

# Письма пациентов в адрес персонала Нарвской больницы

*НЕСРАВНИМОЙ  
МЕД. БРИГАДЕ III ПОСТА*

*МНЕ ТРУДНО С ВАМИ  
РАССТАВАТЬСЯ.  
ВЫ - ЖЕНСКИХ ПРЕДЕТЕЙ БУКЕТ!  
И КАЖДОЙ ХОЧЕТСЯ  
ПРИЗНАТЬСЯ  
В ЛЮБВИ НА СКЛОНЕ БРЕИНЫХ  
ЛЕТ...*

*Ваш покорный  
Кривик из 12001 кл. к.ч*

Любой коллектив – живой организм, у которого есть свои внутренние проблемы, конфликты, противоречия. И именно потому, что коллектив больницы живой организм, он адекватно реагирует на внешние реакции, рефлексии, какими бы они не были. Коллективу больницы всегда важно знать ваше мнение.

Наша миссия – быть рядом, заботиться о человеке и его здоровье. И вы можете быть уверенными всегда в том, что наша помощь будет оказана быстро и профессионально.

В этом номере приведём письма, адресованные Хирургической клинике

## Письмо (в изложении)

Мне пришлось лечиться в хирургическом отделении 2 недели. Всё это время ежедневно и ежеминутно я не переставала удивляться грамотному и душевному отношению всего персонала к нам больным.

В нашей палате лежала пожилая женщина 85 лет. Так они от неё не отходили... А уж как общались с нами, как обращались с нами, пожилыми людьми, нет слов. От радости у меня появлялись слёзы на глазах.

Хоть и не так часто, но я оказываюсь на больничной койке подправить своё здоровье. Всегда довольна медработниками, отношусь к их труду с пониманием. Но здесь происходит что-то особенное – такое впечатление, как будто персонал прошёл отборочный конкурс, начиная от врача и заканчивая уборщицей.

Врач Вячеслав Карлович Карда-

ва – врач от Бога. Скажу откровенно: врач с большим человеческим сердцем, с большими знаниями и очень доброй душой. Дай Бог ему крепкого здоровья на долгие годы, благополучия и всего самого доброго. Он нужен многим, многим больным!

А медсестры всегда оказывают помощь в любую минуту дня и ночи. Всегда поддержат, поднимут настроение и обязательно помогут.

Отдельно хочу отметить студенток-практиканток Ирочку, Настеньку и Дашу. Какие они умнички! Обходились с нами больными всегда душевно, с нежностью. Чувствуется, что учатся по призванию. Наверное, они тоже станут достойными работниками медицины. Доброго им жизненного пути и больших успехов в учёбе.

Отдельно хочу отметить больницу кухню за их труд и умение при ограниченных средствах стараться и умудриться приготовить вкусно. И обслуживали очень культурно.

По личным вопросам мне пришлось обратиться к старшей сестре и секретарю клиники. Вы знаете, я слов не нахожу о таких людях – все дети относятся так к своим родителям. Я поняла, что попала в другую страну или в другой мир. Так что я никогда и никому не поверю, что у нас в Нарве плохие врачи, медсестры и всё плохо, что связано с медициной.

Дай Бог вам всем, дорогие, здоровья и терпения, так как мы больные бываем всякие. Благополучия вашим семьям и подольше служить нам больным, особенно нам старикам. Ох, как вы нам нужны с нашими накопленными болячками!

С уважением,  
Александра Назарова.

## Благодарности (цитаты)

«Сердечная благодарность всему коллективу травматологического отделения больницы. Низкий поклон доктору Коркач В.Г. и его соратникам-хирургам, всему персоналу. У вас сильная профессиональная команда! Спасибо доктору Глебову за возможность сделать операцию в вашей больнице. Всё организовано чётко. Сердечные люди! Благодарю за бесценный дар – здоровье!...»

Эмилия К.  
10 августа 2008 года.

«Выражаем благодарность за заботу, чуткое и внимательное отношение к больным, профессиональный подход докторам Нуждину, Саан и Ничепур, медсёстрам Давыдовой, Резниченко и Бусель».

Л.П., Е.Д., Л.М.

«Искренняя благодарность лечащему врачу Коркач Валерию Григорьевичу, Глебову Ивану Николаевичу за внимание и ваш высокий профессионализм. Отдельная благодарность всем медсёстрам и персоналу травматологического отделения за внимание и заботу о нас, больных...»

Ядвига М., Мира М.,  
Надежда О., Галина Б.

«Спасибо всем-всем, вы нас лечите, ставите на ноги, спасаете...»

В.Г. (Приписка: «извините за почерк – рука в гипсе»)

«Сердечная благодарность и низкий поклон докторам Нуждину В.А., Сизову Г.А. и всему персоналу хирургического отд. за чуткое, заботливое, внимательное отношение. Спасибо вашим золотым рукам и добрым сердцам...»

Любовь Л.

«Приношу большую-большую благодарность докторам Нуждину Вячеславу, Шишкову Анатолию, Петру Волкову, старшей сестре Пашиной Галине, секретаркой Золкиной Светлане, Бариновой Лесе, Фёдоровой Елене, Морозовой Елене, Мязорг Елене за высокое профессиональное лечение, чуткое и внимательное отношение к пациентам. Очень понравилось питание в больнице. Здоровья всем и огромное Спасибо».

Зоя Б. (Силламяэ)

«Благодарность доктору Лусеву В.А., анестезиологу и всему медперсоналу поста №3 хирургии, которые грамотно, душевно и внимательно относились к нам и ко мне лично. Даже это всё способствовало быстрому в какой-то степени выздоровлению. Здоровья всем и такой же заботы о нас. Большое спасибо».

Геннадий Е.

«Огромная благодарность всем медсёстрам (Илоне, Лесе, Лене) и санитаркам! Были здесь с ребёнком 5 дней. За это время от всех работников слышали только добрые слова! Видели заботу и участие, их ласковые глаза... и днём и ночью!!! Помощь видели отовсюду и от всех! Такое терпение! Просто умницы, молодцы! Спаси-

те! Цените их труд, уважаемые начальники!»

Татьяна К.

«Прошу вынести благодарность доктору Лутс С.Н., анестезиологу и медсёстрам Оле, Аллочке, Галине, Люсе, а также Оксане, Маше, Лене за их доброту и чуткое отношение к больным и ко мне лично».

Николай П.

«... всем-всем большое спасибо за Ваш благородный труд – хирургию Жорталионге и анестезиологу Сизову; медсёстрам, всех не перечислять, очень исполнительным, внимательным и чутким... порхают, как ангелочки в белых халатах... Спасибо за то, что отстояли нашу больницу-красавицу. Спасибо Олеву Силланду за подбор кадров, за хорошую организацию работы в такой трудный финансово-экономический период. Работа кухни на высоком уровне. Ещё раз большое-большое спасибо».

Нина С.

«Два раза меня оперировал доктор Солк В.Р. Приношу ему глубокую благодарность за его профессионализм, золотые руки и доброе сердце. Спасибо всему персоналу операционного блока, анестезиологу, коллективу хирургического отделения. Доброго вам всем здоровья и долгих лет жизни. СПАСИБО!»

Мария К.

## Жалобы (цитаты)

«Из окон дует... а что будет зимой. В палатах холодно, в краях нет горячей воды, нет бра над кроватью».

«Убедительная просьба поставить общий электрический чайник; многие не пьют чёрный чай и хотят заваривать свой зелёный или из трав».

«В душевой желательны коврики на пол. Очень хотелось бы телевизор в зале...»

«Мы, пациенты хирургического отделения, высказываем просьбу повесить на окна жалюзи. Пациенты после операции испытывают дискомфорт от прямых солнечных лучей. А в парке у больницы с северной стороны поставить скамейки».

«Нельзя ли перенести ужины на более позднее время. С обеда до ужина проходит всего 3-3,5 часа, а с ужина до 22:00 – 4-4,5 часа. Хочется выразить большую благодарность всем, кто готовит пищу и кто её развозит по палатам. Всегда вкусно, горячее или тепло».

Для больных после операции желательно иметь кнопку вызова персонала».

Персонал внимателен, доброжелателен и отзывчив, в особенности молодые санитарки. А некоторые опытные и профессиональные сёстры, к сожалению, ещё с советским подходом – грубы и бездушны. С такими надо работать. Но, в общем-то, климат в больнице доброжелательный. Н.



**Ирина Корнилова.**  
Главная сестра  
Нарвской больницы

Качество оказываемых лечебных услуг является приоритетом для нас. Оно достигается слаженной работой всех служб больницы. Чтобы добиться хорошего результата в работе, нам важно знать мнение «снаружи» о том, что происходит «внутри», то есть располагать мнением пациентов, знать их пожелания, замечания, претензии и жалобы. Администрация больницы к каждому письму-сообщению относится с большим вниманием и тем, поднятые в них, рассматриваются оперативно и конструктивно.

Для обеспечения такой «обратной связи» с осени 2007 года установлены ящики и информационные листы, с помощью которых пациенты могут высказать своё мнение, пожелание или претензию, не оформляя его официальным письмом.

Приятно отметить, что за 2 года было высказано много приятных слов и благодарностей в адрес врачей и особенно среднего персонала.

Но были и претензии от пациентов хирургической и женской клиники. Так, к примеру, проблему ярких солнечных лучей установка новых рам с тонированными стёклами не решила. Теперь дополнительно устанавливаются жалюзи. Заменили рамы решены и другая проблема – холод от окон.

Высказаны претензии на длинные очереди при первичных приёмах травматологических пациентов: в первой половине дня у травматологов пересекались потоки первичных и повторных приёмов пациентов, что создавало очень длинные очереди. Сегодня, по заверениям старшего врача Ивана Глебова, пересмотрен принцип организации повторных приёмов.

По рекомендации пациента с ограниченными возможностями, передвигающегося на коляске, у дверей главного входа в корпус Хайгла, 1 установлен дополнительный к имеющемуся с торца здания пандус.

Администрация расценивает полученные письма с пожеланиями как стремление жителей Нарвы и региона улучшить работу нашей общей и единственной больницы. Мы в свою очередь с надеждой о сохранении статуса больницы будем и дальше стараться максимально соответствовать ожиданиям пациента Нарвской больницы как о месте, где ему всегда помогут и где будет комфортно.