

دوشنبه‌ها با

سرزده

۹

دوشنبه ۲۰ دی‌ماه ۱۳۹۸ . شماره ۴۱۰۹

روزنامه سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی خراسان رضوی

Mon.Apr.22.2019. No.4109

حرف مردم

فرمان رضوی

بررسی کمبودها و کاستی‌های بیمارستان فوق تخصصی زنان و زایمان «ام‌البنین<sup>(س)</sup>» در نهمین «سرزده» خراسان رضوی

# دردهای یک زایشگاه

با ما از تجربه‌تان از مراجعه به ادارات مختلف استان بگویید و مشکلات را با #سرزده به شماره ۲۰۰۹۹۹ پیامک کنید

از «سرزده» بیشتر بدانید

حتما برای شما هم پیش آمده که برای انجام و پیگیری کاری، به یک اداره دولتی سر بزنید و به هر دلیل از این تجربه، خاطره خوشی در ذهنتان نمانده باشد. بوروکراسی و کاغذبازی، کاستی‌های ساختار اداری و ناهماهنگی سیستم، امروز و فردا کردن کارمندان و برخورد نامناسب با ارباب رجوع، قطع بودن گاه و بی‌گاه خطوط تلفن و اینترنت، مرضی و ماموریت و جلسات طولانی مدیران، حضور نداشتن کارکنان به بهانه‌هایی مثل صرف میانه و ناهار و... از جمله دلایلی است که معمولا منجر به راه نیفتادن کار ما به عنوان مراجع و نیاز به دوباره و چندباره سرزدن و خسته و فرسوده شدن مان می‌شود. به همین دلیل، بیشترمان از ساز و کار و نحوه پیشرفت امور در اداره‌های دولتی شاکی هستیم و از تصور مراجعه به اداره‌های دولتی، لیزه برانداه‌مان می‌افتد. صفحه حرف مردم به احترام همین دغدغه‌ها و برای نظارت بر شرایط کلی پاسخ‌گویی اداره‌های دولتی به مراجعان، هر هفته و در قالبی با عنوان «سر زده در ادارات»، پی‌خبر و بدون هماهنگی به یکی از ادارات مختلف مشهد سرگشی می‌کند، حرف و درد دل مراجعان را می‌شنود و منعکس می‌کند و در ادامه، تلاش می‌کند گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره‌ای با مسئولان آن اداره برای شنیدن پاسخ‌هایشان به مشکلات مردم، ترتیب دهد. نهمین قرار سرزده ما، دیدار با مراجعان و بیماران بیمارستان تخصصی زنان و زایمان ام‌البنین(س) است که پیش‌رویتان قرار دارد.

گزارش: خدیجه علی‌نیا

درباره پیشینه و خدمات بیمارستان تخصصی زنان و زایمان ام‌البنین<sup>(س)</sup>

بیش از ۴۰ سال قبل، یک مرکز درمانی برای خدمات‌رسانی به قشرهای مختلف جامعه، به‌خصوص افراد کم‌بضاعت واقع در چهارراه زرینه، خیابان مرحوم آیتا... به‌جهت تأسیس شد که پس از چندی، با توجه به افزایش مراجعه‌کنندگان و گسترش حوزه خدمات، به‌لحاظ فیزیکی توسعه یافت و در مجاورت ساختمان قدیم، ساختمانی جدید در پنج طبقه با پیش‌بینی امکاناتی مثل ۱۰۰ تخت بستری، زایشگاه و اتاق عمل به عنوان بیمارستان و زایشگاه ویژه بانوان ساخته شد. بیمارستان، پس

از پایان یافتن ساخت و تأمین تجهیزات، طبق و قفنا مه رسمی به دانشگاه علوم پزشکی مشهد واگذار شد مبنی بر این که به عنوان یک بیمارستان اختصاصی زنان و زایمان مورد بهره‌برداری قرار گیرد و کلیه کادر پزشکی و درمانی و اداری آن تا حد امکان از بانوان تشکیل شود. به این ترتیب اولین و تنها بیمارستان مختص زنان شرق کشور با مراعات همه‌جوانب شرعی و موازین دینی در مشهد مقدس دایر شد و سال‌هاست مشغول خدمت‌رسانی به زنان و مادران است.

شرایط عمومی بیمارستان تخصصی زنان و زایمان ام‌البنین<sup>(س)</sup> در یک نگاه

تکریم ارباب رجوع	نحوه مصرف انرژی در اداره	تنظیم سرمایش و گرمایش	آسانسور	استانداردسازی ساختمان برای معلولان	میز خدمت	تابلوهای راهنما	سرویس بهداشتی به تعداد کافی	صندلی برای نشستن ارباب رجوع	پارکینگ فقط برای کارکنان دارد
★★★★★	★★★★★	★★★★★	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗
									

یک بیمارستان تخصصی و پُرمرجع، بدون پارکینگ

صدای بوق ممتد و آژاندنده خودرها، توقف انبوه خودروهای شخصی در حاشیه خیابان و حتی پیاده‌روهای اطراف، ساختمان پنج طبقه‌ای که بیش از بیمارستان، به یک مجتمع مسکونی شبیه است، با محوطه‌ای بسیار کوچک که آن‌هم توسط یک آمبولانس اشغال شده؛ این نمای بیرونی تنها مرکز تخصصی و اختصاصی زنان و زایمان شرق کشور است: بیمارستان حضرت ام‌البنین(س) واقع در خیابان آیتا... به‌جهت ۱۶ که مقصد نهمین «سرزده» روزنامه خراسان رضوی است، با کمی پرس و جو متوجه می‌شویم از پارکینگ برای مراجعه‌کنندگانی که از سرتاسر استان و حتی شهرستان‌های استان‌های مجاور برای بیماری‌های زنان یا زایمان به این بیمارستان مراجعه می‌کنند، هیچ خبری نیست و فقط یک پارکینگ برای کارکنان مرکز، در کنار بیمارستان در نظر گرفته شده است؛ به همین دلیل، تمام فضای اطراف بیمارستان و حتی دقیقاً زیر تابلوهای پارک ممنوع، «محل پیاده کردن کپسول اکسیژن»، «محل انتقال بیمار» و... خودروهای بسیاری، از سرنچاری پارک شده‌اند. در همین هنگام شهروندی که قصد مراجعه به بیمارستان را دارد، از نگهبان می‌پرسد خودرویم را کجا پارک کنم؟ و نگهبان پاسخ می‌دهد: در خیابان‌های اطراف!



کاش پرسنل، برخورد مهربانانه‌تری داشتند

با یکی از مراجعه‌کنندگان که خواهرش زایمان کرده و بستری است، همکلام می‌شویم. زن، دلیل انتخاب این بیمارستان را رایگان بودن هزینه زایمان طبیعی ذکر می‌کند و می‌گوید: «ای کاش برخورد کارکنان بیمارستان، با بیماران و همراهانشان کمی مهربانانه‌تر نباشد تا تحمل درد برای بیمار و همراهش، آسان‌تر شود. چه خوب می‌شد افرادی که در این محیط کار می‌کنند، آستانه صبر و تحملشان را کمی بالا ببرند. این‌جا مدام صدای جروب‌بخت کارکنان با بیمار و همراهانش به گوش می‌رسد و به‌شخصه فکر می‌کنم مراجعه‌کنندگان که معمولا در شرایط خوبی نیستند، از این برخوردها و سروصداها دچار تنش می‌شوند.»

بیمارستان بدون صندلی، سایه‌بان و سرویس بهداشتی کافی

وارد بیمارستان می‌شویم. زن بارداری، آهسته آهسته در حال ورود به بیمارستان است و دو خانم دیگر، همراهش هستند و چندین کیف بزرگ، به دست دارند و پرس و جو کنند به سمت پذیرش می‌روند. داخل محوطه بیمارستان، تعداد محدودی نیمکت و صندلی‌های سبز و قهوه‌ای رنگ چیده شده است که تعدادشان برای نشستن و استراحت مراجعه‌کنندگان، اصلا کافی نیست و عده زیادی، ایستاده‌اند یا در حال قدم زدن هستند. درون محوطه، یک دستگاه آب سرد کن تعبیه شده که متأسفانه چون مخزن لیوان‌های کاغذی‌اش خالی است، هر کس که قصد آب‌نوشیدن دارد، با دست آب می‌نوشد. از آن‌جا که چندین ساعت از صبح تا بعدازظهر در بیمارستان می‌مانم، می‌بینم که در اوج گرما و تابش مستقیم نور خورشید، هیچ سایه‌بانی وجود ندارد تا در سایه خشک پناه بگیرم. علاوه بر این، هم در محوطه و هم در ساختمان، تعداد سرویس‌های بهداشتی بسیار کم است و برای هر بخش، فقط یک سرویس بهداشتی در نظر گرفته شده که با توجه به تعداد مراجعه‌کنندگان کافی نیست. با وجود این که بخشی از ورودی سرویس‌های بهداشتی، به‌شکل رمپ ساخته شده، اما شیب آن به قدری تند است که بعید است مناسب معلولان باشد. نکته دیگر، جای خالی داروخانه در بیمارستان است که داد بسیاری از مراجعه‌کنندگان را درآورده؛ یک بیمارستان تخصصی بدون داروخانه!



انتظار ۲ ساعته برای پزشک اورژانس و گاهی از تجهیزات خراب

از سالن خارج می‌شویم و به بخش اورژانس می‌روم. فضای اورژانس بسیار محدود است و چندین زن باردار با چهره‌های مضطرب، روی صندلی و تخت نشسته‌اند. یکی از زنان در حالی که درد می‌کشد، از دوساعت پیش منتظر پزشک کشیک است تا ببیند زمان تولد فرزندش رسیده یا نه. از زن دیگری که کنارم نشسته می‌پرسم شما هم برای زایمان به این بیمارستان آمده‌اید؟ با اخم و دلخوری و نگرانی می‌گوید: «نه! چند ساعت بود چنین تکان نمی‌خور، نگران شدم و به این جا آمدم تا سلامتی جنین کنترل شود اما دقیقاً یک ساعت به دلیل خراب بودن دستگاه نوار قلب جنین، مجبور شدم زیر دستگاه بمانم. مثلاً این‌جا بیمارستان تخصصی زنان و زایمان است و واقعا باید وضعیتش این باشد؟» زن دیگری مدعی می‌شود: «یکی دوساعت پیش، زن باردار را که چند روزی از زمان زایمانش گذشته بود و تپش قلب شدیدی داشت، با گفتن این که تجهیزات مناسبی نداریم و اگر بربایت مشکلی پیش بیاید، مسئولیتش با خودت است، برگردانند و گفتند به بیمارستان دیگری مراجعه کن...»

مادران در این بیمارستان در حساس‌ترین لحظات زندگی‌شان تنها هستند

ویژگی مهم بیمارستان حضرت ام‌البنین(س) که ظاهراً جزو شروط و اقص مرکز است، این است که هیچ مردی، حتی همسر زنان زائو حق ورود به فضای درمانی را ندارد و غیر از فضای ورودی که شامل پذیرش و حسابداری است، هیچ مردی نمی‌تواند به ساختمان پنج طبقه بیمارستان وارد شود. این یعنی زنانی که این بیمارستان را برای زایمان فرزندشان انتخاب کرده‌اند، در حساس‌ترین لحظات زندگی‌شان که ممکن است طولانی و کشدار هم شود، از حضور همسر و پدر فرزندشان محروم‌اند و تنها هستند. گوشه‌ای از سالن پذیرش، نمازخانه‌ای است که برخی همراهان بیمار از سرنچاری، به‌عنوان فضایی برای استراحت از آن استفاده می‌کنند. وقتی با همراهان سر صحبت را باز می‌کنم، گلابی می‌کنند که: «از روی یک دقیقه خواب داریم، نه جایی برای استراحت است، نه یوفه‌ای برای تهیه خوراکی و نه صندلی کافی برای نشستن و نه پرزری برای شارژ کردن تلفن همراه مان.» بانوی میان‌سالی که با چهره‌ای درهم و ناراحت قدم می‌زند مدعی می‌شود: «دلوایس دخترم هستم. او را به اتاق درد در بخش زایشگاه برده‌اند و من هم چند ساعتی است از او جدا شده‌ام و اجازه ندارم به آن بخش بروم. قانون این‌جا، این گونه است که بیمار وقتی وارد بخش زایمان می‌شود، دیگر باید از همراهانش حتی مادر خداحافظی کند و حتی اگر این پروسه چندین روز طول نکشد، تنها تنهاست. ای کاش شرایطی فراهم می‌کردند که امکان ارتباط زائو حداقل با مادرش فراهم‌ورد بیمار از نظر روحی و روانی کمتر شود و با شرایط بهتری بتواند در دراتحمل کند.»



مامای بیمارستان: اگر مشکل مالی نداری، به بیمارستان دیگری برو

در معرفی امکانات بیمارستان ام‌البنین(س)، از «انجام زایمان فیزیولوژیک و زایمان طبیعی بی‌درد» یاد می‌شود. برای کسب اطلاعات بیشتر در این باره، از یک مامای فعال در بخش پرس و جو می‌کنم که می‌گوید: «تا چند وقت قبل در این بیمارستان امکان زایمان بدون درد در آب وجود داشت، اما تعطیل شد و اکنون فعال نیست.» می‌گویم: «شنیده‌ام در این بیمارستان به این دلیل که زیر نظر علوم پزشکی است، معمولاً دانشجویان بالایی سر بیمار هستند و امکان خطا در انجام عمل و زایمان وجود دارد که می‌گوید: «درست شنیده‌ای. امکان خطا وجود دارد و به همین دلیل پیشنهاد می‌کنم اگر برای پر داخت‌پول مشکلی نداری، برای زایمان به بیمارستان دیگری مراجعه کن.»

جای خالی ماموران ثبت احوال

زن سالمندی در حالی که وسایل مادر و کودک را در دست دارد، مدعی است: «بیش از ۳ ساعت است دخترم زایمان کرده و نوهام به دنیا آمده، اما هنوز موفق به دیدن هیچ کدام‌شان نشده‌ام و دل شوره دارم. شاید دخترم به چیزی نیاز داشته باشد، شاید اتفاقی برایش افتاده است، یعنی نوهام سالم است؟» این قانون بیمارستان که بیمار بستری در بخش زایشگاه، نباید هیچ ارتباطی با محیط بیرون داشته باشد، قانون از ار دهنده‌ای است. «مردی که پدر نوزاد نورسیده‌ای است، شاکی و عصبانی مدعی می‌شود: «در حالی که باید هر روز، یک کارمند ثبت احوال در زایشگاه‌های شهر برای ثبت تولد نوزادان حضور داشته باشد، بیش از دوساعت و نیم است که منتظر مامور ثبت احوال برای ثبت مشخصات فرزندم هستم اما خبری نیست!»



آسانسور مشغول است

وقت ملاقات فرار رسیده است و همراهان بیمار می‌توانند دقایقی کنار بیمارشان باشند. برای وارد شدن به بخش، باید از تعداد زیادی پله بالا رفت و رمپ مخصوص برای افراد معلول وجود ندارد. از طرفی، جلوی آسانسور تعداد زیادی ملاقات‌کننده، دقایق طولانی منتظرند. چون ۱۵ دقیقه می‌گذرد از آسانسور خبری نیست، تعداد زیادی از ملاقات‌کنندگان از پله‌های خروج اضطراری که کنار آسانسور تعبیه شده، بالا می‌روند و با توجه به این که ساختمان چهار طبقه است حدود ۱۵۰ پله باید طی شود. من که منتظر آسانسور مانده‌ام، بالاخره وارد می‌شوم اما دیدن نوزاد بسیار کوچک و ضعیفی که درون انکوباتور قرار دارد و با همین آسانسور که طبیعتاً فضای استریل ندارد جابه‌جا می‌شود، متعجب می‌مانم.



نوبت‌دهی فقط اینترنتی، آن‌هم با معطلی بسیار زیاد

وارد سالن ورودی می‌شویم. بانویی با لباس محلی یکی از استان‌های جنوبی، جلوی بخش اطلاعات، مشغول چانه‌زدن و خواهش کردن از مسئول این بخش است. وقتی می‌پرسم در خواستش چیست، مدعی می‌شود: «در خواست نوبت از بیمارستان دارم اما می‌گویند نوبت‌دهی این مرکز فقط به شکل اینترنتی است. هر چه التماس می‌کنم و می‌پرسم افرادی مثل من که سواد استفاده از فضای مجازی را ندارند، چگونه باید از خدمات این مرکز استفاده کنند، کسی راه‌حلی ندارد!» مسئول اطلاعات که شاهد گفت‌وگوی ماست وقتی تعجب مرا می‌بیند، رو به من تأیید می‌کند: «فقط می‌توان اینترنتی نوبت گرفت و چاره‌ای نیست.» کمی جلوتر، با صفتی طولانی از زاننی که برای موارد مختلف، با وقت قبلی مراجعه کرده‌اند مواجه می‌شویم که به دلیل نبود صندلی، ایستاده‌اند. از خانم بارداری که با چهره‌ای خسته، در نوبت ایستاده می‌پرسم: چه مدت است که در نوبت هستی؟ لبخندی می‌زند و می‌گوید: «۲ ساعتی می‌شود.» و چون تصور می‌کند من هم جزو بیماران هستم، ادامه می‌دهد: «بعید می‌دانم امروز بتوانی ویزیت شوی. ببین! تا چشم کار می‌کند زنان منتظر ایستاده‌اند تا نوبت‌شان شود...»

باتوجه به حضور سرزده‌مان به عنوان یک مراجع به این مرکز در مانی که نقش و وظیفه حساسی به‌عهده دارد و کوچک‌ترین کمی و کاستی در امکانات و تجهیزات آن، می‌تواند به مشکلات غیرقابل جبران منجر شود، پس از بررسی شرایط و مسوولان بیمارستان و دانشگاه علوم پزشکی مشهد را درباره انتقادهای مطرح شده بشنویم و چاپ کنیم، متناها متأسفانه طی دو روز که به شکل حضوری در بیمارستان بودیم، خانم دکتر «فاطمه تارا»، رئیس بیمارستان یا در اتاق عمل مشغول جراحی بود یا در دفترش حضور نداشت، مسئول روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی نیز منجر به انجام مصاحبه با مسئولان بیمارستان برای پیگیری مشکلات مردم نشد و نتیجه‌ای در بر نداشت.