

Перед началом смены в регистратуре поликлиники микрорайона «Горький-Сортировочный» - уже очередь. Субботний поход к медикам – мера вдвойне вынужденная, поэтому у стойки сумрачно. Раздавшийся в телефонной трубке голос – громкий и встревоженный – слышат все стоящие у окошка выдачи таллонов.

– Горьковская Сортировочная поликлиника Моя мама – декабристка. Вызов примете

Очередь напрягается. Однако! Декабристка бросает вызов. А на дворе, на минуточку, третье тысячелетие.

– Улица Декабристов – наша территория, – спокойно реагирует медицинская сестра. – Мама - пенсионерка

Лица расслабляются. Люди готовы спокойно простоять еще минуту-другую.

А в кабинете дежурного терапевта, Светланы Нестеренко, жизнь уже кипит. Молодой рабочий жалуется на затянувшиеся заложенность носа и, вроде бы, легкий кашель. Беспокоит не сильно, поэтому он не считал нужным тратить время на рабочей неделе: живет один, вечерами – интернет-клуб. Суббота посвободнее: поставил на зарядку аккумулятор, запустил стиральную машину и – одна нога здесь, другая там: за таблетками «от простуды».



Кто сегодня тринадцатитысячный?

Однако Светлана Альбертовна Нестеренко не спешит. Расспрашивает, выслушивает, простукивает. И вместо «таблеток по-быстрому» предлагает пройти дополнительное обследование, пишет направление к аллергологу. Раздосадованный и возмущенный парень «накаляется», начинает размахивать руками: ему нужно успеть домой к команде «Отжим», иначе стиральная машина запрыгает по кухне. Но через пару минут выходит из кабинета озадаченный: умело скоординировав разговор, врач выяснила детский диагноз больного – бронхиальная астма.

– Круто я попал к доктору Нестеренко, буду восстанавливаться!

Светлана Альбертовна в этом участковом кабинете с 1994 года. Первый ее пациент – осматривал вагоны, которого она приняла восьмидесятилетним, сегодня крупный руководитель вагонного хозяйства. Встречаются по дороге – галантно раскланиваются.

Их, таких вот работников, на участке терапевта Нестеренко больше двух тысяч.

Чаще всего в поликлинику приходят простуженные. Этот вывод когда-то удивил юную медсестру Светлану, до того момента представлявшую мегаполис неким колоссальным травмоопасным комплексом. То давнее открытие заставляет ее и сегодня на приеме повторять рекомендации по повышению иммунитета.

Спустя несколько лет, когда Светлана Нестеренко родила сына и двух дочерей, ей пришлось на некоторое время покинуть свой участковый кабинет. И вернувшись она в поликлинику уже на другой терапевтический участок. Здесь молодой врач сделала для себя еще одно открытие: отношение людей к своему здоровью зависит от жизненного статуса. Инженерам, учителям, другим представителям интеллигенции не нужно много раз повторять рекомендации против респираторных и вирусных: они живут осознаннее. Но на врача реагируют не всегда «под козырек». Лечатся, как правило, не очень охотно, сидят на работе «до последнего». Зато если «прижало», то выбирают у работодателя бюллетень на всю катушку. Тут к каждому нужен индивидуальный подход, интонацию и тактику приходится варьировать по ходу дела. Кого – уговорить на обследование, а на кого – и сдвинуть брови.

Но интеллигенции даст фору другой пациент – квалифицированный рабочий. В поликлинике, в силу своей ответственной деятельности и личной занятости, открывает без комплексов дверь в любой медицинский кабинет. Убедить такого лечиться – целое дипломатическое искусство.

Не учитывать всех этих нюансов – значит, быть «темным» врачом. А Нестеренко – «Светлана». Так зовут ее некоторые пациенты из приезжих национальных меньшинств. На городской окраине – в микрорайоне «Сортировочный» таких сотни. Это приезжие из Азербайджана, Армении, Чечни, это кочующие цыгане... Люди с временной регистрацией, частным бизнесом и огромными семьями, члены которых болеют гораздо чаще, чем оседлый коренной житель. Случается, приходят несколько женщин разного возраста и с ними – муж или свекор одной из них. Врач прикладывает фонендоскоп к сидящей груди или простукивает «острый живот», но вопросы задает... чужому мужу. Он – переводчик, потому что дамы по-русски не понимают ни слова. Картина знакома!

... Как только врач Нестеренко вышла из декретного отпуска, к ней вернулась ее драгоценная медсестра Светлана Викторовна Роганова. Скажем прямо: знающая свое дело медсестра, сидящая напротив десять лет, – ближе, чем помощник машиниста – самому машинисту. Мужчины в кабинете локомотива как за каменной стеной. А у женщин, если что, только друг на друга и надежда.

– А надежда на Светлану Альбертовну у меня, как и у наших пациентов, безусловная, – говорит медицинская сестра Роганова. – За несколько десятков лет работы с разными врачами я убедилась, что это редкой профессиональной и гражданской высоты медик. Необычайно мягкая, она в критической ситуации может стать бескомпромиссной. Сочувствующая и сопереживающая каждому пациенту, проявит, где необходимо, алмазную твердость. Добьется нужного лечения для каждого больного независимо от ранга и статуса. Для нее древняя старушка-ветеран и генерал от железной дороги – пациенты равного, самого высокого статуса.

Особенность работы врача Нестеренко и ее медицинской сестры Рогановой в том, что они и «цеховые» медики, и «территориальные».

за жизненная реальность, заставляющая иногда работать на полторы ставки. Цеховой участок – это, например, коллектив конкретного предприятия. Территориальный участок – это так называемое приписное население. Кто живет в микрорайоне «Сортировочный», поблизости от поликлиники, того здесь и обслуживают.

А приписное население, если вам интересно, совсем другой контингент. Можно даже сказать – взрывоопасный. Не все, конечно. Есть среди них и бывшие рабочие с «цеховых» участков, которые приезжают с линии: из Дзержинска, Гороховца, Ильиногорска, Семенова, Бора – у этих почти вошная выправка. Но больше – штатские.

На днях машинист бульдозера привез к Светлане Альбертовне на осмотр из дальней деревни отца: «Только вам доверяю, доктор! Вы – как единый центр управления!». Мужчины, надо сказать, поголовно не любят лечиться. Почти без исключения. Приходят часто в сопровождении жены или дочери: «Он один не поидет, половину забудет, а то и утаит». А уж деревенские ста-

рики – особо запущенная категория пациентов. Светлана Нестеренко тогда сразу назначила отцу машиниста несколько срочных обследований: УЗИ, рентген, кардиограмму... И договорилась о госпитализации в больницу. Реально спасла человека.

Машинист бульдозера сказал врачу, что целый месяц будет за это давать в смену две нормы. Добро – оно движется по спирали.

– Можно я у терапевта Нестеренко лечиться буду? – этот вопрос в поликлинике звучит довольно часто. Здесь уже заслужено встает медицинская сестра Светлана Викторовна Роганова. Заступается за врача:

– Светлана Альбертовна всех бы вас взяла, но она и так чуть ли не в поликлинике ночует. На ваше: «К вам уже талонов не дают» – всегда отвечает: «Скажите, что я разрешила». Никому не отказывает в приеме и не смеет последнее кресло в коридоре...

Светлана Альбертовна и сама иногда делает попытки рассердиться:

– Вы почему не пришли на

прием, когда вам назначено?

– А мы именно вас ждали – вот выйдете из отпуска

Что тут ответить! Мелочь, а приятно.

... С субботний день под обеденного перерыва у Светланы Нестеренко не предвидится. Регистратура просит срочно посетить бабушку-«декабристку», вызов к которой поликлиника приняла рано утром. Собран специальный чемоданчик, сложен в пакет хрустящий белый халат – врач отправляется на домашний вызов. По номеру квартиры понятно, что придется пешком подниматься на пятый этаж.

Светлану Альбертовну это особо не напрягает. Врач Нестеренко – кандидат в мастера спорта по легкой атлетике, в юности входила в республиканскую сборную Белоруссии. Бегала не только по прямой, побеждала и в беге с барьерами. А вот дочки ее выбрали полиатлон: близнецы серьезно занимаются стрельбой, плаванием, бегом, метанием. Кстати, воспитала она троих детей одна, их папы давно нет в живых. Так вот сложилось.

Учиться в жизни приходится всему и до сих пор. Вот недавно сама ремонт в квартире сделала. Что-то подсмотрела в Интернете, о чем-то проконсультировалась с продавцами в строительных маркетах, где-то задействовала любимых и родных. Сейчас может дать дельный совет о марке отделочного ротбанта, микшировании разных сортов краски, стандартах и преимуществах разных типов полов и покрытий.

...Время полуденного перерыва закончилось, и терапевт Нестеренко приглашает в кабинет следующего пациента. Входит крепкий старик. И застывает на пороге:

– Доктор, а ведь это вы полчаса назад спасли жизнь моей соседке-орденоносцу с улицы Декабристов! Весь дом видел, как вы отправляли ее на «скорой». А меня помните? 24 года назад вы, юная медсестричка, делали мне уколы в больнице. С тех пор я редко болею. А сегодня узнал, что по субботам одна на весь наш участок с 13 тысячами жителей – Светлана Альбертовна Нестеренко. Выходит, я ваш тринадцатитысячный!

Анна МИРНАЯ

√ В тему

Это мой доктор

Интересные данные опубликовал недавно Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области. Оказывается, за последние 5 лет количество нижегородцев, удовлетворенных работой врачей выросло с 6,5 процента в 2009 году до 5,1 процента в 2013 году. Так что, выходит, негатив по поводу уровня российского здравоохранения и качества предоставления медицинских услуг в некоторых умах сильно преувеличен.

Престиж работы в сфере здравоохранения, некогда сильно подорванный низкими зарплатами работающих в ней специалистов, тоже постепенно восстанавливается. И благодаря повышению материального стимулирования труда медицинских работников, и благодаря проявлению других знаков внимания к их нелегкому труду со стороны власти и общества.

Одним из таких знаков стало учреждение в нашем регионе ежегодной «Нижегородской народной медицинской премии», появившейся в 2013 году по инициативе губернатора Валерия Шанцева. Награждение лауреатов и победителей этой премии обычно приурочивается к Дню медицинского работника, который отмечается в России в середине июня.

Премия присуждается путем народного голосования через Интернет в определенные сроки. Таким образом, жители сами выбирают номинантов и лауреатов премии простым большинством голосов.

В этом году премия присуждалась в 7 номинациях, и впервые её получили не только врачи, но и средний медицинский персонал – фельдшеры, акушеры. В отличие от прошлого года, когда голосование проходило только в крупных городах – Нижний Новгород, Дзержинск, Арзамас, в этом году участие в голосовании приняли около 150 тысяч человек из 47 районов области.

Церемония награждения номинантов и победителей второй «Нижегородской народной медицинской премии» прошла 17 июня в Нижегородском академическом театре драмы имени М. Горького.

Поздравляя участников этого торжества с их профессиональным праздником, глава региона Валерий Шанцев отметил, что сегодня в регионе создаются условия для развития здравоохранения, повышается доступность оказания медицинской помощи, создана сеть межрайонных перинатальных, сосудистых, и травмоцентров. За восемь лет (с 2005 по 2013 годы), по его информации, смертность населения в регионе сократилась на 20,5 процента, рождаемость увеличилась на 32,6 процента. По итогам 2013 года смертность от безлечней системы кровообращения снизилась на 10,7 процента к уровню 2012 года, от туберкулеза – на 30,6 процента.

– Среди качеств показателей медицинских услуг уровень удовлетворенности ими населением занимает первое место, – отметил Шанцев. – Признание и благодарность пациента для врача самое главное. Слова людей о том, что «это мой врач», «это мой фельдшер», «это моя медсестра» дорогого стоят.

Героини нашего очерка, участкового терапевта поликлиники микрорайона «Горький-Сортировочный» Светланы Альбертовны Нестеренко, в этом году в числе лауреатов и номинантов премии не было. Но, полагаем, это поправимо: наша публикация может послужить поводом для её благодарных пациентов в будущем проявить признательность своему врачу и таким способом.