

По новым правилам

В Оренбургской районной больнице внедряется пациентоориентированная помощь

Если людей, которые никогда не лежали в больнице, встретить можно, то таких, которые ни разу не были в поликлинике, амбулатории или ФАПе, пожалуй, нет. Как сделать первую и все последующие встречи с медицинскими работниками первичного звена располагающими к совместному поиску путей укрепления здоровья и успешному лечению? Такой позитивный опыт имеется в Оренбургской районной больнице.

КОМПЕТЕНТНО

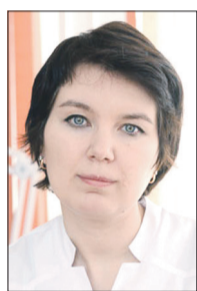


Александр ЗВЕРЕВ, главный врач Оренбургской райбольницы, кандидат медицинских наук:

– Ни для кого не секрет, что предупредить возникновение или развитие болезни на начальной стадии гораздо легче, чем потом её лечить. Поэтому так важно людям прислушиваться к советам медиков по сохранению и укреплению здоровья и своевременно проходить диспансеризацию. А мы в свою очередь делаем всё, чтобы обеспечить доступность и качество проведения этих осмотров.

Бережливое производство

Юлия ГОЛОВКО, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Оренбургской райбольницы:



– Оренбургский – самый большой из сельских районов. Особенности расположения и удалённость от центральной поликлиники районной больницы уменьшает доступность первичной специализированной помощи.

Мы вышли из этой ситуации, организовав выездное обслуживание детского и маломобильного взрослого населения. У нас работают две бригады узких врачей-специалистов, которые по графику выезжают в наши амбулатории для проведения детской диспансеризации и осмотра особого контингента взрослых пациентов, которые по состоянию здоровья не могут приехать в поликлинику.

Эта форма работы существует у нас уже пять лет, и мы видим положительные результаты. Её можно отнести к одному из направлений бережливого про-

изводства, которое сейчас является приоритетным во всех отраслях, и в медицине в частности.

Одна из основных задач национального проекта «Бережливая поликлиника» – постепенное изменение сознания медицинских работников и пациентов.

Врачи и медсёстры начинают бережно относиться к каждому посетителю. Например, медсестра не только сидит в кабинете рядом с участковым врачом и выписывает направления на анализы и делает другую работу, но и регулирует очерёдность в коридоре. Один больной пришёл аккуратно по своему времени, второй – с острой болью – без записи, а третий – «просто спросить», и тоже без предварительной записи. Часто в такой ситуации люди не могут договориться друг с другом, спорят, обижаются. Чтобы этого не допустить, медсёстры контролируют ситуацию возле своего кабинета. И мы уже видим плоды этой работы. Стало меньше недовольных людей.

Изменяется и сознание пациентов – это тоже важная составляющая успешной работы первичного звена.

В холле администратор

встречает пришедших и распределяет потоки в зависимости от цели обращения: если пациент записался к врачу заранее, то амбулаторная карта находится уже в кабинете и нет необходимости обращаться в регистратуру, подсказывает, как воспользоваться электронным терминалом и помогает записаться на приём.

В случае обращения пациента без записи решает вопрос о необходимости приёма тем или иным специалистом, пациента с неотложным состоянием тут же провожает в кабинет неотложной помощи. Таким образом сокращается очередь в регистратуру. Сейчас мы заняты её перестройкой – делаем открытой для всех. Рядом разместили закрытое картохранилище. Работает кол-центр.

В ближайшее время во дворе поставим указатели для тех, кому нужно пройти только флюорографию и, соответственно, нет необходимости даже заходить в поликлинику. Внутри тоже обновим указатели.

Случается, конечно, недопонимание, но со временем новая система устоится и все привыкнут к правилам, которые повышают доступность и качество медицинской помощи.



Утром Марат Хакимов получает от умной машины талончик с номером и без привычного вопроса «Кто последний?», беспокойства, что перепутает свою очередь, спокойно ожидает вызова на забор крови. В кабинете забора крови поликлиники райбольницы работают четыре опытных лаборанта. Через 5 минут автоматический голос произносит номер «084», и Марат заходит. На всё – 8 минут. Точно такая же электронная очередь вскоре появится возле рентгенологического кабинета.

Почти семейный врач

Именно таким врачом, по сути дела, является фельдшер Балзия Фролова в посёлке Береговом Оренбургского района.

Здесь живёт 413 человек. И каждого она знает в лицо. Помнит диагноз, что было в прошлом и позапрошлом году. Если, к примеру, обратится жительница с гипертонией, в долгие расспросы пускаться не нужно: история болезни как на ладони.

Балзия Хамитовна легка на подъём, у неё почти всегда хорошее настроение, запас добрых слов и улыбка на лице. «Балзия, здравствуй! Что-то мне сегодня нехорошо. Приболела», – звонит ей по сотовому 70-летняя женщина. «Через 10 минут зайду, ждите», – отвечает фельдшер. Вот это доступность так доступность! Городские жители могут только позавидовать таким отношениям с лечащим врачом.

Новенький ФАП здесь – в шаге от школы и детского сада. Зайти сюда приятно – выглядит, как миниатюрная современная клиника. Тут есть процедурный, гинекологический кабинеты, кабинеты приёма взрослых и детей. Балзия Хамитовна сама берёт кровь на анализ и отправ-



Когда в посёлке такой ФАП, можно быть спокойным – инфаркт тут не проворонят.

ляет в районную больницу. У неё жители проходят доврачебные исследования и медицинское консультирование в рамках диспансеризации взрослого населения, прививаются. Кстати, она

умеет так убедительно рассказать о вакцинации, что каждый год в посёлке плановые и противогриппозные прививки делаются в запланированном объёме. Инфаркт и инсульт фельдшер не

Структура здравоохранения Оренбургского района

К Оренбургской райбольнице прикреплено 78 937 пациентов.
Вновь прибывших земских докторов – 10.
Докторов по целевому набору – 4.
Сёл с населением от 20 до 200 человек – 18.
Бригад мобильных ФАПов – 10.
Количество выездов детских бригад в неделю – 2 – 3 раза.
Передвижной флюорограф – 1.

пропустит. У неё в распоряжении – кардиоджет. Никаких тебе чернил и бумаги, как у аппарата ЭКГ. Расходы на составление электрокардиограммы минимальны. Фельдшер записывает показания сердца на электронный прибор и через минуту отправляет их по своему мобильному телефону в региональный сосудистый центр. Там расшифровывают данные и в случае подтверждения сердечной патологии дают указания о том, как поступать с пациентом. Если есть угроза, из Караванного незамедлительно выезжает скорая.

– У людей отпала необходимость по каждому поводу ездить в районную больницу, – с гордостью говорит Балзия Хамитовна, – в ФАП приятно зайти, во дворе установлена беседка, где летом можно на свежем воздухе отдохнуть после процедуры. Глядя на такие удобства, люди стали восприимчивее к моим словам о здоровом образе жизни. В нашей школе не курят, за исключением двух ребят, с которыми я веду работу и очень верю, что вместе мы победим пагубную привычку.

Страницу подготовила Инна ЛОМАНЦОВА
фото Валерия ГУНЬКОВА