

# Передмова

Вітаю, шановний читачу або шановна читачко. Ти тримаєш у руках книжку, яка у всесвіті Гаррі Поттера могла б бути горокраксом — так багато душі я сюди вклала. Проте ми перебуваємо в нашому всесвіті, повному несправедливості, жахіть і непорозумінь. І от саме з метою подолання частини останніх я і написала цю книжку.

На жаль, комунікація між сімейними лікарями та пацієнтами є здебільшого дещо кульгавою. Усі спроби врятувати ситуацію на державному рівні офіційними фразами та пафосними формулюваннями наразі виглядають, як пук у калюжу, і найчастіше досягають протилежного ефекту. Прірва між нами поглиблюється, і дедалі більше здається, що ще трохи — і це глибоке урвище поглине нас повністю й ми взагалі не зможемо докричатися одне до одного. Також провалена комунікація з лікарями інших спеціальностей, і цей безкінечний батл міг би стати основою серії фільмів Стівена Спілберга чи Джорджа Лукаса, де постійно все вибухало б і бахкало, закривавлені кремезні дядьки бігли б, відстрілюючись взаємними образами та вимогами виписки направлень чи ведення лікарняних, а суперге-

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

Можливо, якщо зазирнути в голову простого сімейного лікаря, відчувти, 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. Іст'є, п'є, сварить чоловіка за розкидані шкарпетки й мис 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 прописки, 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 смаколикami з Маку.

Відходячи злегка від основної теми, щоб ви від початку моєї оповіді зрозуміли, що мене трохи неситиме 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-



вас) — вітер зносить з ніг, обличчя січе гідкий крижаний снігодош, місто огортає туман. Телефон пише: «+1 °C, відчувається як -7 °C». 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 пателні, і я на реактивній тязі сраки, що палає, біжу вниз, перестрибуючи через сходишки...

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, ворухнеться 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 мощна 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 бабусею у мене був прямо серіал. Дім її стояв просто за рогом поліклініки, іти реально хвилини