

Протягом останнього року наш сьогоднішній співрозмовник був постійним автором журналу «Les Nouvelles Esthetiques Україна». Його глибокі фахові знання, багатий досвід роботи (у тому числі й управлінський) знаходили позитивний відгук у численних листах, котрі отримувала наша редакція. Тож настав, мабуть, час познайомитися ближче і зазирнути в майстерню Андрія Харькова – відомого українського пластичного хірурга та керівника клініки «Медикал Клуб».



ФІЛОСОФІЯ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ

– Андрію Леонідовичу, розкажіть, будь ласка, як Ви прийшли в естетичну медицину і чому вибрали для себе саме цей шлях?

– Напевно, на вибір майбутньої професії в моєму випадку вплинуло почуття глибокої поваги й любові до людини, а також особливе ніжне ставлення до жінки – це було властиво мені ще з дитинства. Отримана в юності класична гуманітарна освіта прищепила смак, сформувала критичну самооцінку й почуття гумору – насамперед, щодо себе. А фундаментальна медична освіта, загальнохірургічна школа та, як результат, власна вузькопрофільна спеціальність в естетичній хірургії дозволили мені реалізуватися в професії. Усі ці фактори водночас є й джерелами, і щоденними трудовими буднями практикуючого лікаря.

– Сьогодні Ви очолюєте клініку «Медикал Клуб». Що надихнуло Вас і Ваших однодумців на її створення?

– Я завжди прагнув бути чесним сам із собою, зі своїми близькими, пацієнтами, колегами. Але це прагнення дуже

часто вступало в конфлікт із реаліями навколишнього життя. От тому, напевно, і виникла ідея ризикнути (слід зазначити, що цей ризик не завжди був виправданим) і створити клініку «Медикал Клуб» – як втілення професійних прагнень, відбиття мого ставлення до справи, якій я присвятив усього себе, до людей і якості життя в цілому.

– Як Ви вважаєте, якими мають бути критерії якості надання послуг в індустрії краси?

– Принципи оцінки надаваних послуг мають чіткі складові й базуються на гарантуванні повної безпеки пацієнта. Ядром є якість власне естетичної хірургії й анестезії. Невід’ємними параметрами також можна вважати темпи медичної та соціальної реабілітації із забезпеченням стабільного ефекту в часі. Дуже важливими параметрами при визначенні критеріїв якості є доступність, адекватність та ефективність взаємин між клінікою й пацієнтом як відбиття двосторонньої дії й взаєморозуміння.

Якщо йдеться про індустрію надання послуг, тоді до критеріїв оцінювання

включається також якість немедичного сервісу: увага персоналу на всіх етапах надання послуг, наявність сучасних систем комунікації під час перебування в клініці, паркінг із цілодобовою охороною, гастрономічний ресторан... Ціла низка приємних дрібниць для задоволення побажань пацієнтів є обов’язковим компонентом висококласного сервісу, адже, як-то кажуть, чорт ховається в деталях.

До всього можна додати паритетні критерії – розуміння особистої відповідальності, алгоритм юридичної поінформованості тощо. Таким чином, якість надання послуг в індустрії краси в підсумку визначається системним підходом до естетичного вдосконалення й вимог пацієнтів.

– Розкажіть, будь ласка, якою Ви бачите сучасну клініку пластичної хірургії й естетичної медицини?

– Сучасна клініка для мене – це не просто відповідність духові часу й виконання ролі охоронця найкращих традицій, але й активне формування власних стандартів та безперервний розвиток.

Найскладніше – це взаєморозуміння між людьми: пацієнтами, лікарями... Звичайно, діяльність пластичного хірурга набагато специфічніша, ніж це здається, і насправді дуже цікава, але все одно сенс нашої роботи полягає у філософії довіри, взаєморозуміння й милосердя. Усе завжди обертається навколо цього.

– А в чому, на Ваш погляд, полягає специфіка роботи пластичного хірурга?

– До пластичного хірурга щодня приходять неординарні особистості: харизматичні, талановиті, енергійні, які висувають до себе підвищені вимоги в інтелектуальному, соціальному, естетичному плані. Ці люди, будучи суперособистостями, звикли домінувати. Естетичний хірург, у якого свої правила, для досягнення ідеального результату або вступає з ними у партнерство, або стає лідером. Найцікавіший момент полягає в тому, що харизма, інтелект, гумор перебувають у часто змінюваній пропорції, і незмінно – на високому якісному рівні. Потрібно вміти слухати й розуміти, адже вся повнота відповідальності зосереджена на хірургів і клініці.

Естетична хірургія – це частина загальної медицини, одного із найгуманніших напрямків людської діяльності. Ми прагнемо зрозуміти людину, допомогти їй, правильно поставити діагноз – естетичний і психологічний. У цьому полягає складність роботи пластичного хірурга. Я вважаю, що дуже важливо акцентувати в собі й молодих лікарях бажання допомогти пацієнтові. Доповнити цю якість може прагнення до невпинного вдосконалювання знань і навичок для ефективною допомоги пацієнтам.



«Клініка «Медикал Клуб» – головна справа мого життя»

– Вас із повним правом можна назвати успішною людиною. Що допомагає Вам іти до своєї мети?

– Основою успіху в естетичній хірургії (або в будь-якій іншій сфері) для мене є безумовна любов батьків. Вона вилася в психологічну стабільність у зрілому віці, стійкість до стресів і постійну впевненість у перемозі. Сьогодні я можу сказати, що мудрі поради батьків, підтримка й розуміння близьких людей сформували в мені задатки успішної людини, а також бажання зростати й підкорювати нові, ще більш складні професійні вершини.

– А що Ви відчули, коли досягли успіху?

– Коли я оглядаюся на пройдений шлях, на результати своєї роботи, виникають подвійні відчуття. З одного боку – гордість і щастя від того, що вдалося реалізувати свої професійні прагнення на такому високому рівні, створити клініку, яка сьогодні є зразком якісного надання медичних послуг і сервісу. З іншого боку – втома та усвідомлення того, що це тільки початок, і ще багато чого треба зробити.

– Андрію Леонідовичу, а що б Вам ще хотілося зробити? Які глобальні вершини Ви хотіли б підкорити в майбутньому?

– Сьогодні сфера охорони здоров’я базується на економічній складовій. Я вважаю, що в ідеалі так і має бути. Однак пропорції між фундаментальними філософськими, гуманістичними, моральними, клінічними, психо-соціальними, юридичними й економічними складовими медичної практики у світі та в нашій

країні, на жаль, екстремально потворно деградували в бік досягнення миттєвої матеріальної вигоди. Горезвісна формула «товар – гроші – товар» поставила медицину на межу катастрофи.

Мені дуже хочеться змінити це порочне коло. Це дійсно надзадача, адже кризу довіри між людьми, у тому числі між пацієнтами й лікарями, перебороти неймовірно складно. Брехня на догоду бізнесу – це глобальна руйнівна сила справжнього успіху. Нею просякнуті сучасні фармацевтичний і медичний ринки. Тільки виняткова взаємна (лікаря й пацієнта) чесність і моральність, милосердя й інтелект у співвідношенні з досвідом зможуть зробити основною метою бізнесу взаємну відповідальність за якість одержуваного результату, тим самим підвищуючи якість життя пацієнта. І тільки ці складові зможуть відродити взаємну довіру й впевненість один в одному та лягти в основу успіху.

– Скажіть, а чим Ви врівноважуєте своє професійне життя? Чи є у Вас якісь захоплення, хобі?

– Я дуже люблю якісну, вишукану, серйозну музику: блюз, джаз. У мене є музична освіта. Дружу з багатьма відомими музикантами, співаками. Люблю, коли професіонали є справжніми віртуозами, коли вони імпровізують, коли все це йде від душі. Подорожую світом, відвідую виставки, буваю в галереях... Прагну розбиратися в усьому. Люблю балет, оперу. Загалом, мені подобається мистецтво у всіх його проявах, адже це невід’ємна складова цікавого та насиченого життя. ■

Розмовляла *Наталія Сопельник*