Внутренний контроль, неблагоприятные события и человеческий фактор

Категория: Проблемы организации внутреннего контроля
Опубликовано: Суббота, 31 октября 2020, 11:27
Автор: Евгений Князев
Просмотров: 5039

Уважаемые коллеги, н

Легко удостовериться, что единственные два механизма, которые в России применяются для профилактики и коррекции неблагоприятных событий, это контроль и наказание. Оба – репрессивные. Но принуждение в медицине доказанно не работает. Несмотря на сверхбдительный контроль со стороны Росздравнадзора и Роспотребнадзора, иных надзорных ведомств и контролирующих инстанций, страховых медицинских организаций, обществ по защите прав потребителей, пациентских организаций, правозащитников и самих граждан, нежелательные события случаются. И повышенная в последнее время активность правоохранителей в сфере здравоохранения парадоксальным (на первый взгляд) образом сопряжена не со снижением, а с ростом числа случаев уголовного преследования медицинских работников и количества гражданских исков пациентов.

Врачей увольняют и отправляют за решетку, размеры компенсаций всё чаще измеряются миллионами, а неблагоприятные события продолжают случаться. При этом, механизмы, давно отработанные в других странах, в России почти не используются. Не проводится на системной основе исследований коренных причин неблагоприятных событий. Нет обмена опытом. Нет извлечения уроков. Нет традиции улучшения рабочих процессов. Нет постоянного поиска возможностей для снижения вероятности наступления неблагоприятных событий.

В основе столь поверхностного отношения к неблагоприятным событиям при осуществлении медицинской деятельности, включая случаи причинения вреда здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи, лежит фундаментальное непонимание влияния системных факторов на возникновение такого события. Несовершенства здравоохранения, организации медицинской помощи населению и медицинской деятельности игнорируются, а роли отдельных, «засветившихся» медицинских работников в оказании медицинской помощи выпячиваются. Причинно-следственная связь интересует исключительно в контексте вины, а не устранения системных недоработок. Воздействие психологических и физиологических факторов среды, в которой медработник работает, может при этом

Phoca PDF

произвольно учитываться или не учитываться.

Ситуация сейчас такова, что любая попытка указать, что проблема сложная и что ее решение требует системного подхода и анализа системных причин, пресекается заявлениями общего характера, например, «врач не имеет право на ошибку» или «он должен был знать», «он должен был сделать». Диванные эксперты разводят руками и высказывают примитивные суждения о «человеческом факторе», а Следственный комитет серьезно изучает вопрос, как заставить врачей, в свете борьбы с «ятрогенными преступлениями» априори виновных в любых осложнениях и неблагоприятных исходах, признаться в «преступлениях».

При этом, медицинские организации не видят, какую пользу им может принести внедрение стандартов. Десятилетия имитации внутреннего контроля «для проверяющих» привели к тому, что многие коллеги считают, будто в новых требованиях к организации и проведению внутреннего контроля, помимо увеличения количества требуемых при проверках документов, нет никакого иного содержания. Пул специалистов, способных помочь медицинским организациям в создании действенной системы менеджмента качества, остается настолько малым, что можно сказать, что их в нашей большой стране практически нет. Свой вклад вносит профанация «независимых» экспертно-аналитических институтов и фактическая дискредитация системы внешней оценки, которая привела к тому, что искомый сертификат (например, ИСО 9001) можно купить и без прохождения аудита. Цена очень низкая (владельцы цветных принтеров могут сами распечатывать сертификаты и вообще ничего не платить).

Несмотря на эти отрицательные моменты, внедрение стандартов для медицинских организаций полезно, если к этому подойти правильно. В ходе реализации проекта внедрения системы менеджмента качества, а СМК всегда опирается на системы стандартов, постепенно меняется климат в организации. Медицинская организация становится ориентированной на пациента не на словах, а на деле. Также улучшается культура организации, ответственность ясно распределяется между участниками рабочих процессов, персонал вовлекается в решение проблем, мешающих их работе. Организация становится менее уязвимой к возможным претензиям и судебным разбирательствам. Все это, в конечном итоге, способствует повышению качества и безопасности медицинской деятельности организации, улучшению качества оказываемой населению медицинской помощи и формированию лояльности у пациентов и их окружения.

Приказы Минздрава (в прошлом, 2019-м году – от 7 июня, № 381н, и от 31 июля № 785н – в году нынешнем, 2020-м), регламентирующих организацию и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности следует, очевидно, рассматривать в контексте обозначенных выше проблем. Их появление свидетельствует о том, что стандартизация в отношении качества и безопасности медицинской

Phoca PDF

деятельности является и будет являться важной составляющей государственной политики.

С одной, негативной, стороны, требований становится больше. С другой – медицинские организации получают стимул к развитию. Руководители отечественного здравоохранения постепенно станут лучше ориентироваться в вопросах целеполагания, эффективного планирования, прогнозирования результатов принимаемых управленческих решений. Задачи формирования культуры качества и безопасности прочно входят в основы организации медицинской деятельности. А обилие «белых пятен» может быть преодолено за счёт широкого и созидательного участия профессионалов, чему необходимо создать благоприятные условия в системе здравоохранения Российской Федерации.

С уважением, Евгений Князев.

От редактора.

Успешно преодолеть трудности перехода к работе в новых условиях Вам помогут знания и опыт экспертов. Послушайте Радомира Бошковича и Евгения Князева на онлайн-семинаре «Новые требования к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации в соответствии с приказом Минздрава России от 31 июля 2020 года № 785н».

Специально для коллег, которым по каким-то причинам не удалось принять участие в мероприятии 5 ноября, мы проводим семинар повторно **15 декабря 2020 года** с 10:00 до 14:30 МСК.

Семинар проводится нашей компанией «ЭкспертЗдравСервис», г.Санкт-Петербург, и Центром Профессионального Развития и Инноваций, г. Москва. Страница мероприятия.

*Для клиентов проекта Здрав.Биз и ООО «ЭкспертЗдравСервис» предусмотрена скидка в размере 1000 рублей на каждого участника.

Важно: если Вы ранее уже оформляли заявку на участие в онлайн-семинаре «Новые требования к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации в соответствии с приказом Минздрава России от 31 июля 2020 года № 785н», но не получили от нас письма, возможно, оно попало не туда. Попробуйте найти его по характерному запросу, например, «785н». Нашлось? Проверьте отправителя: название нашей компании «ЭкспертЗдравСервис», а в адресе электронной почты присутствует фрагмент «zdrav». Просто, ответьте на это письмо, пожалуйста, чтобы продолжить. Времени до мероприятия осталось совсем немного.

Phoca PDF

Категория: Проблемы организации внутреннего контроля
Опубликовано: Суббота, 31 октября 2020, 11:27
Автор: Евгений Князев
Просмотров: 5039

Обсудить в Телеграм

Обсудить вКонтакте

Каталог решений Здрав.Биз.

Всегда ваши, Андрей Таевский и ЭкспертЗдравСервис.

Phoca PDF