

Валентина Шипилова: «В последнее время видим позитивные перемены»

АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

Сегодня лечебные учреждения Московского района без преувеличения соответствуют тому уровню, какой должен быть у системы здравоохранения в XXI веке.

Наши жители, попадая в отремонтированные здания, коридоры и кабинеты поликлиник, проходя обследования на современном оборудовании, выражаются просто: «Как день и ночь». Потому что они не забыли еще уныло покрашенные холлы лечебных



сегодня работают кабинеты ЛОР, офтальмолога и уролога. В результате большинство исследований мы теперь можем делать самостоятельно.

Еще хочу сказать, что в поликлинике создана единая электронная сеть. Нам удалось создать электронную систему записи в регистратуре. А это, в свою очередь, позволило уйти от безумных очередей у кабинетов врачей. Наши пациенты знают, что сейчас на столах врача и медсестры установлены компьютеры, и врач, начиная прием, по компьютеру видит, кто к нему записался. Одними из первых мы создали также электронные карты пациентов. Лечащий врач в любой момент может просмотреть, у каких специалистов был пациент, увидеть результаты его анализов, ЭКГ, рентгеновские снимки. Все заключения у нас имеются в электронной базе. Теперь доктора не привязаны к бумажному носителю. Даже если по запросу мы передаем карточку пациента в другие лечебные учреждения, информация о нем у нас все равно остается в компьютерной базе данных.



учреждений, старую технику кабинетов и раздраженные разговоры в длинных очередях у окон регистратуры — всего того, что сопровождало их долгие годы прежде.

Вот, к примеру, обычная для нынешнего времени поликлиника № 48. Она структурно объединяет в себе два отделения (на Бассейной и Благо-

датной улицах), травматологическое отделение на Московском проспекте и офис врачей общей практики у Обводного канала — тоже на Московском проспекте. Главный врач над всем этим «хозяйством» — Валентина Шипилова. С ней мы и беседуем сегодня.

— За последние пять лет только в поликлиническое отделение

на Благодатной было вложено без малого 25 млн рублей. На эти средства здание было полностью отремонтировано, включая не только медицинские кабинеты, холлы и коридоры, но и инженерные коммуникации, подвал и крышу, — рассказывает Валентина Александровна. — Мы очень благодарны району и правительству города, которые выделили на это средства, ведь до недавнего времени здесь все было очень далеко от совершенства. А теперь это отделение полностью укомплектовано современным медицинским оборудованием.

К примеру, сегодня мы имеем возможность проводить здесь УЗИ диагностику новыми аппаратами в 3D измерении, на которых все сосуды можно четко увидеть в цветном изображении. Закуплен цифровой маммограф «Сименс» для ранней диагностики заболеваний молочных желез. Мы установили современное диагностическое оборудова-

ние для ранней диагностики заболевания легких — цифровой флюорограф. В кабинете № 68 появился электроэнцефалограф, позволяющий увидеть структуру головного мозга (для исключения объемных образований), а также проводить раннее диагностирование судорожного синдрома. На новейшем современном оборудовании





– Современное оборудование эффективно использовать могут только высококвалифицированные специалисты. Их у вас достаточно?

– Такие специалисты у нас есть. Профессиональный рост мы стараемся всячески стимулировать. Например, сейчас все сотрудники переведены на эффективный контракт — это когда их материальное вознаграждение напрямую зависит от качества оказания медицинской помощи. Для них разработаны соответствующие критерии, среди которых — повышение квалификации, освоение новых технологий, работа с компьютерной базой.

– При поликлинике создан колл-центр. Это тоже требование сегодняшнего дня. Однако порой сюда непросто дозвониться.

– Да, проблема еще есть. Она и в том, что жители района стараются записаться на прием тогда, когда они хотят, и к тому специалисту, к которому хотят. А потом приходят к врачу без направления терапевта и не

сдав необходимые анализы, не пройдя обследования. Это сегодня слабое место, одна из причин перегрузки колл-центра.

В колл-центре мы оборудовали восемь рабочих мест. В помещении имеется табло, отображающее, сколько секунд оператор тратит на запись одного пациента. То есть можно увидеть, с какой нагрузкой работают операторы. Вообще для того, чтобы колл-центр действовал эффективнее, оператор должен отводить на каждый звонок не более 90 секунд. На практике так не получается, потому что пациенты стараются рассказать ему истории своих болезней, получить справочную информацию. Пользуясь случаем, хочу сказать читателям вашей газеты, что операторы — не медики, поэтому рассказывать им историю болезни не имеет смысла.

Надеюсь, что все, о чем мы сейчас говорили, относится к трудностям роста. А когда люди будут понимать смысл нововведений, работа колл-центра станет эффективнее.

– Валентина Александровна, неподалеку от поликлинического отделения на Благодатной строится огромный жилой комплекс. Слышала, что вводить дома планируют поэтапно уже со следующего года. Наши жители опасаются, что к вам хлынет поток новоселов и качество обслуживания пациентов может ухудшиться. У вас уже есть какие-то мысли по поводу того, как решить проблему?

– Как раз сегодня у меня запланирована встреча с проектировщиками. Дело в том, что в одном из зданий жилого комплекса в районе Театра сказки планируется открыть офис врача общей практики, который возьмет на себя медицинское обеспечение жителей этого микрорайона. Поэтому я думаю, что с нагрузкой мы справимся. Будущие новоселы нас не пугают.

– Помню, еще лет десять назад гостей района водили «на экскурсию» в поликлинику № 51 или в больницу № 20. А вот если бы они пришли к вам, что бы вы стали им показывать?

– Сейчас есть что показать. Как театр начинается с вешалки, так каждая поликлиника начинается с регистратуры. Наша — одна из лучших в районе. Недавно к нам приезжали представители Министерства здравоохранения Ставропольского края, им понравилась наша электронная регистратура. Кроме того, во всех отделениях поликлиники проведен серьезный ремонт.

Как-то внезапно нас посетили представители Министерства из Москвы, которым захотелось посмотреть обычную петербургскую поликлинику. Выбрали нас, даже не дав времени подготовиться. Они приехали, все осмотрели, разговаривали с пациентами и докторами — впечатление осталось неплохое.

– Валентина Александровна, у вас есть мечта, касающаяся дела, которому вы служите?

– Да. Я очень хочу, чтобы в наших бюджетных поликлиниках был приветливый, добрый и отзывчивый персонал. Очень хочется также, чтобы в учреждении работало больше молодых перспективных докторов. Кстати, мы в этом смысле неплохо укомплектованы, ведь одним из достижений Московского района можно назвать то, что медикам предоставляется жилплощадь. Я говорю молодым: «Мы постарались создать вам качественные условия для работы, дальше — все зависит от вас, держайте!»

– Недавно слушала передачу оппозиционного радио, на которой доказывали, что приоритетный национальный проект «Здравоохранение» провалился. Если бы вы были на этой передаче, согласились бы с этим?

– Нет, не согласилась бы. Я достаточно давно работаю в этой системе, всю жизнь — в Московском районе, и вижу, как здорово организационно и финансово в период действия этого проекта государство помогло поликлиникам. Наши пациенты могут всего и не знать, но они помнят, какими еще недавно были наши учреждения. А сейчас пройдите по нашей поликлинике... Да и в других медицинских учреждениях ситуация изменилась тоже. Это реальность.

В последнее время стало очень интересно работать, столько возможностей появилось! Такого отношения к здравоохранению никогда не было.

● **Беседовала
Светлана ЗАДУЛИНА**

