



# ГКБ-13: БОЛЬШЕ ЧЕМ МЕДИЦИНА

Одним из главных атрибутов правящего ныне либерализма является конкурентная модель. Этот соревновательный механизм мотивирует к развитию во всех отраслях, в том числе и в медицине. Лидеры и аутсайдеры среди медицинских учреждений ранжируются как вышестоящими органами, так и при помощи различных рейтингов. Для составления рейтинговых оценок чаще всего привлекаются эксперты. Однако даже у самых квалифицированных специалистов могут быть предвзятые мнения. Поэтому самой объективной оценкой следует считать мнения самих людей, выявленные с помощью социологов. Конкурс «Лучшие учреждения здравоохранения Российской Федерации», проводимый Научно-исследовательским институтом социальной статистики РФ, направлен на определение лидеров среди медицинских учреждений, и в качестве главного инструмента здесь полагаются на мнения респондентов, то есть самого народа. В конкурсе «Лучшие учреждения здравоохранения РФ-2018» одним из лауреатов стала Городская клиническая больница № 13 города Уфа.



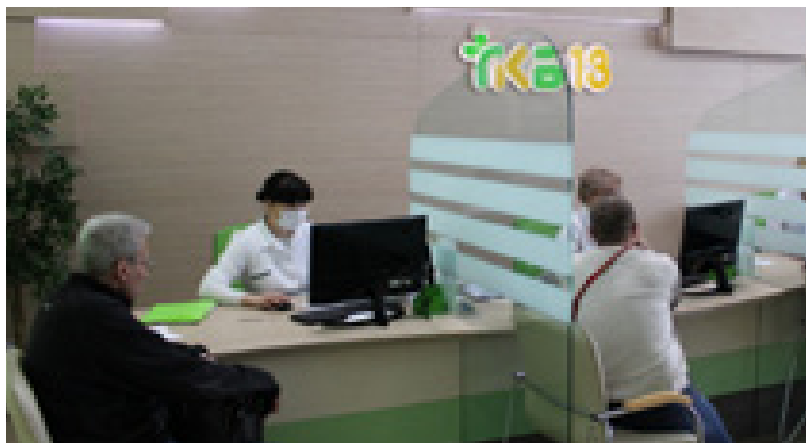
**MEDICUS AMICUS ET SERVUS  
AEGROTORUM EST (ЛАТ.)  
«ВРАЧ – ДРУГ И СЛУГА  
БОЛЬНЫХ»**

Обычно конкурсы проводятся по заявительному принципу – конкурсант подает документы на участие и ждет вердикта. В конкурсе «Лучшие учреждения здравоохранения» все иначе. Потенциальные участники могут даже не знать о состязании – организаторы ставят их перед фактом уже по итогам. Поэтому лидерство в этом конкурсе, где участвовали около 2,5 тысяч медицинских учреждений России, двойне приятно.

Впрочем, этот успех нельзя назвать нечаянным, а скорее напротив – ожидаемым, к нему вела вся предыдущая масштабная работа по модернизации клиники. Идеологию этой работы можно охарактеризовать одним словом – «пациентоориентированность», по аналогии с рыночным термином «клиентоориентированность».

По словам руководства клиники, они начали с технологий своеобразных «тайных закупок», применяемых в бизнесе. Суть здесь в следующем: совершая контрольную закупку, надзорный орган представляется обычным покупателем товаров или услуг. Руководство 13-й также «инкогнито» прошло все ступени пребывания в больнице, начиная с регистратуры, заканчивая выпиской. «Мы увидели, обо что «спотыкаются» пациенты, – очереди в регистратуру, неприветливые сотрудники, «барьеры» между пациентами и медицинскими работниками и прочее» – вспоминает главный врач Эльза Сыртланова. Этот опыт «тайных закупок» помог в коренном переустройстве всей системы работы с больными, где главным вектором стала пациентоориентированность.

Следующим этапом стала работа с социальными сетями. Этой деятельностью в ГКБ № 13 занялись еще до введения в Башкортостане системы «Инцидент». Здесь сами поняли, что работа в соцсетях сегодня крайне важна, особенно в свете общения с людьми молодого и среднего возрастов. Именно площадки соцсетей сегодня – главный источник информации о работе больницы, а также жалоб, отзывов и благодарностей. Затем весь



этот поток обращений анализируется и систематизируется для принятия решений по дальнейшей работе.

Еще одно важное направление работы, которое в ГКБ № 13 «предвосхитили» задолго до того, как это стало общим трендом, – модернизация и «очеловечивание» поликлинических служб. Как известно, с недавнего времени в стране запущен проект «Бережливая поликлиника», основные направления которого уже действуют в ГКБ № 13.

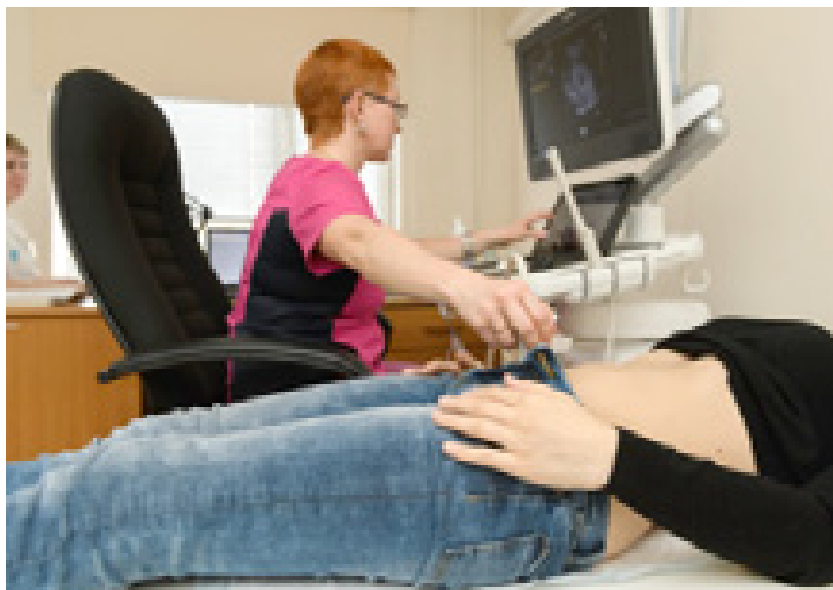
Идея проекта заключена в ключевом слове «бережливость», причем здесь сразу несколько смыслов – бережное отношение к ресурсам, к людям, ко времени пациентов и медперсонала и, самое главное, то, что в народе называется «сберечь нервы».

Внедрение проекта началось в больнице с модернизации регистратуры. Отныне больных встречает администратор и маршрутизирует их по направлениям, помо-

гает освоить инфомат, дает другие справки. Технология электронной очереди по определению избавляет от споров на тему «кто пришел раньше» и «вас здесь не стояло», а значит исключаются и стрессовые ситуации. Ориентироваться в поликлинике помогает система навигации.

Изменились также интерьер и экстерьер поликлиники. В цветовой гамме теперь преобладают «дружественные» бежевые, зеленые и желтые оттенки, причем не только во внутреннем пространстве, но и в расцветке мебели. Теперь медработники не встречают людей за маленьким окошком, отгородившись от них стеклом. Безбарьерная среда способствует открытости и доступности. А значит и доверию между медиками и больными.

В клинко-диагностической лаборатории теперь работают по принципу штрих-кодирования, тем самым исключив человеческий фактор по возможным ошибкам





анализов пациентов или их подмене.

Записавшись предварительно к определенному времени, пациент обращается непосредственно к врачу, минуя регистратуру. Вся необходимая медицинская документация доставляется сотрудниками

поликлиники в кабинет врача накануне приема. С системой «Бережливая поликлиника» в ГКБ № 13 недавно ознакомились глава администрации ГО г. Уфа Ульфат Мустафин и сопровождавшие его главы всех семи районов Уфы. Гости дали высокую оценку на-



работкам по бережливому производству в ГКБ № 13 и, по всей видимости, этот опыт будет рекомендован другим больницам Уфы.

**OMNIUM PROFACTO ARTIUM  
MEDICINA NOBILISSIMA (ЛАТ.)  
«ИЗ ВСЕХ НАУК, БЕЗУСЛОВНО,  
МЕДИЦИНА – САМАЯ  
БЛАГОРОДНАЯ»**

ГКБ № 13 – одно из самых масштабных медучреждений республики, причем по всем позициям. Вот лишь несколько цифр. В отделениях стационара ежегодно проходят лечение более 15,5 тысячи больных, проводится около 7000 операций в год. Зона обслуживания рассчитана более чем на 200 тысяч человек – это не только жители Калининского района Уфы, но и ряда пригородных районов. В больнице работают более 1,5 тысячи сотрудников. Здесь предоставляется и высокотехнологичная медицинская помощь.

Для информирования населения, получения практических навыков по профилактике и лечению заболеваний, от которых страдают пациенты, в ГКБ № 13 проводятся Школы здоровья как в поликлинике, так и в стационаре. Так, при терапевтических отделениях проводятся «Пульмо-школа», «Гастрошкола», «Школа для больных с заболеваниями суставов», «Школа артериальной гипертонии», «Школа для больных с ИБС». При поликлинических отделениях действуют «Школа для больных сахарным диабетом», «Школа ЗОЖ», в женских консультациях – «Школа беременных», «Школа молодых мам».

Большое внимание в больнице уделяется достижению целевых показателей в сфере здравоохранения и выполнению поручений, содержащихся в известных Майских указах президента РФ по увеличению ожидаемой продолжительности жизни при рождении.

Показатели смертности в зоне ответственности 13-й больницы в последнее время значительно снизились. К примеру, только за прошлый год умерло на 150 человек меньше, чем годом ранее. И это при всем при том, что пожилых людей в Калининском районе больше, чем в среднем по РБ (на некоторых участках до 40% против среднереспубликанского показателя – 26%).



В больнице проводится специальное целевое обследование лиц пожилого возраста, с 2018 года работает гериатрическая служба.

Больница обладает весьма разветвленной филиальной сетью. Ныне в больнице примерно два десятка филиалов. В феврале 2019 года открылся новый филиал поликлиники в поселке Максимовка.

Отделение площадью почти 420 квадратных метров представляет из себя современное одноэтажное модульное здание, где на постоянной основе ведут прием участковые врачи-терапевты, а также врачи «узких» специальностей (невролог, стоматолог, кардиолог, офтальмолог и т. д.), которые будут принимать пациентов по установленному графику.

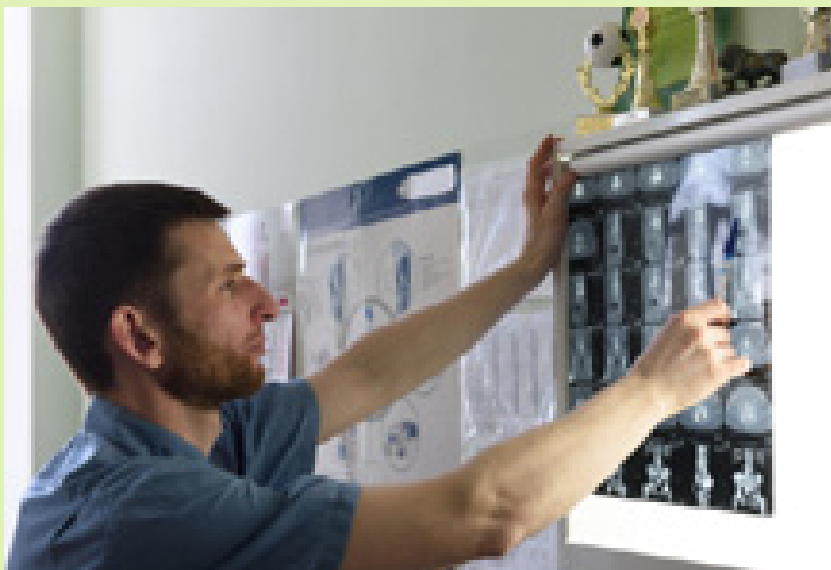
Кроме того, ГКБ № 13 располагает развитой сетью здравпунктов в Уфимском моторостроительном производственном объединении. Вообще свою историю 13-я больница начинала как медсанчасть УМПО, затем с наступлением рыночных отношений, началом ввода тендеров на медицинские услуги эти связи на короткое время ослабли. Сегодня прямые контракты с моторостроителями вновь возобновлены, проводятся все виды медосмотров.

### **MEDIA ET REMEDIA (ЛАТ.) СПОСОБЫ И СРЕДСТВА**

На протяжении всей истории развития медицины врачи искали новые эффективные способы и средства для лечения, некий философский камень, эликсир жизни и т. д.

Панацеи так и не было найдено, но зато сегодня, в век цифровых технологий, появилось такое понятие, как высокотехнологичная медицинская помощь (ВМП) для лечения сложных болезней. В ГКБ № 13 ВМП предоставляется по пяти профилям: оториноларингология, гематология, ревматология, травматология и ортопедия, акушерство и гинекология.

Специалистами ГКБ № 13 ежегодно проводятся более 200 высокотехнологичных операционных вмешательств. Руководством больницы поставлена задача увеличить количество операций лицам, нуждающимся в данном виде медицинской помощи.



Для оказания медицинской помощи пациентам с острым нарушением мозгового кровообращения (ОНМК) и острым коронарным синдромом (ОКС) функционирует первичный сосудистый центр на базе кардиологического и неврологического отделений, где оказывают медицинскую помощь высококвалифицированные специалисты не только прикрепленному населению больницы, но и пациентам других городских больниц. Зона обслуживания рассчитана более чем на 203,7 тысяч жителей.

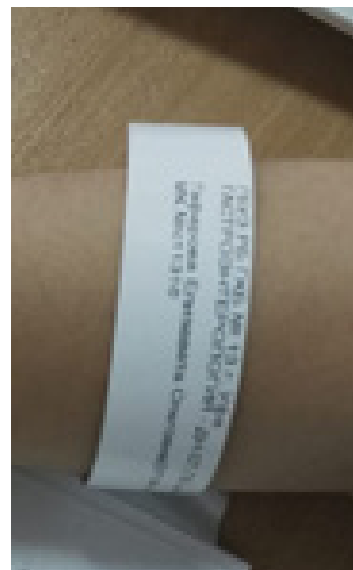
В больнице успешно работает Травмоцентр II уровня, предназначенный для оказания медицинской помощи пострадавшим с сочетанными, множественными и изолированными травмами, в том чис-

ле при дорожно-транспортных происшествиях. Медицинская помощь по данному направлению оказывается не только жителям Калининского района г. Уфа, но и жителям Иглинского и Нуримановского районов. Более 1300 пациентов травмоцентра ежегодно получают квалифицированную медицинскую помощь.

Амбулаторно-поликлиническая служба представлена поликлиническими отделениями №№ 1, 2; тремя женскими консультациями, стоматологическим отделением, дневным стационаром. Поликлиническая сеть рассчитана на 2230 посещений в смену. В состав терапевтических отделений входят 65 территориальных участков, обслуживающих более 117,5 тысяч жите-







лей. В ее составе работают городские центры по гематологии и ревматологии, оказывающие консультативную и лечебную помощь жителям столицы.

С 2012 г. межмуниципальный медицинский онкологический центр (ММОЦ) оказывает онкологическую помощь населению Калининского и Орджоникидзевского районов Уфы. Врачами-онкологами проводятся консультации, особое внимание уделяется своевременному обследованию пациентов, так как при выявлении опухоли на ранней стадии многократно повышается вероятность ее успешного лечения и благоприятного прогноза в будущем.

Функционирует кабинет паллиативной помощи, где осуществляется поддерживающая и обезболивающая терапия тяжелооболеченным пациентам. ММОЦ оснащен современным высокотехнологичным оборудованием. На прием в онкоцентр можно обратиться по направлению лечащего врача.

В рамках пилотного проекта «Территория заботы» в 2017 году начали работу два кабинета врача-гериатра в поликлинических отделениях больницы.

Для пациентов с нарушениями слуха в отделении оториноларингологии функционирует аудиометрический кабинет, где ведет прием врач-сурдолог. Применяются и более сложные методы диагностики – импедансометрия, которая позволяет выявить изменения в среднем ухе (наличие жидкости, подвижность слуховых косточек, дав-

ление в барабанной полости). Таким образом, своевременная диагностика слуха и реабилитация позволяют человеку полноценно существовать в речевой среде.

В феврале 2018 года в больнице № 13 открылось отделение пластической хирургии. Пластические хирурги, косметологи успешно выполняют косметические операции на проблемных участках, направленные на улучшение эстетической привлекательности, помогая стать еще более красивыми и уверенными в себе. Каждая операция по-своему сложна и уникальна, но одинаково радует своих пациентов результатами.

В поликлиническом отделении № 2 функционирует эндоскопическое отделение, где проводят диагностику внутренних органов специальным оборудованием без хирургического вмешательства. Врачи-эндоскописты диагностируют заболевания на самых ранних этапах и предотвращают, в первую очередь, онкологическую запущенность.

ГКБ №13 стала одной из первых больниц, которая стала применять наркоз при проведении эндоскопических исследований, что делает процедуру совершенно безболезненной.

### **MOTU PROPRIO (ЛАТ.) ПО СОБСТВЕННОМУ ПОБУЖДЕНИЮ**

Медицина относится к тем отраслям деятельности, где все процессы и технологии максимально

регламентированы, подчиняются четким правилам и инструкциям, за ними установлен жесткий контроль. Впрочем, иначе и нельзя, ведь здесь речь идет не об обычном производстве, а о жизни и здоровье людей. Но как говорится – «что не запрещено, то разрешено». Помимо ведомственных норм и правил, которые в ГКБ № 13 выполняются неукоснительно, здесь берут на себя ряд дополнительных функций, к которым никто не обязывает.

К примеру, вот уже полгода в терапевтическом корпусе больницы действуют две молельные комнаты, которыми могут воспользоваться представители самых распространенных в республике конфессий – христианской и мусульманской. В молельной комнате для мусульман созданы все условия для совершения намаза и омовения, все необходимые атрибуты религии есть и в комнате для христиан.

Молельная комната для православных находится под покровом иконы Божией Матери «Целительница» – одной из самых почитаемых верующими святынь, к которой чаще других обращаются, когда настаивает болезнь.

Посетить эти комнаты можно в любое время суток. Составлен график посещений больницы духовными лицами двух религий. К тяжелооболеченным верующим священнослужители сами приходят в палаты.

– В целом, говоря о здоровье, мы говорим как о духовном так и о физическом здоровье. Когда есть единство этих составляющих,



то процесс выздоровления, несомненно, ускоряется, а это значит, мы получаем эффективный результат, – считает главный врач Эльза Сыртланова.

Еще одно нововведение, сделанное в ГКБ № 13 по своей инициативе, в рамках внедрения СМК (система менеджмента качества) – это идентификация пациентов по специальным электронным браслетам. Больной получает его в момент оформления в стационар. Браслет имеет индивидуальный штрих-код и визуальную информацию о пациенте. Благодаря ему пациента всегда можно идентифицировать, что исключает влияние человеческого фактора.

В ГКБ № 13, как и по всей отрасли, ощущается кадровый голод – не хватает в основном узких специалистов. Тем не менее укомплектованность больницы медперсоналом составляет 71%, что выше, чем в среднем по республике, а укомплектованность участковых врачей – почти полная. В прошлом году в 13-ю пришли 65 новых врачей.

Сегодня в ГКБ № 13 трудятся 1583 сотрудника, более 430 врачей, более 700 средних медицинских работников. Квалификационные категории имеют половина врачей и 56% среднего медицинского персонала.

Для того, чтобы и вовсе свести на нет нехватку по таким «дефицитным» специальностям, как анестезиология, кардиология, неврология, в ГКБ № 13 вспомнили «хо-



рошо забытое прошлое» – целевые направления в медицинские вузы, для чего используется финансирование из собственных средств. Уже в июле в больницу вернутся 11 ординаторов.

В ГКБ № 13 не только на словах призывают к здоровому образу жизни, но действуют по принципу «делай, как я», собственным примером показывая, каким должен быть ЗОЖ. Сотрудники больницы неоднократно становились победителями и призерами многих соревнований, массово, во главе с главным врачом участвуют в сдаче норм ГТО, лыжных забегах, кроссах.

В больнице постоянно ищут новые возможности сделать пребывание в ней для пациентов макси-

мально комфортным. Например, недавно начала действовать бесплатная юридическая консультация для больных, во многих отделениях есть стационарные библиотеки, издается своя газета.

Слоган больницы звучит так: «ГКБ № 13 – больше чем медицина». Этот амбициозный, на первый взгляд, лозунг имеет полное право на такую формулировку. Ибо здесь стараются не просто вылечить людей, но и создать все условия для их полноценной жизни.

Надир АРСЛАНОВ.

В статье использованы фото и материалы ГКБ № 13 г. Уфа. Официальный сайт больницы [gkb13-ufa.ru](http://gkb13-ufa.ru)

