

ЕСЛИ МЕДИКИ «СКОРОЙ» НУЖНЫ, ЗВОНИ НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО 03!

Вот уже несколько недель жители Пермского района не могут дозвониться до скорой медицинской помощи по привычному номеру 296-21-03. «Скорая» откликается только на всем привычные 03, если набирать со стационарного телефона, или 103, если звонить с мобильного. Жители встревожены. «Неужели это начало конца?» — спрашивают они «НИВУ». Спешим развеять все страхи и сомнения с помощью Евгения Камкина, главного врача городской станции скорой медицинской помощи.

Алина ВЛАДИМИРОВА
Фото Алексея ЖУРАВЛЁВА

— Евгений Валерьевич, что случилось? Почему вдруг замолчал телефон скорой помощи Пермского района, которым наши жители пользовались годами?

— В любой точке нашей страны скорую помощь можно вызвать по телефону 03 или 103 — простые и легко запоминающиеся номера. И только в Пермском районе для скорой помощи была своя комбинация цифр. Это уникальная ситуация, но когда речь идёт о жизни человека, лучше обойтись без эксклюзива. В феврале станция скорой помощи Пермского района была объединена со станцией скорой помощи города Перми. Некоторое время для жителей Пермского района действовали старые номера для вызова скорой помощи, но сейчас номер один для всех — 03 и 103.

— Да, «НИВА» информировала жителей об объединении. Были опасения, что скорая помощь станет для нас недоступной. К счастью, этого не произошло. Напротив, жители говорят, что бригады стали приезжать быстрее. Это то, ради чего затевалось объединение?

— Да, это тот результат, к которому мы стремились. Давайте вспомним, в каких условиях работала станция скорой помощи Пермского района все эти годы. Пермский район — один из самых больших в Пермском крае по численности населения, 115 тысяч человек — это не шутка. Добавьте сюда сезонную миграцию, когда в летний сезон в Пермский район на свои дачи в массовом порядке устремлялись жители краевого центра, по самым скромным подсчётам — до трёхсот тысяч человек каждое лето. И всё это количество населения — и коренного, и приехавшего отдыхать — обслуживала одна станция скорой медицинской помощи Пермского района. Нагрузка на медицинских работников была колоссальная! Ведь ресурсы станции оставались неизменными — десять бригад в любое время года. Собственных сил районной станции хватало лишь на то, чтобы развернуть дополнительно одну-две бригады. Но этого было недостаточно. Отсюда и жалобы на долгое ожидание помощи — в норматив прибытия 20 минут укладывался далеко не каждый вызов.

— Не зря люди жаловались...
— Время «доезда» или, по-другому, время прибытия бригады скорой помощи с момента звонка на станцию — это один из основных показателей эффективности работы скорой помощи. Оно не должно превышать двадцати минут. Но в Пермском районе количество вызовов с превышением этого норматива перекрывало не только показатели Перми с её автомобильными пробками, но и среднекраевые. А это — снижение доступности медицинской помощи, снижение её качества и, соответственно, эффективности. Объединение помогло решить эти проблемы.

— Только за счёт временного фактора?

— Теперь в оказании медицинской помощи населению Пермского района задействованы все ресурсы города Перми, а это более ста бригад ежедневно, включая специализированные педиатрические, неврологические, кардиологические и психиатрические бригады. В Пермском районе, напомню, была только одна специализированная бригада — кардиологическая. Но много ли она могла успеть, если вызовы поступали, к примеру, одновременно из Сылвы и Юго-Камского?

— Но ведь всем известно, что если местная скорая не успевает, то приедет любая другая, которая находится поближе. Разве не так?

— Да, практика взаимопомощи между разными станциями скорой помощи всегда существовала, но, согласитесь, лучше, когда управление ведётся единым фронтом, через единую диспетчерскую. В прошлом году бригады скорой помощи выезжали к Пермский район не более 40 раз, после объединения — прошло полгода — уже две тысячи. Вообще с начала года выросла обращаемость за скорой медицинской помощью, по некоторым населённым пунктам в два раза, это Усть-Качка, Юго-Камский, Лобаново.

— Сколько же всего бригад сегодня работают во благо жителей Пермского района? Где они размещены?

— В состав городской станции скорой медицинской помощи входит десять подстанций, размещённых на территории краевого центра, и десять пунктов временной дислокации бригад, размещённых на территории Пермского района. Как видите, практически ничего



ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Максим РЕШЕТНИКОВ,
губернатор Пермского края:

— Расходы на здравоохранение — самая большая строчка в совокупном бюджете Пермского края с учётом бюджета фонда медицинского страхования. С 2016 года финансирование из всех источников увеличено в 1,5 раза. За это время мы добились изменений в поликлиническом звене. Погашены долги медицинских учреждений, улучшена доступность участковых врачей, в этом году завершаем модернизацию зон регистратур и ожидания. Теперь задача — повысить качество работы врачей, качество медицинской помощи. Чтобы не было формальных профосмотров. Чтобы использовались новые возможности, которые появляются в больницах и ФАПах с новым оборудованием и интернетом. Причём не только в Перми, но и во всех без исключения территориях!

ВАЖНО!

КАК ЗВОНИТЬ?

03 — со стационарных телефонов

103 — с мобильных телефонов

112 — с мобильных телефонов, если нет денег на счёте, заблокирована сим-карта или её нет.

ЧТО ГОВОРИТЬ?

Называя адрес, где находится нуждающийся в помощи человек, нужно обязательно указать место ближайшего заезда к дому, номер подъезда, этажа, кодового замка. Если человек находится на улице, необходимо указать адрес ближайшего дома и другие ориентиры.

КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ?

Скорая медицинская помощь оказывается всем гражданам бесплатно, независимо от наличия паспорта и страхового медицинского полиса.

Приходится набирать номер по несколько раз, прежде чем кто-то ответит.

— В этом и заключается главная ошибка. С той секунды, как только произошло соединение, трубку бросать нельзя ни в коем случае. Если все диспетчеры заняты, и вам никто не может ответить, включается автоответчик со стандартной фразой: «Здравствуйтесь, вы позвонили в скорую помощь, все операторы заняты, дождитесь ответа». С этого момента звонок встаёт в очередь на приём, он может быть первым, вторым в очереди, но через некоторое время на него обязательно ответят. Тем более что диспетчеры, следуя служебной инструкции, обязаны отвечать на телефонный звонок в течение десяти секунд, при условии, что они освободились от предыдущего вызова. Но если человек бросит трубку и начнёт набирать номер снова, его звонок встанет в очередь, но уже будет последним.

— Недавно рассказывали, что диспетчер скорой трижды переспросил адрес, прежде чем принял вызов. Это нормально?

— Это правильно. Вообще приём вызова ведётся по специальному алгоритму, позволяющему получить от звонившего максимально полную информацию о том, что и где случилось. Первый вопрос — это адрес. Очень важно сначала услышать адрес, тем более когда речь идёт о дорожно-транспортных происшествиях. Дело в том, что уже в момент приёма сообщения диспетчер просматривает информацию о свободных бригадах и принимает соответствующее решение. К тому же связь может оборваться, и тогда, услышав информацию о симптомах, диспетчер может не узнать самое главное — куда ехать? Называя адрес, важно

указать сельское поселение и населённый пункт — в Пермском районе, где немало деревень с одинаковыми названиями, легко можно заблудиться. И адрес диспетчер может переспросить дважды — в первый раз, чтобы самому убедиться в том, что всё верно записано, а второй, чтобы звонивший убедился — вызов принят, бригада едет именно по нужному адресу.

— Что ещё важно во время вызова скорой помощи?

— Важно максимально полно и честно отвечать на вопросы диспетчера. Важно, чтобы вызвав бригаду, родственники больного встретили машину: поверьте, когда речь идёт о жизни человека, минуты, затраченные на поиски нужного двора, могут стать роковыми. А ещё очень важно перед тем, как сделать звонок, убедиться, что скорая помощь действительно нужна. Наш бич — это безрезультативные вызовы. Это когда наши внимательные граждане, увидев с балкона лежащего под кустиком человека, немедленно вызывают бригаду. И мы едем, поскольку не имеем права отказать. А по приезду выясняется, что человек не нуждается в помощи, он просто прилёг отдохнуть. Был случай, когда за лежащего человека приняли кучу белья, упавшего с сушилки. И наши доктора приехали... Представьте, что в это же самое время кому-то требуется помощь — ребёнку, беременной женщине, старику... И таких вызовов набирается немало, за год до 30 тысяч звонков, это порядка восьми процентов всех обращений в скорую. Это очень много.

— Люди говорят, с первого раза даже по телефону 03 не всегда удаётся дозвониться.