

CÍLEM NENÍ HEZČÍ TĚLO, NÝBRŽ ŠTASTNĚJŠÍ ČLOVĚK ONDŘEJ MĚŠTÁK, ESTHÉ

TEXT Josef Bouška FOTO Esthé

Klinika Esthé je ve světě estetické medicíny pojem. Letos slaví čtvrtstoletí od svého vzniku a zároveň zažívá významné změny. Klinika prošla rozsáhlou rekonstrukcí, má novou vizuální identitu, ale především nového šéfa – do čela nastoupil doc. MUDr. Ondřej Měšťák, Ph.D., úspěšný plastický chirurg a syn proslulého doc. MUDr. Jana Měšťáka, CSc., jenž Esthé v 90. letech založil. O radostech a úskalích přebírání rozjetého byznysu jsme si povídali právě s Ondřejem Měšťákem.

Váš otec Jan Měšťák, zakladatel kliniky Esthé, je legenda české plastické chirurgie. Měl jste už od dětství jasno, že chcete následovat v jeho šlépějích? Občas to bývá naopak, dítě se snaží za každou cenu vymezit proti kariéře svých rodičů.

Vyrůstal jsem v lékařském prostředí, měl jsem kolem sebe od malička jen doktory a líbilo se mi, co dělají, takže moje cesta za touto profesí byla v podstatě automatická. Na gymnáziu jsem o tom ještě moc nepřemýšlel, ale pak jsem zamířil rovnou na medicínu a přes chirurgii jsem se dostal, asi nevyhnutelně, k plastikám.

Neměl jste obavy, že budete od začátku poměřovaný s otcem? Je to vysoko nastavená latka.

Obavy ne, spíš větší motivaci. Táta na medicíně učil, tak jsem ho chtěl dobře reprezentovat. Na střední jsem učení moc nedal, ale na medicíně jsem s knihami trávil i 13 hodin denně. A dodnes se na sobě snažím dost pracovat. Nedokáži říct, do jaké míry za tím stojí moje vlastní motivace a jak moc tátův vzor. Nejspíš obojí zároveň.

Bez vlastní ambice byste určitě nebyl tam, kde jste.

Možná nejvýrazněji se ten rodinný vliv projevil v pocitu, že jsem si velmi nepřál, abych vypadal jako protekčnický

synek, který má všechno zadarmo. Proto jsem se snažil dřít víc než ostatní. Doteď trávím prací spoustu času, ale pořád mě hrozně baví, nemusím se ráno přemlouvat, abych vyrazil na kliniku.

Nyní po otci přebíráte vedení Esthé. Co to znamená pro kliniku a co pro vás? Nestane se teď z lékaře spíš manažer trávící víc práce s papíry nežli u pacientů?

Když řeknete, přebíráte, zní to jako pouhá výměna lidí v kanceláři. Jenže ve skutečnosti tomu předcházely dva roky práce a těžkého rozhodování. Nakonec se jako nejlepší rozhodnutí ukázalo kliniku odkoupit a vyplatit partnery. Musel jsem jít do rizika, vzít si úvěr a všechno naplánovat tak, aby se provozu a pacientů nic nedotklo. Zvládli jsme to zejména díky skvělému poradnímu týmu od právních špiček až po experty na finance a personalistiku. Bez nich bych neměl šanci uspět. Nicméně spoustu práce máme ještě před sebou.

Šlo opravdu o takové riziko? Esthé je v oboru estetické medicíny pojem, přinejmenším zvenčí vypadá jako perfektně šlapající byznys, slepice snášející zlatá vejce.

Do velké míry máte pravdu. Ale v první řadě jde o doktory, ne? Máme tu hvězdný tým a ten bylo nutné udržet, tedy zajistit, že všechno bude fungovat bez nejmenších problémů, všichni budou dál spokojeni. A to není automatická záležitost. Já osobně jsem si věřil, ale táta měl zpočátku obavy, aby se někdo nerozhodl odejít. Dalším faktorem bylo zabezpečit cash flow, což v našem případě nejsou zanedbatelné částky.

esthé

Rízení firmy vás baví stejně jako lékařská práce?

Odpovím trochu oklikou. Učím na první lékařské fakultě a jedna z prvních věcí, kterou zdůrazňuji medikům, je význam týmu. Když chcete dobře dělat plastickou chirurgii, musí vás bavit práce s lidmi. Není to o jednom super odborníkovi, co sám provádí nějaké operace, potřebujete prvotřídní tým. A to jsme pořád ještě u lékařů, ale stejně zásadní jsou i kolegové, kteří zajišťují komfort pacientů a chodí kliniky. Všechno má vliv na výsledek. A přestože jsem profesí lékař, baví mě zajišťovat, aby všechno fungovalo.

České zdravotnictví není úplně proslulé důrazem na klientský servis pro pacienty. Jak důležitá je tahle oblast pro vás?

Maximálně důležitá. Můj cíl je, aby naše péče byla bezchybná od prvního zavolání do recepce až po poslední kontrolu. Každý pacient má být mile překvapený, jak dobře se o něj staráme. Mám opravdu rád situace, když někde v hotelu nebo restauraci dostanu víc, než očekávám. Takové zážitky člověku zpříjemní život a velmi si přeji, aby totéž zažívali naši pacienti.

Čekají kliniku s vaším nástupem do čela velké změny ve vnitřním fungování?

Záleží na úhlu pohledu. Všechno, co teď děláme, jsou jednotlivě spíše malé úpravy nastavení v mnoha oblastech. Když to ovšem dáte dohromady, jedná se o velkou změnu. Máme novou posilu na marketing, větší důraz klademe na komunikaci zejména prostřednictvím sociálních sítí, abychom dokázali komunikovat poučně a zároveň zábavnou formou. Hodně novinek se týká recepce, kde vznikne nové call centrum, aby lidé dostávali informace co nejrychleji. Chystáme se doladit interiér kliniky, představili jsme novou korporátní identitu včetně webu a mnoho dalších věcí.

Ze vašich slov vyplývá velký důraz na zákaznický servis. Mění se něco i v té odborné, lékařské sféře?

Tak velké změny jako v zákaznickém servise v medicínské sféře neplánujeme. Máme skvělý sesterský tým, vynikající lékaře, těžko bychom hledali lepší. Chceme se ovšem rozvíjet, v současnosti třeba představujeme nové techniky nosních operací. Ale půjde o postupný a průběžný rozvoj, žádné revoluční kroky. I když jedno přání mám: chtěl bych vytvořit síť specializovaných ambulancí, kde budou lidé zaměřeni na úzké spektrum výkonů poskytovat služby na elitní, světové úrovni. Uvidíme, zda se nám to podaří.

Mění se v průběhu let poptávka u různých typů služeb a zákroků?

Myslím, že různí lékaři by vám dali různé odpovědi. Já osobně se specializuji na nosy a prsa, kde se nic zásadního nemění. Obvykle za mnou chodí ženy se zájmem o zcela přirozená prsa, jen mírně zvětšená. Ale existují i chirurgové, kteří se víc zaměřují na výrazná, řekněme okázalá ňadra. Každý si tedy najde svoje. Obecně lze říci, že zájem o plasty se trvale zvyšuje, obzvláště v některých oblastech jako tvarování a zkrášlování obličeje.

Jak se ve vaší práci odráží technologický rozvoj? Hitem letošního roku se stala umělá inteligence – má využití i ve vaší branži?

Přímo v chirurgii ne, naším hlavním nástrojem jsou pořád ruce a běžné operační pomůcky. Nové technologie nacházejí využití hlavně v neinvazivní medicíně, a pak samozřejmě v marketingu a komunikaci. V Esthé máme stran technologií prakticky vše, co potřebujeme, jen teď ještě přemýšlíme o rozšíření přístrojového vybavení na tvarování postavy.

Jak snadno se na českém trhu shánějí noví lékaři do tak náročného týmu, jako je ten váš?

Snadno určitě ne, lékařů je u nás omezené množství a mezi mladými není těch kvalitních nadbytek. Proto jsem před chvílí mluvil o významu práce s lidmi. Snažíme se mladé kolegy dlouhodobě rozvíjet a vytvářet jim takové prostředí, aby u nás působili rádi. Stejně důležité je však mít v týmu i zkušené doktory jako můj táta, na jehož ramenu jsme vyrostli a stále má v mnoha záležitostech poslední slovo.

Určitě si všímáte hlasů v médiích a na sociálních sítích, které dávají plastickou chirurgii do souvislosti s přehnaným kultem tělesné krásy, zejména u mladých žen. Jaký je váš pohled?

To o čem tyto hlasy mluví není správná plastická chirurgie, spíše podle mého názoru nedobře provedené zákroky miniinvazivní medicíny, prováděné různými lékařskými i nelékařskými odbornostmi. Přehnané změny s přefouknutými rty a gigantickými ňadry nejsou podle mého názoru správné. Dobrý zákrok plastické chirurgie poznáte podle toho, že ho nepoznáte. Na člověku není nic nepřirozeného a výsledkem je člověk spokojenější ve svém vlastním těle. Víme, že správně provedený zákrok má velký vliv na kvalitu života pacientů. Lidé by určitě měli žít v pozitivním prostředí, které po nikom nevyžaduje dokonalost. Jenže když se někdo léta trápí kvůli svému nosu, nebo malému poprsí a je to pro dotyčnou ženu důležité, pak to vyřešit jde. Mnoho pacientů říká, že odhodlat se k návštěvě u nás bylo nejlepší rozhodnutí jejich života. •