

Татьяна Анатольевна ШАГУРИНА. Старший диспетчер Диспетчерской службы Общества православных врачей Санкт-Петербурга



Шагурина Татьяна Анатольевна, родилась 6 января 1947 г. в городе Львове (Украина) в семье поместных педагогов.

Закончила ЛГИК им. Н. К. Крупской, факультет «Детские и школьные библиотеки» с правом преподавания русского языка и литературы в 1971 г. Затем по распределению вернулась в г. Львов, где работала:

- главным библиографом-методистом городской детской библиотеки им. А. Гайдара;
- заведующей библиотекой Львовского культурно-просветительского училища;
- преподавателем Львовского культурно-просветительского училища.

В 1977 г. вышла замуж и переехала на постоянное место жительства в Санкт-Петербург.

После окончания курсов преподавателей и организаторов сети детских дошкольных учреждений при ГОРОНО работает организатором и педагогом Центра развития и подготовки детей к школе при ОАО «Кировский завод» в течение 15 лет.

Прихожанка «Прихода св. вмч. и целителя Пантелеимона-на-ручье». Ассоциативный член Общества православных врачей Санкт-Петербурга им. свт. Луки (Войно-Ясенецкого) (ОПВ СПб). Старший диспетчер Душепопечительского центра ОПВ СПб. Имеет сына.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ОБЩЕСТВА ПРАВОСЛАВНЫХ ВРАЧЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ИМ. СВТ. ЛУКИ (ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО)

Диспетчерская служба Общества православных врачей Санкт-Петербурга им. свт. Луки (Войно-Ясенецкого) была создана в 2001 году. Диспетчерская служба является связующим звеном в деятельности Общества православных врачей, Душепопечительского Центра, РОО «Центр Милосердия», сестричества св. мц. Татианы и приходом св. вмч. и целителя Пантелеимона-на-ручье.

В функции Диспетчерской службы входит:

- информация о деятельности этих организаций;
- запись на прием к врачам;
- составление графиков приемов врачей на месяц;
- комплектация приемов;
- организация телефонных консультаций врачей;
- изучение вопросов, с которыми обращаются к нам пациенты;
- изучение спроса на врачей-специалистов, которых у нас нет;
- выдача гуманитарной мед. помощи;

- справочно-информационная деятельность по разным направлениям (медицинской, социальной и т. д.);
- информирование, запись прихожан и всех желающих на паломнические поездки;
- сбор материалов для создания картотеки справочно-информационного обслуживания;
- составление статистических отчетов для глав. врача Душепопечительского Центра.

Состав Диспетчерской службы.

В составе службы 4 диспетчера – из них две сестры из сестричества св. мц. Татианы. В 2004 году были подготовлены два добровольных помощника – один для непосредственной работы в помещении ДС, другой для работы на домашнем телефоне. Все диспетчеры имеют высшее образование, все пенсионеры; старший диспетчер – работающий пенсионер.

Для Диспетчерской службы выделено помещение со всеми обеспечивающими удобствами, с отдельным номером телефона, автоответчик которого работает круглосуточно.

Диспетчеры работают по особому графику работы, что сопряжено с особенностью нашей деятельности, по пять часов в сутки с понедельника по пятницу.

В понедельник диспетчерская работает с 10.00 до 19.00 – в две смены. В утренней смене в понедельник работает самая опытная сестра – поскольку в этот день поступает самое большое количество звонков, что связано с воскресной беседой председателя ОПВ – настоятеля храма Державной иконы Божией Матери протоиерея Сергия Филимонова с пациентами, обратившимися за оказанием медицинской, душепопечительской помощи в Диспетчерскую службу.

Эти пять часов диспетчеры работают в основном на приеме звонков пациентов и на непосредственную запись на прием к врачам. Из-за наличия только одного номера телефона, который практически постоянно занят, остальную работу (телефонное оповещение пациентов, дача различных справок, консультаций) диспетчеры выполняют на домашних телефонах.

Разработаны «Должностные обязанности диспетчера», «Инструкция по записи пациентов на прием к врачам Общества православных врачей».

Имея опыт работы, можно сказать, что к профессии диспетчера предъявляются определенные требования – внимание, терпение, быстрота реакции, широкая информированность, исполнительность.

С 2001 по 2004 год в ДС было 7883 обращения.

За 2004 год в ДС по телефону было 2565 обращений. Из них 965 обратились за непосредственной медицинской помощью (на прием к врачу, за телефонной консультацией). На 1600 обращений были даны справки различной тематики. За 2004 год создана картотека пациентов, в ней на конец года насчитывалось – 544 человека.

Эта картотека помогает экономить время в обслуживании пациентов. Кроме того, она является источником информации обо всех посещениях пациентами врачей.

Ежедневно снимая данные с автоответчика и принимая звонки, мы, так скажем, «живьем» видим разнообразие обращений, ощущаем боль, нужды людей. Мы стараемся ни один звонок не оставить без ответа; дать, по возможности, оперативно информацию. Мы пробовали перевести полностью запись на автоответчик. Но большое количество людей этому воспротивилось, потому что они хотят пообщаться с живым человеком. Особенно это касается пожилых людей, одиноких, инвалидов, для которых одно только общение с диспетчером становится иногда маленьким утешением в их скорбях. Мы не отводим норматива времени на беседу с пациентами.

Для нас главное – объективно оценить запрос и дать взвешивый ответ. Диспетчер всегда терпеливо подождет, пока абонент запишет нужный ему адрес, по которому ведёт приём врач; подскажет ему лучший маршрут; укажет время нахождения в пути.

Большой интерес вызывает деятельность Общества православных врачей среди верующих горожан, жителей Ленинградской области, других регионов и даже других стран.

Так в 2004 году диспетчеры приняли 12 международных звонков из Белоруссии, Германии, Украины, Казахстана, Финляндии, Франции.

Разнообразна география звонков, которые приходят из многих городов нашей страны, а таких было 48. Это Москва и Владивосток, Калуга и Архангельск, Нижневартовск и Екатеринбург, деревня Ездрино Пермского края и т. д.

Жители области к нам обращались 49 раз – из городов и поселков: Колпина, Зеленогорска, Малой Вишеры, Всеволожска, Карташевского, Выборга.

Это связано с большой просветительской деятельностью Общества православных врачей. Многим из обратившихся в Диспетчерскую службу мы даем письменный адрес храма Державной иконы Божией Матери.

К нам обращаются врачи, желая получить информацию о деятельности Общества православных врачей, о тематике заседаний, о различных формах сотрудничества, об устройстве на работу.

К нам поступает различная информация, факсы и для секретаря общества, которую диспетчер оперативно передает адресату.

Многие горожане, услышав рассказ о деятельности Общества по православному радио, получив информацию во время православных выставок, чтений, обращаются к нам за оказанием непосредственной медицинской помощи, за различной информацией о возможностях Общества православных врачей.

Организация приемов врачей.

Одной из основных функций в деятельности ДС является организация приемов врачей.

Главный врач нам дает данные врачей, которые хотят сотрудничать с ОПВ. Диспетчер вносит данные врача в наши справочные материалы, выясняются возможности врача, место приема, время приема, количество пациентов, которых может обслужить во время приема врач.

Все эти данные вносятся в картотеку врачей. Сейчас в нашей картотеке 32 врача разных специальностей, которые ведут лечебно-консультативную работу. Среди них есть доктора и кандидаты мед. наук, аспиранты; врачи высшей категории и совсем молодые, недавно окончившие мед. вузы, доктора.

В 2004 году было организовано 215 приемов врачей только в помещении Душепопечительского центра.

На сегодняшний день в помещении центра, который находится в домовом храме прп. Сергия Радонежского при больнице Российской Академии Наук принимают 12 врачей. Ежедневно проводится от 8 до 12 приемов.

Здесь, согласно постоянному графику, ведут прием специалисты: психотерапевт, два психиатра,

два психолога, два терапевта, два невропатолога, гинеколог-эндокринолог.

Более 20 врачей принимают на своих рабочих местах. В 2004 году они приняли 268 пациентов. Это врачи различных специальностей: психиатры и нарколог, кардиолог и терапевт, хирурги и ЛОР-врач, педиатры. Многие из них трудятся в ведущих медицинских учреждениях города: в Медицинском университете им. акад. И. П. Павлова, в Военно-медицинской академии, в Педиатрическом университете, во Всероссийском НИИ им. Бехтерева, в НИИ гематологии и в других медицинских учреждениях.

Некоторые из этих врачей принимают по договоренности с диспетчерами по действующему графику, с кем-то из них приходится договариваться персонально о приеме каждого из пациентов.

Поэтому на эти две категории врачей составляется два графика работы. Эти графики очень подвижны в связи с тем, что приходится переносить приемы по разным объективным причинам (врача оставляют на дежурство, отъезд в командировку, у пациентов нет возможности в данный момент приехать и т. д.)

Нашими пациентами в основном являются малоимущие люди, пенсионеры, инвалиды, многодетные.

Комплектация приемов.

Самое сложное в работе диспетчеров – это оперативная комплектация приемов. Среди диспетчеров нет ни одного с медицинским образованием, поэтому при записи на прием со сложными случаями диспетчер консультируется по телефону непосредственно с главным врачом Душепопечительского центра – высококвалифицированным специалистом, Валентиной Васильевной Первак.

В обслуживании пациентов выделены такие группы:

- священники и члены их семей;
- монашествующие;
- служащие в храмах, члены их семей;
- учащиеся духовных школ, Академии;
- верующие (Санкт-Петербурга, Ленинградской области, др. регионов и стран).

Кроме приемов наши врачи осуществляют телефонные консультации.

Они так необходимы инвалидам, просто далеко проживающим от места приема пациентам.

Разнообразны темы обращений в ДС:

- справки о различных медицинских препаратах;
- большое количество вопросов, связанных с прививками (здесь у нас главный специалист – вирусолог кандидат мед. наук Анна Васильевна Закревская);
- деятельность различных медицинских учреждений;
- деятельность частных врачей, врачей-ветеринаров и т. д.

В этих вопросах нам большую помощь оказывает о. Сергей, глав. врач ДПЦ, пропагандист Общества

православных врачей – доктор Николай Федорович Жарков.

Правда, нас иногда путают со скорой помощью и обращаются с такими вопросами:

– Что делать? У меня, кажется, жена рождает!!!

– Помогите! Я глубоко порезала палец!

Если в Обществе православных врачей нет необходимых пациенту врачей-специалистов, то диспетчер, по согласованию с глав. врачом, дает информацию о других мед. учреждениях, Центрах.

Учет неудовлетворенного спроса.

Ежедневно диспетчеры отмечают звонки, связанные с просьбой записать на прием или консультацию к врачам таких специальностей, которых у нас нет. Постоянно диспетчеры ведут учет неудовлетворенного спроса. Эту информацию мы передаем главному врачу. На заседаниях Общества православных врачей глав. врач обращается с просьбой о сотрудничестве, а иногда врачи сами звонят или приходят в храм с предложением сотрудничества. Так в 2004 году у нас появились три высококвалифицированных хирурга, кардиолог.

И сейчас мы остро нуждаемся в услугах окулиста, гастроэнтеролога, акушера, ревматолога, алерголога и др.

Самое большое количество пациентов обращается в Душепопечительский центр.

В 2004 таких обращений было 505. Это люди, пострадавшие от оккультизма, сами занимавшиеся целительством, побывавшие в различных сектах, страдающие алкоголизмом и наркоманией. За помощью для двух последних категорий пострадавших в основном обращаются их родственники, близкие.

Это подчас очень тяжелый разговор, который требует от диспетчера концентрации душевных сил, профессиональных знаний, житейской мудрости.

У нас разработаны правила приемов пациентов. От этой первой телефонной встречи часто зависит последующее пребывание и лечение пациента. Поэтому внимательно, с особой любовью диспетчер ведет беседу с абонентом, выясняя причину обращения, рассказывает о деятельности ДПЦ. Здесь очень важно наше внимание, умение выслушать пациента, доверительность нашего тона. Некоторые пациенты звонят по несколько раз, прежде чем решатся прийти на беседу к батюшке в храм.

Когда пациент впервые обращается в ДПЦ, мы никогда не спрашиваем его данных, но знакомим с нашими правилами приема врачей. Эти правила состоят из следующих пунктов:

- надо взять благословение у своего духовника или батюшки, у которого он (она) окормляется;
- прийти на беседу к руководителю ДПЦ;
- после беседы перезвонить в диспетчерскую и сообщить, что у них отмечено в «Памятке пациента ДПЦ».

«Есть ли православные детские садики?» – Мария, многодетная мать.

«Где можно получить медицинское православное образование?» – Ирина, 38 лет.

«Какие документы нужны для того, чтобы попасть на курсы Православных врачей?»

«Нужна няня для малыша» – Иулия, 27 лет.

«Мой сын, по видимому, принимает наркотики!!! Что делать?» – Надежда, 42 года (Всеволожск).

«Можно ли православным посещать занятия «Сибирской здравы»?» – Дмитрий.

«Где найти сиделку для 84-летней бабушки?»

(У нас был такой удивительный звонок. Позвонили жильцы коммунальной квартиры. У них есть престарелая соседка, за которой они ухаживают, но в данный момент всем необходимо было отъехать. На общем совете жильцы решили нанять платную, только православную сиделку, которой бы они смогли доверить свою бабушку.)

При ответах на вопросы помогает наш справочно-информационный материал. Это информационные справочники («Информационные материалы». «Религиозные концессии». «Благотворительные учреждения епархии». «Православный Петербург» и т. д.) и справочно-информационная картотека, куда собирается различный материал по социальным, медицинским и по другим, самым разнообразным вопросам.

Есть категория людей, которые обращаются к нам в самые трудные моменты своей жизни, когда им необходимо кому-то исповедаться или просто поговорить с человеком. Вот тогда, призвав имя Господне, обратившись за помощью к Заступнице нашей Усердной Божией Матери, диспетчер начинает диалог. Здесь помогают и знания, которые получают наши диспетчеры, обучаясь в православной школе, и то, что два диспетчера имеют высшее педагогическое образование и большой педагогический опыт.

Отец Сергей благословил нас перед началом дежурства читать особое молитвенное правило. И особенно в работе с этими категориями пациентов нам помогло занятие-практикум на тему «Диспетчер – пациент. Основы общения», которое провел психолог центра Владимир Михайлович Снетков.

В связи большим количеством обращений родителей, обеспокоенных поведением своих детей и подозревающих, что их дети употребляют различные наркотические вещества (особенно жителей пригородов, деревень Ленинградской области), нарколог нашего Центра, канд. мед. наук Соколова Лариса Николаевна провела с диспетчерами занятие «Первые признаки наркомании».

Социальное обслуживание. Здесь отмечаются два направления.

Первое – это прием заявок на непосредственное обслуживание больных в больницах и патронаж сестрами сестричества св. мц. Татианы.

В нашем городе сестричества расположены в разных частях нашего города, и поэтому, имея информацию о них, мы даем её пациентам о ближайших к ним сестричествах.

Второе – это информационное обслуживание верующих города и области по следующим вопросам:

- о различных благотворительных обществах епархии;
- о братствах, сестричествах;
- о социальных учреждениях;
- о юридической помощи;
- информация для наркозависимых пациентов;
- информация для страдающих от алкоголизма;
- информация о богадельнях, хосписах, детских домах, приютах;
- в последнее время, что очень тревожно, к нам стали обращаться женщины, пострадавшие от домашнего насилия.

Очень своевременно открылся Центр кризисной помощи женщине. У нас складываются добрые отношения с этим Центром. Мы уже не раз посылали туда женщин, попавших в сложные жизненные ситуации. Радует и то, что Центр находится по соседству с Новодевичьим монастырем.

(Здесь мне хочется рассказать о подвиге любви материнской. Однажды к нам позвонили из Центра и попросили помочь одной женщине Розе, которая, не имея денег, с двумя маленькими детьми и с Божией помощью, и с молитвой к заступнице нашей – Богородице приехала к Петербург с Колымы в надежде получить помощь своей тяжелой больной дочери.)

Диспетчеры, по благословию отца настоятеля – председателя Общества православных врачей, непосредственно выдают гуманитарную медицинскую помощь богадельням, верующим.

В обязанности диспетчерской службы входит информация о паломнических поездках и запись на них. В 2004 году 152 человека воспользовались услугами диспетчеров.

Конечно, у нас много недостатков:

- не удается наладить двухсменную работу службы;
- нет второго телефонного номера;
- не всегда удается ответить на все вопросы;
- не всех желающих мы можем записать на приемы к врачам;
- наличие старого компьютера.

В обязанности ДС входит информация о паломнических поездках и запись на них. В 2004 году услугами диспетчерской службы воспользовались 152 паломника.

Но такая служба, как наша очень необходима в первую очередь:

- для социально незащищенных людей, которые не в состоянии оплачивать платные консультации специалистов, особенно у нас в городе, где запись к специалистам в поликлиниках затягивается на месяцы;
- для оккультно-пораженных, наркозависимых, алкоголиков и, что также важно, — она нужна для членов их семей, для их близких;
- для пенсионеров пожилого возраста. Наш город — город пожилых людей. Часто

люди пожилого возраста встречаются с невниманием к их жалобам в поликлиниках;

- для людей, которые хотят получать информацию из православных источников;
- она необходима для малоимущих, многодетных, для инвалидов, для тех категорий людей, которые не имеют возможности тратить время на поиск и получение различной информации.

РЕЗЮМЕ

О диспетчерской службе Общества православных врачей Санкт-Петербурга им. свт. Луки (Войно-Ясенецкого) рассказали Татьяна Шагурина, старший диспетчер Диспетчерской службы Общества православных врачей Санкт-Петербурга им. свт. Луки (Войно-Ясенецкого) и протоиерей Сергей Филимонов, доктор мед. наук, председатель Общества православных врачей Санкт-Петербурга им. свт. Луки (Войно-Ясенецкого), преподаватель Санкт-Петербургского Государственного медицинского университета им. акад. И. П. Павлова (Санкт-Петербург).

Диспетчерская служба была создана в 2001 г. и действует как связующее звено Общества православных врачей (ОПВ), Душепопечительского Центра (ДПЦ), РОО «Центр Милосердия», сестричества св. мц. Татианы и прихода св. вмч. и целителя Пантелеимона-на-Ручье. Диспетчерская служба обеспечивает силами 4 диспетчеров координацию врачебных консультаций и справочную информацию по разным направлениям (медицинской, социальной, паломническим поездкам, деятельности ОПВ, ДПЦ, «Центра Милосердия», создание картотеки, статистические отчеты и пр.). Сообщен и обоснован график работы. С 2001 по 2004 год в ДС было 7883 обращений, в том числе из других городов и из-за рубежа.

Организация приемов врачей — одна из основных функций в деятельности ДС. На сегодняшний день ведут прием 12 врачей в ДПЦ и 20 на своих рабочих местах в разных концах города. Основное количество звонков исходит от малоимущих людей: пенсионеров, многодетных, инвалидов. Самое большое количество звонков — обращения в Душепопечительский центр. Это люди пострадавшие от оккультизма, сами занимавшиеся целительством, побывавшие в различных сектах, люди страдающие алкоголизмом и наркоманией. За помощью для двух последних категорий в основном обращаются их родственники, близкие.

Разработаны инструкции для диспетчеров и правила общения с обратившимися, максимально соблюдается конфиденциальность.



About the dispatching service of St-Petersburg Society of Orthodox Doctors in the name of St. Luke (Voyno-Yasenetsky) told Tatiana Shagurina, senior dispatcher of Society of Orthodox Doctors in the name of St. Luke (Voyno-Yasenetsky) Dispatching service and archpriest Sergey Filimonov, Doctor of Medicine, Chairman of St-Petersburg Society of Orthodox Doctors in the name of St. Luke (Voyno-Yasenetsky), lecturer of St-Petersburg State Medical University in the name of academician I.P. Pavlov (St-Petersburg).

Dispatching service was organized in 2001 and is operating as a connecting link between Society of Orthodox Doctors (SOD), Soul Care Center (SCC), "Center of Mercy", St. Martyr Tatiana sisterhood and parish of St. Great Martyr Pantaleon-on-Spring. The dispatching service of 4 dispatchers provides coordination of doctors' advices and reference information on different topics (medical, social, pilgrimage, activity of SOD, SCC, "Center of Mercy", making card-index, statistical reports, etc.). Operating schedule is reported and substantiated. From 2001 to 2004 there were 7833 addresses to DS, including addresses from other cities and from abroad.

One of main functions in DS activity is organization of patients' reception. At the present moment 12 doctors receive patients in SCC and 20 on their working places in different parts of the city. The major number of calls is received from poor people: pensioners, having many children, disabled. The biggest number of calls is addresses to Soul Care Center. These are victims of occultism, those who practiced occultism themselves, suffering from alcoholism and drug-addiction. For the help for the two last categories mainly address their relatives, family.

Directions for dispatchers and regulations for communication with those who addressed have been worked out; confidentiality is kept to the maximum extent.