«Золотое сечение» качества медицинской помощи. Часть I. Подход

Категория: Стратегические вопросы и проблемы управления качеством
Опубликовано: Пятница, 21 ноября 2014, 13:22
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 7040

У термина «качество» множество определений, и число их только растёт.

Причём, растёт в двух основных направлениях. Авторы и приверженцы одного из них ставят во главу угла удовлетворение клиентского запроса, другого – соответствие неким характеристикам. Обе группы исходят из противоположных посылок, противоречат друг другу и, часто, враждебны друг другу. Поскольку «качество» является одним из базовых понятий бытия и, как явление, имеет отношение ко всему, с чем мы взаимодействуем в мире, нам, поневоле, приходится постоянно делать выбор между вектором удовлетворённости и вектором соответствия. И мы его делаем, осознанно или нет. Со временем, наш выбор закрепляется и становится частью характера.

Качество медицинской помощи представляет собой частный случай этой проблемы, этого конфликта. Забегая вперёд, скажу, что никаких новых определений мы здесь придумывать не будем. Их и без того более, чем достаточно. Для этой темы – устаревший способ войти в историю. Поговорим по существу проблемы, и только.

Почему проваливаются, раз за разом, попытки сочетать оба направления? И почему объективно соответствие параметрам и удовлетворённость, при этом, всегда сочетаются? Попытки ответить на эти вопросы увели бы нас далеко в туманные области психологии и философии. Туда мы не пойдём, а рассмотрим качество медицинской помощи с двух позиций – пациента и врача.

И врач, и пациент в личной жизни могут быть приверженцами любого из векторов. Однако, в процессе оказания медицинской помощи, врач всегда занимает позицию соответствия, а пациент – удовлетворённости.

Врачу, в этом плане, естественно, сложнее. Но, он просто не может (по крайней мере, не должен, если он врач) себе позволить игнорировать тысячелетний опыт медицины. И, если он знает, что пациенту должно быть сделано то, что снизит его удовлетворённость, либо не сделано то, что её повысит, он всё равно будет настаивать на том, что считает правильным, полезным для пациента. Для того, собственно, и учился столько лет. Будет ли врач, при этом, игнорировать задачу удовлетворённости пациента? Конечно, нет.

Пациент приходит (или попадает иным способом) за помощью. То есть, за решением его проблемы со здоровьем. Его, в первую очередь, интересует решение его проблемы, и именно оно рождает удовлетворение пациента и определяет его степень. Тем не менее, значит ли это, что пациент (или его родственники) не имеет понятия о том, какие признаки отличают хорошее решение от плохого? Как к нему должны относиться, как

Phoca PDF

общаться, как обследовать и лечить, в каких условиях? Безусловно, он знает многое о параметрах качества, и видит несоответствия.

Таким образом, в ситуации «врач – пациент» в отношении качества медицинской помощи врач в большей степени следует вектору соответствия, в меньшей – удовлетворённости, а пациент – наоборот, больше озабочен своей проблемой и её решением (удовлетворённость), но хочет и соответствия.

Примените этот подход к другим ситуациям. К примеру, «пациент – клиника», «клиника – врач», «пациент – система здравоохранения», «система здравоохранения – клиника» и т.п. Многие вещи проясняются, не так ли?

В следующей части статьи мы разберем, как «Золотое сечение» влияет на качество медицинской помощи в медицинской организации.

С наилучшими пожеланиями, Андрей Таевский.

Phoca PDF