

Лицом к людям

ЕЛЕНА ВОРОНОВА

НОВЫЙ термин «пациентоориентированность» появился в современной речи не так давно, хотя это явление присутствовало всегда: ведь хороший врач не только лечит больного, но ещё и сочувствует ему и в любом случае старается сделать всё возможное для выздоровления.

Сегодня на этот аспект лечения - взаимоотношения доктора и больного, максимально внимательное отношение к пациенту - начали обращать особое внимание, пациентоориентированность стала новым принципом работы системы здравоохранения. Срок ожидания приёма врача, информированность больного, дружелюбное общение с пациентами - здесь масса нюансов, каждый из которых так или иначе влияет на конечный результат работы доктора - излечение больного.

Своим опытом работы в этой сфере делится главный врач городской клинической больницы № 15 им. Филатова Валерий ВЕЧОРКО.



Роскошь общения

- Валерий Иванович, а что, раньше врачи были непациентоориентированные?

- Я не могу сказать, что пациентоориентированность - какая-то новая тенденция, мы точно так же старались идти людям навстречу и 20, и 30 лет назад. Да и не только мы - любое учреждение здравоохранения в Москве всегда старалось сделать жизнь пациентов, и без того осложнённую заболеванием, как можно комфортнее. Просто сейчас стали громче об этом говорить, да и возможностей у нас появилось больше. Главное во все времена - уметь слушать и слышать пациентов, стараться по мере возможностей и медицинских показаний идти навстречу их желаниям.

- А помимо общезвестных желаний - любому пациенту всегда хочется, чтобы ему уделяли больше всех внимания и выслушали максимально быстро, - у больных наверняка есть какие-то особые требования?

- Надо всего лишь спросить людей, чего они хотят. Мы в нашей больнице провели опрос пациентов и посетителей, а на основании ответов выяснили, чего им не хватает для комфортного пребывания в стационарах и на приёмах врачей. Это, разумеется, не просто, потому что у нас 1400 коек в 50 отделениях, но всё же надо учитывать все мнения.

Например, время посещения больных родственниками у нас заканчивалось в 19.00. Удобное это время? Конечно, удобное, но не для всех, потому что тем, кому ещё надо съездить в больницу навестить своих близких, времени может не хватить. А если учесть, что у нас лежат люди

МОСКОВСКИЕ МЕДИКИ СТАРАЮТСЯ СДЕЛАТЬ ЖИЗНЬ ПАЦИЕНТОВ КОМФОРТНЕЕ

Не таблеткой единой



В Филатовской больнице пациентам оказывают медицинскую помощь, а также физическую и моральную поддержку.

Фото Валерия ХРИСТОФОРОВА

не только из Восточного округа, то можно себе представить, как не просто некоторым родственникам приезжать сюда до семи часов вечера. Поэтому мы увеличили время посещения, теперь оно заканчивается в 20.00. Мало того, мы планируем его ещё немного удлинить.

- Вот и удлините, это же так просто!

- Ошибаетесь, это не так-то просто. Судите сами: лишний час общения больных с родственниками - это увеличение на целый час рабочего дня гардероба, справочного бюро, службы охраны.

Птицы, кофе и планшеты

- Пациентоориентированность - это целый комплекс мер, направленный на то, чтобы максимально оградить человека от обстановки болезни, тревоги, несчастья. Например, на что вы обратили внимание, только войдя в вестибюль?

- Там у вас пахнет хорошим кофе и почему-то поют птицы.

- Это, казалось бы, пустяки,

бы он ощущал, что о нём здесь заботятся. У нас также бывают пациенты из других городов России, и к ним, разумеется, никто не приходит - ведь родня и друзья далеко. Более того, среди госпитализированных москвичей есть такие, к кому близкие не могут прийти регулярно. Для таких пациентов мы закупили планшеты, чтобы человек мог общаться по скайпу со своими близкими. Достаточно просто попросить у медсестры планшет, подключиться к Интернету - и разговаривай сколько хочешь. Это как взять книгу в библиотеке - прочитал и отнёс обратно. Кстати, книжки у нас тоже есть! Мы объявили среди сотрудников акцию «Принеси книгу», и коллеги поделились своими домашними библиотеками, чтобы больные могли читать в свободное время.

Пошли в кино?

- Получается, не таблеткой единой жив пациент?

- Конечно нет, наши больные даже в кино ходят! У нас хороший конференц-зал, где мы проводим консультации, конференции, совещания. Но мероприятия проходят, как правило, с утра, а во второй половине дня зал часто не востребован. И нам пришла идея устраивать там сеансы. Разработали киноафишу, и теперь по средам в 15.00 больные смотрят фильмы - как правило, это добрые и душевные ленты. Все наши пациенты, конечно, в зале не поместятся, но это и не нужно - например, из реанимации в кино не пойдут, роженицы тоже вряд ли в кино соберутся. А ходячие больные - с удовольствием. Немалую роль играют бытовые условия. Мы стараемся по возможности создать уют: у нас в основном двух-трёхместные палаты, работают кондиционеры, в каждом отделении есть уголки отдыха с диванами и телевизором. Еда - по системе «всё включено»: пациент получает поднос с полно-

«Ориентирование на пациента - это не какая-то новая тенденция, мы точно так же старались идти людям навстречу и 20, и 30 лет назад. Да и не только мы», - уверен главный врач ГКБ № 15 им. Филатова Валерий ВЕЧОРКО.

стью сервированным горячим обедом. Одним словом, мы стараемся, чтобы людям было у нас комфортно - насколько это возможно в медицинском учреждении.

Но мы думаем не только о пациентах, но и о нашем коллективе. Сейчас администрация собирает предложения от сотрудников по улучшению их рабочих условий. Комфортно в больнице должно быть всем - в том числе врачу, медицинской сестре, санитарке. Потом всё это так или иначе вернётся к пациенту в виде доброжелательного отношения.

Школа для пациента

«НЕДАВНО мы начали проводить пробные занятия так называемой школы пациента, - рассказала заместитель главы чл по лечебной работе



ГКБ № 15 им. Филатова Оксана ШАПИГОВА. - Это просветительская программа, которая раньше использовалась только в поликлиниках. Например, существовали школы диабета, информация для больных, перенёсших инфаркт. И мы решили: почему бы не организовать что-то подобное при стационаре? Это довольно перспективное направление, тем более что мы являемся клинической базой кафедры госпитальной терапии медицинского университета им. Пирогова, у нас есть возможность привлечь преподавателей, но не для студенческих лекций, а для своеобразного ликбеза у пациентов.

Выглядят занятия в школе следующим образом: например, у нас есть больные с хронической сердечной недостаточностью. Мы формируем группу от 5 до 10 человек, предупреждаем их о времени и месте «урока» - как правило, это уголки отдыха в отделениях. Больные приходят, слушают, задают любые вопросы. И врач «учитель» популярным языком рассказывает о медицинских приемах контроля за болезнью, о том, зачем надо соблюдать диету и что именно происходит в организме, если её не придерживаться, как может повлиять внезапная отмена лекарства. Диабетиком расскажем, что такое хлебная единица, язвенникам - как реагирует желудок на различные виды пищи. Больным надо рассказать, чего ждать на том или ином этапе заболевания, нужна ли операция, как вести себя после выписки из стационара. Другими словами, мы должны научить пациента мирно ужиться со своей болезнью, если уж нельзя от неё полностью избавиться.

Школа пациента поможет снять много вопросов, которые интересуют больного. К сожалению, не всегда у врача есть возможность ответить на них. А многим людям важно, чтобы их не только лечили, но ещё и поговорили с ним. Ведь не зря говорят, что слово лечит.

С сентября этого года мы планируем сделать занятия в школе пациента регулярными.