

simplex Smile.
It's simple.

КОНСТИТУЦИЯ
2024

СОДЕРЖАНИЕ

О ПРИНЦИПАХ	1
СЛОВАРЬ	2
О ЛЮДЯХ	3
О ПРОЦЕССАХ	5
ЦЕННОСТИ SIMPLEX	8
КОМАНДА	9
УВАЖЕНИЕ	10
ДОВЕРИЕ	11
ЗАБОТА	12
ПОРЯДОЧНОСТЬ	13
ПРЕДПРИИМЧИВОСТЬ	14
УДОВОЛЬСТВИЕ	15

Конституция создана при участии всех заинтересованных сотрудников Simplex. Каждый желающий сотрудник Simplex имел возможность принять участие в работе над текстом. Конституция – основной и главный закон Simplex, обязательный для исполнения каждым сотрудником компании. Никакой нормативный акт компании не может противоречить Конституции.

СЛОВАРЬ

МЫ – сотрудники компании

СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ – все лица, работающие в компании, вне зависимости от должности

КЛИЕНТ КОМПАНИИ – это

- Внутренний – сотрудник компании
- Внешний – тот, кто обращается к нам за услугой

ПАЦИЕНТ – клиент компании в момент оказания медицинской помощи

МЕДИЦИНСКАЯ УСЛУГА – это то, что указано в номенклатуре прейскуранта

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ - это процесс лечения

ТОКСИЧНОСТЬ – это поведение, выраженное в деструктивной критике коллег и компании и перекладывании ответственности за результаты своих поступков на коллег

1. О ПРИНЦИПАХ

- 1.1. Мы лечим людей, а не зубы.
- 1.2. Главный актив компании – счастливые клиенты.
- 1.3. Мы уважительно относимся ко всем клиентам компании, вне зависимости от статуса и роли.
- 1.4. Главная валюта компании – доверие. Без доверия эффективной работы не будет.
- 1.5. Главная движущая сила компании – инициатива. Чем больше инициативы проявляет сотрудник, тем больше возможностей он получает.
- 1.6. Мы всегда стараемся стать лучше. Учась новому мы улучшаем себя и улучшаем компанию.
- 1.7. Мы открыто делимся знаниями с коллегами. Делясь знаниями мы растем.
- 1.8. Время – ценнейший, невозполнимый ресурс. Поэтому мы ценим время: свое, клиентов, коллег и компании.
- 1.9. При принятии всех решений, мы руководствуемся прежде всего здравым смыслом.
- 1.10. Воровство, вранье, токсичность, равнодушие – недопустимы в Simplex и являются причиной для увольнения.

2. О ЛЮДЯХ

2.1. О Сотрудниках

- 2.1.1. Каждый сотрудник должен стараться делать так, чтобы и он сам и его коллеги шли на работу с удовольствием. Чтобы каждому нравилось делать то, что он делает. Сотрудники, уважающие компанию и коллег, способные удовлетворить потребности клиентов – ценнейший актив компании.
- 2.1.2. Во все отделы сотрудника берет команда отдела, а генеральный директор - лишь утверждает.
- 2.1.3. Запрещается увольнять сотрудников без привлечения генерального директора.
- 2.1.4. Мы приветствуем эмпатию. Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека, пациента, коллеги.
- 2.1.5. Работа в Simplex – это занятость с постоянным вовлечением. Поэтому работать у нас и параллельно еще где-то невозможно на большинстве позиций. Если сотрудник имеет какие-то существенные проекты на стороне, рекомендуется их закрыть или сделать выбор в пользу работы над этими проектами.

2.2. О Руководителях

- 2.2.1. Основная задача руководителя – налаживать работу своего отдела и брать ответственность за работу каждого из своих подчиненных. Успехи руководителя измеряются успехами его подчиненных.
- 2.2.2. Руководитель обязан прогнозировать будущую загрузку своего отдела и заранее сигнализировать о возможных перегрузках. Если руководитель сообщает о перегрузке по факту ее возникновения, это ошибка, которая сильно бьет по компании.
- 2.2.3. Руководители отделов не являются передаточным звеном между сотрудниками и генеральным директором. Руководитель должен уметь объяснить логику принятых стратегических решений сотрудникам своего отдела, и как данные решения влияют на работу компании.

2.3. Об Отдыхе

- 2.3.1. Мы все должны стараться давать сотрудникам отдыхать в их нерабочее время, отпуск. Надо приложить все усилия, чтобы решить задачу сначала без вовлечения сотрудника с выходного.
- 2.3.2. Сотрудник, уходящий на выходной/отпуск со своей стороны должен стараться организовать работу таким образом, чтобы коллеги на смене могли решить задачу без него (оставить информацию /ответственных), и работа компании не останавливалась в его отсутствие.
- 2.3.3. Если коллегам на смене всё же пришлось обратиться к сотруднику в выходной, то сотрудник должен проявить вовлеченность и не оставить коллег без ответа.

2.4. О Клиентах

- 2.4.1. Каждый сотрудник должен знать кто является его клиентом в конкретной задаче. Деятельность каждого сотрудника должна создавать пользу для клиента. Нужно избегать деятельности, потребляющее ресурсы, но не удовлетворяющей потребности клиента.
- 2.4.2. Чтобы клиент был доволен, результат нашей работы должен превосходить или соответствовать его ожиданиям. Поэтому нельзя обещать клиентам то, что мы не сможем выполнить.
- 2.4.3. Клиент не всегда прав. Но нельзя спешить объявлять клиента неправым. Нужно посоветоваться с коллегами и тщательно подумать, прежде чем предлагать клиенту пути решения ситуации.
- 2.4.4. Нужно уметь найти точку, на которой отношения с клиентом стоит закончить. Если 9 из 10 этапов мы сделали хорошо, а на последнем, 10-м, клиент в нас разочаровался, то он разочаровался полностью во всей нашей работе и нас не порекомендует. Если клиент не доверяет нам уже на начальных этапах, нам нужно признать, что мы не можем ему помочь и закончить отношения с ним.

2.5. О Коллегах из других клиник

- 2.5.1. Сильные коллеги помогают нам развиваться и идти вперед. Нужно учиться у коллег, которые работают эффективнее нас.
- 2.5.2. Мы должны быть внимательны к тому, что коллеги делают лучше нас, дешевле нас, быстрее нас, и постоянно распространять эту информацию внутри компании.

3. О ПРОЦЕССАХ

3.1. О Процессах

- 3.1.1. Мы должны всегда работать над ускорением процессов – это делает наш продукт лучше. Но скорость не за счет снижения качества, а за счет удобства процессов и опыта.
- 3.1.2. Все процессы и регламенты должны приводить к упрощению работы и/или улучшению качества продукта.

3.2. О Коммуникации

- 3.2.1. Если вы обнаружили какую-либо неисправность, недочет, то самое страшное, что вы можете сделать – пройти мимо. Не ждите, когда «ответственные за проблему» найдут и устранят все самостоятельно. Подсказывайте, помогайте – так мы сделаем компанию лучше. В команде не бывает чужих проблем.
- 3.2.2. Делегируя задачу нужно получить у собеседника осознанное обещание, в котором оговаривается результат, а не процесс. Сотрудник, принявший на себя ответственность в виде обещания, должен сделать все, чтобы обещание выполнить.
- 3.2.3. Решение сложных вопросов должно приниматься командно, в режиме консилиума группой сотрудников. Обратиться к руководителю можно, в режиме уведомления: «У нас такая ситуация, мы посоветовались и думаем поступить вот так».
- 3.2.4. Если мы улучшили продукт, об этом надо рассказать клиенту.
- 3.2.5. Помочь клиенту, вложив в это наши силы, время, деньги, но не объяснить ему, что мы сделали - неправильно. Клиент должен знать о подвиге. Делая все незаметно, мы не увеличим лояльность

3.3. Об Ошибках

- 3.3.1. Штрафы за ошибки запрещены. Ошибка – это нормально, на ней мы можем учиться.
- 3.3.2. При столкновении с ошибкой нужно найти первопричины. При поиске причины ошибки обязательно выслушивать все точки зрения участников процесса, чтобы в итоге решить, как такого больше не допустить.
- 3.3.3. Если ошибки появляются редко, а на системном уровне исправить их дорого, необходимо согласовать не исправление ошибки со своим руководителем.
- 3.3.4. Намеренное сокрытие ошибки приравнивается к вранью.

3.4. О Критике

- 3.4.1. Не следует обсуждать и тем более обвинять кого-то за глаза. Нужно пригласить и обсудить ситуацию вместе.
- 3.4.2. Никто не имеет права выражать мнение в форме претензии. Это не конструктивно. Нужно формировать запрос через Я, а не через ТЫ. То есть в форме СВОЕЙ боли.
- 3.4.3. Недоволен – сообщи об этом конструктивно. Или будь готов, что причину недовольства не найдут и не устранят.
- 3.4.4. Отвергая, лучше всего – предлагай.
- 3.4.5. Жалоба – это шанс все исправить и стать лучше. Мы всегда благодарим клиента за это.
- 3.4.6. При поступлении жалобы долго думать или долго исправлять – плохо. На выходе мы тратим деньги, силы, время, но не повышаем лояльность.

3.5. О Качестве

- 3.5.1. Самое ценное улучшение для компании и для клиентов – это повышение качества без увеличения стоимости.
- 3.5.2. Повышение качества должно отражаться в снижении ошибок или в повышении уровня удовлетворенности клиентов.
- 3.5.3. Мы не делаем то, что не умеем. Если случай находится за пределами наших компетенций, то следует привлечь более компетентного специалиста или перенаправить к тому, кто решит этот вопрос лучше нас.
- 3.5.4. Нужно знать, где можно сделать достаточно хорошо, а не идеально. При завышенном качестве удовлетворенность клиента не вырастет, а деньги компании и клиента будут выкинуты.

3.6. О Прибыли

- 3.6.1. Компания должна зарабатывать деньги. Без прибыли компанию ждет закрытие.
- 3.6.2. Репутация важнее заработка. Заработать деньги, оставляя клиента недовольным – не в правилах Simplex.
- 3.6.3. Каждый, кто тратит деньги компании, должен всегда должен убедиться, что делает это оптимальным образом, действуя в интересах компании.

ЦЕННОСТИ SIMPLEX

ЗАБОТА

Забота – наш ресурс для сохранения целостности: себя как личностей и профессионалов и мира вокруг нас

УДОВОЛЬСТВИЕ

Удовольствие – эмоция, позволяющая нам быть эффективными и приносить пользу на длинной дистанции

УВАЖЕНИЕ

Уважение – базовый принцип построения всех наших коммуникаций

ДОВЕРИЕ

Доверие – главная валюта компании. И наша готовность быть открытыми миру и людям

ПОРЯДОЧНОСТЬ

Порядочность – наш ключ для построения долгосрочных отношений

ПРЕДПРИИМЧИВОСТЬ

Предприимчивость – качество, позволяющее нам находить новые способы давать больше ценности нашим клиентам

КОМАНДА

Команда людей – основа нашей компании

КОМАНДА

Мы – компания созданная людьми и для людей. Основа нашей компании – не деньги, не оборудование или технологии. Основа Simplex – это наша команда людей.

Поведенческие маркеры:

- Мы понимаем свои роли в команде. Берем ответственность за результат своей работы и его влияние на результат общей работы команды.
- Мы понимаем, что цели команды иногда бывают важнее личных целей и амбиций. Принимая решения, мы задумываемся, как наши действия повлияют на команду и компанию в целом.
- Мы верим, что в команде нет проблем только одной должности или отдела, все проблемы влияют на результат общей работы. Мы поддерживаем друг-друга и готовы прийти на помощь в случае необходимости, чтобы справиться с задачами и решить проблемы.
- Мы уважаем решения, которые принимают наши коллеги и руководители, и следуем им, даже если не согласны с ними или в моменте не уверены в их правильности.
- Мы требовательны к результату работы коллег и их решениям, и не боимся напоминать об их ответственности перед командой.

УВАЖЕНИЕ

Уважение - это базовый принцип построения всех коммуникаций в Simplex.

Мы уважительно относимся к каждому человеку – независимо от его статуса или несогласия с нами. И сами требуем к себе уважительного отношения.

Поведенческие маркеры:

- Мы даем обратную связь в конструктивной манере. Мы говорим о конкретной ситуации или поведении, а не о человеке или личности. И предлагаем пути решения.
- Мы уважительно рассматриваем любое мнение, принимаем различные точки зрения. Но также с уважением относимся к аргументированному отказу или несогласию.
- Мы уважаем труд и время других людей. Если нам не понятна логика процесса или принятого решения – мы уточняем ее, а не критикуем беспочвенно.
- Мы не выражаем мнение в форме претензии. Формируем запрос через свою боль.

ДОВЕРИЕ

Доверие – главная валюта компании.

Доверие - это фундамент для выстраивания эффективных отношений в Simplex - как между сотрудниками, так и с пациентами и контрагентами.

Поведенческие маркеры:

- Мы доверяем нашим коллегам в том, что, принимая решения, они действуют из лучших побуждений.
- Мы открыто и свободно говорим о своих ошибках и зонах роста и просим помощи у коллег, если она нам нужна.
- Мы всегда стараемся выходить на прямую коммуникацию, даже если в моменте это доставляет нам дискомфорт.
- Мы охотно делегируем коллегам новые задачи, если они готовы брать ответственность за результат.
- Мы делимся актуальной информацией о работе компании, даже когда это может вызвать беспокойство у коллег.

ЗАБОТА

Нам не все равно. И мы верим, что, заботясь о себе и друг о друге, мы меняемся сами и меняем мир к лучшему. Мы берем ответственность за себя, свое благосостояние и выборы, которые мы делаем.

Забота – это наш ресурс для сохранения целостности: себя как личностей и профессионалов и мира вокруг нас.

Поведенческие маркеры:

- Мы заботимся о своем благополучии: физическом и ментальном. Соблюдаем баланс работы и отдыха, профилактируем выгорание и обращаемся за помощью, когда она нам необходима.
- Мы проявляем заботливое и человеческое отношение к людям, которые нам доверяют: пациентам, коллегам и контрагентам. И, если видим, что нужна помощь – не проходим мимо.
- Мы заботимся о будущем: своем, компании, пациентов, индустрии. И верим, что каждое наше действие имеет значение.
- Принимая решение или выражая свое мнение, мы заботимся о том, как это повлияет на других людей, процессы и компанию в целом.
- Мы видим человека за каждой ролью или должностью. Воспринимаем людей как личностей.

ПОРЯДОЧНОСТЬ

Только действуя порядочно можно строить долгосрочные отношения. А именно такими мы видим отношения с нашими коллегами, пациентами и партнерами.

Поведенческие маркеры:

- обычно лишь формальное сопровождение.
- Мы стараемся делать все возможное, чтобы выполнить взятое на себя обещание и не даем заранее невыполнимых обещаний.
- Мы соблюдаем гарантии и договоренности, даже если в моменте это не влечет за собой финансовой выгоды для компании.
- Мы верим в здоровое и экологичное соперничество и достигаем успехов только честным путем
- У нас нет воровства, на любом уровне.

ПРЕДПРИИМЧИВОСТЬ

Предприимчивость позволяет нам видеть возможности и принимать нужные решения в нужное время. Дает нам импульс вкладываться в свое развитие и всегда хотеть большего – как для себя, так и для компании и наших клиентов.

Поведенческие маркеры:

- Мы принимаем изменения как естественное и необходимое условие для развития. Без изменений движение вперед невозможно.
- Мы думаем о том, что делаем через призму долгосрочной финансовой и репутационной пользы для компании.
- Принимая решения, мы берем на себя ответственность за риски и учимся на своих ошибках.
- Мы ставим под сомнение господствующие предположения и предлагаем лучшие подходы.
- Мы гордимся своими достижениями и успехами – в том числе и финансовыми.
- Мы стремимся постоянно расширять зону своих умений и навыков: через обучение, тренинги, участие в проектах и обмен знаниями с коллегами.
- Мы сами создаем и предлагаем пути своего развития и делаем все возможное для достижения своих и командных целей.
- Мы регулярно запрашиваем развивающую обратную связь и используем ее для своего развития.

УДОВОЛЬСТВИЕ

Мы делаем то, что любим и любим то, что делаем.

Для нас очень важно получать удовольствие от нашей деятельности. Эта эмоция помогает нам не выгорать и не уставать от профессии. Позволяет нам помогать клиентам и коллегам искренне, с позитивом и высокой вовлеченностью.

- Мы стараемся делать так, чтобы мы сами и наши коллеги шли на работу с удовольствием
- Мы получаем удовольствие от своей деятельности и результатов, которые она приносит
- Мы работаем в серьезной сфере, но всегда находим время для веселья и общения человек-человек
- Помогая нашим пациентам, мы демонстрируем позитивный настрой и любовь к профессии и стараемся, чтобы пациенты получали удовольствие от взаимодействия с нами даже в не самых простых ситуациях
- Мы часто замечаем у себя полное погружения в процесс, когда время летит незаметно
- Мы активно рекомендуем работу в Simplex кандидатам, которым мы доверяем