Пределы управления и тупики регулирования в здравоохранении

Категория: Проблемы здравоохранения
Опубликовано: Понедельник, 08 августа 2022, 09:26
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 2753

В этой статье я задумал обрисовать в общих чертах одну из «неподъёмных» тем, к которым время от времени подступаюсь, не решаясь охватить целиком.

Её невозможно обойти при рассмотрении вопросов, связанных с качеством медицинской помощи, экспертизой качества и управлением качеством медицинской помощи, обеспечением качества и безопасности медицинской деятельности. Т.е., как раз тех вопросов, которыми я, в основном, и занимаюсь.

В управлении желаемое формулируется в образах целей и планах их достижения. Чем лучше проработан план, тем выше шансы на успех. За планом идёт регламентация действий тех людей, от которых зависит его реализация, которая также должна быть максимально детализированной. Поэтому в отраслевых приказах советского времени мы можем встретить положения по организационно-методическому, кадровому, финансовому и материально-техническому обеспечению реализации тех или иных начальственных задумок, а не только требования. Сами же требования, как правило, там же обосновывались – способом, понятным для тех специалистов, кому адресовались.

Однако идеальное совершенство плана недостижимо в силу ограниченности человеческих возможностей. Как ни старайся, а учесть все факторы, способные оказать влияние на реализацию плана, не получится, их число бесконечно. Воздействие неучтённых факторов часто оказывается фатальным для плана либо для цели, а то и для того и другого вместе, превращая погоню за желаемым в трагедию. Т.е., управление ограничено возможностями планирования.

Другим ограничителем управления является вероятностный характер регламентируемых процессов, который может быть выражен в разной степени. Одни процессы повторяются с достаточным постоянством и могут быть жёстко регламентированы. «Нажми на кнопку – получишь результат», как пелось в известной песне группы Технология. Другие процессы чаще заставляют принимать оперативные решения, качество и последствия которых в большей мере зависят от профессионализма людей, их принимающих, нежели от регламентов. Хотя и здесь регламенты нужны – чтобы создавать условия, благоприятные для выработки и воплощения в жизнь наилучших решений.

В свете сказанного можно заключить, что искусство управления состоит в использовании всех имеющихся в распоряжении и доступных возможностей при формировании желаемой реальности на всех этапах управленческого цикла, от создания образа результата, анализа внутренних и внешних условий, моделирования системы и планирования до ресурсного обеспечения, реализации плана, оценки и «доводки» результата. Само управление – довольно ресурсоёмкая штука, таким образом.

Phoca PDF

Соответственно, его не будет, по крайней мере, хорошего, там, где «овчинка выделки не стоит». В государственных и отраслевых масштабах управление хорошо работает в более-менее предсказуемых условиях плановой экономики, и пасует перед рыночной стихией, для которой оно слишком медленное, тяжёлое, тугое. И дорогое.

Плановая экономика естественно наследует медлительность, неповоротливость, жёсткость управления. Рынок обеспечивает необходимые в современных геополитических реалиях гибкость и живость экономики, но плевать хотел на чьи-то цели и образы – на базаре всё прибылью измеряется, и тем лучше, чем проще. Что делать? Государственное управление в рыночных условиях в принципе возможно, да только людей, обладающих достаточным для этого масштабом мышления и получивших притом хорошее образование, очень немного. Кроме того, управление означает принятие ответственных решений, на которые тоже не все готовы – особенно, из числа тех, кто способен осознавать пределы возможностей, о которых говорилось выше. Средний чиновник с большей охотой реализует свои амбиции в вольном «регулировании», нежели примет на себя груз ответственности за планирование, принятие и реализацию ответственных решений и последствия оных.

«Регулирование» заключается, если коротко, в создании привлекательного для «участников рынка» образа желаемого – без лишних заморочек, в идеале всепобеждающего «свободного рынка». Вот только «свободный рынок» – не более, чем утопия. Если даже какими-то невероятными усилиями таковой и создать, проживёт он столько лишь времени, сколько понадобится одному капиталисту для того, чтобы стать богаче другого. Минимальный финансовый перевес мгновенно становится перевесом возможностей, включая, причём в первую очередь, возможности по закреплению за собой самих этих возможностей. Отсюда, настоящее «регулирование», способное приносить пользу обществу, государству, экономике, должно быть, и не может не быть супер-управлением – с качественным анализом, тщательным планированием, аккуратной регламентацией, эффективными обратными и горизонтальными связями.

Нетрудно догадаться, что идея такого «настоящего» регулирования столь же утопична, сколь и идея «свободного рынка». Его, «настоящего», никому не надо, и лоббировать некому. Вместо него общество естественным образом получает квази-регулирование, где царит полная свобода создания привлекательных образов желаемого, но нет места управлению, ибо оно здесь только мешает. Далее неизбежно следует фантазийная вольница. Ни к чему особо не обязывающими красивыми картинками можно сыпать и фонтанировать, как угодно и сколько угодно – авось, что-то, да «зайдёт». Рынок сам возьмёт всё нужное и утилизирует ненужное.

Да, неужели? Неужели «регулирование» так легко, играючи, преодолело

Phoca PDF

ограничения управления? Это в теории, а в жизни всё происходит иначе. Выдуманные образы закрепляются и обретают силу в законах и подзаконных нормативных правовых актах в виде запретов и требований, прав одних и обязанностей других. Поскольку их, воплотившихся в обязательные требования образов из разных источников, по вышеуказанным причинам невероятно много, любой «участник рынка» плотно обложен ими, как муха в паутине – ни вдохнуть, ни лапкой дёрнуть. Перспектив выбраться из паутины у него тоже нет – вал требований во времени будет только нарастать, по тем же естественным причинам, а любые попытки вырваться, хоть с какими благими намерениями, приведут лишь к ещё большему запутыванию и стеснению. И ни одну нить уложений не вытянуть, чтобы за ней не потянулись в неисчислимом множестве другие.

Попытки разобраться в бесчисленных требованиях и докопаться до сути зачастую приводят (если вначале не привели в психиатрическую лечебницу) к противоречиям, до которых нет никакого дела ни авторам образов, ни авторам законов и нормативных правовых актов. При таком подходе в законе можно красиво расписать, что душе угодно. Права пациента, к примеру, на получение медицинских документов, их копий и выписок из них, но не предусмотреть на это никакого финансирования, ведь это так скучно.

Ещё можно в одном месте законодательно ввести ответственность медиков за разглашение врачебной тайны, а в другом обязать медицинские организации отсылать медицинские документы по почте – в т.ч., по «бумажному» почтовому запросу неизвестно кого, назвавшегося пациентом или его законным представителем, а то и родственником. Должностей графолога и следователя в штате медицинской организации, однако, не предусмотрено. И так далее. Конкретные примеры, наверное, не будет лишним разобрать в отдельных публикациях, при случае.

Вряд ли возможно, в этой связи, счесть регулирование в его квази-варианте полноценной альтернативой управлению, якобы соответствующей потребностям рынка. Взамен известных пределов управления мы получаем множественные и часто непредсказуемые коварные тупики. Принципиальные неразрешимости, которые «без лишних заморочек» просто сваливаются сверху на «участников рынка». Вместе с грузом ответственности – не только за плоды своей деятельности, что естественно, но и за соответствие тем чужим и порою чуждым делу фантазиям, которые обрели силу обязательных требований.

Обсудить в Телеграм

Обсудить вКонтакте

Каталог решений Здрав.Биз.

Phoca PDF

Категория: Проблемы здравоохранения
Опубликовано: Понедельник, 08 августа 2022, 09:26
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 2753

Всегда ваш, Андрей Таевский.

Phoca PDF