

«Не за честь мундира, а за больного человека»

(Окончание. Начало на стр. 3)

- Беспокоит Вас Елена Кимовна КОЛМЫЧЕНКО из Морозовки. Я инвалид по зрению, но работающая. Предложили работу на постоянной основе, в наше-то время. Надо было только пройти медицинское обследование. Флюорография показала, что у меня проблемы в легких. Поехала по направлению во Всеволожск, отсидела несколько часов к фтизиатру. Насмотрелась и наслушалась... Не пойму, как врач может вести прием при открытых дверях, все эти разговоры с пациентами об их заболеваниях, - они же не для всех ушей предназначены, я же не в аптечный киоск пришла аспирину купить!

Наконец, попала к врачу, у меня снимки на руках. Ровно через три минуты мне было сказано: «Вам нужно компьютерную томограмму сделать, только тогда будет поставлен окончательный диагноз и назначено лечение». Томограмма стоит денег, и немалых. У меня таких нет. И вот, буквально на следующий день случайно увидела сюжет по телевизору – во Всеволожск приехала такая специальная служба, автобус, и прямо там делают компьютерную томограмму. Бесплатно. Я так обрадовалась! Звоню во Всеволожскую регистратуру: где этот автобус, где остановился, как туда попасть? – и отвечают: мы ничего не знаем, ничего не слышали, верьте всему, что по телевизору показывают!

Я не знаю, что мне дальше делать, к кому идти, диагноз мне окончательный не поставлен, лечение не назначено, и вот я все это время думаю: ну, почему такое пренебрежение, равнодушие и хамство по отношению к пациентам, почему так все... не по-человечески? Ответьте, если сможете...

Т.З.: Прежде всего, хочу перед вами извиниться, Елена Кимовна. Да, мы провели беседу с фтизиатром. Действительно, дверь у нее частенько открыта, и причина такая... чисто житейская. Это беда нашей поликлиники в целом, потому что после замены окон на стеклопакеты в кабинетах практически нечем дышать, и кондиционер не поставишь, потому что в кабинете фтизиатра кондиционер нежелателен. Кто смотрел фильм «Плещись», тот поймет почему – микозы, плесень селятся в этих самых кондиционерах, мы всегда это знали, а при заболеваниях легких это... ну, никак нельзя!

Но тем не менее, не защищая Нину Владимировну, могу сказать, что обычно пациентов к ней не так уж и много, и вы попали просто в какой-то несчастный день. Ну, раз на раз не приходится, но я вам скажу – если вы чем-то недовольны, то посмотрите на стены, сколько мы там разной информации для вас написали! Воспользуйтесь этой информацией. Есть же заведующая поликлиникой, есть старшая медсестра, есть главный врач, – поверьте, я ни одного человека без внимания не оставила. Я не «за честь мундира», я всегда стою на защите интересов больного. И все врачи наши это знают, потому что приходит заведомо больной человек, со множеством болячек или с очень тяжелым заболеванием. Ему нужна помощь, и мы обязаны ее оказывать, несмотря ни на что... Врач должен быть гуманным.

...А с автобусом этим вот что получилось. – Да, мы делали снимки. Но нам дали четкие указания, кому мы должны сделать снимки, по списку. Почему? Потому, что это были пробные выезды: первый в Сертолово, второй во Всеволожск. Это выездная томография мозга и позвоночника. Нам главный рентгенолог области дал четкие указания, каких больных подготовить. Но я думаю, если бы мы его попросили, в виде исключения, еще об одном человеке, он бы пошел нам навстречу. Все мы люди...

То, что об этом не знала регистратура, тоже объяснимо, потому что направления давались через районного рентгенолога, а по направлению были сделаны снимки 30-ти пациентам. Что еще? В первый день было только подключение сделано. Там очень сложное подключение, машина весит что-то около 25-ти тонн, она может ездить только по очень ровным дорогам, устанавливается на идеально ровной площадке, это сложная и очень дорогая аппаратура, и все далеко не так просто, как может показаться.

То есть, все шло не через регистратуру, регистратор действительно ничего об этом автобусе не знала. То, что она трубку бросила, тоже не от хорошей жизни, но тем не менее, примите мои извинения, и приходите ко мне лично. Разберемся в вашей ситуации. Обещаю.

- Звонит Татьяна Алексеевна из поселка Морозовка. Почему во Всеволожской регистратуре только один телефон, по которому практически невозможно дозвониться? Звонишь часами, чтобы заказать номерок, а когда дозваниваешься, их уже нет. Неужели нельзя поставить многоканальный телефон, посадить хотя бы двух девочек, или уже честнее вообще отменить этот телефон, чтобы люди время не теряли.

Т.З.: Татьяна Алексеевна, во Всеволожской поликлинике четыре номера. Первый номер 25-691, это справочная регистратуры. Следующий телефон 21-023 и 24-653 – вызов врача на дом. Звонки принимает дежурный регистратор, и тут же дублирующая компьютерная связь. Старший регистратор, телефон 90-979. В случае, если не дозвониться по этому номеру, то можно набрать номер 25-691, и попросить старшего регистратора Валентину Васильевну Костину, и она урегулирует этот вопрос.

Самое напряженное время в регистратуре, когда действительно не просто дозвониться – с 8 часов утра до 10. Но ведь всегда можно записаться и через участкового терапевта, и тогда вам не придется тратить свое драгоценное время на звонки, и терапевт вам точно скажет, в какое время прийти, в какой кабинет, и вас обязательно примут. Причем, врач и определяет срочность – экстренно вам нужно попасть к специалисту или ситуация еще терпит.

- Екатерина Ивановна ЛАВРОВА из Борисовой Гривы от имени и по поручению всех мамочек. До каких пор мы будем возить своих детей на прием, на прививки в Романовку, а один день в неделю принимает Ириновка. Это с колясками, с малыми детьми по электричкам, в общественном транспорте. Есть ли у нас перспектива дождаться педиатра в Борисову Гриву? А если ребенок заболел, и нужна срочная медицинская помощь? Слышала, что и в Рахье ситуация с детским врачом сложная. Тоже мучаются с детьми.

Т.З.: К сожалению, в Борисовой Гриве педиатр не положен. Там очень мало детей, всего 50 или 60 детей на весь участок, а норма на педиатра 800 человек. Малокомплектный участок

ВЫРЕЖИ И СОХРАНИ

В регистратуре Всеволожской поликлиники имеется четыре номера: 25-691 (справочная регистратура, работает с 8.00. до 10.00, назначен ответственный работник регистратуры), 21-023, 24-653 (вызов врача на дом), 90-979 (старший регистратор), телефон 25-691 – старший мед. регистратор Валентина Васильевна Костина (если нет возможности дозвониться по предыдущим номерам).

– это 600 детей. Понятно, что Борисова Грива не подходит даже под статус малокомплектного участка. Но, во-первых, в Борисовой Гриве есть врач Баландина Ольга Владимировна. Она имеет подготовку врача общей практики, проходила специальную стажировку не только у нас, но и в Швеции. Она может оказать экстренную помощь не только взрослым, но и подросткам и совсем маленьким детям. Детей от рождения до семи лет мы прикрепляли к педиатру в Романовке, и она два раза в неделю приезжает в Борисову Гриву.

А в Рахье сейчас работает прекрасный доктор общей практики Бобоёров Рустам Абдурахманович, и главное, он педиатр изначально, это основная его специализация, более того, он еще и детский хирург. Куда лучше? Он великолепный доктор, и от многих уже мы слышали слова благодарности в его адрес. Более того, он дежурит четыре раза в неделю в стационаре. Предыдущего врача мы, к сожалению, вынуждены были уволить, по этическим соображениям. Жители знают эту непростую ситуацию, не буду распространяться.

- Валентина Николаевна СМЕРНОВА из Щеглово. Вот такой вопрос к Татьяне Петровне: похвастались в газете, что зубопротезный кабинет открыт и работает во Всеволожской поликлинике, в статье «Здоровье всего важнее» написали, что и снимки теперь делают бесплатно. А меня отправили делать снимки к платному врачу, на фабрику «Труд». Зачем вводить людей в заблуждение?

Т.З.: Валентина Николаевна, я тоже внимательно читаю «Всеволожские вести». Мы не хвастались, нет в этой статье таких слов. Я сказала, что к нам в марте пришли делать ремонт зубопротезного кабинета. И это правда. Должны были закончить, и мы планировали действительно в январе уже начать делать и рентгеновские снимки. Но... человек предполагает, а получается, «как всегда». На сегодня кабинет практически готов к сдаче, но мы не можем его открыть. Почему? Да потому, что протекала крыша, которую мы отремонтировали всего два года тому назад. Теперь ищем ту фирму, которая делала нам ремонт крыши. Но вы же понимаете, если не закрыть крышу, нам никто не разрешит смонтировать оборудование в зубопротезном кабинете. Нельзя этого делать. Дентальный аппарат, необходимый для того, чтобы делать рентгеновские снимки, мы

уже приобрели, мы готовы работать, но пока не получается. Потерпите еще немного. Думаю, к лету все заработает в полном объеме. А пока примите мои извинения. Вам неудобно, но и нам неудобно...

- Я не буду себя называть, но вопрос хочу задать, даже три: нет медицинской помощи в микрорайоне номер 2, нет аптеки. Планируется ли строительство в поселке Свердловго?

Т.З.: Категорически не согласна с постановкой вопроса. Там есть аптеки. Во-первых, отпускаются препараты по льготным рецептам в самой поликлинике. Старая же аптека, которая была, это фирма «Айболит», сейчас получила лицензию, и там тоже отпускаются препараты, все работает. Да, там были проблемы. Но сегодня эти проблемы сняты.

Но я могу опередить события, и сказать, что, на мой взгляд, там другая серьезнейшая проблема – нет «скорой помощи», проблема именно с автотранспортом. Мы дали машину, из ЦРБ дали машину «скорой помощи», но машины имеют свойство ломаться, и дороги наши оставляют желать лучшего. И, честно говоря, даже те машины, которые мы получили в рамках национального проекта, не очень нас устраивают. Хотелось бы иметь автотранспорт, обладающий большей проходимостью, приспособленный к работе в сельской местности. Укомплектованы они, правда, неплохо. Но... вязнут в нашем бездорожье, ломаются, потому что с передним приводом в горку не тянут. А у нас куда ни повернись – всюду горки да овраги. А гладко, как известно, бывает только на бумаге.

- Беспокоят Вас из Кузьмоллово, улица Спортивная, дом 2, и телефон свой оставляю. Вопрос короткий: почему не дают направления во Всеволожскую ЦРБ для обследования головного мозга?

Т.З.: Да не может быть, чтобы не давали! Подойдите к заведующей поликлиникой, мы с ней проговорили этот вопрос, ваш адрес есть. Так что подойдите, разберемся, какое обследование вам

действия. Но не всегда получается найти.

- Валентина Федоровна АЛЕКСЕЕВА беспокоит из Токсово. Я инвалид 1 группы, блокадница, но звоню по поводу мужа, Бориса Васильевича Алексеева, ему, как и мне, 75 лет. Ему необходима операция, но врач Куликова Н.К. не взяла на операцию. Дала направление в клинику Федорова, операция стоит 20 тысяч. Вот сидим и думаем, что делать?

Т.К.: Ситуация ясна, по поводу вашего мужа, Бориса Васильевича Алексеева вопрос будет решен с областным специалистом, будем говорить о возможности оперативного лечения в глазном отделении Всеволожской ЦРБ или в областной больнице.

ПОСЛЕСЛОВИЕ

К вопросу о действенности проведения подобных общественных приемных на страницах нашей газеты. После того как были собраны все вопросы, главный врач ЦРБ Т.П. Зебоде пригласила для разговора всех ответственных лиц, все районное здравоохранение, призванное стоять на страже здоровья граждан. Так что можно подвести итоги и подумать о темах для следующего разговора о проблемах здравоохранения.

Т.П. Зебоде: Поговорить есть о чем и на будущее. Будет о чем. Мы очень попросили всех как можно чаще проводить встречи с населением. Планируем провести анкетирование населения. Мы сейчас разрабатываем анкету и будем ее распространять среди пенсионеров, ветеранов, инвалидов и среди трудоспособного населения и опубликуем в газете «Всеволожские вести». Очень прошу, пишите в этих анкетах обо всех проблемах, о которых вы считаете нужным сказать, с которыми сталкиваетесь лично. Анкеты анонимные, так что пишите смело. Эта информация нам необходима как руководство к дальнейшим действиям, это – наш рабочий материал, чтобы понять, в каком направлении двигаться. Будем исправлять ошибки. Я даже хочу в поликлинике поставить специальные урны, как на выборах, для тайного голосования, – человек пролежался, уходит, так напишите, что хорошо, что плохо. Если найдутся слова благодарности для врачей, то для нас это не менее важно, чем критика.

Еще что хочу сказать? При низкой укомплектованности медсестрами и санитарками, очень непросто работать. Врач – это врач. Но если на медсестру приходится 80 пациентов, то ни о каком качественном лечении речи быть не может. Вот и думаю: где же волонтеры, добровольцы, где верующие люди, родственники, болеющие душой за своих близких? Ведь когда-то были. Честное слово, допустила бы всех до больных, только флюорографию надо на руках иметь, а самое главное – душу милосердную. Вот 40 больных в «травме» лежат. Ну, как вы думаете, может одна медсестра за всеми усмотреть? Всех надо покормить, помыть, перевернуть, лекарства раздать, уколы сделать, и ласковое слово надо успеть сказать! Приходите к нам работать, ждем.

Еще у нас ситуация, которая не могла не сказаться на медицинском процессе: за год если не смирилось шесть начмедов, то есть заместителей по лечебной работе. Не думайте, что это не сказалось на пациентах, хотя для больного, казалось бы, только доктор важен. Но это не так. Если заведующий отделением не исполняет добросовестно своих обязанностей, не смотрит первичных больных, то откуда могут быть и ошибки. Вот тут и начинается работа начмеда, и не заканчивается на этом. Он должен держать на постоянном контроле весь лечебный процесс. Плюс реанимация.

И сегодня мы решили эту, казалось бы, внутреннюю кадровую проблему. А.В. Дедов – кандидат медицинских наук, хирург, и я очень надеюсь, что он с новыми задачами справится. Главное, что у него есть контакт не только со всеми заведующими отделений, он ходит к больным, он с ними общается, это тоже его прерогатива. И те проблемные отделения, о которых мы тоже знаем, – он эти проблемы пытается узнать изнутри. И я уверена, что результаты этой работы скажутся в самое ближайшее время на всем лечебном процессе, и это, в первую очередь, – в интересах пациентов.

Дежурила по общественной приемной, встречалась с Т.П. ЗЕБОДЕ, записывала вопросы и ответы Татьяна ТРУБАЧЕВА
Фото Александра КРЫЛОВА