

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Люди с техническим и естественнонаучным образованием знают точно, а с гуманитарным, наверное, догадываются, что любой механизм, любая система функционируют и вообще живут только при наличии адекватной обратной связи. Система совершает действие, и она должна получить информацию о результате. Точную и достоверную информацию, иначе действие невозможно будет скорректировать. Исправить ошибку. Получить желаемый результат.

Что является обратной связью в такой сложной и многокомпонентной системе, как здравоохранение? В первую очередь, множество статистических показателей деятельности органов и учреждений здравоохранения от экономических до научных и учебных; показатели заболеваемости и смертности населения, обеспеченности территорий медицинскими кадрами, койками, медикаментами, и так далее, и тому подобное... Менее глобальными, но, как правило, более эмоционально воспринимаемыми являются такие формы обратной связи, как публикации в СМИ, жалобы (а иногда и благодарности) больных, отзывы в Интернете о лечебных учреждениях и конкретных врачах. И иногда такие частные замечания вызывают очень быструю и достаточно масштабную реакцию всей системы здравоохранения.

Конечно же, наиболее эффективно система работает, когда, не дожидаясь авральных ситуаций, тщательно и скрупулезно собирает максимально полную и достоверную информацию и тут же производит корректировку действий всех своих элементов. Именно с этой целью Министерство здравоохранения Ростовской области с 6 марта 2017 года организовало проведение ежедневных видеоконференций (ВКС) с участием министра здравоохранения Татьяны Юрьевны Быковской и руководителей медицинских учреждений города и области. Руководители отвечают на множество вопросов министра; излагают ряд показателей, в коррекции которых наиболее важна скорость реагирования и исправления недостатков, например таких, как количество больных, находящихся на реанимационных койках, отвечают на вопросы о конкретных лечебно-диагностических мероприятиях, проводимых больным. С начала проведения видеоконференций, благодаря ежедневному контакту с руководителями МЗ РО, значительно облегчилось решение вопросов, касающихся переводов больных в другие лечебные учреждения города и области и проведение консультаций различных специалистов. На особом контроле находится организация профилактической и лечебно-диагностической помощи детям, беременным женщинам, роженицам. Все это, несомненно, позволяет улучшить медицинскую помощь населению города и области и добиться самого главного результата: снижения смертности населения.

Н.В. Моисеева. Е.Г. Спиглазова