

# Открытое письмо генерального директора «Система Забота» Константина Лившица

Сегодня 13 апреля, понедельник.

Ровно месяц назад 13 марта, в пятницу (то еще сочетание, да и месяц выдался под стать) стало хорошо понятно про коронавирус и его опасности для старшего поколения в России крайне опасны. Мы уже увидели статистику по Китаю и Европе, уже появились серьезные публикации по распространению заболевания и особенностям течения заболевания. 13 апреля я первый раз в компании “Система Забота” проводил экстренное совещание руководителей по профилактике и предотвращению угроз инфицирования клиентов и сотрудников. Мы обсуждали, что нужно сделать для защиты наших подопечных, а это более 500 человек, которые находятся на домашнем патронаже и пациенты проходящие курс домашней реабилитации. Нам предстояло сформулировать четкие рекомендации для более чем 25 тысяч наших клиентов, находящихся на социальном сопровождении в различных городах России. Необходимо было научить наших сотрудников, а это более 450 человек, большая часть которых работает за пределами офиса — как правильно позаботится о себе и наших подопечных.

Прошел месяц у нас появился опыт и результат. Вот краткие итоги этого непростого месяца:

- никто из наших подопечных, которых мы физически обслуживаем) не заразился коронавирусом;
- никто из наших сотрудников не заболел COVID;
- мы научили сотрудников правильно защищать себя и подопечных, научили этому родственников наших клиентов;
- запустили горячую линию, которая работает 24 часа в сутки без выходных и праздников, чтоб помогать пожилым Петербурга справиться со стрессом в это тяжелое время;
- мы справились с возросшим потоком обращений на «Кнопку Заботы» (тревожную кнопку).

А вот полученным опытом я хочу поделиться подробнее:

**Урок 1. Эффективность циркуляров и приказов невысока.** Работает доступное объяснение: зачем нужно делать именно так и какая от этого польза. Продублировать аргументы несколько раз. Хорошая простая и наглядная инструкция. Все должны понимать серьезность и меру своей ответственности за здоровье людей. Не всем это приходит сразу, некоторые слушают, но ухмыляются или просто отмалчиваются — нельзя проходить мимо такого отношения, нужно кропотливо объяснять еще и еще раз. Очень важно научить правильно думать, самостоятельно принимать решения. Это избавляет от ситуаций, в которой сотрудник впадает в ступор не имея под рукой, к примеру, маски, он делает ее моментально из подручных материалов.

**Урок 2. Важно сформировать привычку делать правильно**

У нас на отработку привычки было две относительно спокойные недели. Контроль должен быть с улыбкой и добрый, мы провели конкурс на лучшую фотографию в маске (о

результате расскажу ниже). Не надо строжить, надо помогать приобрести правильные привычки.

### **Урок 3. Ценность надомной помощи старшему поколению.**

“Система Забота” всегда фокусировала свою деятельности на помощи старшему поколению дома. Сейчас видно, насколько такой подход является гибким и масштабируемым, а самое главное — эффективным для помощи в любых ситуациях.

### **Урок 4 . Роль игры**

Я обещал рассказать про конкурс с масками. Тяжесть работы усугубляется мерой ответственности, а это не легкий груз. Конкурс с призами — великолепный инструмент: и напряжение снимает и хорошая возможность отблагодарить сотрудников. У нас получилось как в «шоу-бизнесе» с голосованием от знакомых, друзей и родственников и накал страстей был абсолютно запредельный. В этот момент я понял суть этого урока - мы будем активно продолжать разные конкурсы с призами это помогает.

### **Урок 5. Очень много времени способны сократить информационные технологии**

Наш вариант: Скайп-конференции и постановка задач в Битриксе. Конструктивнее совещание, четче постановка задачи, контроль исполнения, процесс делегирования становится прозрачным для обеих сторон.

### **Урок 6. Важно объяснять простые поведенческие вещи клиентам**

Как правильно защитить себя и своих родственников, как правильно питаться, двигаться, находиться в замкнутом пространстве длительное время. Как активизировать умственную активность и не попасть во власть хандры. Объяснять нужно доходчиво и через разные каналы коммуникации (мы только начинаем набирать этот опыт)

Почему я сегодня пишу этот текст?

Потому, что нам, как и любой ответственной компании, занимающейся здоровьем людей, необходимо максимально доступно объяснить что происходит, своим клиентам, показывать, каковы результаты проделанной работы. Потому что только открытость позволит нам объединить усилия, наладить взаимодействие с коллегами, найти взаимопонимание среди наших клиентов и пациентов, избавить их от страха неизвестности и недопонимания и, в конечном итоге, пройти это тяжелое время с минимальными потерями. А пройдя этот период серьезно заняться восстановлением и реабилитацией наших клиентов после тяжелого периода эпидемии.

Я благодарен всем сотрудникам компании “ Система Забота” за самоотверженный труд, за помощь людям! Я горжусь вами!

Это был очень очень непростой месяц, возможно, что следующий будет еще тяжелее, но мы к этому готовы.

Будьте здоровы! Вместе мы поможем нашим старшим пережить эту эпидемию.

#стопкоронавирус #системазабота #самоизоляция