

Общественники г.о. Истры стали волонтерами в больнице

Члены Общественной палаты г.о. Истра активно включились помогать медикам в сложной ситуации роста заболеваемости.

В связи со стремительным распространением омикрон-штамма коронавирусной инфекции, обращения граждан в Истринскую областную клиническую больницу за медицинской помощью обращается огромное количество граждан. Количество вызовов увеличилось в несколько раз и продолжает расти.

Весь медицинский персонал Истринской ОКБ работает на пределе возможностей, к тому же, как и обычные люди, медики заболевают и уходят на больничный. Поэтому сейчас в больнице складывается очень напряженная ситуация с кадрами – практически некому лечить.

На прошлой неделе администрация Истринской ОКБ призвала неравнодушных жителей округа в качестве волонтеров помочь в работе медицинским работникам – производить обзвон заболевших в колл-центре на телефоне 122.

На призыв врачей среди прочих неравнодушных граждан откликнулись Истринские общественники. Уже с понедельника в колл-центре Истринской больницы трудились три постоянных волонтера от Общественной палаты г.о. Истра – Андрей Алекин, Наталья Антонова и доброволец Мария Лозинская, волонтер от общественника Дмитрия Козлова.

К ним подключились и другие члены Общественной палаты, которые в свободное от работы время помогают принимать звонки или заносить в базу данных Истринской больницы необходимую информацию – результаты ПЦР-тестов, выяснение актуальности вызова врача на дом и так далее.

- Ежедневно мы принимаем около ста звонков из разных муниципалитетов Московской области и Москвы. Чаще всего это вопросы, связанные с вызовом врача на дом, записью на вакцинацию, беспокойство, переживание из-за длительных задержек приезда врача, которые достигают четырех, пяти, а то и шести дней, - рассказал ответственный секретарь Общественной палаты г.о. Истра Андрей Алекин.

Члена Общественной палаты г.о. Истра Наталья Антонова – уже не новичок в волонтерском деле, она и раньше становилась добровольцем и помогала людям в сложных ситуациях. Поэтому сразу же откликнулась на призыв помочь Истринской больнице.

- После того, как к Общественной палате обратились, что нужны волонтеры в службу 122, я решила, что смогу быть полезной в такое трудное время, а почему бы и нет. Взвесила свои возможности по времени и предложила, что смогу часа три работать оператором в течении двух-трех недель. Обучение не сложное, так как сама работаю с компьютерными программами, - говорит Наталья.

По ее словам, работа по оформлению вызова совсем не сложная - волонтеры оформляют вызовы врача на дом, записывают на приём к врачу, могут проверить статус вызова. Причем работать приходится не только с жителями Истринского округа, но и из других муниципалитетов Московской области.

- Очень трудно бывает скорее эмоционально, потому что люди звонят порой очень нервные, в плохом состоянии, позволяют себе и нецензурную речь, и оскорбления. А нам нужно очень тактично объяснить человеку, что сейчас такая непростая ситуация с вызовами, что вызовов очень много, врачи тоже болеют и их попросту не хватает, поэтому и идет врач на вызов не один день, -

говорит Наталья Антонова. И добавляет, что, несмотря на загруженность, всегда готова прийти на помощь тем, кто в этом нуждается.

На помощь медикам приходят и другие общественники.

Член Общественной палаты г.о. Истра Любовь Шпехт откликнулась на призыв, сама находясь на больничном с диагнозом COVID-19.

- Волонтером для Истринской городской больницы я стала потому, что понимаю, что при таком количестве заболевших людям реально нужна помощь в лечении. Но так как ежедневно врача на дом вызывают около 500 человек, физически такое количество информации больнице трудно обработать, - уверена Любовь Шпехт.

В один из дней она вместе со своими коллегами по Общественной палате обзванивала заболевших, вызвавших врача на дом. Нужно было выяснить, приходил ли врач домой, или может быть человек вызвал скорую помощь, или решил сам дойти до поликлиники, чтобы посетить доктора и или сделать ПЦР-тест.

- Поначалу было страшновато, какова окажется реакция людей на мой звонок. Но к счастью, все отнеслись с пониманием и отвечали на мои вопросы. Много вопросов люди задавали по поводу закрытия больничного, телефонных номеров регистратуры, графика работы больницы. Старалась отвечать на все вопросы, успокаивала людей. Как только сама пойду на поправку, надеюсь помогать в больнице, вносить информацию в базу данных, продолжу обзванивать пациентов, - рассказала Люба.

За один день волонтеры принимают более 100 звонков от заболевших и оперативно перенаправляют их либо в МФЦ, либо на Горячую линию 112 и так далее. Бывает, что звонят жители Москвы, тогда волонтеры перенаправляют их на столичные каналы. Если звонивший – житель Московской области и не смог вызвать врача через робота, то волонтеры сами оформляют вызов врача на дом по специальной схеме. Кроме того, записывают людей на вакцинацию от Ковида и на повторную вакцинацию. Также приходится оказывать психологическую поддержку, стараются, чтобы звонивший не паниковал, так как например вызванный четыре дня назад врач до сих пор не пришел, успокаивать человека, ведь загруженность докторов очень высокая.

- Первую неделю волонтерства мы справились, принимая и обрабатывая более ста звонков в день. Также мы помогли врачам скоординировать свою работу - определили те вызовы, где наши врачи уже были, и те, где уже не нужна помощь доктора. Благодаря работе наших волонтеров, теперь ожидание прихода врача на дом снизится с пяти дней до двух, а в некоторых случаях до 24 часов, согласно стандарту Минздрава Московской области, - рассказал Андрей Алекин, координатор волонтеров от Общественной палаты г.о. Истра.

Он добавил, что необходимость в помощи истринским медикам остается высокая, и призвал всех неравнодушных жителей Истры присоединиться к волонтерскому движению.

#новостигоистра #ОПИстра #ОбщественнаяПалата #ИОКБ #волонтеры #помощьмедикам #стопковид



