

**Эссе**  
**5 чашек кофе**  
**Краюшкин М.В.**  
**Г. Белгород**

Каждое утро я встаю пораньше, чтобы выпить свою чашку кофе и поразмышлять о дне прожитом и том, который настаёт - это только моё время. Дети еще спят, жена делает макияж, а я один наслаждаюсь любимым напитком и мыслями. Итак, 5 чашек кофе:

Чашка первая. 23 июля. Не спеша делаю первый глоток и взглядом ловлю рекламу на упаковке кофе: «... уникальный способ обжарки гарантирует непревзойденное качество...». Что же такое «уникальный» способ, и как он может гарантировать качество, да еще непревзойденное? Лениво открываю Интернет, и всезнающая википедия выдает статью об уникальности:

Уникальность — это состояние, при котором некто или нечто не похожи ни на кого-либо ни на что другое в сравнительном контексте. Если термин уникальность используется по отношению к объекту, то чаще всего он употребим по отношению к товарному продукту, для того чтобы в целях рекламы и маркетинга выделить этот товарный продукт из ряда других продуктов или субституттов.

С этой точки зрения, слишком много уникального получается в моей жизни: каждый день неповторим, а значит уникален, каждый пациент уникален, потому что индивидуален, каждый клинический случай своеобразен, значит уникален. А если «по отношению к товарному продукту», то я оказываю услуги в рамках корпоративной медицины. Таких сетей много... Хотя... Сеть «РЖД-Медицина» является крупнейшей сетью в нашей стране. Это 173 больницы и поликлиники в 75 субъектах Российской Федерации, в ней трудятся почти 64 тысячи медицинских работников. Все медицинские учреждения расположены вдоль всей линии железных дорог, на станциях, как в крупных городах, так и в небольших населенных пунктах, где лечебные учреждения являются единственными на многие километры. Такое расположение (рядом с железнодорожными станциями) обеспечивает многовекторность деятельности: сеть «РЖД-Медицина» не только обеспечивает безопасность движения поездов, но и позволяет проводить обязательные медицинские осмотры, предрейсовые медицинские осмотры, реализует психологическое сопровождение деятельности работников локомотивных бригад и проведение диспансеризации и многое другое. Но является ли все это критерием уникальности сети, в которой я работаю?

Выгодно отличает от других медицинских учреждений, показывает высокий уровень организации, масштабность реализуемых задач – да, а вот уникальность, мне кажется, в чем-то еще. Я подумаю об этом ещё.

Чашка вторая. 25 июля. Вот уже 2 дня я мысленно возвращаюсь к своим размышлениям об уникальности той корпорации, в которой я работаю. Я вспомнил о том, что мы предоставляем услуги не только сотрудникам РЖД, но и прикрепленному населению, а ведь это очень важно, поскольку в нашей стране завоевать доверие пациентов не так уж просто, между тем в наших поликлиниках и больницах всегда много пациентов, предпочитающих лечиться не по месту жительства, а именно в наших медицинских учреждениях. Может быть, это те, кто проходил медосмотр в рамках выполнения договорных обязательств по медицинскому обеспечению сторонних организаций: прошли медосмотр, оценили качество исполнения услуг, современное оборудование, организованность движения по маршруту проведения осмотра, грамотность рекомендаций и оформление паспорта здоровья и решили, что лечиться лучше все же здесь. Действительно, в нашей сети обеспечен высокий уровень оказания медицинской помощи, что в свою очередь обусловлено приобретением современной медицинской аппаратуры, внедрением инновационных методов диагностики и лечения, совершенствованием методов организации работы, постоянным самосовершенствованием и совершенствованием оказываемой медицинской помощи, созданием условий для комфорта и удобства пациентов при посещении поликлиники, внедрением телемедицинских технологий. Но разве мы единственная сеть, которая имеет хорошую аппаратуру и стремится сделать посещение медучреждения максимально комфортным для пациента? Это ли обеспечивает ее уникальность? Наверное, и это тоже. И все же, мне кажется, я что-то упускаю... Конечно, никакая другая медицинская корпорация не создает и не внедряет в таком объеме повсеместно информационно-технологическое обеспечение безопасности движения в связи с человеческим фактором на железнодорожном транспорте, но, возможно, это еще и потому, что такая сложная задача не входит в сферу их деятельности? За свою более чем 20-летнюю трудовую деятельность я поработал в различных медицинских учреждениях, однако уникальность данной медицинской сети для меня была очевидна – здесь интересно и комфортно работать. Вопрос – почему?

Чашка третья. 27 июля. Сегодня даже заварил себе не любимый «эспрессо», а крепкий «американо» - хочется взбодриться и найти, наконец, ответ на мучающий меня вопрос – в чем уникальность сети «РЖД-Медицина» и что обеспечивает высокое качество оказываемых услуг? Я глотаю кофе и уношусь мыслями в свою больницу. Что же в ней такого, чего нет в других? Может быть, это ее почти двухсотлетняя история? За 180 лет, которые

существуют железные дороги в России, в нашей корпорации сложилась такая система, которая реализует комплексный подход к сохранению здоровья сотрудников. За этот период проделана огромная работа, собрано большое количество практик. Но практики недостаточно. Я окончил Курский медицинский институт и хорошо помню, что одна из наших кафедр находилась именно на базе РЖД больницы. Значит, сеть «РЖД-Медицина» позволяет сочетать научную деятельность с практикой, а без этого медицина стояла бы на месте. В Белгороде, где я много лет живу и работаю, медицинские кафедры есть в других больницах, значит, нужно искать еще.

Чашка четвертая. 29 июля. Вдыхая аромат любимого напитка, я смотрю на дождь, который барабанит по крыше соседнего магазина. Может быть, это именно он задает тон философским размышлениям. Почему я получаю удовольствие от работы? Может быть, потому что качество предоставляемых услуг порождает положительные отклики у пациентов? Однажды ко мне подошла пожилая пациентка и со слезами на глазах поблагодарила за то, что её «хорошо полечили». Весь день я ходил с хорошим настроением, потому что понимал: если хотя бы несколько пациентов уйдут довольными, значит, мы работаем не зря. Может быть, в нашу сеть обращаются те пациенты, которым важно их здоровье, качество медицинского обслуживания? Думаю, не только и не столько в этом дело.

Чашка пятая. 31 июля. Сегодня пить кофе особенно приятно – мне приготовила его дочь, которая, кстати, скоро станет моей коллегой. Теплая волна разливается по телу – уют и комфорт. И вдруг меня осенило: вот она уникальность! Да, широкомасштабность деятельности, многопрофильность, современное оборудование, инновационные технологии, актуальный менеджмент, высокая конкурентоспособность, многолетний опыт, сочетание науки и практики – все это важно, но фактически невозможно без человеческой составляющей! Вот в чем уникальность нашей корпорации: в том, что в ней работает коллектив не просто высокопрофессиональных специалистов, а заинтересованных и богатых духовно людей! Это те, кто неравнодушен к судьбе и тревогам пациента, кому важно, что он делает большое дело, внося в него пусть небольшой, но значимый вклад. Мне кажется, что потому и счастлив тот пациент, который обратился в наше медучреждение, что его не просто обследовали и вылечили, но и поддержали морально. Я уверен, что потому и мне работается интересно и комфортно, потому что коллектив, в котором я работаю, и мои коллеги из других учреждений сети заинтересованы в моем профессиональном росте и душевном комфорте. А отсюда и качество предоставляемых услуг, которое отмечают фактически все пациенты: не просто «полечили», а с душевным теплом. Я уверен, что именно кадровый потенциал является той духовной скрепой, которая позволяет сделать качество предоставляемых медицинских услуг по-настоящему уникальным.

