



Brilles atstāj dakterim

Vairāk nekā 7000 cilvēku ar atgūtu redzi, to skaitā «medicīnas tūristi» no pārtikušās Norvēģijas, ir Fēliksa Lūkina klīnikas *occo* veiksmes stāsts

Ieva Puķe 2.novembris 2011 15:49

Medicīnas iekārtas ražotājs atsūtīja pieredzējušu ķirurgi no Baltkrievijas, kopā operējām pacientu. Pirmās dienas beigās arī mani pašu izoperēja - tā savas privātklīnikas sākumu pirms gandrīz desmit gadiem atceras acu ķirurgs Fēlikss Lūkins. Piemin sajūtu, kas pazīstama tiem, kuriem brillu noņemšana nozīmē dzīvi vieglā miglīnā. Bailes no operācijas ir milzīgas, bet naktī pēc tās pamosties, paskaties pa logu un jūties sirreāli - ne brillu, ne kontaktlēcu, tomēr koka zarus aiz loga saredzi skaidri kā bērniņā. Šis brīdis dakterim Lūkinam bijis gaviļejošs. Viņš sapratis, ka ir atguvis ne tikai savā darbā tik ļoti vajadzīgo perfekto redzi, bet arī izveidojis uzņēmumu, kas iet ētiskā un pareizā virzienā.

Botique klīnika

Fēliksa Lūkina acu klīniku *occo*, kas paslēpusies vārtrūmē netālu no Vērmaņdārza, precīzi raksturo viens vārds - «moderns». Simtgadīgais īres nams ir robusts, taču klīnikas iekštelpas atgādina stila viesnīcu vai *spa*.

Interjera kontrastainās krāsas pielāgotas vācu firmas *Wavelight* pelēksarkanajai, pašlaik pasaulē ātrākajai lāzeriekārtai *Concerto* - vienīgajai visā Baltijā. Izmantojams gan diagnostikai, gan operācijām, aparāts redzams pa stiklotajām durvīm. Kičīgajiem interjera akcentiem ir arī praktiska funkcija. Operāciju zālē pie sienas - milzīgs Aivara Vilipsona mākslas darbs. Sieviete ar izteismīgu seju apvij apļu laukumā: pacients, atgūstoties no operācijas, var pārbaudīt, vai spēj saredzēt pašus mazākos rumbuļus, kas ievilkti lielāko centrā. Šā paša mākslinieka dizainētas luminiscējošas uzlīmes uz stikla durvīm atvieglo orientēšanos telpā. Nav bijis neviena gadījuma, kad kāds, svešās vietas vai redzes problēmu apstulbināts, būtu ieskrējis stiklā.

Fēlikssam Lūkinam, mediķim ceturtajā paaudzē, šāda privātprakse nav pasniegta uz paplātes. 2002.gadā pēc rezidentūras operācijām Gaiļezera slimnīcā izlēmis, ka grib veidot kaut ko savu, viņš noīrēja telpas Rīgas Dzemdību namā.

Par pārinieci Fēlikss toreiz sarunāja mammu, pieredzējušu acu ķirurgi Ilgu Lūkinu, kura specializējas vecuma vainu - kataraktas, glaukomas operācijās. Mamma, kas joprojām strādā *occo*, saglabājusi darba attiecības arī ar Rīgas Austrumu klīnisko universitātes slimnīcu un pirmsākumos bijusi samērā skeptiska par privātpraksi, neslēpj Fēlikss. Viņas paaudzes mediķiem valsts slimnīcas saistās ar drošības sajūtu. Dzemdību nama vadība par pieredzējušo oftalmologu parādīšanos gan bijusi priecīga - Lūkini nebija konkurenti, tieši otrādi, pa rokai esošie speciālisti noderējuši, pirms dzemdībām konsultējot grūtnieces ar acu problēmām.

Ideja par tuvredzības korekciju ar modernām metodēm lāzeroperācijām Fēlikssu Lūkinu aizķērusi ap 2003.gadu. «Biznesa plāns bija labs,» viņš atceras. «Taču bankas bija ar mieru finansēt telpu iegādi klīnikai, bet iekārtu iegādi - ne. Bet ar ko tad pelnīt, lai atdotu kredītu?» Viņš uz spēles bijis gatavs likt visu. Ieķīlājās dzīvokli, ar savas pirmās lāzeraparātūras ražotāju *Karl Zeiss Meditec* vienojies par īpašiem noteikumiem - pirmajā gadā atmaksās 60% no aizņēmuma, nākamajos divos gados atlikušo summu. Sarunāt var daudz ko, pārlicinājies dakteris Lūkins. Iepērkot

medicīnas aparatūru arī vēlāk, viņš pamanījis, ka valsts iestādes, kurās modernais aprīkojums treknajos gados sagādāts nesamērīgi daudz, bieži vien maksājušas krietni vairāk nekā privātprakses.

Lūkins riskēja ar savu naudu, un viņa optimismam bija segums. Rīdziniekiem labi izskatīties ir svarīgi, redzes korekcijas bija pieprasītas. Telpas Blaumaņa ielā, uz kurām viņa klīnika pārcēlās no Dzemdību nama, jau ap 2005.gadu kļuva par mazu. Tad tika sameklēta pašreizējā rezidence Tērbatas ielā. Tās foajē ir milzīgs stikla trauks ar brillēm, no kurām pacienti ir laimīgi tikuši vaļā. Klīnikā *occo* redzi atguvuši vairāk nekā 7000 cilvēku.

Treniņš restorānā

«Latvijā ir valstiska līmeņa problēma, ka cilvēkiem bieži vien ir īstermiņa biznesa plāns: «noraut» lielu naudu, un pēc tam - štrunts,» saka Fēlikss Lūkins. Lai arī viņu, it īpaši pirmajos gados, nežēlīgi spiedušas banku saistības, Lūkins vienmēr atcerējies, ka acu operācijas nav īstermiņa bizness. «Jābūt izteikti godīgam. Ir gadījumi, kad tu medicīnisku iemeslu dēļ vienkārši nedrīksti operēt.» Pēc tam klients, kura operācija nebūs izdevusies, kļūs par antireklāmu - secinu. «Antireklāma - tā ir viena lieta,» ārsts ir strikts. «Ja operē to, ko nevajag, tu vari pat sakropļot cilvēku.»

Par vēl vienu godīguma kritēriju dakteris Lūkins uzskata komunikāciju. Daudz problēmu rodas neizrunātu jautājumu dēļ, bet acu operāciju laikā pacients ar ķirurgu ir tik tiešā kontaktā kā reti kad - šīs manipulācijas notiek ar lokālo narkozi, cilvēks visu dzird un nojauš. Ja viņš ir sasprindzis, grūtāk būs strādāt arī mediķim.

Komunikācijas prasmi Fēlikss Lūkins ir apguvis visai interesantā veidā - medicīnas studiju laikā strādājot par bārmeni restorānā *Osīriss*. Viesojoties Amerikā pie savas studentu korporācijas *Lettonia* biedriem, Lūkins uzķēris ideju, ka katram studentam vajag gadu pastrādāt restorānā - tā ir vislabākā dzīves skola. Netipiski Latvijas topošajiem mediķiem, viņš tā arī darījis. Alga bijusi labāka nekā sanitāram slimnīcā, apkalpošanas pieredze - neatsverama.

Osīriss, kur joprojām apgrozās Rīgas intelektuālā elite, viņam atnesis vērtīgas pazīšanās. Vairāki šajā periodā sastaptie cilvēki, viņu vidū *Osīrisa* īpašnieka brālis, aktīva dzīvesveida cienītājs Juris Žagars, nav baidījušies vēlāk Lūkinam uzticēt savas acis. Arī klīnikas noformējuma autors Aivars Vilipsons bijis biežs medicīnas studenta sarunu biedrs. Starp citu, daļu no mākslinieka izstrādātajiem sudraboti zeltītajiem attēliem uz klīnikas stikliem Lūkins uzlīmējis pats. Manījis, ka iekšdarbiem nolīgtais strādnieks ar šo uzdevumu muļļājas jau otro dienu, pieslēdzies un divarpus stundu laikā darbu pabeidzis. «Ņem un izdari!» viņš nosaka bez klīrības.

Uzmeklē norvēģi

Periods pēc pārceļšanās uz jaunajām telpām Tērbatas ielā bija ziedu laiki arī Lūkina klīnikai. Ārstu skaitam palielinoties līdz pieciem, radās klīnikas nosaukums *occo* - burtu savirknējums, kas atgādina redzes pārbaudes tabulu. Fēlikss negribēja, lai iestādi saista tikai ar viņa vārdu.

Trekno gadu plaukumā cilvēki bija gatavi uzreiz pēc izdevušās operācijas nolikt uz galda naudu. Iespēju operācijas veikt uz nomaksu izmantojuši tikai aptuveni 5%, bet tagad - aptuveni ceturtdaļa vietējo pacientu. Par šo tendenci ļoti brīnījušies kolēģi Igaunijā, kur ar skaidru naudu gan toreiz, gan tagad bijuši gatavi maksāt 25% pacientu.

Arī krīzi klīnika *occo* izjutusi ātrāk un asāk nekā citi Latvijas uzņēmumi. Jau 2008.gada vidū klienti kļuvuši piesardzīgi - nākuši veikt izmeklējumus operācijām, bet nākamais solis nav sekojis.

Vietējā klientūra sarukusi katastrofāli, taču Dievs stāvējis klāt, tāpat kā brīdī, kad entuziastiskais Medicīnas akadēmijas beidzējs ieķīlāja visu savu iedzīvi. «Norvēģi mūs paši sameklēja,» dakteris Lūkins stāsta, kā uz Tērbatas ielas pagrabīņu sāka plūst skandināvu pacientu grupas, līdz pat 30 cilvēkiem reizi mēnesī. Apstaigājuši visas Latvijas medicīnas iestādes, kas piedāvā redzes korekciju, tieši *occo* par visatbilstošāko saviem standartiem izvēlējušies norvēģu firmas

LASIK Reise pārstāvji. Kas spēlējis galveno lomu - vai tas ir serviss, iekārtas, mediķu profesionalitāte vai *ISO* sertifikāts, ko konkurējošo ārstniecības iestāžu vidū ir sarūpējuši tikai *occo*, - dakteris Lūkins nemaz nezina. Acu operācija ir emocionāli jūtīgs solis, ko cilvēki vislabāk grib veikt savā valstī, bet ārzemēs - tikai ar īpašu garantiju.

Ārzemju menedžeri rūpējušies gan par klientu lidojumiem, gan par viesnīcām, gan norvēģu ārsta apskati pirms un pēc operācijas. Lūkina klīnikai bija jāgarantē tikai viens - veiksmīga operācija. Tādu piedzīvoja ap 200 aizjūras pacientu. «Norvēģi acīmredzot sāka skatīties uz saviem izdevumiem,» pašā krīzes dibenā, 2009.-2010.gadā izbaudīto skandināvu bumu īsi komentē dakteris Lūkins. Ar visu lidojumu un nakšņošanu ziemeļu kaimiņiem redzes korekcija bija divreiz lētāka nekā dzimtenē.

Burbulis pašlaik ir noplacis, bet Lūkinam tas ļāva ne tikai neatlaist nevienu no saviem 15 darbiniekiem un pat nesamazināt viņiem algas, bet arī deva pārliecību, ka šāda klīnika ir dzīvotspējīgs modelis, ar kuru var startēt pasaulē. Lūkina klīnika ir iestājusies arī medicīnas tūrisma aliansē *Baltic Care*, kas sniedz pakalpojumus ārzemju klientiem. «Redzes piepūle ir civilizācijas problēma,» secina Fēlikss Lūkins. Būdam kosmopolīts un aizrautīgs ceļotājs, viņš nenoraida iespēju, ka, tāpat kā viņa kolēģi plastikas ķirurgi, drīz varētu operēt vai izveidot franšizes tipa klīnikas arī ārzemēs.

3 biznesa principi

1. Ieguldīt līdzekļus attīstībā - tehnoloģijās un personālā
2. Garantēt kvalitāti, tā ir ilgtspējības ķīla
3. Vadīt procesus, nevis cilvēkus