячей линии свои телефоны предлагают маркетологи и администраторы медицинских офисов. Повсеместно организуются добровольческие отряды для круглосуточного дежурства в лабораторных комплексах и ручной обработки поступивших заявок.

**прямая речь****прямая речь**

**Марина Лечебрина,**  
начальник отдела  
по работе с персоналом  
ИНВИТРО – Казахстан:

– Это был колоссальный опыт для всего коллектива. Руководители офисов вставали в подчинение к врачам-лаборантам, сотрудники регистратуры осуществляли контроль ведения регистрации биоматериала, соблюдения правил хранения и своевременной передачи его на исследования вместе с помощниками. В те дни у нас появились «коммерческий директор – регистратор лаборатории», «главный юрист-сортировщик», «дизайнер-лаборант».

**09:30** Казахстан. Начальник отдела маркетинга Сакен Нигмашев развозит пациентам результаты исследований, которые не могут быть доставлены автоматически.

**13:00** Восстановлена работа круглосуточных контакт-центров ИНВИТРО. Пациенты получают ответы на вопросы и консультации по мобильным телефонам, электронной почте, через форму обратной связи на сайте и мессенджеры.

**14:00** Медицинские офисы переходят на оформление пациентов в ручном режиме, многие сотрудники работают по 12 часов в день и после этого отправляются помогать коллегам в лаборатории. Пациентам, которые не могут ждать результатов исследований, предоставляется возможность получить денежную компенсацию.

**19:00** Собрана комплексная информация о масштабах необходимых восстановительных работ. Принимается решение о приостановке взятия биоматериала во всех медицинских офисах ИНВИТРО до окончания отладки лабораторной информационной системы и системы выдачи результатов исследований.

#### РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗОВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

**21:35** Москва. В социальных сетях ИНВИТРО зарегистрировано обращение пациентки из Ухты,

#### прямая речь



**Надежда Подкорытова,**  
руководитель отдела  
«Медицинские офисы»  
ИНВИТРО – Урал:

– Самый страшный день для нас наступил тогда, когда мы перестали принимать биоматериал, медицинские офисы опустели... Отчаяние охватило всех. Кто-то вслух спросил: «Это конец?» Напряжение в воздухе было колоссальное: казалось, что это происходит не с нами, не с нашей компанией. При малейшем восстановлении системы счастью не было предела, мы ждали новостей постоянно и очень радовались каждой весточке, передавали ее коллегам, обсуждали, обнимались...

которой срочно необходимо получить результаты анализов: женщине было проведено ЭКО, открылось кровотечение, и от того, удачно ли была осуществлена подсадка эмбриона, зависят тактика врача и будущая жизнь. Счет идет на часы!

**21:45** Руководитель отдела по работе с социальными медиа Антон Зинин едет в лабораторный комплекс искать результаты анализа. К нему присоединяются сотрудники других непрофильных подразделений компании.

**23:28** Результаты найдены, бланк сфотографирован и отправлен пациентке напрямую через личные сообщения.

#### 29 ИЮНЯ, ЧЕТВЕРГ

**11:00** Сформирована группа «ИНВИТРО – поиск», члены которой ищут результаты, срочно необходимые пациентам по медицинским показаниям, непосредственно в лабораториях; фотографируют бланки и отправляют результаты сотрудникам SMM-отдела. В группу входят представители технологических комплексов разных стран.

#### ДЕЛО КАЖДОГО

**14:00** Генеральный директор ИНВИТРО Сергей Амбросов лично консультирует франчайзи компании по организации работы медицинских офисов в условиях неполного функционирования информационных систем.

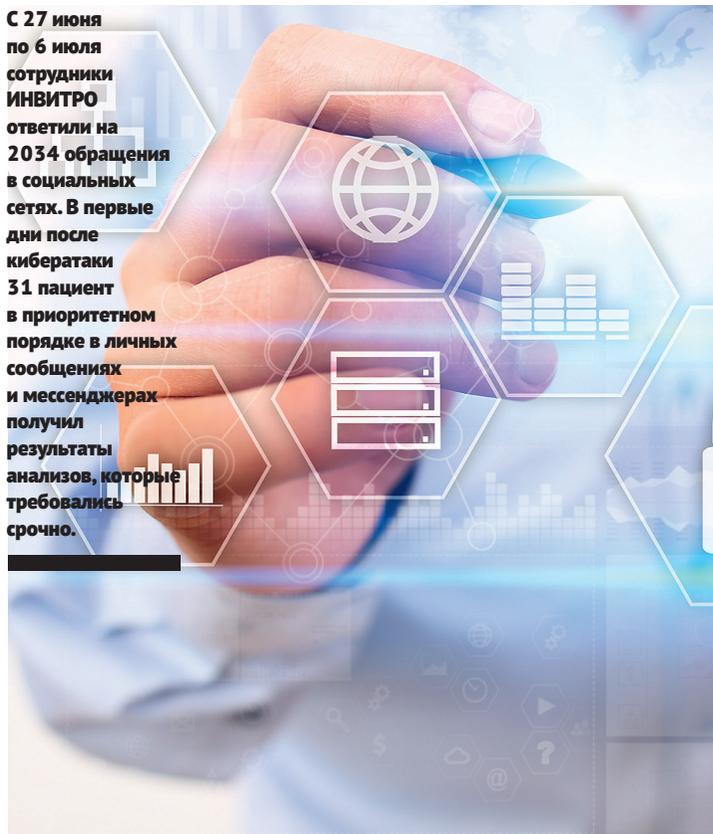
**15:25** Технологические партнеры и поставщики ИНВИТРО предлагают помощь в наладке лабораторного оборудования и программного обеспечения. Специалисты Systemex в круглосуточном режиме работают в технологическом комплексе компании и в кратчайшие сроки отлаживают программное обеспечение приборов, практически с нуля восстанавливая базу данных. Сотрудники компании «ДНК-технологии» подключаются к восстановлению систем в штатном режиме, отводя по три дня на каждый лабораторный комплекс ИНВИТРО.

**С 27 июня по 6 июля сотрудники ИНВИТРО ответили на 2034 обращения в социальных сетях. В первые дни после кибератаки 31 пациент в приоритетном порядке в личных сообщениях и мессенджерах получил результаты анализов, которые требовались срочно.**

**Всего в девяти технологических комплексах ИНВИТРО используется 231 единица измерительного лабораторного оборудования. В результате кибератаки из строя вышло 23 прибора. 21 из них был восстановлен в первые дни кризиса благодаря компаниям – производителям оборудования, которые оказывали активную поддержку ИНВИТРО, несмотря на большой объем восстановительных работ и разницу во времени: Systemex, «Вектор-Бест», «ДНК-технологии», Roshe, «Лабэксперт», ОМБ, Beckman Coulter, Bruker.**

**21:00** Москва. Менеджер ИНВИТРО по связям с общественностью Дмитрий Храпунов встречается в административном офисе съемочную группу телеканала «Мир», чтобы рассказать о текущей ситуации. Это 144-й официальный комментарий за неполные двое суток, с которым компания вышла к СМИ и пациентам.

**23:00** Сотрудники лабораторных комплексов отказываются и дальше принимать помощь добровольцев, которые несколько суток подряд помогают обеспечивать работу регистратуры, и принудительно отправляют коллег отдыхать.





**ПЕРВЫЕ УСПЕХИ**

**30 ИЮНЯ, ПЯТНИЦА**

**00:41** Система выдачи результатов исследований функционирует в полном объеме. Пациенты начинают получать результаты выполненных исследований привычными для них способами: по электронной почте и в личном кабинете на сайте ИНВИТРО.

**12:25** Москва. Несмотря на то что медицинские офисы не принимают клиентов, бригады выездной медицинской службы отправляются на выезды к пациентам, которым требуются УЗИ и ЭКГ.

**В первые дни после вирусной атаки (27, 28 и 29 июня) только в московский лабораторный комплекс ИНВИТРО поступило 2160 проб биоматериала.**



**Анастасия Синдеева, менеджер по работе с корпоративными клиентами:**

– Мы очень хотели помочь скорее пустить биоматериал в работу и выдать результаты клиентам. В регистратуре все коллеги делали общее дело, у нас не было разделения по направлениям – кураторы медицинских офисов обрабатывали заявки корпоративных клиентов, а мы в свою очередь регистрировали биоматериал, поступивший из медофисов.

**прямая речь**

**16:00** Марина Конопелько, заместитель заведующей регистратурой московской лаборатории, выходит из холодильных камер лаборатории, где провела четыре часа, разыскивая пробирку с биоматериалом для группы «ИНВИТРО – поиск».

**15:00** Настроена лабораторная информационная система в технологических комплексах ИНВИТРО в Санкт-Петербурге и Челябинске. Восстановительные работы продолжаются в лабораториях Москвы и Новосибирска.

**20:00** Заведующая московской клинико-диагностической лабораторией ИНВИТРО Елена Чащихина впервые со времени вирусной атаки покидает пределы технологического комплекса.

**2 ИЮЛЯ, ВОСКРЕСЕНЬЕ**

**08:00** Восстановлена работа системы 1С. Бухгалтеры отдела заработной платы выходят на работу для начисления сотрудникам компании аванса.

**15:00** ИНВИТРО продолжает активное общение со СМИ, пациентами, медицинским и профессиональным сообществом. За время работ представители компании дали более 700 официальных комментариев в СМИ и социальных сетях с рассказом о текущем статусе восстановления инфраструктуры и выполнения взятых на себя обязательств.

**ВТОРАЯ ВОЛНА КРИЗИСА**

**16:00** Принято решение о продлении моратория на взятие биоматериала во всех офисах сети ИНВИТРО.

**18:34** Понимая свою полную ответственность за компанию, основатель ИНВИТРО Александр Островский считает необходимым лично сообщить пациентам и партнерам о текущем положении дел и обращается к ним в социальных сетях с рассказом о ситуации.

**4 ИЮЛЯ, ВТОРНИК**

**04:00** Простуженные сотрудники IT-подразделения ИНВИТРО – Сибирь

**прямая речь**



**Елена Кондрашева, директор технологического департамента ИНВИТРО:**

– Мы восстановили основную технологическую цепочку с ручным управлением, однако к воскресенью стало понятно, что хотя люди работают сутками, на восстановление систем нам потребуется еще немного времени. В воскресенье было решено, что в понедельник мы не будем принимать биоматериал. Это был сложный шаг с точки зрения бизнеса, но неизбежный с этической стороны.

пытаются согреться горячим чаем. Из-за непрерывной работы в помещениях, которые нуждаются в сильном кондиционировании воздуха, многие сотрудники заболевают, но не берут больничные.

**НА ФИНИШНОЙ ПРЯМОЙ**

**07:30** Медицинские офисы во всех регионах присутствия возвращаются к работе в штатном режиме. Продлены только ограничения на выполнение срочных исследований.

**12:00** В полном объеме возобновлена работа с 3600 корпоративными клиентами ИНВИТРО во всех регионах присутствия.

**5 ИЮЛЯ, СРЕДА**

**08:00** Все лаборатории ИНВИТРО работают в обычном режиме, обеспечивая привычное время обработки заявок и выдачи результатов исследований.

**7 ИЮЛЯ, ЧЕТВЕРГ**

**09:00** В полном объеме восстановлены все сервисы оповещения клиентов – SMS, Viber, функционал мобильного приложения.

**23:45** Из локальных баз данных медицинских офисов извлекаются заявки, принятые с 27 по 29 июня, уточняется статус выполнения исследований, проводятся необходимые анализы. Результаты заказов, в достоверности данных которых компания уверена, отправляются пациентам.

# Антон Буланов: «В кризис компания находится под микроскопом»

Атака компьютерного вируса Petya, обрушившаяся на инфраструктуру ИНВИТРО в конце июня, стала серьезным вызовом для компании. Кибератака затронула все лабораторные комплексы ИНВИТРО, из-за чего медицинские офисы были вынуждены временно приостанавливать работу. Готовность к подобным форс-мажорам и четкое понимание того, как должны разворачиваться антикризисные коммуникации, – главные факторы, позволившие придать последствиям кибератаки управляемость с точки зрения репутации компании.

Готовность к подобным форс-мажорам и четкое понимание того, как должны разворачиваться антикризисные коммуникации, – главные факторы, позволившие придать последствиям кибератаки управляемость с точки зрения репутации компании. Основные принципы антикризисных коммуникаций для нашего журнала сформулировал директор по корпоративным коммуникациям ИНВИТРО Антон Буланов.

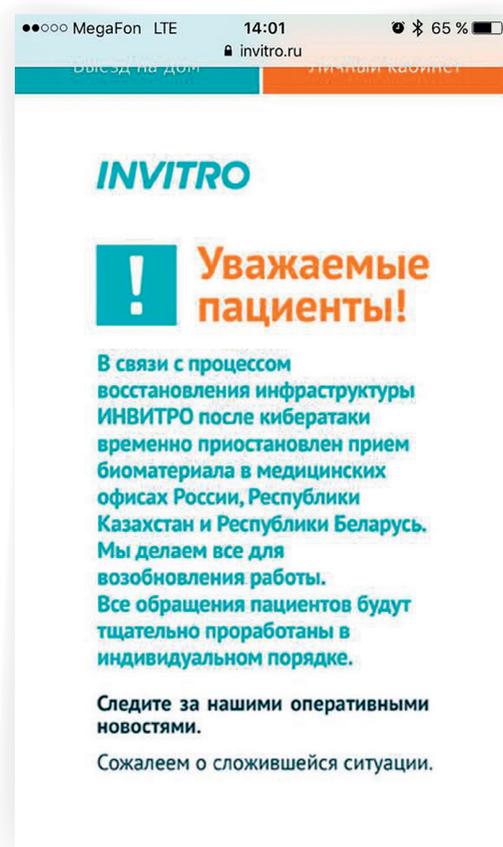
## ГЛАВНЫЙ ПРИНЦИП АНТИКРИЗИСНОЙ ПОЛИТИКИ – ОНА ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖНА БЫТЬ

Кризисы всегда происходят неожиданно. Сказать о том, что мы были абсолютно готовы к кибератаке, было бы преувеличением. Однако в компании есть понимание, как действовать в таких случаях. Кризисные ситуации неизбежны. Они могут иметь разную природу и масштаб, но реакция на них

с точки зрения коммуникационной деятельности должна быть примерно одинаковой. В ИНВИТРО определен список потенциальных кризисных ситуаций, а система риск-менеджмента компании включает антикризисный PR. Для того чтобы всегда быть готовым к любым поворотам событий, департамент маркетинга и коммуникаций регулярно проводит «штабные учения», и каждый его «солдат» знает свой маневр.

## РЕАКЦИЯ НА КРИЗИС ДОЛЖНА БЫТЬ МГНОВЕННОЙ

Во время кризиса самый главный фактор – время, долго принимать решения в такой ситуации нельзя. Если в первые же минуты после ЧП, когда информацию уже подхватили СМИ, не появится официальный комментарий компании, это грозит необратимыми последствиями. Промедление может нанести жестокий удар по репутации. Поэтому





**// ТИШИНА СО СТОРОНЫ  
КОМПАНИИ В КРИЗИС  
ПОРОЖДАЕТ СЛУХИ  
И РАССМАТРИВАЕТСЯ КАК  
ПРИЗНАНИЕ ВИНЫ//**



1. Фотографии результатов исследований, выведенных на мониторы, отправляются пациентам в личных сообщениях в социальных сетях
2. Регистраторы лабораторий в ручном режиме контролируют соответствие проб направляемым бланкам

во время вирусной атаки компания начала действовать мгновенно: в 14:15 начались первые сбои, около половины четвертого была собрана предварительная информация, которая позволила адекватно оценить масштабы бедствия, а уже в 16:30 появилась публичная реакция компании на происходящее – в социальных сетях, в разделе «Пресс-центр» на сайте, в пресс-релизах для СМИ.

**ЗАДАТЬ ДИСКУРС ОБСУЖДЕНИЯ, ЧТОБЫ КОНТРОЛИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОТОК**

Первоочередная задача в кризис – сформировать свой дискурс обсуждения, вокруг которого и будет выстраиваться дальнейшее информационное сопровождение ситуации. Если не отреагировать вовремя, то через пару часов можно уже вообще ничего не говорить: информационный поток выйдет из-под контроля. Тишина со стороны компании в таких ситуациях порождает слухи и часто рассматрива-

ется аудиторией как признание вины, профессиональной несостоятельности и социальной безответственности. При этом, конечно, не надо врать – необходимо следить за тем, чтобы факты, которые транслирует компания, были достоверными.

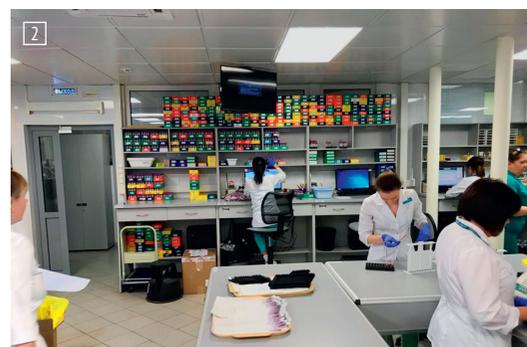
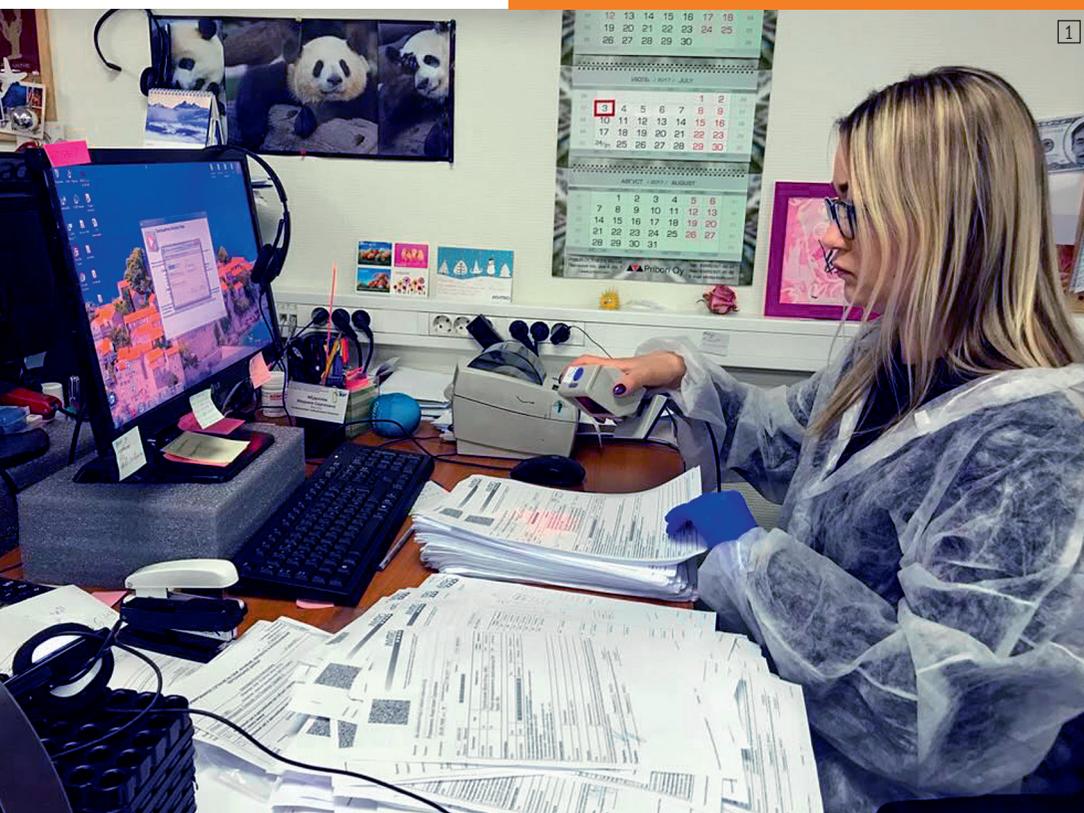
**РАБОТА В РЕЖИМЕ 24/7**

Важно немедленно включить круглосуточный режим информационной открытости компании для СМИ и клиентов. На сайте ИНВИТРО полтора года назад создан раздел «Пресс-центр» – в момент кризиса он призван выступать

в роли единого окна, куда можно обратиться с любыми вопросами. Важно, чтобы на сайте был указан мобильный телефон конкретного человека, отвечающего на звонки на заданную тему.

Принцип открытой информационной повестки всегда выигрывает – ИНВИТРО была единственной российской компанией, открыто рассказывавшей о ситуации с Petya, и поэтому интерес к нам был особенно сильным. За острую фазу кризиса (28 июня – 5 июля) пресс-служба дала более 400 комментариев по телефону, а информа-

**// В ТРУДНЫЕ  
ВРЕМЕНА ЭТИКА  
ВЗАИМООТНОШЕНИЙ  
С КЛИЕНТАМИ  
ВЫХОДИТ НА ПЕРВЫЙ  
ПЛАН//**



1. Добровольная помощница лаборатории  
2. Работа кипит даже в ночную смену  
3. Биоматериал, который находится в очереди на исследование

цию о кибератаке получили СМИ во всех федеральных округах, 49 регионах и 11 странах.

### МАКСИМУМ АКТИВНОСТИ В СОЦСЕТЯХ

Во время кибератаки мы сразу решили, что информационным центром станут страницы компании в социальных сетях. Реакция ИНВИТРО на вопросы пользователей была молниеносной: средняя скорость ответа в социальных сетях составляла около полутора минут, и каждый мог получить ответ на свой вопрос в режиме онлайн. В социальных сетях же появлялись и новости от имени основателя компании Александра Юрьевича Островского (об этом читайте ниже). Благодаря такой оперативности сообщения, которые мы публиковали в соцсетях, были процитированы в 125 материалах в федеральных СМИ.

### ВЫСТРАИВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ ПО ПРИНЦИПАМ СТОРИТЕЛЛИНГА

Кризис должен освещаться как история. Этот прием носит название сторителлинг (от англ. story – «история», telling – «рассказывание»). – *Прим. ред.*) Если в компании однажды что-то случилось и дальше ничего не происходит, то к ней теряют интерес. Секрет продленного впечатления заключается в построении сюжета, в череде сообщений о ходе событий. Использование принципа сторителлинга в ситуации с кибератакой создало настолько динамичную картину, что информационные поводы возникали в течение недели один за другим. Я насчитал четыре всплеска, четыре коммуникационных волны, которые вызвали большой интерес со стороны СМИ. Это для антикризисных коммуникаций большая редкость.

### ПЕРСОНФИКАЦИЯ КОММЕНТАРИЕВ

Важно понимать, что для СМИ и массовой публики официальное пресс-лицо компании – это, за очень редким исключением, обезличен-



Рядом с полками с биоматериалом – коробки, в которых участники группы «ИНВИТРО – Поиск» искали нужные заявки на срочные исследования

ный персонаж. Для нас стратегическим решением в переломный момент кризиса, когда компания прекратила принимать биоматериал, было давать новости от имени основателя ИНВИТРО Александра Юрьевича Островского. Более того, эти новости начали не просто публиковаться от первого лица – они появлялись в его личном аккаунте в Facebook, чтобы было ясно, что это действительно персональное мнение основателя компании, а не некий текст, написанный за него. Комментарии Александра Юрьевича не только позволили избежать натиска мощнейшего эмоционального нега-

тива со стороны СМИ и клиентов, но и помогли получить поддержку интернет-аудитории: пожелания «держаться», «победить» сыпались от пользователей соцсетей одно за другим. Добавлю, что 60% публикаций в тот раз сопровождалось ссылками на официальных представителей компании – это очень хороший показатель.

### РЕШЕНИЕ ОСНОВНЫХ КОММУНИКАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Кризис – время, когда к компании приковано внимание. Мы осознанно использовали его для решения коммуникационных задач и сокращения коммуникационных разрывов: транслировали сообщение о ценностях ИНВИТРО, которые вне этих чрезвычайных событий не для всех были очевидными, формировали у аудитории восприятие ИНВИТРО как большой федеральной системообразующей компании в сфере здравоохранения, инновационной и технологичной, система жизнеобеспечения которой строится на IT.

### КРИЗИС НА ВРЕМЯ – РЕПУТАЦИЯ НАВСЕГДА

Компания в кризис находится под микроскопом, и ей могут припомнить все, что было не так. Поэтому клиентоориентированность, этика взаимоотношений с клиентом, социальная ответственность в трудные периоды не просто не отменяются, но и выходят на первый план. Во время приостановки приема биоматериала медицинские офисы ИНВИТРО не закрывались – сотрудники работали с обращениями, жалобами и претензиями, каждый из них был проинструктирован по возможностям и порядку возврата денежных средств и компенсаций. Были включены все возможные каналы информирования корпоративных клиентов, франчайзи, партнеров, врачебного сообщества. После кризиса мы запустили коммуникационную кампанию «Спасибо, что вы с нами», включающую специальные предложения для клиентов.

### цифры и факты

- Итоги антикризисной коммуникационной кампании:
- 710 публикаций в СМИ
  - В 73% сообщений у ИНВИТРО – главная роль
  - Цитирование встречается в 61% сообщений
  - Более 52,6 млн контактов
  - На 30% выросло количество обращений ведущих СМИ за комментариями

# КАК ЧЕЛОВЕЧЕСТВО ПОБЕЖДАЕТ СМЕРТЕЛЬНО ОПАСНЫЕ ВИРУСЫ И БАКТЕРИИ

История медицины – это прежде всего история побед над болезнями, которые прежде считались неизлечимыми. Более того, вакцины, лекарства и противоядия – это важнейшие вехи в истории человечества в целом. Каждая великая медицинская победа над губительной эпидемией делает человечество сильнее и мудрее, укрепляет его иммунитет, способствует увеличению численности населения, выводит человечество на более высокий уровень развития. В нашем материале мы вспомнили лишь некоторые из страшных некогда заболеваний, которые сегодня либо ликвидированы полностью, либо уже не представляют масштабной опасности для людей.



## Холера V в. до н. э.



В Европе о холере еще в V до н. э. писал Гиппократ



Владимир Хавкин в **1892 году** создал в Париже вакцину из прогретых бактерий. Окончательно решить проблему в середине XX века позволили повсеместное внедрение санитарно-гигиенических норм и применение антибиотиков



Сегодня ежегодно регистрируется **несколько сотен тысяч случаев** холеры в эндемических очагах – Юго-Восточной Азии, Африке, Латинской Америке. Смертность – 1,2%



## Бешенство V в. до н. э.



Бешенство собак описано Демокритом в V в. до н. э., Корнелий Цельс в I в. н. э. описал аналогичное заболевание у человека



Вакцину разработал в **1885 году** великий французский микробиолог Луи Пастер



Срочная вакцинация после заражения вирусом обычно позволяет предотвратить развитие симптомов и вылечить человека. До XXI века бешенство считалось абсолютно смертельным для человека – в тех случаях, когда проявлялись симптомы болезни. В 2005 году был зафиксирован **первый клинически подтвержденный случай излечения** от бешенства на стадии проявления симптомов



## Чума VI в. н. э.



Первая зарегистрированная эпидемия относится к VI в. н. э.



Первую вакцину в конце XIX века создал уроженец Одессы Владимир Хавкин, ученик Ильи Мечникова. Более эффективное лекарство появилось после Второй мировой войны, когда советские медики применили свежесозобретенный стрептомицин при ликвидации чумы в Маньчжурии в **1945–1947 годах**



Сегодня в мире ежегодно регистрируется до 2,5 тысячи случаев чумы. Смертность – 5–10%



Появление



Вакцина



Результат



## Оспа

примерно XXXVIII–XXX вв. до н. э.



По одним версиям – в XXXVIII–XXX вв. до н. э., по другим – в начале н. э.



Вакцину разработал в **1796 году** английский врач и натуралист Эдвард Дженнер



**Смертность на данный момент – 0 случаев.** Оспа – единственная инфекционная болезнь, полностью истребленная человечеством. Последний случай заражения оспой, по данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), был зафиксирован в 1977 году



## Лепра

XVI в. до н.э.



По мнению исследователей, лепра упоминается еще в папирусе Эберса, который относят к XVI в. до н. э.



Победить лепру удалось с помощью антибиотиков. Главный из них – рифампицин – открыли итальянцы Пьеро Сенси и Мария Тереза Тимбал в **1957 году**



За 1990-е годы число больных проказой в мире снизилось с 10–12 до 1,8 млн человек. В начале 2010-х годов, по статистике ВОЗ, лепрой было поражено **182 тысячи человек**



## Столбняк

IV в. до н. э.



Известен с древнейших времен. Впервые клиническую картину болезни в IV в. до н. э. описал Гиппократ, у которого от столбняка умер сын



Чистую культуру микроорганизма выделил в 1887 году японский микробиолог Сибасабуро Китасато, он же в **1890 году** получил столбнячный токсин и совместно с немецким бактериологом Эмилем Берингом создал противостолбнячную сыворотку. В 1923 году французский иммунолог Гастон Рамон получил столбнячный анатоксин, который стал применяться для профилактики заболевания



Сегодня частота заболевания столбняком в мире – 10–50 случаев на 100 тысяч населения в развивающихся странах и 0,1–0,6 случая в странах с обязательной иммунопрофилактикой. При применении современных методов лечения умирает **17–25 % заболевших**



## Полиомиелит

V в. н. э.



Известен с V в. н. э., подробное изучение болезни и возбудителя началось в конце XIX в.



Вакцину в **1950-х годах** создали американские ученые Джонас Солком, Хилари Копровский и Альберт Сэйбин



К 2001 году число случаев заболеваемости снизилось с 350 тысяч до 483, после чего осталось на уровне около 1 тысячи случаев в год. Сейчас принята программа полного уничтожения болезни

# Сибирь – место силы

2017-й – важный год для одного из крупнейших региональных подразделений ИНВИТРО: 10 лет со дня выхода на рынок празднует сибирский филиал компании. О том, каких результатов регион достиг за это время и как готовился к своему первому юбилею, «Лабораторной работе» рассказал генеральный директор ИНВИТРО – Сибирь Александр Хамидулин.

## 8-КРАТНЫЙ РОСТ И НАСТОЯЩЕЕ ДОЛГОЛЕТИЕ

Несмотря на то что нам стукнуло уже 10 лет, мы продолжаем как интенсивное, так и экстенсивное развитие. Перевалив планку в 1000 офисов, мы сегодня присутствуем во многих ключевых регионах Сибири, от Кузбасса до Владивостока. Последнее наше важное «приобретение» – это Иркутская область со всеми ее необъятными территориями.

Такое активное развитие требует большой подготовительной работы. Мы провели реструктуризацию штатного расписания: так, в ИНВИТРО – Сибирь появился отдел открытия медицинских офисов, сейчас у него в работе более 20 новых точек. Мы планируем улучшить качество сопровождения региональных подразделений, создаем службу развития продаж и службу единого окна.

Уже несколько лет мы уделяем огромное внимание сервису в наших медицинских офисах. В каждом крупном регионе есть наставники, в задачи которых входит непрерывное обучение, адаптация и развитие сотрудников. Мы много и постоянно

работаем с фронтлайн-персоналом, обучая навыкам качественного клиентского сервиса, медицинской этике и предложению услуг.

## ГЛАВНЫЙ РЕСУРС – КОЛЛЕКТИВ

За последние семь лет коллектив подразделения вырос со 100 до 800 человек. Только в течение этого года число сотрудников увеличилось на 200 человек. Бывает, что количество одновременно открытых вакансий достигает 150 (позиции как в собственных, так и во франчайзинговых подразделениях).

Мы уделяем очень много внимания развитию сотрудников: выявляем лидеров, стимулируем развитие и дух соревнования, стараемся замечать и поощрять небезразличных и заинтересованных сотрудников. Приятно наблюдать, как люди, которые несколько лет работают с тобой бок о бок, набираются управленческого опыта, становятся лидерами и примерами для других.

## ВСЕ ЭТОТ ГОД МЫ ПРОВОДИМ ПОД ЭГИДОЙ ДЕСЯТИЛЕТИЯ ИНВИТРО В СИБИРИ

Под нашим логотипом появилась надпись «10 лет», мы устроили праздничные мероприятия для всех сотрудников, наградили лучших



Генеральный директор ИНВИТРО – Сибирь Александр Хамидулин

коллег с самыми высокими показателями эффективности.

## ВПЕРЕДИ МНОЖЕСТВО ПЛАНОВ

К десятилетию компании в Сибире мы открываем новую лабораторию: это большой технологический комплекс площадью 2300 кв. м, в три с лишним раза больше существующего, оснащенный самым современным оборудованием: это, например, три биохимических анализатора Architect с8000 (выполняют весь необходимый спектр биохимических исследований), шесть иммунохимических анализаторов Architect и два иммунохимических анализатора Immulite 2000, 15 амплификаторов в лаборатории молекулярно-генетических исследований. Эта лаборатория задумывается как публичная: мы готовы проводить экскурсии для специалистов сферы здравоохранения, представителей СМИ, популяризаторов здорового образа жизни, рассказывать им о деятельности компании.

Будем приглашать школьников, студентов, заниматься профориентацией.

В крупных городах региона – Томске, Красноярске, Новосибирске в октябре – декабре 2017 года пройдут организованные ИНВИТРО совместно с университетами, академиями и научными обществами профессиональные конференции для врачебного сообщества, в которых примут участие лидеры в разных областях медицины. Темы для них мы выбирали, ориентируясь на пожелания самих врачей.

### 1000-Й МЕДИЦИНСКИЙ ОФИС

2017 год богат на события и круглые цифры. 10 лет в Сибири, 100-й медицинский офис в Сибири, 1000-й офис в холдинге ИНВИТРО. Мы очень надеемся, что юбилейным станет медофис при новой лаборатории. Каждую неделю в сети ИНВИТРО появляется несколько новых точек, поэтому мы приложили все усилия, чтобы 1000-м стал именно он: в нем есть взрослый и детский процедурные кабинеты, низкая стойка ресепшен для маломобильных групп населения, возможность пообщаться с администратором сидя, услуги УЗИ-диагностики, ЭКГ, кабинет спермограммы, услуга СИТО. По просьбе пациентов мы продумали формат частного обслуживания и обсуждения пикантных вопросов.

10  
ЛЕТ  
в Сибири



## ИНВИТРО – Сибирь

### ИСТОРИЯ

Региональное подразделение выросло из двух компаний: в декабре 2007 года партнером ИНВИТРО в Сибири стала «Лабораторная диагностика», лидер региона в области лабораторно-диагностических услуг, ориентированных в первую очередь на корпоративный сектор. В тот момент компания считалась первой за Уралом и третьей в России по объему выполняемых анализов: в год «Лабораторная диагностика» выполняла около 60 тысяч тестов. Первые совместные розничные медицинские офисы начали открываться под двойным названием «ИНВИТРО Лабораторная диагностика».

В 2009 году компании объединили усилия для создания регионального лабораторного комплекса в Новосибирске. Новая технологическая площадка стала четвертым подобным комплексом ИНВИТРО; ее мощности позволяли проводить более 1000 видов лабораторных исследований. К 2012 году бренд ИНВИТРО – Сибирь окончательно закрепился в регионе, вытеснив с вывесок медицинских офисов вторую часть названия.

### ПОКАЗАТЕЛИ

Сегодня ИНВИТРО – Сибирь – вторая по объемам продаж компания в холдинге (после московского подразделения), в регионе

действует 103 медицинских офиса, около 40% из них – франчайзинговые. Два года назад ИНВИТРО – Сибирь первой из региональных компаний перешагнула планку выручки в один миллиард рублей. Сейчас регион готовится побить собственный рекорд, приближаясь к полутора миллиардам.

ИНВИТРО – Сибирь – самая территориально разобшенная компания в холдинге: в состав подразделения входят филиалы во Владивостоке, но территории, отделяющие Приморье от региона, например Чита и Хабаровск, относятся к московской части ИНВИТРО.

### УНИКАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

В этом году в регионе начнет работать новая лаборатория, медицинский офис при которой станет 1000-м в международной сети. Технологический комплекс ИНВИТРО в Новосибирске был и остается единственной в холдинге площадкой, на базе которой выполняются генетические исследования. Кроме того, с 2012 года только в Новосибирске проводились исследования состава почечных камней. Компания выполняла их методом рентгенофазового анализа на базе Института неорганической химии им. А. В. Николаева СО РАН (в созданной совместно с сотрудниками института лаборатории минерализации живых систем).

# Тест на фломастеры, доктор Хаус и «Заговор Сафира»:

15  
неожиданных  
фактов  
об ИНВИТРО –  
Сибирь



За 10 лет любая компания обрастает историями, слухами и байками, а какие-то важные события, наоборот, забываются. С вопросами о том, какой багаж накопила ИНВИТРО – Сибирь за время своего существования, мы обратились к учредителю компании – человеку, который занимается развитием подразделения с момента его основания, советнику генерального директора Евгению Печковскому.

**1** Первый региональный медицинский офис ИНВИТРО, вопреки распространенному мнению, открылся совсем не в Новосибирске. В 2008 году пациентов начали принимать в Бердске, тогда еще под двойным брендом «Лабораторная диагностика ИНВИТРО», чуть позже второй медофис появился в Красноярске. Только третье открытие состоялось в столице региона. Наша первая новосибирская лаборатория находилась в старом здании Института туберкулеза на улице Репина, рядом с озером имени Коха. Тогда у нас на вооружении был первый и единственный за Уралом иммунохемилюминесцентный анализатор Immulite One.

**2** Раньше технологический комплекс ИНВИТРО в Новосибирске находился вблизи станции метро «Заельцовская»; теперь лаборатория сменила прописку на станцию «Площадь Маркса». Это две диаметрально противоположные точки самой длинной новосибирской ветки метрополитена. При этом перевозка всего тяжелого оборудования из старого здания в новое заняла всего 2 часа!

**3** Новый технологический комплекс разместился на территории ГТРК в корпусе, который раньше занимала телевизионная компания «НТН-4», принадлежавшая одиозному новосибирскому медиамагнату Якову Лондону. В его бывшем кабинете теперь находится регистратура лаборатории.

**4** У каждого прибора в новосибирской лаборатории ИНВИТРО – собственное имя. Например, среди модулей для клинической биохимии и иммунохимии есть свои доктора – Хаус, Быков и Ватсон, а амплификаторы известны сотрудникам комплекса как Винтик и Шпунтик, Чип, Дэйл и Гаечка. Получают имена «умные» приборы после боевого крещения в лаборатории и обряда посвящения в члены коллектива: коллеги не просто вешают на них таблички, но и читают небольшое напутствие. К машинам и после этого продолжают относиться как к полноценным сотрудникам лаборатории – с ними советуются, разговаривают, дарят подарки на дни рождения.

**5** Кресло для взятия биоматериала, знакомое каждому посетителю медицинского офиса ИНВИТРО, появилось в Сибири. На заре основания подразделения оснащение процедурного кабинета состояло из кушетки, стула и тумбочки, на которую пациент клал руку во время процедуры взятия крови. Для удобства клиентов коллеги хотели заменить эту мебель на донорские кресла, но такой вариант, конечно, был бы слишком дорог для повсеместного применения. Тогда бывший финансовый директор ИНВИТРО Фархад Агеев вместе с Евгением Печковским придумали альтернативу: собирать для медицинских офисов кресла-кушетки, которые экономили бы простран-

ство и при необходимости легко раскладывались. Конструкцию этого кресла лично разработал финансовый директор компании.

**6** В Сибири находится уникальный медицинский офис, открытый по франшизе «ИНВИТРО. Городок»: он занимает 230 кв. м, хотя по соглашению площадь помещений такого типа начинается всего от 30 кв. м, и даже «стандартные» офисы ИНВИТРО редко занимают больше ста «квадратов». Привлекает внимание медофис, конечно, не только размерами; это полноценный медицинский центр, в котором пациентов принимают врачи – специалисты разных профилей. Находится офис-гигант в Минусинске, небольшом городе в Красноярском крае.

**7** Действующей «Мисс ИНВИТРО» является сотрудница сибирского подразделения – менеджер по работе с клиентами Юлия Цыунова из Новосибирска, получившая вместе с титулом статус официального лица во внутренних коммуникациях компании. В нескольких этапах конкурса, впервые проходившего в этом году, Юлия доказала, что сотрудники региона – одни из самых остроумных, креативных и находчивых. (Подробнее о конкурсе читайте на стр. 20–22.)

**8** ИНВИТРО – Сибирь – настоящий интернационал. Здесь работают люди как минимум 15 национальностей: это русские, мордвины, белорусы, украинцы, алтайцы, казахи, буряты, якуты, киргизы и многие другие. А один из сотрудников компании – немец.

**9** Медицинский офис при лаборатории в Новосибирске стал местом действия известного многим сотрудникам компании анекдота. Однажды в него пришел очень серьезно настроенный пациент – грузин, который требовал, чтобы медсестра взяла у него кровь ►

➤ на... фломастеры. К счастью, сотрудники медофиса не растерялись и, расспросив пациента, выяснили, что врач назначил ему тесты на маркеры гепатита.

**10** Первые помогают первым: именно ИНВИТРО – Сибирь сделала давнего партнера нашей компании, поставщика лабораторного оборудования и расходных материалов «Вектор-Бест» компанией № 1 в СНГ по продаже ПЦР-наборов. В 2010–2011 годах главный технолог сибирского подразделения Вячеслав Романов выступил главным консультантом проекта по разработке генератора планшетов, который две компании вели для реализации принципа непрерывного трекинга пробы, предложенного директором технологического департамента ИНВИТРО Еленой Кондрашевой. Технология позволила существенно снизить человеческий фактор в ПЦР-исследованиях, раньше считавшихся полностью ручной методикой, и теперь ее успешно используют все ведущие лаборатории стран СНГ.

**11** Во время внедрения в Новосибирске лабораторной информационной системы «Сафир» сотрудники технологического комплекса написали стихотворение «Заговор Сафира» и читали его каждый раз, когда система начинала давать сбой. В те-

чение полугода, пока отлаживалась работа «Сафира», к заклиниванию приходилось прибегать регулярно: то интернет-канала не хватало для установления хорошей связи с московскими системами, то драйвера «падали». И каждый раз оно действительно помогало!

**12** И еще раз вернемся к ПЦР-исследованиям: впервые в ИНВИТРО в режиме реального времени они начали выполняться также в Сибири в 2009 году. За нововведение бывший тогда генеральным директором подразделения Евгений Печковский получил строгий выговор: технология была нестандартной для компании. Тем не менее через 2 года на real-time PCR перешел весь холдинг, и сейчас это общемировой стандарт выполнения данного типа исследований.

**13** В Сибири зародилось и клубное движение для врачей: здесь в 2010 году разработали концепцию и стратегию работы ИНВИТРО со специалистами сферы здравоохранения. Программа включала не только профессиональные образовательные мероприятия, но и объединение по интересам: например, кулинарные мастер-классы и конкурс среди рыбаков «Лучший рыбак». Сегодня программа работы с врачами успешно распространена



Даже обычные расходные материалы вдохновляют сотрудников ИНВИТРО – Сибирь на творчество

на всю территорию присутствия ИНВИТРО.

**14** Все «мужское население» новосибирского технологического комплекса во главе с главным врачом ИНВИТРО – Сибирь, кандидатом медицинских наук Андреем Поздняковым – горячие фанаты футбольного клуба «Барселона». В дни матчей разговоры в лаборатории то и дело перескакивают с иммуноферментного анализа на обсуждение актуального счета, а кое у кого даже можно заметить под халатом характерную красно-синюю майку.

Лабораторный комплекс в Новосибирске позволяет выполнять более 1700 видов исследований

**15** Новосибирская лаборатория – первый и единственный технологический комплекс ИНВИТРО, получивший разрешение на работу с микроорганизмами 2-й группы патогенности. Это значит, что в нем можно проводить подтверждающие тесты на выявление ВИЧ и гепатитов. Сейчас в Новосибирске кроме ИНВИТРО такое разрешение есть только у государственного «Центра СПИД».



# Франчайзинг как двигатель бизнеса

Медицинская компания ИНВИТРО удостоилась ряда престижных наград на Московском международном форуме по франчайзингу, приуроченном к 20-летию Российской ассоциации франчайзинга (РАФ).

**В** рамках форума состоялись выступления представителей государственных и коммерческих структур, научно-практическая конференция «Франчайзинг в глобальном контексте – локомотив мировой экономики» и несколько дискуссий на разные темы. В одной из дискуссий, которая называлась «Развитие рынка франчайзинга в России. Франчайзинг в лицах», принял участие основатель ИНВИТРО Александр Островский.

Кроме того, в рамках форума состоялись презентации франшиз членов РАФ, среди которых была и франшиза ИНВИТРО, за свою 12-летнюю историю неоднократно занимавшая первые строчки независимых профессиональных рейтингов Golden Brand и «БИБОСС».

На форуме отметили предпринимателей и представителей общественных организаций, сделавших весомый вклад в развитие россий-

ской экономики. В их число вошел и основатель ИНВИТРО Александр Островский: министр промышленности и торговли Российской Федерации Денис Мантуров вручил предпринимателю почетную грамоту «За развитие франчайзинга в России» и ведомственный знак отличия «За большой вклад в развитие франчайзинга и многолетний добросовестный труд». Кроме того, Александр Островский получил премию РАФ «За заслуги в развитии франчайзинга» и специальную награду Международной академии франчайзинга «За вклад в развитие франчайзинга в области лабораторных и медицинских услуг», которой был отмечен весь коллектив ИНВИТРО.

Среди других франшиз, отмеченных наградами, программы таких крупных компаний, как «БРПИ» («Баскин Роббинс»), «Фирма «1С», «Росинтер Ресторантс Холдинг», «Шоколадница», SUBWAY и «Стардог!s».



1. Вручение награды основателю ИНВИТРО Александру Островскому

2. Дискуссия «Развитие рынка франчайзинга в России. Франчайзинг в лицах»

## Несколько фактов о настоящем и будущем франчайзинга в России

- На основе франчайзинговых моделей действует более 50 тысяч объектов.
- Они дают работу более чем полумиллиону человек.
- Франшизы отечественных брендов охватывают 2/3 рынка.
- Существует тенденция к увеличению доли франшиз на рынке.
- Франчайзинг является одним из наиболее перспективных секторов для дальнейшего масштабирования российской экономики.



### прямая речь



**Александр Островский, основатель ИНВИТРО, член Совета директоров РАФ:**

– Нельзя покупать франшизу, у которой нет истории, нет деловой репутации, для создания и подтверждения которой требуется время. Я за то, чтобы на рынке франчайзинга существовали некие сертифицирующие органы. И замечательно, что подобный орган есть сейчас: уже 20 лет в этой роли выступает Российская ассоциация франчайзинга. Наша задача – обезопасить франчайзи, гарантировать ему уверенность. Вкладываясь во франшизу, предприниматель в первую очередь покупает низкие риски. Это мы и должны ему обеспечить.

# Звезды ИНВИТРО зажгли в зале Королёва

Шестая ежегодная церемония награждения лучших сотрудников компании за 2016 год «ИНВИТРО – территория качества» состоялась 9 июня в концертном зале у подножия Останкинской телебашни. Победителей в этом году было больше, чем в прошлом!





Александр Островский,  
основатель компании  
ИНВИТРО



Вечер открыла  
заместитель  
генерального  
директора ИНВИТРО  
Виталина Левашова



Участники конкурса  
«Мистер и Мисс ИНВИТРО» представ-  
ляют «Домашнее задание»



«Мистер и Мисс ИНВИТРО»:  
Илья Григорович (Москва)  
и Юлия Цылунова (Новосибирск)

Открывая церемонию, ее ведущая, заместитель генерального директора ИНВИТРО Виталина Левашова сравнила всех собравшихся со звездами. И стало ясно, что выбор площадки для проведения этого мероприятия неслучаен, ведь телевидение тоже ассоциируется со звездами, а сам концертный зал, как и улица, на которой он расположен, носит имя основоположника практической космонавтики Сергея Павловича Королёва. Кроме того, все победители в профессиональном соревновании получили свои собственные звезды: награды выполнены в виде символа этого небесного тела.

### СОРЕВНОВАНИЕ ДЛЯ ЛИДЕРОВ

Профессиональное соревнование «ИНВИТРО – территория качества» проводится в компании ежегодно начиная с 2012 года. Оно формирует дух здорового профессионального соперничества, помогает выявлять тех, кто обладает лидерскими качествами, и творческих личностей, а главное, еще и еще раз подчеркивает роль качественной работы в жизни компании вообще и каждого ее сотрудника в частности. Достичь лидирующей позиции на рынке, удержать ее и стремиться к дальнейшему совершенствованию без качественной ежедневной работы невозможно, так же как

невозможно без нее стать лучшим среди своих коллег.

Кроме того, церемония, венчающая профессиональное соревнование, позволяет лучшим из лучших сотрудников – все они приехали из разных регионов – наконец увидеться и познакомиться лично.

### ЛУЧШИЕ В РЕГИОНАХ

Чествование начали с тех, кто всегда на виду – с работников медицинских офисов. Компания выросла настолько, что выделить один лучший медофис стало невозможно! Победителей было девять: от Центрального региона, Северо-Западного региона, Урала, Поволжья, Сибири, ▶

➤ Беларуси, Украины и Казахстана. Их оценка складывалась из многих критериев: динамики среднего чека, количества преаналитических ошибок, результатов профессионального тестирования персонала и, конечно, благодарностей и отзывов пациентов. В этой же череде отметили лучший медицинский офис сети «Лечу».

### ВАЖЕН ВКЛАД КАЖДОГО

Далее последовали индивидуальные номинации. Процесс по выявлению лучших работников идет постоянно, в течение всего года, и оценки также складываются из множества слагаемых. Так, работа тех подразделений и сотрудников, кто контактирует непосредственно с клиентами, оценивается ежемесячно, а деятельность сотрудников, которые не связаны напрямую с потребителями услуг ИНВИТРО, оценивает руководство. Оно выявляет в конце года их значимые достижения и номинирует их.

Отмечены были не только медработники – врачи, медсестры и сотрудники лабораторий, но и программисты, бухгалтеры, менеджеры, водители. Ведь критерий качества есть в работе каждого сотрудника компании. И каждый сотрудник вносит свой вклад в то, чтобы компания, достигнув лидирующих позиций в отечественном здравоохранении,



Генеральный директор ИНВИТРО Сергей Амбросов вручает награду специалисту по охране труда Ирине Курносовой

не утратила их, а продолжала движение вперед и вверх!

Завершая официальную часть церемонии, Виталина Левашова отметила, что в следующем году победителей может быть еще больше: останавливаться на достигнутом компания не собирается. «У нас еще очень многое впереди, – отметила она. – А главное, что такие звезды, которые выходили сегодня на эту сцену, не могут не зажечь тех, кто сидел в зале. Желаю вам и зажигаться, и зажигать тех, кто находится рядом с вами!»

### «МИСТЕР И МИСС»

Во второй части церемонии всех собравшихся ожидало феерическое зрелище (и только некоторых – самая напряженная и волнительная часть вечера): финал конкурса «Мистер и Мисс ИНВИТРО». Такой конкурс проводился в компании

впервые, но еще на отборочном этапе он внес изрядное оживление в повседневную жизнь сотрудников: кто-то выдвигал свою кандидатуру, кто-то поддерживал коллег, голосуя за них на корпоративном портале. В полуфинал прошли 28 человек – 20 девушек и 8 молодых людей.

Таланты участников конкурса оценивало профессиональное жюри: Олеся Ярославская, одна из участниц группы «Тутси»; Андрей Иванов и Сергей Конев из группы «140 ударов в минуту»; Елизавета Роднянская, солистка группы «Руки Вверх!»; Ирина Максимова, певица и автор-исполнитель.

На пути к коронам и званию «Мистер и Мисс ИНВИТРО» 28 полуфиналистов представились (разумеется, весьма креативно!) и сразились в нескольких конкурсах: командных и индивидуальных, как подготовленных заранее, так и построенных на импровизации. В итоге победителями были признаны менеджер проектов отдела «Клинические исследования» Илья Григорович из Москвы и менеджер по работе с клиентами Юлия Цыунова из Новосибирска.

Зрители также могли выбрать своего фаворита и фаворитку: SMS-голосование шло на протяжении всей церемонии. Мистером и Мисс зрительских симпатий были признаны Илья Григорович (тут мнение жюри и зрителей совпало) и Валенсия Роскоша, директор департамента развития (ИНВИТРО – Украина).

### НАШИ МНОГОГРАННЫЕ ТАЛАНТЫ

Нет сомнений, что в ИНВИТРО работает множество талантливых

Отличный повод для селфи!



людей – первая часть церемонии позволила в этом убедиться. Но тот факт, что наши коллеги столь многогранны – музыкальны, остроумны, красивы, смелы, находчивы, артистичны, обаятельны (одним словом, настоящие звезды!), приятно поразил всех присутствующих. В какой-то момент зрители в зале просто забыли, что на сцене перед ними выступают непрофессионалы и сами они находятся на корпоративном мероприятии, а не на концерте, билет на который был куплен и стоил своих денег.

Но вероятно, это закономерно – сотрудники ИНВИТРО уровень качества не снижают нигде и никогда. Вечер завершился фейерверком из блестящих конфетти и торжественными, вдохновляющими звуками гимна, написанного специально для мероприятия. Подпевали все!

А потом гости церемонии вышли на улицу, где уже наступил редкий в это лето теплый вечер, – полюбоваться на Останкинскую башню, мерцающую разноцветными огнями. Радостное настроение, гордость за себя, за свою команду, намерение добиться награды в следующем году, музыка, звон бокалов – это был прекрасный праздник! Праздник, устроенный в вашу честь, дорогие коллеги!

### прямая речь



**Наталья Голубева, руководитель отдела по работе с брендами, художественный руководитель театра ИНВИТРО, менеджер проектов «ИНВИТРО – территория качества» и «Мистер и Мисс ИНВИТРО»:**

– Многие зрители сочли, что вопросы всех конкурсов были известны ребятам заранее. Это не так! Просто отвечали они удачно, потому и создалось такое впечатление. Домашней заготовкой были только самопрезентация и конкурс на лучший рекламный ролик компании – все остальное оказалось сюрпризом для участников. Задачей рекламного конкурса стало знакомство людей из разных городов. Для этого мы разбили их на команды, они начали общаться в режиме онлайн. И быстро оказались на одной волне: не было никаких конфликтов, каждый честно делал свою часть работы. Несмотря на то что участники соперничали друг с другом за звание Мистера и Мисс, дружба, возникшая в процессе подготовки к этому конкурсу, намного ценнее, чем любые титулы. А недавно пришедшие в компанию сотрудники, побывавшие на конкурсе, сразу захотели участвовать в дальнейших мероприятиях!

# 17 лет влюблена в ИНВИТРО

Елена Логинова, руководитель группы методологии и контроля качества обслуживания (ГМКК), получила на церемонии «ИНВИТРО – территория качества» сразу две звезды лауреата: в групповой номинации «Гарант репутации» вместе с ГМКК и индивидуальную в номинации «Золотой фонд». Успех Елены вполне закономерен: она одна из опытных сотрудников медицинской компании ИНВИТРО.

### Елена, как развивалась ваша карьера в компании?

Моя трудовая деятельность началась в первом медицинском офисе ИНВИТРО в Газетном переулке: в 2000 году я пришла на должность медицинской сестры, а через несколько месяцев стала администратором. В сентябре 2002 года была переведена на должность менеджера процедурных кабинетов – тогда в компании так называли медицинские офисы. Так сложилось, что помимо медицинской деятельности мне пришлось принимать участие в процессе организационного развития компании: штат ИНВИТРО был небольшим, и в мои обязанности входил подбор персонала, также я занималась лицензированием лаборатории и медицинских офисов. Полученный опыт позволил мне участвовать в проекте «ЛЕЧУ» (тогда он назывался «Врачебная практика»). Вот так постепенно накапливался опыт: росла компания – росла и я. Итогом стал мой приход в группу методологии и контроля качества обслуживания в региональной сети.

### Чем занимается ваше подразделение?

Мониторингом и анализом качества работы персонала медицинских офисов ИНВИТРО. На практике это означает оценку того, насколько во всей розничной сети компании соблюдаются единые обязательные для исполнения требования: корпоративные стандарты обслуживания пациентов и состояния помещений медицинских офисов, алгоритмы работы, соответствие реальных процедур и сроков выполнения исследований заявленным.

### Коллеги из других отделов обычно волнуются перед вашим визитом?

Внутренний аудит – это помощь и поддержка. Наши плановые проверки не требуют от медицинских офисов никакой предварительной подготовки. Необходимо выявить слабые стороны, пробелы в повседневной работе, установить причины и своевременно их устранить. Только так можно отладить рабочий процесс и быть спокойным при проведении внешнего аудита любой сторонней организацией – например, Роспотребнадзором или Росздравнадзором.

### Наверное, многие изменения в компании происходили при вашем участии?

Да, это так. На первых порах не было даже документов, в которых были бы прописаны корпоративные стандарты. Сегодня же для любого подразделения компании разработаны свои нормативы. И если нам приходилось учиться на ходу, то теперь у любого сотрудника есть наставник, который поможет и подскажет.

Что касается нашего отдела, то акт (чек-лист), который мы заполняем в ходе проверки, постоянно совершенствуется. Появляются новые критерии качества, и глубина проверок становится все больше.

### Чем лично для вас была компания раньше и чем она является сейчас?

Я люблю свою работу, и это чувство не покидает меня на протяжении всех 17 лет. За это время мне удалось накопить огромный опыт и профессиональные знания, во многом благодаря помощи коллег, которые стали моими учителями (хотя некоторые из них об этом даже не догадываются). Меня очень радует, что руководство компании уделяет большое внимание укреплению корпоративного духа своих сотрудников. Такие мероприятия, как «Территория качества», фестиваль «Дружба народов», очень важны, так как неформальное общение способствует более продуктивному деловому взаимодействию.

Мне очень близок путь развития компании, поэтому хочется и дальше оставаться частью нашего большого сплоченного коллектива.

# Здоровые коммуникации

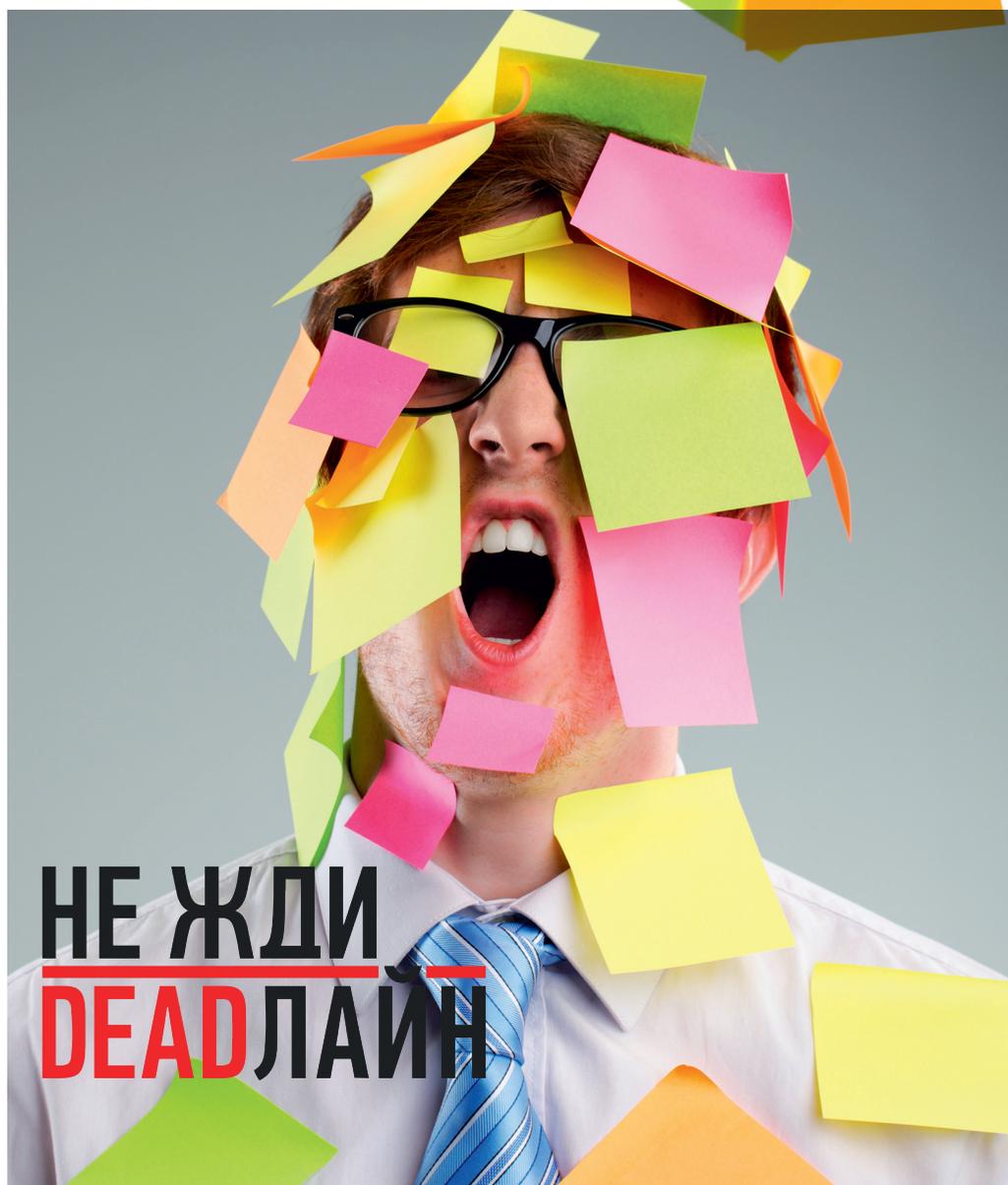
Существует мнение, что про ИНВИТРО вспоминают лишь в тот момент, когда для этого есть веский и совсем невеселый повод: заболевание, направление врача или необходимость разобраться в причинах плохого самочувствия. Но к медицинской диагностике нужно прибегать не только тогда, когда измотанный организм уже подает тревожные сигналы. Профилактика – важная часть по-настоящему здорового образа жизни. Мы решили напомнить об этом нашим клиентам – и выбрали для этого оригинальный способ.

**В** августе ИНВИТРО предложила специальную акцию под названием «Не жди дедлайн» для работников рекламной, маркетинговой и PR-индустрии. Участники акции получили возможность, предъявив визитную карточку, за символическую сумму в 1 рубль (плюс оплата взятия биоматериала) сдать более десятка анализов, специально подобранных с учетом специфики «коммуникационного» образа жизни.

## БЕЗУСЛОВНЫЙ ПОЗИТИВ

Работа в сфере коммуникаций – это бешеный ритм жизни, нервозность и зачастую отсутствие выходных. За 30-секундным роликом, несколькими баннерами или сильным слоганом часто стоят многие часы упорного труда, напряженные рабочие недели и месяцы, постоянный недосып и неправильное питание – все ради того, чтобы уложиться в строгий дедлайн.

Для акции, популяризирующей лабораторную диагностику, маркетологи и рекламщики – идеальная аудитория. Активные, восприимчивые к новому, в силу своей специфики крайне активные в коммуникациях с внешним миром,



**НЕ ЖДИ**  
**DEAD**ЛАЙН

это прекрасные социальные хабы (от англ. hub – разветвление, узел).

«Не жди дедлайн» – часть работы ИНВИТРО по построению lovemark (бренда, с которым людей связывает не рациональное знание или практический опыт, но устойчивая эмоциональная привязанность). Это повод напомнить о компании, предложив позитивную повестку дня. Стоит отметить, что построение lovemark предполагает искреннее отношение и добрые дела, поэтому участникам акции не ставилось никаких дополнительных условий, таких как, например, покупка других услуг или оставление персональных данных.

### ПРОКРАСТИНАТОРЫ БЕЗ ВИЗИТОК

Акция «Не жди дедлайн» моментально превратилась в массовый флешмоб. Ее поддержали большинство ведущих профессиональных ассоциаций, подписавшихся под обращением компании к отрасли: Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО), Российская ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР), Ассоциация брендинговых компаний России (АБКР), Гильдия маркетологов. Промостраница «Не жди дедлайн» собрала около 5000 репостов. Почти столько же репостов и более 20 тысяч просмотров получил материал о старте акции, опубликованный информационным партнером. Еще почти 17 тысяч просмотров – статья главного редактора о том, как он лично пришел в медицинский офис ИНВИТРО. И это не считая многочисленных постов участников акции в социальных сетях с огромной совокупной аудиторией. Кроме того, в различных СМИ вышло около 100 публикаций об акции, к ней присоединилось более 50 корпоративных и 30 информационных партнеров.

Запуская подобную акцию, конечно, необходимо быть готовым

1. В числе участников акции, не ставших дожидаться дедлайна, – агентство Rodnya Creative PR Studio

2. К флешмобу #нежди-дедлайн присоединилась команда рекламного агентства ProHealth



**цифры**

Акция «Не жди дедлайн»

**30**  
дней

**6613**  
участников

**100**  
публикаций

**10 000**  
репостов

к критике, и в ИНВИТРО тщательно ее собирали. Бесценный массив конструктивной и доброжелательной информации будет использован для улучшения сервиса. И это тоже можно считать важным результатом акции: в течение августа для компании работали самые квалифицированные, придирчивые и профессиональные тайные покупатели, каких только можно себе представить.

Удивительным открытием, сделанным во время акции, оказалось то, насколько много специалистов рекламно-маркетинговой отрасли вообще не пользуется

визитками: для многих оказался намного привычнее моментальный нетворкинг в соцсетях. В правила акции оперативно внесли необходимые коррективы: например, стали принимать в качестве доказательства принадлежности к отрасли копию трудовой книжки или договора. А самым ожидаемым наблюдением стала тяга сотрудников индустрии к прокрастинации и сдаче дел накануне дедлайна. Акция продолжалась ровно месяц, в ней приняли участие 6613 человек. Почти треть из них (2122) пришли ровно в последний день!



В этом году ИНВИТРО запустила сразу несколько ярких проектов, связанных с космосом. Большой интерес и у обычных людей, и у звезд шоу-бизнеса вызвал конкурс, организованный ИНВИТРО и ее дочерней компанией – лабораторией биотехнологических исследований 3D Bioprinting Solutions при поддержке Госкорпорации «РОСКОСМОС».



# Космическое притяжение ИНВИТРО



**У**частникам конкурса, объявленного 14 мая, предлагается придумать название для новой разработки 3D Bioprinting Solutions – космического биопrintера, который отправится на Международную космическую станцию (МКС) и станет первым российским устройством такого рода в космосе. Конкурс «Имя, которое услышат звезды» продлится до 31 октября 2017 года.

## ИДЕЯ БИОПЕЧАТИ ВДОХНОВИЛА ТИМУРА БЕКМАМБЕТОВА

Увидеть прототип биопrintера своими глазами и принять участие в конкурсе «Имя, которое услышат звезды» смогли посетители фестиваля электронной музыки и технологий Alfa Future People под Нижним Новгородом, медицинским партнером которого выступила ИНВИТРО. Тематике медицины будущего на Alfa Future People уделили много внимания: целый медицинский

кластер расположился в зоне технологий, где были представлены последние достижения в сферах транспорта, средств связи, гаджетов. Одним из главных экспонатов секции здоровья стал и прототип биопринтера: увидеть его можно было в павильоне ИНВИТРО.

Среди многочисленных гостей павильона оказался и знаменитый кинорежиссер и продюсер Тимур Бекмамбетов, автор «Дозоров» и серии новогодних комедий «Елки». Одна из его последних работ в качестве продюсера – лента «Время первых», посвященная выходу в открытый космос советского космонавта Алексея Леонова. Космическая тема не отпускает режиссера: биопринтер компании 3D Bioprinting Solutions его явно заинтересовал. Может быть, передовая разработка вдохновит мастера на новый фильм?

### ТАКИХ И БЕРУТ В КОСМОНАВТЫ

Когда-то едва ли не каждый ребенок мечтал стать космонавтом, когда вырастет. Сегодня, когда космический туризм уже стал реальным, пусть и пока дорогим удовольствием, нелишне подготовиться заранее и проверить, возьмут ли конкретно вас на борт звездолета по медицинским показателям. Для всех, кого манит космос, компания ИНВИТРО запустила акцию под названием «Космическое здоровье», в рамках которой с 12 апреля по 12 октября 2017 года всего за 2499 рублей в любом российском медицинском офисе ИНВИТРО (кроме медофисов г. Омска) можно узнать, насколько ваш организм готов к перегрузкам на орбите. В комплекс входят 20 исследований, в том числе клинический анализ крови с лейкоцитарной формулой и СОЭ, общий анализ мочи, анализы на ВИЧ, сифилис и гепатит В и С.

1. Сотрудники ИНВИТРО рассказывают режиссеру Тимур Бекмамбетову (справа) о принципах работы биопринтера
2. ИНВИТРО приготовила гостям много интересного
3. Лазерное шоу
4. На фестивале Alfa Future People царила непринужденная и креативная атмосфера

### Условия конкурса

1. Специальных требований к будущему названию биопринтера не предъявляется.
2. Участвовать в конкурсе могут все, кто достиг семилетнего возраста.
3. Свой вариант названия биопринтера, а также свои Ф. И. О., дату рождения, номер телефона и адрес электронной почты нужно отправлять на электронный адрес [konkurs-name@bioprinting.ru](mailto:konkurs-name@bioprinting.ru).
4. От каждого участника принимается только один вариант.
5. Финалисты конкурса – авторы трех лучших, по мнению представителей 3D Bioprinting Solutions, названий – получают подарки, связанные с космонавтикой: например, футболки, которые носят космонавты на МКС, или летающую тарелку (левитирующую тарелку, из которой можно есть). Главный приз – гравировка имени победителя на биопринтере. Это реальный шанс буквально вписать себя в историю отечественной космонавтики!
6. Подробности – на сайтах [www.bioprinting.ru](http://www.bioprinting.ru) и [www.invitro.ru](http://www.invitro.ru).



## 6 вопросов о 3D-биопринтере

### – Что это такое?

Космический магнитный биопринтер – уникальная российская разработка. Принтер может печатать живые ткани в условиях микрогравитации. После его доставки на МКС будет проведен первый в мире эксперимент по созданию органичных конструкций в космосе.

### – В чем смысл отправки принтера на МКС?

В космосе можно использовать формативный способ биопечати, когда объект печатается не слой за слоем, а одновременно

с разных сторон. На Земле этому мешает гравитация.

### – Из чего состоит биопринтер?

Из мощных магнитов, которые создают магнитные поля, камеры с сосудами, содержащими биоматериал, системы охлаждения и иллюминатора, чтобы наблюдать за процессом сборки в реальном времени.

### – Какова технология биопечати?

Живыми клетками и тканевыми сфероидами управляют при помощи магнитных полей: они создают

ловушку, в которой происходит сборка мини-органов и тканей.

### – Что будет печатать биопринтер в космосе?

Хрящевую ткань человека и микроорган щитовидной железы мыши, которые будут зафиксированы в специальном растворе и отправлены на Землю для дальнейшего изучения.

### – Когда будут напечатаны органы для пересадки человеку?

По прогнозам специалистов, подобные конструкты появятся уже к 2030 году.



# В сетях

BPM=23 HEART=11

△△△△△

628

△△△△△

739

min

max

△△△△△

628

△△△△△

739

Каждую секунду в социальных сетях по всему миру регистрируется 8 новых аккаунтов. При этом около трети всех «резидентов» social media\* регулярно публикуют свое мнение о торговых марках и брендах. Очевидно, что социальные сети серьезно влияют на самые разные аспекты работы компаний: любое неосторожное действие может привести к серьезным финансовым и репутационным последствиям. Именно поэтому многие крупные компании вырабатывают требования, регламентирующие поведение своих сотрудников в SMM.

**У**дивительная скорость изменений, характерная для современного мира, порождает множество парадоксов. Один из них – публичность и приватность в Интернете. Аккаунт человека в социальной сети – это, безусловно, его личная территория. Но публикации и комментарии, оставленные пользователем, часто становятся достоянием общественности.

Сотрудники крупных компаний часто забывают, что аудитория соцсетей воспринимает их как представителя бренда. Можно сказать, что каждый сотрудник в социальной сети – немного «пиарщик» своей компании. А это уже определенная ответственность. Ниже несколько правил поведения в социальных сетях, которые многие современные компании предъявляют к своему персоналу.

• **Не забывайте о публичности.** Помните, что связать вас с ИНВИТРО очень легко, даже если вы не упоминаете о месте своей работы. Убедитесь, что ваш профиль и публичное содержимое страницы

соответствуют тому образу, в котором вы готовы предстать перед коллегами, клиентами и партнерами.

• **Уважайте аудиторию.** Исключите ненормативную лексику и не публикуйте ничего, что может оскорбить ваших читателей. С осторожностью подходите к темам, обсуждение которых может спровоцировать конфликт: например, религия или политика.

• **Соблюдайте конфиденциальность.** Не стоит подробно рассказывать о текущих задачах и клиентах ИНВИТРО и о существующих проблемах. По очевидным причинам это же касается разглашения информации о проектах компании до их официального старта.

• **Не множьте сущности.** Для формирования имиджа ИНВИТРО существуют официальные страницы компании в социальных сетях, оформление которых соответствует фирменному стилю, а содержание тщательно отбирается с учетом актуальных задач компании. Даже если вам кажется, что вы четко понимаете стратегию развития ИНВИТРО, одного знания о внутренних процессах



**Антон Зинин,**  
руководитель SMM-направления  
ИНВИТРО:

прямая речь

«ИНВИТРО рассказывает на своих страницах в соцсетях об акциях и проектах, публикует обучающие посты о том, как функционирует компания. Мы начали привлекать новую аудиторию и благодаря этому увеличивать число участников акций, которые проводит компания при помощи социальных медиа. За 3 месяца активной работы SMM-направления количество подписчиков наших страниц увеличилось на 30 тысяч человек, время отклика в личных сообщениях сократилось до 5 минут в будние дни, состоялось более 20 кампаний с охватом 3 млн человек.

Особое внимание мы уделяем оперативности взаимодействия с пользователями – это всегда очень позитивно воспринимается внешней аудиторией. Кроме того, возможность быстрого реагирования становится незаменимым преимуществом в кризисных ситуациях. Например, во время кибератаки в июне 2017 года, когда не было возможности проинформировать клиентов о происходящем при помощи сайта, страницы ИНВИТРО в соцсетях стали информационным центром компании. В соцсетях клиенты узнавали обо всех изменениях, задавали вопросы о сроках выполнения исследований и о работе медофисов, а некоторые даже получали результаты анализов в личных сообщениях».

недостаточно, чтобы транслировать это знание в дополнительных группах в соцсетях.

• **Станьте «адвокатами бренда».** Если вы в социальных сетях сталкиваетесь с критикой в адрес компании или с кризисной ситуацией, обязательно проинформируйте о происходящем коллег из SMM-отдела. Комьюнити-менеджеры ИНВИТРО, вооружившись безупречной вежливостью, помогут пользователям решить возникшие проблемы, ответят на вопросы или просто погасят взрыв эмоций. Но в своих соцсетях «адвокатами бренда» вы можете выступать и сами: главное – помнить, что переписку читают сотни других пользователей и на ее основе составляют свое мнение о компании.

*Из площадки для обмена информацией с друзьями, которой эти сервисы были в начале 2000-х, социальные сети превратились в полноценный канал коммуникации, а SMM стал приоритетным направлением маркетинга для современных компаний. В 2017 году в ИНВИТРО появилась опытная команда по работе с социальными медиа, которая начала реализовывать новый, современный подход к управлению социальными сетями бренда. Задача команды – превратить SMM ИНВИТРО в полноценный канал обратной связи, в инструмент сбора маркетинговой информации и инсайтов, трансляции идеологии бренда в те группы, которые не смотрят ТВ и игнорируют другие традиционные каналы коммуникации. У компании амбициозные планы: SMM ИНВИТРО, как и маркетинг в целом, должен стать лучшим на рынке.*

\*Social media (SM) – общее название веб-сайтов, предоставляющих возможность общения и взаимодействия зарегистрированным пользователям.



# «Уникум» ищет людей, находит решения

Многие компании, нуждающиеся в новых сотрудниках, обращаются к помощи кадрового агентства. Во-первых, это гораздо выгоднее, чем содержать собственную службу подбора персонала, во-вторых – эффективнее. Но как сами кадровые агентства справляются со столь непростой задачей – подбором медицинских работников?

**Р**азбираться будем на примере «Уникума» – агентства, выросшего 10 лет назад как раз из кадровой службы (отдела подбора персонала) компании ИНВИТРО. Сегодня «Уникум» помогает находить специалистов для медучреждений по всей России.

## СОЦИАЛЬНАЯ МИССИЯ

Накопленная во время собеседований с соискателями база ИНВИТРО в какой-то момент стала столь обширной, что просто нерациональным показалось держать ее «под спудом». В ней были и такие медицинские специалисты, которые не требуются

в ИНВИТРО, но которых очень ждали в других медучреждениях (например, в тех, которые были партнерами нашей компании). Так появилась возможность предоставить им дополнительную услугу – подбор персонала.

Это очень соответствует социальной миссии ИНВИТРО – развивать и улучшать российскую медицину в каждом ее аспекте, не только в части лабораторной диагностики.

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ И МОТИВАЦИЯ

Сейчас «Уникум» и ИНВИТРО связывают отношения «исполнитель –

заказчик». Это позволяет компании получить все плюсы работы с агентством и избежать всех минусов работы с собственной кадровой службой.

Обычно оклад сотрудника внутреннего отдела подбора не связан с эффективностью: одного хорошего кандидата ты нашел за месяц или пятерых – на твоей зарплате это никак не отразится. В «Уникуме» же, как и в любом кадровом агентстве, каждый сотрудник получает не только оклад, размер которого зависит от его квалификации, но еще и определенную сумму за каждую закрытую вакансию. И кто лучше работает, тот больше получает, что, с одной стороны, стимулирует людей, а с другой – дает гарантию заказчику. Ведь каждый сотрудник агентства лично заинтересован не только в том, чтобы кандидат понравился заказчику, но и в том, чтобы он, кандидат, успешно работал. Потому что если кандидат уходит на испытательном сроке по любой причине, агентство обязано бесплатно предоставить замену.

### ДЕРЖИМ РУКУ НА ПУЛЬСЕ

Учиться рекрутерам «Уникума» действительно необходимо. Для того чтобы найти хорошего специалиста, уже недостаточно разместить заявку на сайте hh.ru и ждать откликов или просматривать в соцсетях группы, посвященные поиску работы. Сейчас подбор персонала подразумевает мониторинг актуальных профессий, систем мотивации, зарплат, качеств сотрудника, поиск редкого сотрудника по профессиональным сообществам, форумам, даже по хештегам в «Инстаграме». Поэтому рекрутеры обучаются и новым технологиям поиска – не только изучая внутренний регламент и стандарты, но и получая практический опыт, навыки работы с базой.

В «Уникуме» пристально следят за трендами HR-рынка, участвуют в профессиональных интернет-сообществах, посещают конференции и информационные встречи,

### прямая речь



**Анна Борисенко,**  
**генеральный директор**  
**«Уникума»:**

– У нас отдельная структура, на работу которой заказчик смотрит с большей критичностью, потому что он за нее заплатил деньги. И фактически каждому отдельному заказчику, включая ИНВИТРО, к нам обращаться выгоднее, чем содержать собственный отдел. К тому же редкая компания станет вкладываться в обучение своих рекрутеров, а наши консультанты учатся постоянно – и за счет «Уникума», и самостоятельно.

общаются с экспертами в области подбора и оценки персонала.

### ГИБКИЙ ПОДХОД

Хотя в агентстве существуют самые высокие стандарты работы, алгоритм взаимодействия с каждым конкретным заказчиком шаблонным не назовешь. В «Уникум» обращаются с разными запросами, и именно они диктуют дальнейшие действия рекрутеров. Найти врача с хорошим английским, потому что ему нужно будет общаться с пациентами-иностранцами? Найти офтальмолога для астраханской клиники? Найти врача, который бы согласился переехать в другой регион и мог бы не только лечить, но и обучать коллег? Найти медсестру, главврача, редкого специалиста, юриста или бухгалтера для больницы? Все эти задачи требуют особенных подходов в решении. Поэтому и процесс закрытия

каждой вакансии уникален и может включать в себя разные этапы: поиск резюме, собеседование очное и заочное, оценку профессиональных компетенций, личностное тестирование, организацию встречи или встреч с представителями потенциального нанимателя, составление сопроводительных писем, сбор обратной связи.

Для проверки профессионального уровня соискателя в «Уникуме» существуют специальные методики, тесты, которые либо согласуются с заказчиками, либо разрабатываются совместно с ними. Проводят сотрудники «Уникума» и внутреннюю оценку персонала, необходимую, чтобы избежать стресса и убытков, которые влечет за собой неожиданное увольнение сотрудника.

### ТОЛЬКО ВПЕРЕД!

В дальнейших планах «Уникума» – расширение пула клиентов, включение в него и многопрофильных сетевых клиник, и узкоспециальных, и клинико-диагностических лабораторий, активное движение в регионы, развитие дополнительного направления – внутреннего консультирования, в процессе которого совместно с заказчиком разрабатывается стратегия по работе с коллективом. И конечно, непрерывное совершенствование в подборе и оценке персонала.

Сотрудники «Уникума» учатся не только у внешних преподавателей, но и друг у друга





## III Международный саммит медицинских сестер



# На равных с врачом

В Москве в третий раз состоялся саммит специалистов сестринского дела. В этом году он получил название «Медицинская сестра: траектория профессионального развития» и был организован совместно с Высшей медицинской школой и Первым Московским государственным медицинским университетом им. И. М. Сеченова при поддержке ИНВИТРО.

**О**рганизация труда, престиж профессии, профессиональное развитие и, в частности, новая система непрерывного медицинского образования – эти и многие другие вопросы обсудили участники III Международного саммита медицинских сестер.

### АСПЕКТЫ ЭТИЧЕСКИЕ И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

Саммит начался с пленарного заседания, посвященного проблемам и перспективам среднего и высшего образования медицинских сестер. Затем работа форума продолжилась в формате круглых столов на такие темы, как «ДПО в системе непрерывного профессионального образования», «Управление медицинским персоналом: опыт,



**Виталина Левашова,**  
заместитель генерального  
директора ИНВИТРО, директор  
Высшей медицинской школы:

прямая речь

– Каждый год количество участников саммита увеличивается втрое по сравнению с предыдущим: на первом саммите – 120 человек, на втором – 350, сейчас – более 1000. Стоит учесть и онлайн-участников, которых в этом году было 2300 человек. Регионы проявили инициативу и собрали на базе областных

больниц своих медсестер для коллективного просмотра трансляции саммита. Я думаю, что следующее мероприятие будет еще лучше. Мне хотелось бы видеть на его открытии если не министра, то замминистра здравоохранения. Власть тоже должна осознать важность профессии медсестры.

новаторство, перспективы», «Мировой и российский опыт профессионального развития медицинских сестер», «Персонализированное управление здоровьем», «Психологические аспекты деятельности медицинской сестры. Эффективные коммуникации».

Впервые на саммите были затронуты сложные этические аспекты работы медсестер. Как, например, помочь пациенту, который сам себе не помогает выздороветь? Как вести себя с теми, кто выжил после попытки суицида? Как работать с умирающими людьми и не сломаться эмоционально? Противостоять синдрому эмоционального выгорания учили на мастер-классе «Балинтовские группы как метод профилактики профессионального стресса среднего медицинско-

1. Участники саммита со специальностью «управление сестринской деятельностью» получили образовательные кредиты НМО
2. Саммит собрал медсестер и медбратьев из 20 городов России
3. В «зоне красоты» от телеканала Med2Med можно было подать заявку на конкурс «Самая красивая медсестра»

го персонала», завершившем этот трудный, но интересный день.

Саммит посетили 1115 человек из более чем 20 городов России; представлены были многие крупные регионы страны, в том числе Урал, Поволжье, Сибирь. Впервые был опробован формат онлайн-трансляций: удаленно к работе саммита подключились медучреждения Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга, Челябинска, Красноярска, Перми, Салехарда, Белорецка. Приехали поделиться опытом и зарубежные коллеги из Беларуси, Казахстана, Украины, Нидерландов, Испании, США.

### ПОВЫСИТЬ РОЛЬ МЕДСЕСТРЫ В РОССИИ

Много говорили на саммите и о том, что медсестра в нашей стране пока не признана равноправным партнером врача в деле лечения и послеоперационного выхаживания пациента. Хотя вклад медсестры в этот процесс огромен, и от качества ее работы конечный результат зависит никак не меньше, чем от действий хирурга или травматолога: ведь именно медсестра практически реализует указания врача.

Такое положение вещей отметили и иностранные гости саммита. По словам Бьянки Гоммерз-Кеннисер, заместителя генерального директора по образовательным программам Международного медицинского кластера, в Нидерландах медсестра и терапевт стоят на одном уровне, а в России квалифицированную медсестру восприни-



**Ольга Гервас,**  
руководитель учебно-методического  
отдела департамента повышения  
квалификации медицинских работников  
и симуляционного центра Высшей  
медицинской школы:

прямая речь

– Я хочу, чтобы медработники любого звена не принижали значимость медсестры, а потребители и пациенты не воспринимали ее как обслуживающий персонал. Медицинская сестра достойна и уважения, и почета, и в первую очередь она сама должна проявить свой профессионализм. А мы поможем ей это сделать!

мают как представителя младшего персонала, службу.

Тем не менее подобная проблема есть не только в России, отметила Ирина Королева, исполнительный директор ВМШ. Именно поэтому саммит объединяет специалистов из разных стран, здравоохранение которых нуждается в трансформации, в том числе и за счет укрепления сотрудничества между врачами и средним медперсоналом.

# Связующее звено на «корпоративном фронте»

Менеджеры, предлагающие клиникам услуги лабораторной диагностики, – важный источник информации для корпоративных клиентов. Они – настоящее связующее звено между клиникой, направляющей на исследования биологический материал, и компанией ИНВИТРО, которая эти исследования проводит. Знание особенностей продуктовой линейки ИНВИТРО, а также умение рассказать о ней так, чтобы заинтересовать и врача-специалиста, и администратора клиники, – важнейшие условия успешной работы менеджера. Потому постоянное наращивание собственных знаний и компетенций ему просто необходимо.

## С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Все новые сотрудники департамента корпоративных продаж проходят четырехдневный курс на базе Высшей медицинской школы. Во время обучения они получают базовую информацию – знакомятся с терминологией, узнают об основах лабораторной медицины, о специфике работы ИНВИТРО, а также о конкурентных преимуществах компании. Кроме того, половина учебного времени отводится на непосредственное обучение продукту, чтобы сотрудники, в частности, умели работать

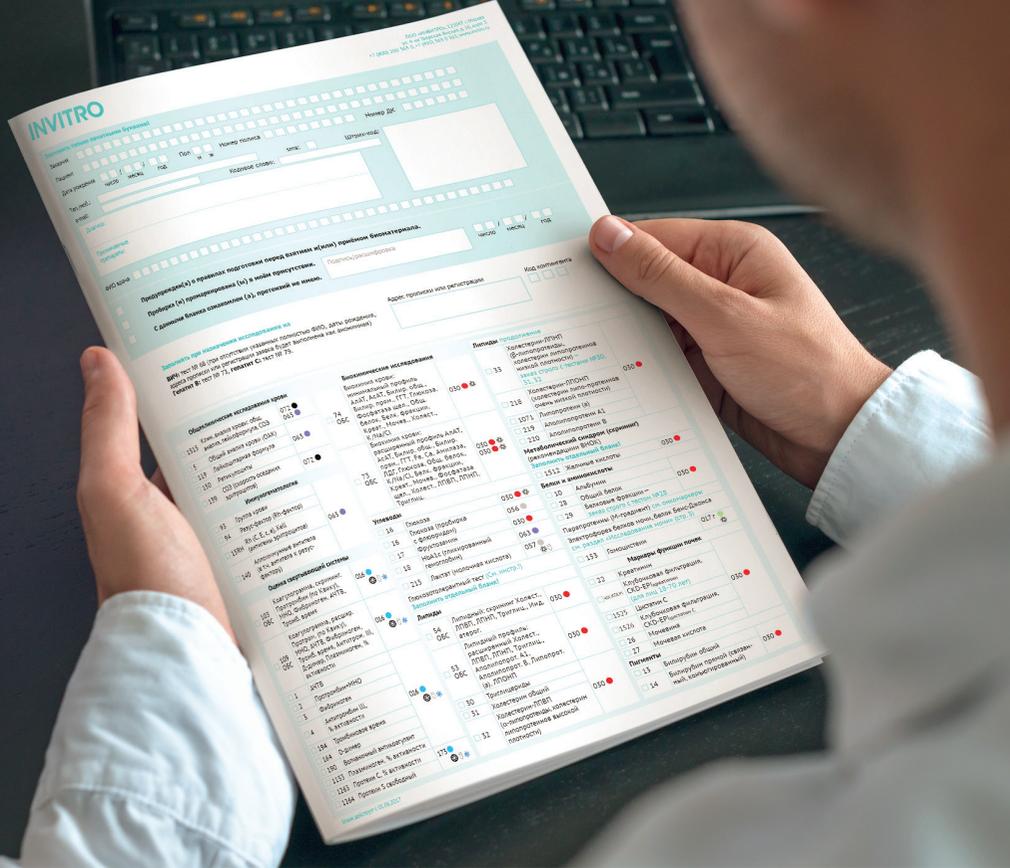
с направлятельными бланками и свободно ориентировались в тестах, которые предлагает компания. Когда ИНВИТРО вводит новые специфичные лабораторные исследования, по ним также проводятся отдельные семинары для сотрудников. Однако этого недостаточно – для полноценной работы менеджерам необходимо постоянно пополнять свой багаж знаний.

## ПОЧЕМУ ЭТО НЕОБХОДИМО?

Менеджер ведет переговоры с разными людьми – как с теми, чей уровень знаний превышает его

«багаж», так и с теми, кто вовсе не имеет медицинского образования (например, с администраторами, управляющими клиник). Зачастую вопросы, которые они задают, могут быть очень простыми, но от того, что привычная терминология не используется, понимания не возникает и менеджер попросту теряется. Опасность такого положения дел на начальном этапе общения с потенциальным клиентом в том, что сделка затягивается или вообще оказывается под угрозой срыва. Вот почему так важно не «плавать» в материале,





**прямая речь**

**Ольга Овсянникова, директор департамента корпоративных продаж ИНВИТРО:**

– Для того чтобы менеджер разобрался в продукте, который ИНВИТРО предлагает рынку, ему необязательно быть врачом или медицинской сестрой – всему необходимому он может научиться в компании. В штате департамента корпоративных продаж 40 человек, и медицинское образование есть только у пятерых из них.

На вводных тренингах менеджеры получают знания не только о тестах, которые предлагает компания, но и о преаналитике и работе с расходными материалами. Всему этому они сами потом должны будут обучить корпоративных клиентов. Только на первый взгляд кажется, что все участники рынка лабораторной диагностики предлагают одно и то же: на деле преаналитические требования у разных лабораторий очень сильно различаются. В ИНВИТРО, например, необходимо центрифугирование пробирок, да и сами пробирки не такие, как у конкурентов. Администраторов клиник нужно научить работе в АРМПС (автоматизированное рабочее место процедурной сестры).

В дальнейшем менеджеры проходят обучение по отдельным группам исследований – тестам на аутоиммунные заболевания, генетическим анализам, комплексу ИНБИОФЛОР и другим продуктам. Сейчас мы вместе с отделом продуктового маркетинга планируем возродить практику обучения менеджеров при вводе тех или иных тестов. Многие такие продукты – инновационные и технологичные, поэтому особенно важно, чтобы каждый менеджер не только имел о них общее представление, но и четко понимал их конкурентные преимущества, особенности, отличие от тестов, которые раньше существовали в линейке компании и которые предлагают конкуренты.

а по-настоящему понимать то, о чем говоришь.

**«СПРОСИ МЕНЯ КАК»**

Естественно, никто не требует от менеджера «профессорского» уровня знаний. Необязательно знать все, гораздо важнее понимать, у кого спросить. «Я уточню у коллег», – вполне корректная форма ответа на вызвавший затруднение вопрос. Менеджеру нужно четко понимать, к кому и как он может обратиться в той или иной ситуации для получения скорейшего ответа и какого уровня специалист этот ответ даст. Кроме того, пора избавиться от ложного страха: «Я спрошу – и все поймут, что я этого не знал!» Никто за это незнание не осудит: наоборот, специалисты с удовольствием снабдят дополнительной информацией.

Правда, здесь может возникнуть другая опасность – неправильно понять уточнение и ответить клиенту неверно. Как раз для того, чтобы такую ситуацию избежать, и необходимо наращивать свои компетенции постоянно.

Менеджеры, помните: если у вас возник вопрос по продукту, то с ним следует обращаться в отдел продуктового маркетинга; а если вопрос носит исключительно

медицинский характер, то вам ответят в Высшей медицинской школе ИНВИТРО.

**ДОСТУП ОТКРЫТ**

ИНВИТРО всегда помогает своим сотрудникам поддерживать должный уровень знаний. Сейчас в компании решается задача по упорядочиванию и контролю процесса обучения менеджеров – как отвечающих за взаимодействие с корпоративными клиентами, так и менеджеров по работе с врачами, и сотрудников департамента розничных продаж. ИНВИТРО заинтересована в том, чтобы сотрудники регулярно перечитывали учебный материал и знакомились с новым, восполняя пробелы в своих знаниях.

Учитывая то, что уровень знаний у менеджеров может быть разным, отдел продуктового маркетинга создает такие учебные материалы, которые понятны даже совсем далекому от медицины человеку. В рамках обучающей программы планируется проведение вебинаров, чтобы охватить сотрудников из других регионов.

И никогда не следует забывать, что на нашем сайте публикуются новости, быть в курсе которых весьма полезно.

Направительный бланк ИНВИТРО





# Гонки стратегического значения



Умение быстро реагировать и взаимодействовать в условиях неопределенности и высокой скорости – навыки, без которых в современном бизнесе делать нечего. Участники корпоративного ралли «Автоспорт и стратегическое мастерство», прошедшего в конце октября в Рязани, получили отличную возможность отработать их в экстремальных условиях.

- ЛУЧШИЕ КОМАНДЫ**
- 1 место. Ремнев Максим, главный врач  
Пастухов Юрий, руководитель отдела автоматизации
  - 2 место. Островский Александр Юрьевич,  
основатель INVITRO  
Гаврилов Сергей, руководитель проектов
  - 3 место. Калентьев Валерий, руководитель отдела  
финансового планирования и бюджетирования  
Федин Владимир, заместитель генерального  
директора «INVITRO-Информационные  
технологии»

**Р**алли – первое мероприятие в рамках нового проекта «Академия спорта ИНВИТРО», призванного обучать сотрудников компании, сочетая активную спортивную программу и серьезную теоретическую часть.

Утром 28 октября сотрудники, входящие в кадровый резерв, прибыли на территорию комплекса «Атрон», где их ждали брендированные гоночные автомобили. Участники ралли, разделившись на команды по два человека, преодолевали подготовленную для них трассу на время. Причем каждый из них обязательно должен был выступить в двух ролях – штурмана и пилота. После каждого этапа гонки экипажи подробно анализировали допущенные промахи, выясняли их причины и способы устранения, отмечали успешные действия и брали их на вооружение. По мнению Александра Юрьевича Островского, автора идеи нового формата обучения и члена одного из экипажей, таким образом ралли помогает получить и развить те навыки, которые необходимы в ежедневной работе и востребованы в бизнесе: умение стратегически мыслить, предвидеть риски и управлять ими, быстро принимать решения, слушать, слышать и доверять коллегам.

Для большинства участников гонки в Рязани стали первым опытом езды на спортивных автомобилях. Однако это ничуть не помешало им со всем азартом включиться в гонку и бороться за победу.

«Опыт трассы» был использован на практическом семинаре по разработке стратегии, который стал вторым этапом двухдневной программы. Под руководством профессора Высшей школы экономики Геннадия Константинова участники проекта оценивали стратегические вызовы и тренды, старались спрогнозировать, к какому развитию событий они приведут и как все эти изменения скажутся на ИНВИТРО. На основе полученных прогнозов разрабатывали тактику и формировали стратегические решения.



Контрольная доза воздуха собирается в герметично закрытую пробирку или пластиковый контейнер

#### прямая речь



**Сергей Гаврилов,  
руководитель  
проектов:**

– Я вожу машину 18 лет, но по треку прежде не ездил ни разу. Конечно, волновался. А когда узнал, что буду в одном экипаже с Александром Юрьевичем Островским, испытал широкую гамму чувств: гордость за то, что именно мне выпала такая честь, и одновременно ответственность за будущие поступки и слова. На тестовом заезде сначала штурманом был я. Показалось, что мои команды для пилота абсолютно бесполезны. Александр Юрьевич довольно уверенно управлял автомобилем. После заезда я тщательно отметил все повороты, и у нас появилась «прописанная» конфигурация трассы. А вот когда мы поменялись местами, случился

Контрольная доза воздуха собирается в герметично закрытую пробирку или пластиковый контейнер

небольшой казус.

Вождение раллийной машины имеет свою специфику: у нее более острое рулевое управление, тормоза без усилителя, быстрый разгон. От штурмана я чаще всего слышал команду «газ» и послушно ее выполнял – ведь штурман главный в экипаже, тем более, что это основатель компании. Выходя из крутого поворота, я нажал на педаль газа, но не вывернул руль, на скользком асфальте машина съехала на заснеженную траву и ее понесло в столб, обложенный покрышками. Никто не пострадал, но я себя чувствовал очень подавленным. Однако вместе с Александром Юрьевичем мы начали искать решения для более эффективного взаимодействия и договорились, что штурман будет сообщать пилоту только о крутых поворотах, необходимости переключения передачи и давать лишь две команды – «газ» и «сброс». И во время боевого раунда это сработало! Мы показали лучший результат в заезде.



# Боле́ть то́лько футболе́м

С таким призывом обратился к футбольным фанатам президент клуба «Локомотив» Илья Геркус, подписывая официальное партнерское соглашение с медицинской компанией ИНВИТРО.

**В** конце ноября два российских лидера — в спорте и лабораторной диагностике — в присутствии журналистов федеральных СМИ официально объявили о сотрудничестве и представили промежуточные результаты исследовательского проекта «Болей на здоровье».

## ОХВАТИТЬ ВСЕХ

ИНВИТРО и «Локомотив» начали сотрудничество задолго до церемонии подписания соглашения о партнерстве. Медицинская компания приступила к работе со спортсменами «Локомотива» в июле 2017 года, когда стартовал футбольный сезон. Директор медицинского центра «Локомед» Сергей Микушин отметил, что за короткий период совместной работы он успел оценить качество и скорость обслуживания, которые демонстрирует компания.

— Наши запросы на исследования часто меняются, потому что необходимы специальные данные для профессиональных спортсменов, которые испытывают экстремальные нагрузки. Лаборатории ИНВИТРО предоставляют нам такую возможность и оперативно помогают проводить скрининговые и экспресс-анализы, — отметил Сергей Микушин.



значительную часть аудитории болельщиков и продолжить анализ результатов исследования.

Контрольная доза воздуха собирается в герметично закрытую пробирку или пластиковый контейнер

Партнерство между «Локомотивом» и ИНВИТРО стало самым масштабным в истории российского футбола. Медицинская компания работает не только с основной командой, но и всеми структурами клуба вплоть до юных воспитанников академии. Кроме того, активно вовлекает в медицинскую программу фанатов «Локо».

— У «Локомотива» есть клубы по всей стране — гигантская аудитория, которая воспроизводит поведение своих кумиров. И мы считаем, что, двигаясь в эту сторону, мы сможем внести свою лепту в дело пропаганды здорового образа жизни, — рассказал об идее сотрудничества с футбольным клубом основатель ИНВИТРО Алек-

сандр Юрьевич Островский.

## ДИАГНОЗ: ПОЧТИ ЗДОРОВЫ

Профилактика заболеваний болельщиков «Локомотива» — такова цель проекта «Болей на здоровье», который совместно запустили футбольный клуб и медицинская компания. Несколько месяцев лаборатории ИНВИТРО оценивали состояние здоровья членов команды поддержки: проводили анализы общего состояния организма фанатов, функции их печени и почек, а также реакции на стресс.

— Данные мы анализировали в октябре, к тому моменту обследование прошло 286 человек, сейчас же количество участников проекта превысило 600, — рассказывает ведущий медицинский эксперт ИНВИТРО Татьяна Понкратова. — Мы выявляли вероятность анемии, воспалительных, инфекционных и аллергических реакций, реакций на стрессовые ситуации и смотрели на функции печени и почек. Обработав результаты, увидели обнадеживающую картину: болельщики «Локомотива» относительно здоровы, устойчивы к стрессу и почти не страдают аллергией.

Совместный проект «Болей на здоровье» продлится до июня 2018 года, специалисты планируют охватить



При уреазном дыхательном тесте в выдыхаемом пациентом воздухе определяется изотопный состав углекислого газа



# Выдыхаем!

Симптомы, которым часто не придают большого значения, такие как изжога, тошнота, быстрое насыщение после еды, отрыжка, боли в области желудка, могут сигнализировать о гастрите или язвенной болезни. Чтобы определить природу этих заболеваний, понять, чем они вызваны, требуется провести лабораторное исследование.

**Гастрит** – заболевание, при котором в слизистой оболочке желудка происходят воспалительные или воспалительно-дистрофические изменения, что ведет к нарушению основных функций этого органа, в частности – секреторной.

Заболевание может протекать длительно и бессимптомно, может быть острым и хроническим – подразделяется на несколько типов в зависимости от этиологии. Хронический гастрит типа В – бактериальный, он возникает вследствие инфицирования бактерией *Helicobacter pylori*.

**В** наши дни <sup>13</sup>C-уреазный дыхательный тест – признанное мировым гастроэнтерологическим сообществом исследование для выявления в организме бактерии *Helicobacter pylori*. Теперь этот тест доступен во всех медицинских офисах ИНВИТРО Москвы и Московской области. Это первый в практике компании анализ, во время которого исследуется... воздух.

## ЧТО ИЩЕМ

За открытие бактерии *Helicobacter pylori* австралийские ученые Барри Маршал и Робин Уоррен в 2005 году были удостоены Нобелевской премии. Это единственная бактерия, которая может выжить в кислой среде человеческого желудка. Вред, наносимый ею, сопоставим с вредом от целой армии микроорганизмов: размножаясь, она ослабляет, а затем

В России инфицировано до **70%** населения страны

и разрушает слизистую оболочку желудка и двенадцатиперстной кишки. *Helicobacter pylori* – главная (95% случаев) причина хронического гастрита, а также язвенной болезни желудка и двенадцатиперстной кишки. Кроме того, доказано, что *Helicobacter pylori* может приводить к развитию рака желудка.

## ИСТОЧНИКИ ЗАРАЖЕНИЯ

Бактерия может поселиться в желудке и незаметно оставаться там в течение многих десятилетий: подавляющее большинство инфициро-



ванных заражено *Helicobacter pylori* с детства. Передается она через загрязненную воду, продукты, а также контактно-бытовым путем – часто причиной заражения становится несоблюдение правил гигиены.

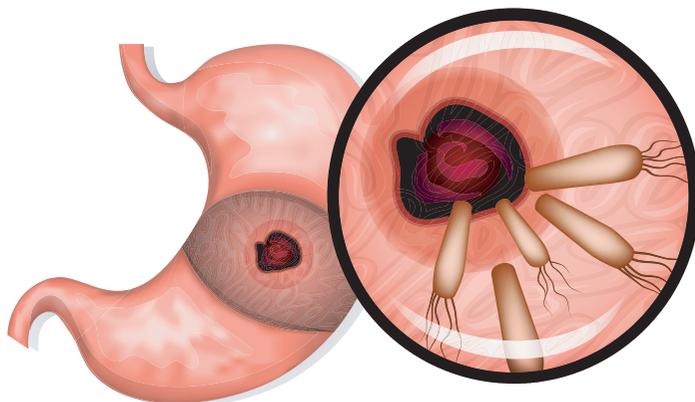
Быстрое распространение бактерии происходит между членами семьи, пользующимися одними столовыми приборами и посудой. Детей, особенно школьников, угроза заражения подстерегает и дома, и в школе. В силу возраста они не всегда соблюдают правила личной гигиены, а находиться в коллективе сверстников, которые могут быть носителями инфекции, приходится часто и подолгу.

Рискуют посетители мест общественного питания: там тоже приборы и посуда могут быть вымыты недостаточно тщательно. Под угрозой и жители мегаполисов, перманентно испытывающие стресс (а значит, обладающие пониженным иммунитетом) и питающиеся фастфудом: в уличных точках общепита санитарные нормы нарушаются чаще, чем в ресторанах. Возможность

Контрольная доза воздуха собирается в герметично закрытую пробирку или пластиковый контейнер

## *Helicobacter pylori* заражена половина населения Земли.

Бактерия *Helicobacter Pylori*, размножаясь, ослабляет, а затем и разрушает слизистую оболочку желудка и двенадцатиперстной кишки



заразиться также есть у медработников, контактирующих с пациентами – носителями *Helicobacter pylori* и с продуктами их жизнедеятельности.

### КАК НАЙТИ

Выявить наличие в организме *Helicobacter pylori* можно разными способами. Но некоторые из них не вполне достоверны, некоторые – неприятны для пациента. <sup>13</sup>C-уреазный дыхательный тест (УДТ) к таковым не относится. Это точное – чувствительность и специфичность УДТ достигает 93–100% – и безболезненное исследование. Оно применяется как для первичной диагностики, так и для контроля качества лечения. Кроме того, это единственный тест, по результатам которого при необходимости повторно назначают антибиотики.

Бактерия *Helicobacter pylori* вырабатывает фермент уреазу, которая разлагает мочевину, в процессе чего образуются аммиак и углекислый газ. При УДТ в выдыхаемом пациентом воздухе определяется изотопный состав углекислого газа.

Для этого проводится сбор контрольной дозы воздуха в герметично закрывающуюся пробирку или пластиковый контейнер, а затем пациент выпивает 50 мл водного раствора карбамида, содержащего изотоп углерода <sup>13</sup>C. Через полчаса (ровно!) сбор выдыхаемого воздуха проводится повторно. Перед прове-

дением УДТ пациенту предлагается 200 мл содержащей лимонную кислоту жидкости (апельсинового или яблочного сока), чтобы замедлить эвакуацию содержимого из желудка.

В ходе лабораторного исследования определяется содержание изотопов углерода <sup>13</sup>C во взятых до и после приема препарата образцах выдыхаемого воздуха – путем инфракрасной масс-спектрометрии или лазерометрии. Если разница в пробах составляет более 4,5‰, можно говорить о наличии бактерии; если менее 3,0‰ – об ее отсутствии. При получении промежуточных значений рекомендуется проведение любого другого дополнительного исследования для выявления *Helicobacter pylori*.

Следует помнить о некоторых ограничениях, необходимых для получения наиболее точных результатов УДТ:

- исследование проводится натощак – после последнего (и умеренного) приема пищи должно пройти не менее 6, но не более 14 часов. Можно пить воду в небольшом количестве;
- алкоголь следует исключить из рациона за трое суток до исследования, курение – за 1 час;
- некоторые лекарственные препараты могут исказить результаты УДТ;
- после проведения ЭГДС (эндоскопического исследования желудка и двенадцатиперстной кишки) с биопсией должно пройти не менее 2 часов.



# Имя ей – сестра

Сестринское дело – одна из основополагающих медицинских специальностей. Древнее, чем сама медицинская наука и даже человеческая цивилизация.



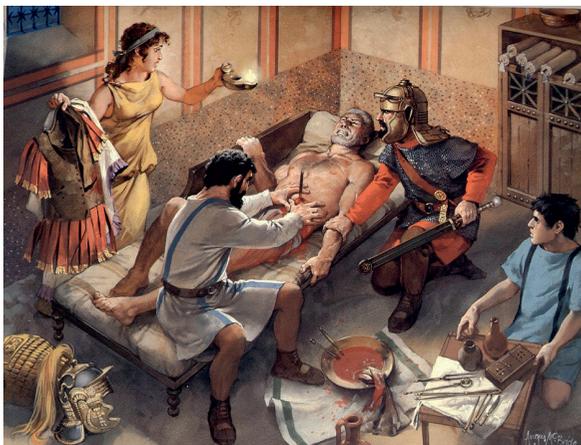
**К** такому выводу приходят некоторые отечественные и зарубежные ученые, изучая найденные в ходе археологических раскопок палеопатологические материалы\*. Эти находки свидетельствуют о том, что, например, люди мустьерской эпохи, жившие 100 тысяч лет назад, выживали после переломов, ран, ритуальных трепанаций благодаря выхаживанию.

## ЛЕГИОНЕРОВ ВЫХАЖИВАЛИ РАБЫ

Впрочем, профессиональных медсестер в древние века все же не существовало, в отличие от врачей, которыми во всех развитых цивилизациях Запада и Востока, как правило, были жрецы при храмах. Особняком в этой истории стоит Древний Рим, который с присущей ему прагматичностью и любовью к порядку разработал государственную систему подготовки медиков и управления их деятельностью. Во II веке до н. э.

Флоренс Найтингейл ухаживает за ранеными британскими солдатами в пригороде Стамбула – Скутари во время Крымской войны. Литография Роберта Риггса, 1930 год

Древнеримский военный врач за работой. Художник Ангус МакБрайд



у римлян появились первые в истории военные госпитали – валетудинарии (*от lat. valetudo, valetudinis* – здоровье). Они представляли собой внушительные каменные здания с внутренним двором-atriумом, с обязательным отоплением, канализационным стоком, по возможности с водопроводом, палатами на 5–6 человек, отдельными операционными и складами для лекарственных трав, инструментов и перевязочного материала. Общим уходом за ранеными и больными легионерами занимались рабы. Их и можно считать прообразом будущих медсестер.

## ПРОКАЖЕННЫЕ РЫЦАРИ

Активное развитие сестринское дело получило в Средние века. Поначалу, конечно, были не сестры, а братья (в прямом смысле слова): на помощь страждущим приходили члены монашеских братств и орденов. Один из самых знаменитых примеров – орден святого Лазаря Иерусалимского. Он был основан в XI веке на базе существующей под юрисдикцией греческой церкви больницы для прокаженных у стен Иерусалима. Однако желающих возиться с больными проказой крестоносцами было мало. Выход нашлся быстро: больные рыцари сами ста-

ли ухаживать друг за другом. За это братство прозвали «орденом прокаженных». Его члены на поле боя наводили ужас на врагов как своими обезображенными болезнью лицами, так и бесстрашием: в Средние века проказа считалась неизлечимой болезнью, поэтому рыцари ордена жаждали смерти в бою. После изгнания крестоносцев из Палестины орден обосновался во Франции, где организовал сеть лепрозориев и других лечебниц. От названия ордена святого Лазаря Иерусалимского произошло слово «лазарет» – военно-медицинское учреждение.

С именем святого Лазаря связана и деятельность католического святого Викентия (Венсана) де Поля. В XVII веке он основал конгрегацию лазаристов (по названию монастыря Сен-Лазар в Париже), основными задачами которой стали проповедь Евангелия среди бедных и католическое образование. Другую миссию святой Викентий уготовил конгрегации дочерей милосердия, которую он создал вместе с герцогиней и тоже католической святой Луизой де Марийяк. По словам самого святого Викентия, монастырем дочерей милосердия стали дома больных. Это было первое из женских движений, чьи участницы, принося обеты, тем не менее живут и действуют в миру – в медицинских учреждениях, бесплатных школах, детсадах, приютах.

## СЕРДОБОЛЬНЫЕ ВДОВЫ

В 1763 году в Москве открылось первое в России медучреждение для бедных – Павловская больница, которой по штату полагалось иметь «баб-сидельниц». В 1803 году в обеих российских столицах появилась

\* Палеопатология – наука о болезнях живых организмов, обитавших на Земле в отдаленные времена.

служба «сердобольных вдов». Императрица Мария Федоровна, вдова Павла I, организовала так называемые вдовьи дома – приюты для вдов, оставшихся без средств к существованию. Этим женщинам стали привлекать в том числе и к уходу за пациентами в больницах.

Первая российская община сестер милосердия была учреждена в Санкт-Петербурге 9 марта 1844 года. Впоследствии община получила имя Свято-Троицкой. В нее принимались «вдовы и девицы всех свободных состояний в возрасте от 20 до 40 лет», для которых по окончании испытательного срока начиналась аскетичная жизнь: они не имели личного имущества, не получали жалованья, должны были отпрашиваться на прогулки, а принимать гостей могли только по специальному разрешению. Свою жизнь эти самоотверженные женщины посвятили служению другим людям, работая в больницах и приходя к пациентам на дом.

С 1864 года сестры общины стали



Архив / РИА «Новости»

получать медицинское образование, изучая правила ухода за больными, затем – фармацию и теорию медицины, которую впоследствии сделали вступительным экзаменом для желающих вступить в общину.

#### СЕСТРЫ ПО ОРУЖИЮ

В 1854 году, в ходе Крымской войны (1853–1856), в Петербурге была учреждена Крестовоздвиженская

Сестры милосердия Крестовоздвиженской общины. Севастополь, 1855 год

община сестер милосердия – первое в мире женское медицинское формирование по оказанию помощи раненым на поле боя. Уже на следующий день после открытия 32 сестры общины и группа врачей во главе с великим хирургом Николаем Пироговым выехали на фронт. Туда же, с другого конца Европы, в сопровождении помощниц отправилась английская сестра милосердия и общественная деятельница Флоренс Найтингейл (1820–1910), которую считают основоположницей современного сестринского дела. Блестящая аристократка, она в свое время вопреки воле семьи получила сестринское образование в Германии и стала управляющей небольшой частной больницей в Лондоне.

Прибыв на передовую Крымской войны, Найтингейл принялась последовательно проводить в жизнь принципы санитарии и ухода за ранеными. В результате смертность в английских лазаретах снизилась с 42 до 2,2%. На родину Найтингейл вернулась национальной героиней. В Британии она добилась реорганизации армейской медицинской службы, открыла испытательную школу для сестер милосердия, написала книгу «Как нужно ухаживать за больными».

В 1856 году она на свои деньги поставила на горе над Балаклавой большой крест из белого мрамора в память о солдатах, врачах и медсестрах, погибших в Крымской войне.



Флоренс Найтингейл (в центре) на склоне лет с персоналом госпиталя Святого Фомы в Лондоне, 1886 год

Мы продолжаем рассказывать о процессе обновления фирменного стиля ИНВИТРО. Сегодня остановимся на подписи в электронной переписке и на дисклеймере.

# Подписываемся под каждым словом

**В** создании образа не бывает мелочей. А что же такое фирменный стиль, как не образ, который компания создает в глазах своих клиентов, настоящих и будущих?

Поэтому подпись – не мелочь, а дисклеймер – не признак бюрократизма.

## ПОДПИСЬ

Очень важно, чтобы все письма, которые сотрудники компании отправляют со своих корпоративных электронных адресов, содержали единообразно оформленную подпись. Почему? Существует множество факторов, которые влияют на нас подсознательно. Например, неаккуратность человека может навести на мысль о его легкомыслии, спешка может вызвать подозрение в невнимательности.

Если сотрудники компании будут подписывать свои электронные письма по принципу «кто во что горазд», что подумают о них деловые партнеры? В лучшем случае, наверное, что-нибудь вроде «Я общаюсь с фирмой-однодневкой».

А что единообразие подписей сотрудников говорит о компании? Эта компания имеет внутренний регламент, она серьезна, уделяет внимание деталям и тонкостям, ответственна перед своими клиентами и партнерами.

Что правильно оформленная подпись говорит об отправителе? Этот сотрудник знает и соблюдает не только внутренние правила своей компании, но и общепринятый деловой этикет. Он уважительно



относится к своим собеседникам и, вероятно, с ответственностью – к своим рабочим обязанностям.

Одним словом, такая, казалось бы, мелочь, как подпись в электронном письме, способна и навредить, и, напротив, укрепить имидж компании. Единая форма корпоративной подписи электронных писем вступила в силу с января 2017 года.

## ДИСКЛЕЙМЕР

Этот термин означает письменный отказ от ответственности за возможные последствия тех или иных действий, совершенных лицом, заявившим данный отказ, либо третьими лицами. С июня 2017 года таким отказом снабжены все письма сотрудников ИНВИТРО, отправляемые с корпоративных электронных адресов.

Зачем же нужен дисклеймер? Отправляя письма с адреса

корпоративной электронной почты ИНВИТРО, сотрудник не просто коммуницирует – он представляет компанию, говорит от ее лица. Хотим мы этого или нет, но выраженное таким образом мнение будет восприниматься как мнение компании. Последствия этих слов могут быть далеко идущими – настолько, что для профилактических защитных мер пришлось обратиться даже к букве закона.

Фраза дисклеймера «Информация, содержащаяся в данном электронном сообщении, не является договоренностью сторон, не влечет за собой возникновение никаких прав и/или обязанностей, не может служить основанием для осуществления каких-либо юридических действий или отказа от действий» предупреждает о том, что текст электронного сообщения не является сделкой (ст. 153 ГК РФ, ч. 1 от 30.11.1994 № 51-ФЗ).

Если вы о чем-то договорились в письме, его адресат не вправе требовать соблюдения этих договоренностей так же, как если бы они были прописаны в договоре.

Фраза дисклеймера «Данное электронное сообщение предназначено только для адресата и может содержать конфиденциальную информацию. Любое рассмотрение, повторная передача, распространение или иное использование информации лицами или организациями, кроме предполагаемого получателя, запрещены» устанавливает режим коммерческой тайны. Существуют правила обращения с информацией, которая может ее составлять (ч. 1–2 ст. 10 Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»). Если такая информация попадет к лицам, которые не имеют права ее использовать, но все-таки сделают это, компания может понести неоправданные расходы. Дисклеймер позволяет их избежать.

## КОНТАКТЫ

По любым вопросам, касающимся использования фирменного стиля, обращайтесь в отдел по работе с брендами ИНВИТРО. Телефон горячей линии: 8 (909) 952-45-82

## 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: Владимир Правоторов

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

Электронная почта редакции: [pressa@invitro.ru](mailto: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](mailto:startup@invitro.ru)

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

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

Клинические исследования ИНВИТРО: [trials@invitro.ru](mailto:trials@invitro.ru)

Для коммерческих предложений: [reklama@invitro.ru](mailto: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: Максим Шлегель

Отпечатано в типографии «Медиаколор»

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

Подписано в печать: 29.09.2017

Дата выхода из печати: 05.10.2017

Тираж 999 экз.

Распространяется бесплатно

16+

Фото на обложке:  
© Shutterstock.com  
Языческое капище  
в горах Алтая

Благотворительный фонд «СОЗИДАНИЕ» со 2 по 30 октября 2017 года  
проводит акцию по сбору монеток «С МИРУ ПО МОНЕТКЕ»  
в помощь нашим подопечным детям с диагнозом ДЦП

ПРИНОСИТЕ МОНЕТКИ В ФОНД, ИЛИ ПО АДРЕСАМ, ГДЕ УСТАНОВЛЕНА  
БАНКА С ЛОГОТИПОМ НАШЕГО ФОНДА.

Все адреса пунктов приема монет опубликованы на нашем сайте  
[WWW.BF-SOZIDANIE.RU](http://WWW.BF-SOZIDANIE.RU)

За прошедшие периоды акция собрала тонны мелочи на сумму 5 604 094,32 рублей  
и оказана помощь 75 ребятам с диагнозом ДЦП.

Давайте сделаем еще одно доброе дело!

По итогам акции на сайте Фонда «Созидание» будет размещен подробный отчет.



Ребятам с диагнозом ДЦП необходимы регулярные индивидуально подобранные курсы реабилитации, каждый из которых - необходимая ступень развития ребенка.

Но реабилитация в большинстве центров, увы, не бесплатна.

Большинству семей просто не под силу оплатить такие счета самостоятельно, поэтому они обращаются за помощью.

Давайте вместе сделаем то, что в наших силах.

Соберем много-много монеток!

Ответим на все вопросы об акции по телефону 8 (499) 308 52 92

и по почте [bf-sozidanie@yandex.ru](mailto:bf-sozidanie@yandex.ru)

Отчет по итогам акции будет размещен на сайте: [www.bf-sozidanie.ru](http://www.bf-sozidanie.ru)

Наш адрес: Москва, ул. Магнитогорская, д.9, оф. 620.