

# Невідкладна медична допомога у новому форматі: зручність для пацієнта, економія ресурсів для міста



*Невідкладна медична допомога в Києві вже доступна за телефоном 103. З цієї нагоди 3 вересня 2018 р. у прес-холі сесійної зали Київради відбувся прес-брифінг, під час якого директор Департаменту охорони здоров'я Київської міської державної адміністрації (КМДА) **Валентина Гінзбург** поспішила присутнім зміст, суть і мету перетворень в царині надання невідкладної медичної допомоги у столиці.*

## Що, власне, змінено

Зокрема, очільниця охорони здоров'я міста нагадала, що з 1 вересня 2018 р. бригади невідкладної медичної допомоги міста Києва почали працювати у новому форматі. А вже відтепер вони підпорядковані Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф м. Києва.

## Що це означає для городян?

По-перше, у разі потреби у невідкладній медичній допомозі пацієнтові потрібно пам'ятати тільки один телефонний номер — 103.

«Отже, сьогодні як екстрену, так і невідкладну медичну допомогу можна отримати, зателефонувавши за єдиним номером 103. Тому пацієнтові не потрібно запам'ятовувати семизначні номери районних служб невідкладної допомоги. Замість того, зателефонувавши на 103, людина потрапляє на диспетчера, який сам спроможний з розмови з пацієнтом визначити, яку саме бригаду необхідно направити за цим конкретним викликом (бригаду невідкладної медичної допомоги чи екстреної медичної допомоги). Такий формат дає можливість розв'язати відразу декілька проблем — скоротити час прибуття медиків за місцем виклику (адже кожна розмова з диспетчером записується, фіксується час звернення до служби і час прибуття бригади, аналізуються причини, з яких можливі затримки, а відтак, з'являється можливість оперативно прийняти рішення, як їх усунути). Таким чином, з'явилася також можливість чітко контролювати головний критерій якості надання невідкладної медичної допомоги — час, за який людина отримує необхідну допомогу. Крім того, це ще й усуває проблему витрат часу на госпіталізацію, бо оскільки бригада невідкладної медичної допомоги не вирішувала цих питань, відповідно, був необхідний повторний виїзд бригади екстреної медичної допомоги. Відтепер диспетчер одразу направляє за місцем виклику ту бригаду, яка спроможна надати медичну допомогу пацієнтові у повному обсязі», — роз'яснює В. Гінзбург.

Вона також підкреслила те, що надання послуги невідкладної медичної допомоги не обмежується роботою бригад невідкладної та екстреної медичної допомоги: «За медичними гарантіями і після підписання договорів Центру первинної медико-санітарної допомоги з Національною службою здоров'я, невідкладну медичну допомогу, відповідно до Наказу МОЗ України від 19.03.2018 р. № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги» здійснюють лікарі первинної ланки — сімейної медицини.

## Лікарі первинної ланки увійшли до служби невідкладної медичної допомоги

Отже, пацієнти мають знати таке: щоденно з 08:00 до 20:00 (у вихідні та святкові дні — до 15:00) за невідкладною медичною допомогою можна також звертатися і до сімейного лікаря. Для забезпечення цієї послуги, в районних амбулаторіях вже відкрито і працюють, за словами В. Гінзбург, «чергові кабінети», в яких

ведеться прийом громадян: «І це правильно, адже раніше було так: у разі якоїсь хронічної хвороби, скажімо, гіпертонії, сімейний лікар прописував лікування, але при загостренні пацієнт зазвичай викликав карету невідкладної допомоги. Тобто по суті одним пацієнтом займалися два лікарі. Натомість, причиною загострення захворювання є або неправильно підібраний препарат, або його дозування. Тож виправляти ситуацію повинен саме лікар, який цю терапію прописав. До слова, це також певною мірою стимулюватиме сімейного лікаря підвищувати свій професійний рівень, а Центру екстреної медицини — зосередитися на екстрених викликах, що дасть можливість зберегти більше життів пацієнтів, займаючись саме екстреними випадками», — переконана В. Гінзбург.

## Ще один «корисний для здоров'я» телефон — 15-83

Спікер також звернула увагу присутніх і киян на те, що пацієнти можуть отримати медичну консультацію за номером телефону Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф м. Києва 15-83. За цим номером телефону пацієнти можуть отримати професійну пораду лікаря, як діяти у тій чи іншій ситуації (які ліки необхідно прийняти або ж потрібно звертатися до медичного закладу тощо):

«Така консультативна допомога, до того ж, сприятиме економії ресурсів, адже далеко не у кожному випадку потрібен виїзд бригади екстреної допомоги. Отже, ця послуга наблизить екстрену медичну допомогу до пацієнта», — переконана директор Департаменту охорони здоров'я КМДА.

## У Києві бригад екстреної медичної допомоги стане більше, а медичні працівники служби отримуватимуть вищу заробітну платню

Станом на сьогодні, як повідомила очільниця Департаменту, близько 80% медичних працівників невідкладної медичної допомоги заявили про свої наміри перейти до Центру екстреної медичної допомоги. Цей процес розпочався і триватиме певний час: «Стосовно переведення я особисто провела зустрічі з усіма медичними працівниками всіх відділень 10 районів Києва, їм було запропоновано подати на початку серпня цього року заяву щодо переведення, при цьому (!) зі збереженням графіка відпусток. Заробітна плата, яку отримуватимуть працівники після переходу до Центру, вища, аніж на попередньому місці роботи (мова йде про 2–2,5 тис. грн. проти 10–10,5 тис. грн. в Центрі екстреної медичної допомоги для лікарів і 8–8,5 тис. грн. — для середнього медичного персоналу). Тож ті, хто досі не подали заяви, ще мають можливість це зробити», — повідомила В. Гінзбург.

Також вона підкреслила, що перший досвід переходу на такий формат роботи виявився досить вдалим.

Крім того, В. Гінзбург зазначила, що у Києві кількість бригад була недостатньою (за нормативами має бути 1 бригада на 10 тис. населення), що не давало можливості вплинути на час прибуття бригад за місцем виклику навіть за умови поновлення автопарку і «зеленого світлофора». А вже на час доїзду до пацієн-

та впливає також і наявність достатньої кількості бригад. Зрозуміло: чим більше бригад, тим більшу кількість викликів вони зможуть обслуговувати і прибувати на виклики у коротший термін: «У разі поповнення цих бригад ми зможемо говорити не тільки про 10-хвилинний доїзд, а навіть раніше», — запевняє В. Гінзбург.

## Перші підсумки роботи у новому форматі

Передусім В. Гінзбург зазначила, що перші дні роботи невідкладної медичної допомоги у новому форматі довели абсолютну доцільність запровадження нововведень: «Цими вихідними (1 та 2 вересня 2018 р.) служба невідкладної медичної допомоги вже працювала по-новому. Зазначу, що все відбулося чітко і злагоджено: виклики приймалися, бригади прибували за викликами вчасно. Крім того, розглядаючи скарги від населення, які надходили раніше щодо роботи невідкладної медичної допомоги, відзначили, що таких надійшло у 5 разів (!) більше, аніж щодо Центру екстреної медичної допомоги. Цифри говорять самі за себе», — вважає В. Гінзбург.

Вона також повідомила, що зараз Департаментом охорони здоров'я КМДА розробляються пам'ятки для пацієнтів, що міститимуть інформацію стосовно препаратів і медичних засобів, які необхідно мати в домашній аптечці, та як їх застосовувати ще до прибуття медичних працівників тощо. Адже інформування населення — важлива частина роботи з надання якісної медичної послуги.

На закінчення брифінгу В. Гінзбург запросила киян, які ще не підписали декларацій з лікарем первинної ланки, поквартитися

звернутися до Центру первинної медико-санітарної допомоги (краще за місцем проживання, що зручніше і для самого пацієнта), зробивши це найближчим часом. Адже це гарантуватиме пацієнтам отримання вчасної якісної медичної допомоги.

## Резюме

Схвально оцінюючи правильність прийнятого рішення — переходу на новий формат роботи служби невідкладної допомоги столиці та перший досвід щодо впровадження нововведень, В. Гінзбург ще раз озвучила позитивні зрушення, які, на її думку, очевидні вже сьогодні, а в подальшому, як переконана чиновниця, здатні навіть перевершити очікування:

1. Усі виклики здійснюються за одним номером телефону.
2. Усі виклики стають контрольованими за різними аспектами: від моменту запису розмови між диспетчером та пацієнтом — і до контролю часу доїзду бригади за викликом;
3. Диспетчер визначає, яку бригаду направити на конкретний виклик, а отже, госпіталізація відбувається швидше завдяки правильній координації та чіткому розподілу ресурсів.

«Перші дні роботи в такому форматі підтвердили результативність і доцільність прийнятого рішення, — підсумувала В. Гінзбург. — Отже, з хорошим починанням нас усіх! Адже, зрештою, удосконалення роботи служби невідкладної медичної допомоги — питання, яке стосується кожного з нас. Час покаже, чи сталося так, як планувалося. Будемо оптимістами!».

*Тетяна Стасенко,  
фото надано організаторами брифінгу*