

КОМФОРТ ЛЕЧИТ

ЛЮБЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПРОСТРАНСТВА СТРЕМЯТСЯ СТАТЬ МАКСИМАЛЬНО УДОБНЫМИ И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМИ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ. МЕДИЦИНСКИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ НЕ ИСКЛЮЧЕНИЯ. О ТОМ, КАК УСТРОЕНА СОВРЕМЕННАЯ КЛИНИКА, РАССКАЗЫВАЕТ ЗАСЛУЖЕННЫЙ ВРАЧ РФ СЕРГЕЙ АЛЕКСАНИН, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ВСЕРОССИЙСКОГО ЦЕНТРА ЭКСТРЕННОЙ И РАДИАЦИОННОЙ МЕДИЦИНЫ ИМ. А. М. НИКИФОРОВА МЧС РОССИИ. СВЕТЛАНА ХАМАТОВА

GUIDE: Вашу клинику в Приморском районе сдали в эксплуатацию совсем недавно, в 2012 году. При проектировании и строительстве много внимания уделяли созданию комфортной среды?

СЕРГЕЙ АЛЕКСАНИН: Большинство заведующих отделениями буквально жили на стройке — им хотелось, чтобы все-все было идеально, насколько это возможно в рамках государственного бюджета. Потому что лечит ведь не только врач, но и стены больницы. В этом мы убедились еще во время работы с пациентами-чернобыльцами. Из-за той шумихи, что поднялась вокруг Чернобыля в СМИ, ликвидаторы были уверены, что всех их ждет скорый смертельный исход. С такими больными приходилось работать команде клинических психологов, которые в том числе старались, чтобы ничего не вызывало у пациентов негативной реакции, не напоминало о болезни, напротив, чтобы все походило на привычную, домашнюю обстановку.

G: Что же удалось придумать и воплотить?

С. А.: Для пациентов предусмотрены отдельные палаты с туалетом, душевой кабиной, холодильником, телевизором и доступом в интернет. Есть и многоместные палаты для тех наших клиентов, для которых, напротив, пребывать в одиночестве дискомфортно и им нужны общение, соседи. Разумеется, мы тщательно следим, чтобы не было недостатка в туалетных принадлежностях, свежем постельном белье. Для нас дико, когда пациенты других клиник жалуются, что у них белье меняют раз в неделю. Если человека доставляют к нам издалека и рядом нет родственников, то мы снабжаем его одеждой, заботимся о том, чтобы его вещи были постираны и поглажены. Также комфорт — это когда выходишь из палаты в приятный холл. На каждом из этажей они оформлены разными цветами, украшены зеленью, там стоят мягкие кресла. А в нашем красивейшем атриуме можно купить свежую газету, выпить чашку свежесваренного кофе. За территорией мы ухаживаем с особой тщательностью, по ней приятно прогуляться, полюбоваться клумбами. Порой мы устраиваем просмотр фильмов и вечера творчества наших VIP-пациентов — артистов, музыкантов. На них приглашаем всех больных из стационара, кто в состоянии передвигаться. Для людей искусства внимание — это тоже часть реабилитации: они понимают, что нужны своим зрителям, и восстанавливаются быстрее.

G: Кстати, в холлах кроме умиротворяющих фотографий, информационные стенды с описаниями операций, подробными иллюстрациями... Отчего такой контраст?

С. А.: Парадокс, но чем больше информации, тем больше доверие пациента. Особенно это важно в хирургической практике. Задача наглядной информации — успокоить человека перед операцией.



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

Схожую роль играет наша внутренняя информационная система, к которой подключены каждый врач и каждый пациент. Больной видит, какие диагностические, лечебные или профилактические процедуры ему назначены и, соответственно, может планировать свое время, что очень удобно для деловых людей. Мы не возражаем, если пациент, при условии, что состояние его здоровья это позволяет, будет выезжать по делам, на какую-то важную встречу. (У нас, к слову, есть место для хранения личных автомобилей клиентов на время их пребывания у нас.) В перспективе мы планируем обустроить аналог рабочего кабинета для лежачих больных: установим над кроватью навесное оборудование, консоль. Wi-Fi у нас уже работает достаточно хорошо, это было одной из наших приоритетных задач, как и увеличение числа кабельных каналов.

G: Кухонного блока также коснулись новации?

С. А.: А как же, ведь питание занимает не последнее место в обеспечении комфорта и способствует выздоровлению. Для врачей важно, чтобы рацион соответствовал нозологической форме болезни и расходу

энергии пациента. Для тех, у кого проблемы с ЖКТ, одна диета, для «сердечников» — другая, при этом имеет значение, лежачий больной или нет. Всего у нас утверждено 15 различных диет. А клиенты наши, конечно, больше волнуются о вкусе блюд, их внешнем виде. Поэтому готовим мы не сами, а заключили аутсорсинговый договор с компанией, которая имеет большой опыт и, что немаловажно, свои рестораны в городе. Они готовят, разумеется, в рамках, установленных врачами, на нашей базе, но виртуозно. Так что нареканий на качество питания у нас нет. Кроме того, мы имеем финансовую возможность качественно улучшить тот паек, что по нормативу отводится на одного пациента в день: больше разнообразных продуктов — больше пользы.

G: С какими просьбами к вам обращаются VIP-пациенты? Например, сделать маникюр?

С. А.: Отдельного косметологического и парикмахерского кабинета у нас нет, но если посещения разрешены (по медицинским, естественно, показаниям), можно вызвать мастера, например, из салонов красоты, расположенных напротив клини-

ки. Также у нас много пациентов, которые становятся ближе к богу, задумываются о душе, 15–20% просят пригласить священника — чтобы исповедаться или просто поговорить.

G: Бывали капризы, которые вы не можете удовлетворить? Забавные случаи?

С. А.: Не так давно клиент прилетел к нам на частном вертолете, причем сообщил об этом, когда был уже в воздухе. Конечно, мы приняли его на нашей посадочной площадке, но уведомили, что в будущем такое исключено, во-первых, потому что жители окрестных домов и так жалуются на шум и поток ветра, а, во-вторых, площадка всегда должна быть готова к приему экстренных пациентов, когда на счету каждое мгновение. Что до забавных случаев... Как-то к нам привезли пациента после аварии, в которой погибли все, кроме него. Мы были счастливы, когда он не только выжил, но и пошел на поправку. И, видимо, он тоже так радовался этому, что решил устроить на территории клиники романтический пикник с любимой женой. Они не подумали, что их могут увидеть из окон окрестных домов. Пришлось нам вмешаться и пресечь «празднование»! Хотя, конечно, здорово, что пациент вернулся к активной жизни!

G: Что еще входит в понятие комфорта в вашем медицинском учреждении?

С. А.: Пожалуй, достойные условия для врачей — не только зарплата, но и кабинеты, места для отдыха, душ, индивидуальный компьютер, льготное посещение бассейна, потому что когда эти все вопросы решены, сотрудников ничего не отвлекает от выполнения их работы. Хочу отметить, что при строительстве клиники был заложен огромный потенциал — на ближайших четверть века, чтобы при появлении новых технологий можно было их спокойно внедрять, без серьезного переустройства здания и каких-то сложных работ. При этом мы постоянно получаем отзывы и от сотрудников, и от пациентов, и от просто посетителей — родственников, знакомых, навещающих больных. Например, строители не заметили порожки, которые для маломобильных групп населения становятся препятствием, — мы оперативно устранили эту проблему. Когда эфирных каналов оказалось недостаточно, подключили кабельное телевидение, причем добивались хорошего качества сигнала. Интерьер мы также постепенно обогащаем: недавно в одном из холлов поставили фонтан, в атриуме же планируем организовать настоящий водопад со звуками природы и успокаивающим видеорядом. К нам поступают пострадавшие в авариях, люди, которым предстоит тяжелые хирургические операции, поэтому естественно, что мы стремимся всеми силами облегчить им реабилитационный период. Поверьте, комфорт лечит! ■