

Здравоохранение

Те, кто в силу хорошего здоровья посещает поликлиники крайне редко, разводятся в неверии руками: а где привычные столпотворения? А вот посетители, для которых поход к докторам, увы, явление чуть ли не еженедельное, уже успели привыкнуть к тому, что и в медицину пришли новые технологии, направленные на качество обслуживания и удобство пациента.

Пять лет назад поликлиника с дневным стационаром № 2 горбольницы № 1, располагающаяся по Советской, 219 и обслуживающая самые густонаселённые южные районы города, вошла в программу так называемых бережливых технологий.

Суть бережливого подхода – это разработка оптимальных действий за оптимальное время. Эту теорию в середине прошлого века разработал японец Тайити Оно и внедрил в производственную систему автоконцерна «Тойота», в результате чего компания продемонстрировала рост производительности труда и объёмов продукции без увеличения затраченного на это времени. Эксперимент по внедрению японской системы в российскую медицину также показал впечатляющие результаты: время работы врача с пациентом увеличилось вдвое, а вот время оформления записи на приём сократилось в пять раз, время ожидания приёма – в 12 раз, очереди стали короче в восемь раз.

Наш город вошёл в программу «Открытая поликлиника» одним из первых на Южном Урале вслед за Ярославской, Калининградской областями и Севастополем, в которых проект прошёл апробацию

Введение системы бережливых технологий в Магнитогорске было подготовлено проведёнными по поручению главы города практически во всех поликлиниках ремонтами, в рамках которых также была исполнена программа доступной среды – расширены входные группы, оборудованы пандусы. Ведь по результатам социологических исследований, проводимых до внедрения системы бережливых технологий, российские пациенты чаще всего были недовольны не самим качеством оказания помощи, а именно условиями её предоставления: некомфортно, длительное ожидание, очереди в регистрациях, неприветливые работники и так далее.

Рекомендации

Вечно содранные локти и колени – это одна из примет счастливого детства и летних каникул. В большинстве случаев ссадины не представляют угрозы для жизни и здоровья, но очень важно их правильно обработать и обеспечить условия для заживления, чтобы избежать попадания и размножения инфекции.

Ссадины – это механическое повреждение наружного слоя эпидермиса, которые характеризуются множественными мелкими и крупными царапинами, из которых проступают капельки лимфы или крови. Чаще всего ссадины образуются из-за падения на твёрдую или шероховатую поверхность, и преимущественно на локтях или коленках. Падение с велосипеда или во время игры в футбол или просто бега – чаще всего этим «грешат» дети и подростки, хотя летом сса-

На стороне пациента



© Евгений Рухманов

Внедрение новых технологий доступного и качественного медицинского обслуживания в поликлинической сети Магнитогорска нравится и работникам организаций, и посетителям



Елена Рожкова

Регистратуры поликлиник оформлялись в едином для Челябинской области стиле: в серо-голубых тонах, с несколькими окошками для регистраторов. В прошлом ушли амбулаторные карты, расставленные в регистратуре, теперь для них определено отдельное картоохранилище. Записывая пациента на приём к врачу, регистратор только вносит данные обратившегося в систему.

– Если помните, по старинке реги-

стратор, выписывая талон на приём, вставал, шёл искать карты, это занимало много времени и было неудобно, – рассказывает заведующая поликлиникой с дневным стационаром № 2 ГБ № 1 Елена Рожкова. – Сейчас информация «уходит» в картоохранилище, оператор собирает и разносит карты по кабинетам. Таким образом, время работы с пациентом у регистратора сократилось в разы, соответственно стало меньше очередей.

Старший регистратор поликлиники Юлия Плехотникова объясняет: в регистратуре приём, кроме неё самой, ведут два регистратора и один администратор. По словам работников поликлиники, а главное, её пациентов, этих сил вполне достаточно для обеспечения бесперебойной работы организации, справились даже



Юлия Плехотникова

в период пандемии, хотя очереди, безусловно, выросли в разы. В соседнем кабинете организован кол-центр, где запись на приём к любому специалисту поликлиники ведётся по телефону, в данном случае – 54-00-21. Три оператора с наушником-микрофоном ведут запись в онлайн-режиме, ежедневно на каждого из них приходится до 180 звонков. Кроме того, записаться на приём к докторам можно на сайте госуслуг или «талонздрав».

– Наиболее востребованными являются традиционно терапевты, – говорит Юлия Плехотникова. – Из узких специалистов также традиционно наибольшим спросом пользуются офтальмолог и эндокринолог, запись к которым ведётся на месяц вперёд, а также хирург, записаться к которому можно как заранее, так и получить талон непосредственно в день приёма.

В детской медицине Магнитогорска изменения, связанные с переходом к новой системе работы, произошли ещё раньше: по словам заведующей поликлиникой № 3 центра охраны материнства и детства, внештатного главного педиатра Магнитогорска Ирины Центнер, учреждение вошло в программу первым в Магнитогорске и одним из первых во всём регионе.

– Ещё в 2014 году мы перешли на запись к врачам по новой системе, как-то сразу новый стиль работы встал на рельсы, к нам с проверкой приезжали гости из столицы – представители Минздрава, им всё понравилось, вручили нам грамоту за своевременное внедрение передовых технологий, – рассказывает Ирина Сергеевна. – Магнитогорск вообще красиво звучит по области и стране в целом в сфере внедрения новых медицинских технологий, в том числе качественном амбулаторном обслуживании населения. «Собирая» заявки из всех источников, в день приёма регистратор выводит список, согласно которому медсестра забирает амбулаторные карты из картоохранилища и вызывает пациентов во время приёма согласно времени, указанному в списке.

В 2018 году система бережливых медицинских технологий была преобразована в программу «Новая модель медицинской организации», в которую магнитогорские поликлиники – и детские, и взрослые – также сразу включились. Записаться к врачу в детской поликлинике № 3 можно как по телефону 33-09-92, так и в глобальной сети, причём как со страницы ребёнка, заведённой на сайте госуслуг, так и со страницы родителя и даже постороннего человека, были бы известны данные пациента. При

наличии очереди в регистратуре в углу фойе стоит терминал – через него тоже ведётся запись к медикам по номеру полиса. Но, по словам Ирины Центнер, родители предпочитают по старинке прийти и договориться лично с регистратором, создавая тем самым очереди.

– Особенно сложно было в период пандемии, когда число обратившихся выросло в десятки раз, но помог колледж, выделив своих студентов нам в помощь, за что ему огромное спасибо, – говорит Ирина Центнер.

Традиционно число обращений в детские поликлиники больше, чем во взрослые: в день три оператора только третьей поликлиники обрабатывают до тысячи звонков

Правда, говорит старший регистратор поликлиники Мария Кошечкина, звонят не только записаться к врачу – много обращений по уточнениям.

– Фактически у нас уже нет длительного ожидания приёма врача, – рассказывает Мария. – Запись ведём с восьми утра до восьми вечера, внедрили электронную запись также в лабораторию,

процедурный кабинет и кабинет УЗИ, поэтому очередей нет.

А если всё-таки не удалось сразу записаться к самым востребованным узким специалистам, регистраторы не предлагают пациентам, как было раньше, обратиться «через пару недель», а сразу же записывают в специально созданный журнал ожидания: как только дойдёт очередь или освободится место, вам позвонят и предложат время приёма.

– Мы уже год относимся к этой поликлинике, записываемся к врачам без проблем, чаще всего не выходя из дома, – говорит посетительница поликлиники Анастасия Ахметшина, приведшая на приём сына Арсения. – Ни разу не потратила на врача больше времени, чем планировала: всё чётко, слаженно, нам очень нравится.

Рита Давлетшина



Больше фото на сайте magmetall.ru (16+)

Зелёнка или антибиотики?

дину может получить и взрослый человек. Летом мы носим лёгкую открытую одежду, которая не защищает кожу от повреждений.

Чаще всего ссадины заживают без какого-либо серьёзного вмешательства, однако следует позаботиться о том, чтобы не было нагноений и предотвратить возможное размножение бактерий в открытых ранках, напоминает medportal.ru. Вот что рекомендуют врачи в том случае, если кто-то из ваших близких пришёл домой с ссадиной на коленке.

Первая помощь в домашних условиях

Прежде чем обработать свою или чужую ссадину, обязательно тщательно вымойте руки с мылом. По возможности обработайте антисептиком. Это необходимо, чтобы

избежать попадания инфекции в рану.

Осторожно промойте повреждённый участок кожи под тёплой проточной водой. Постарайтесь удалить грязь и другие частицы, но не трите ссадину, чтобы не повредить кожу ещё больше.

Нанесите на ссадину тонкий слой вазелина или мази с антибиотиком. Это поможет предотвратить попадание и размножение инфекций. Но если из-за этих средств появились сыпь или покраснение, лучше отказаться от их использования.

Лучше не использовать йод или зелёнку. В крайнем случае – только для обработки очень лёгких и поверхностных ссадин. Эти средства могут вызвать ожог кожи, что лишь усугубит болевые ощущения пострадавшего.

Наложите чистую повязку, например, кусок марли. Это необходимо

для того, чтобы место ссадины оставалось чистым и не было дополнительных повреждений.

Меняйте повязку минимум раз в день. Также необходимо её менять всякий раз при намочении и загрязнении повреждённого участка. Это нужно делать осторожно по направлению роста волос, замедляясь, если повязка прилипла к образовавшимся корочкам. Если снять не получается, нужно приготовить слабый солевой раствор: 1/3 чайной ложки соли на литр воды. Смочите рану в повязке на несколько минут и попробуйте снять снова.

Ни в коем случае не отрывайте корочки. Они образуются из свернувшейся крови и отмерших частиц кожи для защиты поражённого участка от инфекции. Постепенно они отслоятся сами.

Когда надо бить тревогу?

Заживление ссадины начинается практически сразу, и этот процесс

может длиться от нескольких дней до нескольких недель. Длительность восстановления может увеличиваться в связи с несколькими факторами: общий характер повреждения – чем больше и глубже ссадина, тем дольше она заживает; общее состояние здоровья человека; возраст – чем старше человек, тем дольше времени занимает восстановление; наличие сосудистых заболеваний; курение.

Вам следует как можно скорее обратиться к врачу, если появились симптомы распространения инфекции: нет никаких признаков заживления даже спустя несколько дней; усилилась боль в месте повреждения; ссадина и кожный покров вокруг неё остаются тёплыми, опухшими или красными; повышается температура; появились нагноение или другие выделения.

В этом случае пострадавшему может потребоваться более серьёзное лечение, включая курс антибиотиков. Не откладывая визит к специалисту.