

ройські тітки граційно відбивалися б від закидів «гроші отримуєте ні за що».

Можливо, якщо зазирнути в голову простого сімейного лікаря, відчути, чим він живе, що його надихає, а що — демотивує, розуміння стане більше? Тому обираю емоційніший шлях — чесно, без прикрас, але й без матюків (я намагатимусь!) розказати про все те, що бісить, вкурвлює, тривожить і лежить у найтемніших куточках душі. Так, часто може бути неприємно, хоча мети образити когось не маю. Може бути «та що ця баба собі дозволяє?», але щиро та психотерапевтично. Я хочу говорити як є, висвітлюючи іноді не найприємніші куточки медичного світу. Хочу, щоб ви зрозуміли наші болі та переживання, а також те, що нас надихає, а ще прийняли факт, що сімейний лікар — теж людина, яка живе, дихає, їсть, п'є, сварить чоловіка за розкидані шкарпетки й має дитині закакану попу перед сном, матюкається та проживає свої емоції так само, як і будь-яка інша, але немедичної спеціальності.

Пишу цю книжку з неймовірною любов'ю до своєї роботи та до людей, а також із яскравим вогнем у душі й бажанням змін. І якщо хоча б хтось після прочитання зможе оптимізувати своє спілкування із сімейним лікарем, усе було не дарма. Комунікацію треба рятувати, бо вдала взаємодія між лікарями та пацієнтами — ключ до здоров'я нації.

Тож летс гоу в подорож коридорами поліклінік і сходовими майданчиками під'їздів, світлими кабінетами модних клінік і фарбованими в 1990-му кімнатками ФАПів — будемо дивитись на сімейну медицину, як вона є.

## Нащо нам була та реформа

Старші люди пригадають часи, коли в поліклініках не було тих сімейних лікарів, а сиділи терапевти й педіатри, яких частіше називали «участковими», тобто дільничними лікарями, і вся взаємодія з ними відбувалася за принципом «де живеш, там і лікуйся». Звісно, можна було піти до іншого лікаря, але це породжувало всякі корупційні взаємини, бо робилося зазвичай десь по знайомству чи за домовленістю. Офіційно ж за тебе лікаря обирали твоє місце проживання або навіть прописка, і живучи десь «на хаті», ти мав вигадувати велосипед, аби отримати лікарняний чи пройти обстеження. Також були виклики «на участок», і кожен міг «замовити» лікаря до себе в хату, як зараз якесь Glovo зі смаколиками з Маку.

Відходячи злегка від основної теми, щоб ви від початку моєї оповіді зрозуміли, що мене трохи носитиме коридорами свідомості й не завжди історія буде лінійною, дещо розкажу вам про ті виклики та їхню доцільність. Точніше, висновки про доцільність ви зможете зробити самі, я тільки наведу кілька прикладів.

Листопадовий день. Звичайна одеська зимоосінь. Оголошене штормове попередження (в Одесі таке часто бу-

ває) — вітер зносить з ніг, обличчя січе гідкий крижаний снігодош, місто огортає туман. Телефон пише: «+1 °С, відчувається як -7 °С». Виклик до жінки 32 років, «болить горло». Дев'ятиповерхівка, у якій я вже застрягала в ліфті, тому мій вибір — тільки сходи. Поверх, звісно, дев'ятий, інакше й бути не може. Від поліклініки до того дому майже кілометр дворами, але дочеберюваю якимось у мокрій наскрізь куртці та в чоботях, що радують усіх у радіусі десяти метрів бадьорим звуком «чавк-чавк». Залізаю на той дев'ятий поверх, відчиняє двері дівчина в такому затишному пухнастому халаті, що мені стає заздрісно. Вітаємося, запрошує мене пройти на кухню. Ознак гострої хвороби на перший погляд нема, але я ж не екстрасенс.

Починаємо спілкуватися:

— Розкажіть, що сталося, що турбує.

— Ой, лікарю, я так хвилювалася, так переживала!

—???

— Мені так неспокійно, я вже весь інтернет перерила!

—???!!

— Минулого року я хворіла на ангіну, і мені призначили оце (показує пожмаканий папірець розміром з долоньку).

— Зараз знову турбує горло? Чи є температура?

— Ні, лікарю, ви не розумієте! Я рік тому пила оце (трясе аркушик), а сьогодні зранку на роботу не пішла, бо погода така гідка, дивилася передачу, і там сказали, що оцей «угорлінеболін» може бути токсичний! І я так розстроїлася, так розпереживалася, що вирішила порадитися з вами та й оце вас викликала.

— Так що зараз турбує?

— Переживаю за цей «угорлінеболін»! Він справді міг мені тоді зашкодити?

Подумки збираю всі сили та лікарську етику, щоб не зашкодити їй прямо тут і не стати героїнею ранкової кримінальної хроніки. Ввічливо відповідаю на запитання (ну я вже ж приперлася), прощаюся, іду геть. Проводжає мене до тамбура: «Ой, так зручно, що завжди можна викликати лікаря й обговорити все в будь-який момент!». Етика починає випаровуватися зі швидкістю води на розпеченій пательні, і я на реактивній тязі сраки, що палає, біжу вниз, перестрибуючи через сходинок...

І в той же день виклик у сусідньому під'їзді. Трохи тверезію на холодному повітрі, повертаючись у свій професійний вайб, іду. Знов поверх який? Правильно, дев'ятий. Певно, це десь на кармі було написано, що мене мають викликати тільки люди, які живуть на горішніх поверхах будинків без притомних ліфтів.

Жінка, 78 років, «біль у грудях». Налаштовуюся не пропустити якийсь інфаркт і зробити все правильно, прокручую в голові алгоритм дій. Відчиняє сама, з легким макіяжем на зморшкуватому обличчі. З хати пахне курячим бульйоном і корицею. «Бульк», — робить мій пустий замерзлий шлунок, а я між тим видихаю, бо на людину з чимось гострим і небезпечним жінка не тягне. Проходимо до зали — великої кімнати з «горкою» та столом посередині. Мене урочисто всаджують за той стіл, і не встигаю я ще нічого сказати, як переді мною бухкається стос паперів. У моїх очах німе запитання, певно, а жіночка каже: «Я давно хочу дійти в поліклініку, але все не до того, у вас там черги. Мене донька водить раз на місяць у \*назва приватної лабораторії\*. Гляньте аналізи, щоб я не ходила по поліклініках». Питаю, типу, а як же біль у грудях? Чи турбує взагалі? Чи боліло вранці? «Ой, — відмахується пані, — я завжди так кажу, коли швидко викликаю тиск поміряти. Бачите, і у вас таке підходить».

Виклик до жінки, 28 років, привід — «запаморочення, не може встати». Іду. Поверх, слава всім богам медицини, четвертий. Проте порівняно невисокий поверх компенсовано слідами чужої життєдіяльності настільки, що треба ступати дуже обережно та дихати раз через десять. Відчиняє сама жінка, яка «не може встати», хоча від її дзвінка до поліклініки минуло десь із пів години. «Лікарю, вимкнули світло, мені так нудно, давайте чаю поп'ємо, посидимо, доки чоловік з роботи прийде».

Чоловік, 37 років, викликає через «біль у грудях». Знову собі кручу алгоритми дій за тих чи інших патологічних станів, відганяючи думку: «Що там може бути такого, що не можна цей біль донести до поліклініки, якщо він не настільки виражений, щоб викликати швидку?». Погода нормальна, і то добре. Поверх третій, теж нот бед. Довго дзвоню у квартиру. Ніхто не відчиняє, аж тільки коли вже збираюсь розвернутися й піти геть, ворухнуться ключ у замку. У дверях стоїть чоловік, і якби не відкрив рота, то з першого погляду я йому викликала б реанімацію, настільки все сумно виглядало. Але він роззявив свій отвір для вербальної комунікації, і мені захотілося закусити та прилягти там же, поряд десь, хоча я пані моцна й мене так легко не зрубати. Чоловік був п'яний в нуль. Не розказуватиму вам, як було страшно залишатися один на один з п'яним дядьком у квартирі, проте, дякувати богові, у цей момент німої сцени на порозі прийшла звідкись його дружина і буденним тоном під акомпанемент п'яного буркотіння дорогоцінного чоловіка пояснила: «Ви ж бачите, треба лікарняний». Я не побачила нічого, окрім явного сп'яніння, яке не є ознакою того, що пропуск роботи стався з поважної причини, за що була обкладена трохи матом і випущена на волю. Дякую, що без травм.

А з однією бабусяю у мене був прямо серіал. Дім її стояв просто за рогом поліклініки, іти реально хвилини

дві навіть старечими ногами. Бабуся жила сама, була вивезена онуками з рідного села в місто доживати своє життя і в цій самотності шукала вихід. Якось у неї закінчилися ліки, а діти відмахувалися завезти, грошей не було (з її слів), від чого за пару днів дійсно сталося погіршення стану. Підскочив тиск, заболіло серце, навіть довелось викликати швидку, яка, власне, на нас цей виклик і передала. Так сталося наше знайомство, яке, певно, розфарбувало життя бабусі в нові барви. Виклики вона робила через день, учіплялася в мене сухонькою кістлявою рукою і, не даючи жодного шансу на втечу чи хоча б можливість вставити п'ять копійок, віщала по дві-три години, абсолютно ігноруючи мої спроби встати й відкланятися, — мовляв, ще багато роботи. Виходила від неї я абсолютно спустошена та з хворою головою. Спочатку чесно думала, що проблема у грошах та неможливості купляти ліки, тож, потрусивши свою зарплату в 3200 гривень, купила бабусі необхідний набір препаратів на три місяці, принесла та думала, що виклики хоча б порідшають. Але не так сталося, як гадалось. Виклики продовжувалися, а в один з візитів я побачила навіть не розпакований пакет із моїми ліками. Цікаво також було, коли до мене на прийом прийшла її сусідка та з'ясувалось, що бабуся — підпільна мільйонерка. Живучи в селі та маючи там якісь господарські наділи, вона не ховала гроші під ковдру, а скуповувала хати в Одесі й на момент переїзду в місто мала штук шість квартир під здавання.

Після цього якось був момент, що бабуся, приймаючи мене на кухні, відчинила холодильник, і я побачила непогану таку продуктову корзину з гарними шматками лосося, кількома ананасами й тим, що мені, лікарці із зарплатою в 3200 гривень, світило тільки якщо купить мама, з якою тоді жила. Чесно, я не спеціально роздивлялася, але зи-

ркнула й зачепилася оком. Остаточо зрозуміла, що мене використовують не за лікарським призначенням, коли одного разу пішла на виклик не у звичайний час після прийому, а до цього, сподіваючись, що такий привід, як люди під кабінетом, дозволить мені вирватися з рук старенької вчасно. Чеберяю собі, а моя бабуся, яка наче ледь ходить до туалету та весь час мучиться серцем і тиском, із здоровою господарською торбою радісно рухає з базару, причому несе цю повну смаколиків композицію легко й невимушено, на відміну від мене з повним рюкзаком медичного приладдя та карточок, які треба дописати у вільну годинку.

Тоді в мене склався план.

Наступного разу я знову пішла на виклик перед прийомом, до того ж обрала момент, коли за моїми підрахунками бабуся мала б іти з дому. Не прогадала. П'ятнадцять хвилин на лавочці біля іншого під'їзду — і моя актриса впевнено крокує в бік площі. Де там ті хворі ноги? Де серце, яке не дає дихати? Я ж кинулася до квартири бабусі й, подзвонивши кілька хвилин у двері, звернулася до сусідньої хати. Типу, а де ваша сусідка? Осьо викликала мене, що погано із серцем, а тепер не відчиная, а я так хвилююся, так хвилююся! Якщо треба, я теж акторка ще та. Сусідка посміялася, каже, у бабусі моціон по базарах і магазинах, яке серце? Ми ще постукали кілька хвилин разом і, не дочекавшись відповіді, я написала записку бабусі, типу до зустрічі в такому-то кабінеті. А головне — написала доповідну своєму керівництву та попросила сусідку підписати як свідка. Певно, бабуся не дуже подобалась цій жіночці, бо вона мені зібрала з різних квартир ще кілька людей, і всі, постукавши у двері бабусиної квартири, радісно поставили свої підписи. Я вломила до поліклініки, де поділилася із завідувачкою та всіма охочими прикрою ситуацією в усіх яскравих деталях.

Наступного дня дзвінок від нашої бабусі: «Ваша лікарка, сяка-така, не прийшла на виклик до смертельно хворої, вимагаю покарати!». Але всі вже були готові, а реєстраторка викликів, жіночка гостроязика та з яскраво вираженим почуттям справедливості, навіть додала трохи емоцій, посваривши бабусю різними словами, серед яких «телефонна терористка» було найм'якшим висловом. Відтоді старенька таки розвідала шлях до поліклініки й більше викликів від неї не було.

Якщо думаєте, що це якісь рідкісні історії, то вам здається. Більшість цих викликів додому була недоцільною, ніякої користі не несла ані пацієнту, ані лікареві, проте створювала ілюзію доступності медицини та примарної близькості лікарської допомоги. Утім до теми викликів ми ще повернемося в іншому розділі, не перемикайтеся та не ходіть по інших каналах, як казала колись пані Фреймут.

Також були дурнуваті статистичні талони, приписування, дописування та ще купа бюрократичних і паперових приколів, що ніяк не покращують якість надання медичної допомоги й тільки ускладнюють і без того не легку роботу лікаря. Ніколи не розуміла, нахіба дописувати щось у тих талонах? Якщо вони для збирання даних, але ми туди пишемо якісь випадкові цифри, спущені до нас кимось згори, то яка ж це тоді статистика? Це скоріше якась фантазія на цю тему! Я також не розуміла, чому один діагноз можна зазначати, а інший — ні? Що буде? Ніколи не отримувала відповідей на це запитання, досі цікаво. На згадку про ці талонні перипетії в мене лишилося стійке упередження щодо статистики в нашій країні та відчуття, що десь мене намагають.

Це все відрижки системи Семашка, яка діяла ще з совєцьких часів і передбачала неефективне використання коштів на роздуті штати закладів охорони здо-