

больница! больница!

КОРРЕСПОНДЕНТ «ВП»
УЗНАВАЛ, КАК РАБОТАЮТ
КЛИНИКИ В ПРАЗДНИКИ
И ВЫХОДНЫЕ

ПЛЮРАЛИЗМ ВРАЧА

РАСПРОСИЛИ МЫ и врачей. Хирург **городской больницы №14** (гнойный центр) рассказал, что врачи готовы работать в выходные, организовав дежурства. Он объяснил, что они обращались к главврачу с этим предложением. Но тот отказался оплачивать выходные. В результате был один дежурный врач на 120 пациентов стационара и приемный покой. И он, естественно, зашивался. И это при том, что в городе всего две больницы, которые берут пациентов с абсцессами. Поэтому в праздничные дни эти два стационара дежурят по очереди. И счастье, что за праздники в больнице ничего экстренного не произошло.

А в **Елизаветинской больнице** доктора, наоборот, сетовали, что их в выходные буквально заставляют работать, несмотря на то, что они, как многопрофильная больница, не каждый день принимают пациентов со «скорой». Так что на майских в приемном отделении все двери в смотровые разных специализаций были открыты.

Профильные клиники — это стоматологические, которые дежурят днем в каждом районе, а круглосуточно — три по городу и одна дежурная офтальмологическая. В круглосуточных в нерабочее время были большие очереди. Народ сидел с больными зубами и глазами по три-четыре часа в очереди. Некоторые не выдерживали и шли в платные клиники, которые работают без выходных.

С дневными дежурными стоматологиями — все как с больницами. В одних врач работал на совесть, вел прием и лечил зубы. В других — кабинет закрыт, врач где-то ходит, а пациенты три часа сидят его ждут с флюсами. А когда врач приходит, то предпочитает рвать, а не лечить.

В общем, ситуации в стационарах и амбулаториях схожие. Однако единой картины не составить.



На 10 000 петербуржцев приходится 87 врачей и 102 медсестры. Это очень мало.

ЭКСПЕРТОВ НЕТ, ЕСТЬ ТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

КОРРЕСПОНДЕНТ «ВП» решил обратиться к экспертам. Но оказалось, таковых нет. Дело в том, что государственные клиники не подпадают под закон о защите прав потребителей. Организации по защите таких прав работают только с жалобами на частные клиники.

Остаются активисты-общественники, коих не очень много. Мы обратились за комментарием к руководителю проекта «ПроДокторов» **Сергею Федосову**, который в 2011 году создал сайт, где ведется рейтинг врачей и клиник на основе отзывов пациентов.

— Когда мы только начинали работу над проектом, который мог бы охарактеризовать качество работы медицинских учреждений и врачей, мы долго не могли определиться в способе оценки, — рассказал Сергей. — Остановились на отзывах пациентов. Есть профессиональный способ оценки. Но реализация его очень трудоемка в наших масштабах. Но мы планируем в свое время его запустить. Этот способ — аналог известного маркетингового исследования «скрытый покупатель». Он дает 100-процентно достоверную информацию и полное погружение в проблему. В качестве «скрытых пациентов» могут выступить практически любые незаинтересованные люди, если им разработать «легенду».

Также Сергей Федосов предоставил нам небольшое исследование общественного мнения.

«Режим работы поликлиник устанавливается отдельным приказом, который определяет, какие именно праздничные дни будут признаны рабочими. Обычно штатное расписание в такие дни составляется по режиму субботы, который нередко подразумевает лишь наличие дежурного врача-терапевта. В любом случае время работы ограничено, а количество медиков снижено.

Анализируя отзывы пациентов о работе поликлиник на проекте «ПроДокторов» в праздничные дни, можно определить следующие типичные проблемы:

- затруднения в уточнении режима работы как всей поликлиники, так и отдельных врачей в праздничные дни;
- отсутствие у пациентов четкого понимания, когда надо обращаться в поликлинику, а когда вызывать «скорую помощь»;
- длительное время ожидания в очереди на прием к дежурному врачу;

● невозможность обращения к узкому специалисту при затруднении в получении адекватной медицинской помощи у дежурного терапевта;

● ограниченный перечень или даже полное отсутствие методов дополнительного обследования (рентген, лабораторные анализы);

● отсутствие связи с руководством учреждения для оперативного решения возникающих вопросов по оказанию медицинской помощи.

Конечно, имеется также немало поликлиник, которые четко и грамотно выполняют свою работу, так что огульно обвинять всех будет абсолютно неправильно.

Больницы также приказом соответствующего департамента здравоохранения делятся на оказывающие экстренную помощь и не оказывающие такую — это так называемые плановые стационары. Тем же приказом определяются «профильные» заболевания для каждого стационара. Но в любом случае пациента не имеют права оставлять без медицинской помощи — даже при «непрофильном» обращении или обращении в «плановый стационар». То есть если его состояние здоровья не позволяет ему самому добраться до специализированного стационара, то врачи приемного отделения должны обеспечить его транспортировку и оказать первую медицинскую помощь.

Чем можно подытожить это исследование? Есть Больницы, а есть больницы. Есть Поликлиники, а есть поликлиники. Есть Врачи, а есть врачи.

Почему так происходит, примерно понятно. По данным Петростата, в Петербурге 112 больничных учреждений, в которых 47 тысяч коек. То есть 95 коек на 10 000 человек. Еще 43,2 тысячи врачей, 50,2 тысячи медицинского персонала. Соответственно, на 10 000 петербуржцев приходится 87 врачей и 102 медсестры. При этом на 10 000 человек ежегодно приходится около девяти тысяч болезней. Это огромная нагрузка на стационары, на врачей и на сестер. И даже если, как планирует комитет по здравоохранению, к 2018 году средняя зарплата врача составит 115 тысяч рублей, а медсестры 56 тысяч рублей — все равно это огромная нагрузка.

Что удручает? То, что управы на больницы, поликлиники и врачей с маленькой буквы у пациентов нет. Единственный совет, который дают специалисты: если лечение не нравится, ищите другую клинику и другого врача.