

РЕЦЕНЗИЯ

от доц. Мария Димитрова Рохова-Йорданова, д.у.

Катедра по икономика и управление на здравеопазването, Факултет по обществено здравеопазване, Медицински университет - Варна

на дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „Доктор“ в област на висшето образование 3. *Социални, стопански и правни науки*, професионално направление 3.7. *Администрация и управление*, научна специалност *“Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)”*

на **Иван Руменов Тодоров** – докторант в самостоятелна форма на обучение

Тема на дисертационния труд: **Удовлетвореността на пациента като предпоставка за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване в болничното лечебно заведение**

Научен ръководител: проф. Тодорка Игнатова Костадинова, д.и.

Основание за изготвяне на рецензията: Заповед № Р-109-567/09.12.2021 г. на Ректора на Медицински университет – Варна за определяне на състав на научното жури и Протокол № 1/15.12.2021 г. от заседание на научното жури за определяне на рецензенти по процедурата за придобиване на ОНС „Доктор“ с кандидат Иван Руменов Тодоров

1. Данни за процедурата

Иван Руменов Тодоров е преминал обучение по докторска програма *“Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)”* в професионално направление 3.7. *Администрация и управление*, област на висшето образование 3. *Социални, стопански и правни науки*. Докторантът е зачислен в самостоятелна форма на обучение със Заповед № Р-109-103/21.02.2019 г. на Ректора на МУ-Варна към Катедрата по икономика и управление на здравеопазването с научен ръководител проф. Тодорка Костадинова, д.и. и тема на дисертационния труд *„Удовлетвореността на пациента като предпоставка за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване в болничното лечебно заведение“*. Докторантът е положил успешно изпитите за докторантски минимума, изпълнил е всички дейности, предвидени в индивидуалния учебен план, събрал е необходимите кредити и е получил положителни атестационни оценки за всички академични години на обучението. Докторантурата приключва в срок, като на основание решение на Катедрен съвет на Катедрата по икономика и управление на здравеопазването за готовността за външна защита (Протокол № 12/12.11.2021 г.) и решение на Факултетния съвет на Факултета по обществено здравеопазване (Протокол № 174/30.11.2021 г.) Иван Тодоров е отчислен с право на защита пред научно жури със Заповед № Р-109-567/09.12.2021 г. на Ректора на МУ-Варна.

Представени са всички необходими документи по процедурата, предвидени в Закона за развитие на академичния състав на Р България, Правилника за приложението му и Правилника за развитие на академичния състав на МУ-Варна.

2. Кратко биографично представяне на кандидата

Иван Тодоров е завършил Държавната търговска гимназия в гр. Стара Загора с професионална квалификация по Счетоводна отчетност и бизнес администрация. Притежава бакалавърска степен по Политология (2003 г.) и магистърска степен по Политически мениджмънт (2005 г.) от Софийски университет „Св. Климент Охридски“. През 2014 г. придобива образователно-квалификационна степен „Магистър“ по специалност „Стопанско управление – Здравен мениджмънт“ в Университет „Проф. д-р Асен Златаров“ – Бургас.

Трудовия си стаж Иван Тодоров започва през 2004 г. като икономически и политически анализатор в неправителствената организация Либерален политологичен институт в гр. София. От 2007 до 2010 г. е старши анализатор и консултант към Political Capital България ООД. В периода 2010 – 2019 г. работи като маркетинг мениджър в САГБАЛ „Д-р Щерев“ ЕООД, гр. София, а от 2019 г. до момента изпълнява длъжността „Административен директор“ в същото лечебно заведение. Наред с това, Иван Тодоров е изпълнителен директор на Медицински комплекс „Д-р Щерев“ АД (от 2016 г.) и председател на Съвета на директорите на „ДР Щерев“ АД (2012 г.).

Член е на Управителния съвет на Българска болнична асоциация. Владее английски и гръцки език.

Докторантът има много добра професионална подготовка и дългогодишен практически опит в областта на администрацията и управлението на лечебни заведения. Обучението по докторската програма и изборът на изследователски проблем са естествено продължение на професионалната активност на Иван Тодоров и са мотивирани от избраното професионално поприще. Докторантът има редица участия в научни форуми, публикации в научни списания и анализи за ежедневници, които показват неговата компетентност, професионална ангажираност и целенасоченост в търсенето на решения на значими за практиката проблеми и предизвикателства.

3. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е представен в общ обем от 164 страници, от които 135 основен текст. Структурата е логично обвързана и включва въведение, цел, задачи и методи на изследването, преглед на теоретичните постановки по проблематиката (първа глава), резултати от проведени проучвания (втора глава), обсъждане, изводи и препоръки (трета глава) и заключение. Към основния текст на дисертацията са обособени три приложения, представящи основния инструментариум на проучванията – анкетни карти за пациенти, медицински специалисти и здравни мениджъри.

Научното изследване и получените резултати са добре онагледени с две таблици и 33 фигури. В справката за използваната литература са представени общо 132 източника, от които 27 – на кирилица и 105 – на латиница. Посочената литература

отговаря на изследваната проблематика, като са използвани източници в широк времеви диапазон – от 70те години на 20ти век до 2021 г. Преобладаващата част от цитираните публикации са издадени през последните 10 години, което демонстрира добра литературна осведоменост по отношение на актуалните възгледи в изследваната област. Използваните източници са коректно указани и са надеждни доказателства за валидност на предложените идеи и решения.

4. Актуалност и значимост на изследвания проблем

Темата на дисертационния труд има подчертано организационно-управленска насоченост, но в същото време е от съществено значение за пациентите и техните „преживявания“ по време на използването на здравни услуги. Удовлетвореността на пациентите и повишаване на качеството на медицинската помощ са проблеми на здравната система, които не изчерпват своята актуалност вече няколко десетилетия. В дисертационния труд на Иван Тодоров тази проблематика е пречупена през по-различна и доста по-рядко изследвана в България перспектива – тази на немедицинските аспекти на предоставянето на здравни услуги в болничната помощ.

Погледът и оценката на пациентите стават все по-важни в настоящия контекст, в който функционира здравната ни система, с актуалните тенденции и промените, които засягат здравеопазването. Този проблем касае не само отделните лечебни заведения и тяхното позициониране на пазара на здравни услуги, но и здравната система като цяло и нейния капацитет да отговори на потребностите на пациентите. И тъй като този въпрос не засяга само здравеопазването на една отделна държава, то той отдавна е получил международно признание и е обособен като една от целите на здравните системи в международен мащаб, а именно – повишаване на чувствителността и отзивчивостта на системите към немедицинските потребности на пациентите. Това се откроява като един от основните акценти на политиката на международни организации като Световната здравна организация и техните програмни документи. Всичко това показва значимостта и актуалността на изследваната проблематика.

Тематиката за удовлетвореността на пациентите и значението на немедицинските аспекти на предоставянето на здравни услуги не е достатъчно разработена в нашата страна. Актуалността е аргументирана убедително, както в теоретичен, така и в приложен аспект. Професионалният опит на докторанта също допринасят за оформяне на научно-приложните приноси на изследването. Всичко това ми дава основание да оценя изследваната проблематика като актуална и дисертабилна.

5. Дизайн на изследването

Целта на изследването е ясно дефинирана и добре обоснована въз основа на литературния обзор и съществуващите в контекста на функционирането на националната здравна система нерешени проблеми. С основната цел се търси решение на поставения научен проблем – *разработване на комплексни насоки и мерки за повишаване на пациентската удовлетвореност*, стъпвайки върху резултатите от диагностичен анализ и оценка. Постигането на тази цел е резултат от изпълнението на четири изследователски задачи, които обхващат в логическа последователност и

основните стъпки за реализиране на целта на дисертационния труд. Формулирани са и три тези, като е налице ясна връзка между тях, основната цел и задачите на изследването. В първата и третата тези частично се забелязват твърдения, които се приемат априори в повечето научни изследвания. Самите тези последователно се доказват при изпълнението на изследователските задачи, но в изводите и заключението липсва изрично обобщение на резултатите от изследването, с те които се потвърждават.

Обектът и предметът на изследването са коректно дефинирани, съобразно постановката на проблема и основната цел на дисертационния труд. Допълнително определени са и обектите на социологическите проучвания.

Използваните методи включват анализ на документи и литературни източници, социологическо проучване – анкета сред три категории респонденти (пациенти, лекари и здравни мениджъри) със специално разработен за целта инструментариум (въпросници) и статистически методи за анализ на резултатите от проучванията (предимно графичен метод и едномерни разпределения). Като известна слабост на използваните методи може да се посочи ограничаването само до такива от областта на дескриптивната статистика, без да се прилагат статистически методи за диагностичен анализ (проверка на хипотези, изследване на зависимости и др.), които биха били подходящи при измерване на вариациите на статистическите единици по значенията на конкретни признаци. Докторантът надлежно е посочил и ограничителните условия при провеждане на изследването, свързани предимно с ограничения, касаещи социологическото проучване.

Като цяло изследването е добре планирано, с включени всички необходими реквизити, определящи неговия дизайн. Отделните елементи са логично свързани. Безспорно предимство е задълбоченото социологическо проучване сред три групи респонденти, което въпреки посочените ограничения, дава възможност да се изследва проблема през различни перспективи на основните участници в процеса на предоставяне на здравни услуги. Това прави получените резултати интересни и значими.

6. Оценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

В първата глава от дисертационния труд са представени основните теоретични постановки по изследвания проблем. Литературният обзор е сравнително обстоен и целенасочен и демонстрира добрата осведоменост на докторанта по актуални въпроси на изследваната тематика, както и способност за обобщаване, систематизиране и интерпретиране на научна литература.

Изведена е връзката между качеството на медицинската помощ, административното обслужване и удовлетвореността на пациентите, като са представени различни авторови мнения по въпроса. Подчертана е ролята на административното обслужване и немедицинските услуги в лечебното заведение, както и ролята на мениджмънта за управление на качеството и предлагане на комплексна грижа и обслужване на пациентите, като по някои спорни въпроси авторът предлага своя обоснована гледна точка, която е и основа на формулираните изследователски тези. Важно значение за операционализиране на разбирането за удовлетвореността на пациентите представляват обобщенията върху измерването ѝ и извеждането на

факторите, оказващи влияние върху нея. При опита за изясняване на някои основни понятия, свързани с удовлетвореността на пациентите, се забелязват някои неточности – смесване на основни характеристики или измерения на удовлетвореността с предпоставки, определящи нейното значение за управлението на лечебните заведения и повишаване на качеството.

Интересен момент е проучването на добри практики в други държави, но то би спечелило много, ако не се ограничава само до представяне, а е придружено с анализ и оценка на управленски и организационни моменти, които могат да се приложат в националния ни контекст. Литературният обзор завършва с обобщения и изводи, които съответстват на целта и задачите на дисертационния труд и като цяло теоретичното изследване осигурява надеждна основа за следващите части на дисертацията.

Резултатите от проведените собствени социологически проучвания и тяхното обсъждане са изчерпателно представени във втора глава на дисертационния труд, в която са обособени три основни части. В първата част са изведени принципите и характеристиките на удовлетвореността на пациентите. Коментирани са някои зависимости между демографските и социално-икономическите характеристики на пациентите (но без да са статистически доказани) и тяхната обща удовлетвореност от получените здравни услуги. Изследвани са източниците на информация, с помощта на които пациентите правят своя избор на лечебно заведение. Тук се потвърждават резултати, получени и в други изследвания (напр. Eurobarometer, 2014), че по-голямата част от пациентите в България използват предимно неформални канали за комуникация и се информират за лечебни заведения от близки и роднини, за разлика от много други държави в Европейския съюз. Анализирани са и факторите, които имат най-голямо значение за избора на пациентите и тяхната удовлетвореност от здравните услуги в следствие, като особено внимание е обърнато на каналите за комуникация между медицинските и немедицински специалисти от лечебното заведение и пациентите. В проучването са включени отделни въпроси за някои аспекти на немедицинското обслужване и тяхното влияние върху удовлетвореността на пациентите. Ценни аналогии са направени с подобни проучвания в други държави. При анализа на резултатите обаче трябва да се има предвид, че анкетата е проведена в специализирана болница с фокус върху асистиранията репродукция, поради което те не могат да бъдат показателни за всички „български пациенти“ (както е посочено в заглавието на параграфа), а по-скоро трябва да се интерпретират за целевата група, в която попадат пациентите на конкретното лечебно заведение (както докторантът коректно отбелязва при анализа на демографските характеристики).

Във втората и третата част на втора глава са представени резултати от проучванията, проведени сред лекари и сред болнични мениджъри. Те дават много ценна перспектива, допълваща резултатите от проучването сред пациентите и в същото време позволяваща да се открият някои различия във възприятията на трите групи респонденти. Това от своя страна дава възможност да се изведат препоръки за усъвършенстване на процесите в лечебните заведения за болнична помощ и подобряване на обслужването така, че в крайна сметка да бъде повишена пациентската удовлетвореност. Въз основа на резултатите от трите проучвания в края на втора глава са обобщени основните групи фактори за пациентската удовлетвореност и са ранжирани по важност според всяка от обхванатите групи респонденти. Това позволява лесно да се

идентифицират различията във възприятията на пациентите и мнението и възгледите на лекарите и болничните мениджъри. Интересен момент би бил анализът на статистически значимите разлики, които вероятно биха се наблюдавали при третия и четвъртия от посочените фактори.

В третата глава са изведени обобщения, изводи и препоръки за повишаване на пациентската удовлетвореност в лечебните заведения. Изследването в тази част представя аргументирани решения на научния проблем чрез систематизиране на конкретни препоръки и насоки за усъвършенстване на ниво организация. Особено полезни за практиката са насоките за развитие на лечебните заведения в посока на подобряване на административното и немедицинско обслужване с препоръки за разпределение на задачи, функции и роли на персонала, ангажиран в това, както и мерките за улесняване на комуникацията и връзките с пациентите и за подобряване на обстановката и инфраструктурата в лечебното заведение. Те произтичат и са доказани в хода на изследването. Част от посочените препоръки обаче са твърде общи и обичайни, когато става въпрос за повишаване на качеството и удовлетвореността на пациентите и изобщо за развитие на едно лечебно заведение, или разглеждат само един аспект от проблема (напр. при мотивацията на медицинския персонал).

Като цяло основното изложение на дисертационния труд следва логическата последователност, зададена от целта и задачите на изследването. Спазен е научният стил, макар че на места се забелязват терминологични неточности. Получените резултати от цялостното изследване на проблема ми дават основание да направя заключението, че целта на дисертационния труд е постигната.

7. Оценка на приносите на дисертационния труд

В автореферата към дисертационния труд са посочени пет приноса. Преобладаващата част от тях имат научно-приложен характер. С научно-познавателен характер е систематизирането на основните фактори, определящи пациентската удовлетвореност, и подходите за нейното измерване. В дисертацията е разработен и тестван изследователски инструментариум за проучване на принципите и факторите, влияещи върху удовлетвореността на пациентите в България като предпоставка за повишаване на качеството с основен акцент върху немедицинско обслужване. Приведени са емпирични доказателства със сравняване на гледната точка на трите основни групи участници при предоставянето на здравни услуги. Особено внимание заслужава изведеният комплекс от препоръки, мерки и насоки за повишаване на удовлетвореността на пациентите в лечебните заведения за болнична помощ. Известни забележки имам към четвъртия изведен принос, като в центъра му би следвало да бъде ранжирането на факторите по важност, а не оценката на тежестта им за удовлетвореността на пациента.

Посочените приноси са плод на задълбоченото и целенасочено изследване, проведено от докторанта и отразяват адекватно постигнатите резултати. Актуалната и значима проблематика, на която е посветен дисертационния труд, дава възможност за разширяване и продължаване на научното изследване.

8. Публикации по проблематиката на дисертационния труд

В автореферата докторантът е посочил осем публикации по научния проблем на дисертационния труд, от които шест са самостоятелни и две – в съавторство, в които докторантът е първи автор. Две от публикациите са на английски език, в международно издание. Представените публикации покриват минималните наукометрични изисквания за придобиване на образователна и научна степен „Доктор“ в професионално направление 3.7. Администрация и управление, съгласно Закона за развитие на академичния състав на Р България, Правилника за приложението му и Правилника за развитие на академичния състав на МУ-Варна. Те са в периода 2020 - 2021 г. и отразяват някои основни моменти и резултати, свързани с отделни етапи от работата на докторанта по темата. Към тях е развита и идеята за използване на изкуствен интелект и платформи за дигитален маркетинг за подобряване на комуникацията с пациентите и като следствие – повишаване на тяхната удовлетвореност.

9. Оценка на автореферата

Авторефератът на дисертационния труд е изготвен в обем от 48 страници, като към него е добавена справка за приносите и списък с публикациите по темата на дисертацията. Той отговаря на изискванията и в синтезиран вид отразява съдържанието на дисертационния труд. В автореферата докторантът насочва вниманието към дизайна на изследването, представя основните резултати и изчерпателно излага авторските решения и препоръки по изследвания проблем.

10. Критични бележки и въпроси

При обсъждането на проекта на дисертационния труд в Катедрата по икономика и управление на здравеопазването съм отправила няколко критични бележки и препоръки към докторанта, които той добросъвестно е отразил в крайния вариант, представен на вътрешната защита. Наред с това, в представените по-горе части от рецензията съм посочила някои допълнителни бележки в посока на усъвършенстване на научното изследване и най-вече - неговото продължение.

Представената дисертация е авторски продукт, демонстриращ професионалната компетентност и високата ангажираност на докторанта по проблематиката, както и компетентност за планиране и провеждане на научно изследване. Посочените бележки и препоръки не накърняват цялостното позитивно впечатление от изследването и демонстрираните от докторанта умения за теоретични обобщения и емпирични анализи.

Към докторанта бих искала да отправя следните въпроси:

- (1) В трета глава посочвате, че значителна част от предложените препоръки и мерки са въведени в практиката в Медицински комплекс „Д-р Щерев“ и са довели до положителен резултат. Бихте ли представили някои примери в това отношение? Как са измерени и оценени резултатите – нарастване в броя на пациентите, положителни отзиви, повишаване на удовлетвореността или друго?

- (2) Според резултатите от Вашите проучвания, как бихте определили ефекта от повишаване на качеството на немедицинското обслужване в сравнение с ефекта от повишаване на качеството на медицинската помощ – като непосредствен или дългосрочен (с отложено въздействие)?
- (3) Планирате ли да продължите тези проучвания в лечебното заведение, в което работите?

11. Заключение

Представеният дисертационен труд изследва актуален и значим проблем за управлението на лечебните заведения, който не е достатъчно разработен в нашата страна. Изследването е планирано и проведено прецизно и отразява добрата теоретична подготовка на докторанта, както и уменията му за анализ на емпирични резултати и на тази основа извеждане на обосновани изводи и препоръки. Получени са конкретни приноси с научно-приложен характер, които очертават възможности за развитие.

Дисертационният труд отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав на Р България, Правилника за приложението му и Правилника за развитие на академичния състав на МУ-Варна.

Посочените достойнства на дисертационния труд ми дават основание да дам **положителна оценка** и да предложа присъждане на образователна и научна степен „Доктор“ по научна специалност *„Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)“* в професионално направление 3.7. **Администрация и управление на Иван Руменов Тодоров.**

12.01.2022 г.

гр. Варна

Рецензент:


/доц. Мария Рохова, д.у./