



# NARVA HAIGLA

Газета Sihtasutus Narva Haigla • №1 (7) май 2008

## Имидж и доверие – ключи к развитию Нарвской больницы

Как-то на американском космодроме у дворника спросили, чем он занимается на своей работе. Тот ответил, что в общем-то помогает Америке запускать ракеты в космос.

Не всем дано умение видеть результат своей деятельности так масштабно. Но логика в ответе дворника присутствует...

Чем же в конечном итоге занят каждый сотрудник больницы? Что можно считать результатом его работы? Думаю, не ошибусь, но все мы, кто в большей, кто в меньшей степени, помогаем Нарвской больнице лечить больных. Хорошая работа каждого...и в результате довольный пациент.

Задумаемся, кто является оценщиками нашей работы и сколько их?

### 1. Пациент

Реальная оценка деятельности лечебного учреждения происходит не только по статистическим, финансовым и прочим показателям. Немаловажную роль играет оценка деятельности персонала, с которым пациент и его родственники непосредственно имеют контакт. От профессиональных навыков медика, его человеческих качеств зависит имидж больницы в целом – захочет ли пациент при

необходимости вернуться именно в это лечебное учреждение, посоветует или нет иметь дело с данным медучреждением или конкретным доктором своим родственникам и знакомым.

Опрос пациентов стационара, проведенный в 2007 году, показал, какие ожидания и представления имеют больные о лечебном процессе. Немаловажное значение имеют комфортность пребывания, чистота и уют. Это также является справедливым ожиданием пациента. Пример: жалоба на наличие щелей в рамках в палатах. Однозначно, ремонты во всех помещениях больницы сразу сделать невозможно. Этим вопросом приходится заниматься выборочно и поэтапно, как в любом доме или квартире. А вопрос комфортности, те же щели в оконных рамах зимой, согласитесь, решаем и без ожидания прихода работников хозяйственной службы, а собственными силами на месте.

Другими словами, имеет значение, с какими эмоциями пациент выходит из стен больницы. Это мнение формируется не только на основании результатов лечебного процесса. Пациент обращает внимание на то, как с ним обходились, насколько внимательно относились к его нуждам.

### 2. Больничная касса

Свою оценку даёт и Больничная касса (БК), которая следит за правильностью исполнения всех требований, предъявляемых к медучреждениям. Аудиторы БК проверяют правильность оформления медицинской документации, соответствие лечебного процесса нормам, стандартам, рекомендациям и понятиям, принятым и акцептированным в Эстонии. Результаты аудиторских проверок, ошибки и недочёты не являются секретом и становятся достоянием гласности на уровне медицинской общественности. Другими словами, если кто-то где-то что-то сделал неправильно или недостаточно правильно, то об этом узнают коллеги-специалисты и других больниц.

### 3. Отраслевые республиканские медицинские общества

Они рассматривают и обсуждают недочёты коллег по всей стране, делают соответствующие выводы, дают рекомендации, в том числе и БК.

Если медицинское учреждение имеет негативную статистику нарушений или ошибок, то это в свою очередь может привести к про-

блемам при продлении лицензии и больница может потерять право предоставлять ту или иную медицинскую услугу.

Например. Сегодня Нарвская больница одна из немногих обществ больниц имеющая право при остром инфаркте миокарда проводить процедуру рассасывания тромба сердечной мышцы (тромболит). Если у нас результаты по этой деятельности будут плохие (например, не сделали процедуру при наличии показаний), или не будет достаточного количества процедур, потеряв право на проведение процедуры, мы лишаемся пациентов, персонал теряет рабочее место, а пациент вынужден лечиться за тридевять земель от дома.

### 4. Семейные врачи

Свою оценку деятельности стационара дают и семейные врачи, являющиеся партнёром НБ в лечебном процессе. Семейному врачу для успешного ведения лечебного процесса необходима адекватная, максимально полная информация о результатах обследований и лечения пациента в стационаре. От прочности и качества связи семейный врач – больница зависит успешность оказания медицинской помощи. В качестве этих отношений заинтересованы и семейные врачи, и пациенты, и НБ.

Оценка нашей работы происходит постоянно. Как больница сумеет соответствовать ожиданиям наших оценщиков от этого зависят перспективы её развития.

Государство не оставляет планов строительства современной больницы в Ида-Вирумаа. Это означает, что со временем внешняя привлекательность новой больницы, её современный уют и комфорт составят конкуренцию Нарвской больнице. В этой ситуации поддержание и развитие имиджа НБ как успешного медицинского учреждения в части уровня оказания медицинских услуг, бытового и душевного комфорта пациентов становится главной задачей коллектива уже сейчас.

Рынок диктует свои правила. И НБ должна ответить этому вызову времени.

Успешность работы НБ в будущем – положительный имидж и доверие пациентов сегодня!

Имидж больницы складывается не на каком-то глобальном уровне космического порядка. Конкретный работник больницы занимается этим каждый день в меру своих сил и способностей. И если в результате нашей совместной работы пациенту в больнице будет комфортно, удобно и безопасно, то мы на своем месте.

Олев Силланд

## КОРОТКОЙ СТРОКОЙ



О.Силланд и А.Черненко знакомят гостей с новым оборудованием

26 марта НБ посетили председатель Нарвского горсовета Михаил Стальнухин, мэр Тармо Таммисте, председатель бюджетной комиссии Фёдор Овсянников, а также журналисты, представляющие региональную и республиканскую прессу.

Председатель правления SA Narva Haigla Олев Силланд вместе с руководителем Отделения анестезиологии и интенсивной терапии Александром Чернёнок продемонстрировали новое оборудование, установленное в реанимационной палате.

Оборудование позволяет более эффективно вести наблюдение за изменениями в состоянии тяжелобольных пациентов. Так, к примеру, показания всех измерительных приборов в реальном времени проецируются на едином мониторе.

Оборудование стоимостью около 1,5 млн. крон (1471224 еек) приобретено в конце 2007 года за счёт средств бюджета города Нарва.

В 2008 году город профинансирует покупку маммографа, о котором нарвские врачи мечтают многие годы. Обследование груди на современном диагностическом оборудовании можно будет проводить, не уезжая из Нарвы.

За последние годы из собственных средств Нарвская больница приобрела диагностического, лечебного и прочего оборудования на десятки миллионов крон. Самые

значимыми приобретениями являются: компьютерный томограф, УЗИ-аппараты, в том числе для обследования сердца и сосудов, 4 машины скорой помощи, рентген-аппараты, аппаратные комплексы для обследования сердечно-сосудистой системы, а также комплекс с четырьмя аппаратами для проведения гемодиализа (искусственная почка), видео-эндоскопическое и лапароскопическое оборудование.



С 2003 года в Эстонии осуществляется проект раннего выявления рака шейки матки. В проекте участвует семь клиник республики, в том числе и НБ.

Рак шейки матки излечим на ранней стадии, что подтверждают исследования и клинический опыт. Симптомы заболевания обнаруживаются только в последней стадии развития ракового заболевания, т.к. в ранний период отсутствуют какие-либо ощущения.

В период 2005-2007 годы в Нарве было обследовано 2520 женщин. Выявлено 3 случая рака (все в 2007 году), 86 случаев предраковых заболеваний (2007 – 37 случаев).

В рамках проекта обследование проводится среди женщин в возрасте 30-59 лет.

С каждым годом растёт статистика обнаружения данной патологии. В то же время, в минувшем году лишь 60% женщин, получивших приглашение Больничной кассы, прошли обследование. Подобная «активность» нарвских женщин при

решении вопросов состояния собственного здоровья вызывает как минимум удивление.

Если вы не получили приглашения по почте от больничной кассы (для вышеуказанных годов рождения) или у вас есть определённые жалобы или опасения, можно обратиться в регистратуру женской клиники НБ или получить информацию по телефонам 35 61144, 35 60614.

Второй год при участии Института развития здоровья Эстонии в городской поликлинике работает кабинет, цель которого – помочь желающим избавиться от привычки курить, преодолеть никотиновую зависимость не только медикаментозно, но и психологически.

Доктор Е.Лосева и медсестра Р.Синькова, ведущие приём, прошли специальную подготовку и готовы помочь всем, кто принял решение совершить такой решительный шаг на благо своего здоровья и здоровья близких людей.

Помимо выписки льготных рецептов на препараты, позволяющие помочь избавиться от зависимости, с посетителями ведётся предварительная беседа длительностью около часа, позволяющая определить степень психологической и физической зависимости, выстроить персональный план «анти-никотиновой кампании». Целевая группа проекта – курящие то 16-ти до 64-х лет.

Запись на приём в регистратуре поликлиники по адресу Вестервалли 15 или по телефонам 35 72778, 35 72779.

Автомобили отделения скорой помощи Клиники экстренной помощи теперь оснащены навигационным оборудованием.

Владение диспетчером информацией о местонахождении автомобиля бригады скорой помощи в реальном времени должно позволить усовершенствовать организацию деятельности медиков. Нововведение позволит в ряде случаев не только экономить расходы на транспорт, но и сократить время прибытия к больному.

В нарвском отделении скорой помощи работает 18 водителей, 8 докторов и 23 медсестры (фельдшера), обеспечивающие работу 4 бригад в регионе, где проживает около 80 тыс. человек.