

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Атанас Димитров Щерев

специалист по акушерство и гинекология, репродуктивно здраве и организация и управление на здравеопазването и социалната сфера в Русенски университет „Ангел Кънчев“ <http://www.uni-ruse.bg>, ул. "Студентска" 8, Русе, пк. 7017 ; Бургаски университет „Проф. д-р Асен Златаров“, 8010 гр. Бургас, Бул. Проф.д-р Якимов 1; Медицински комплекс „Д-р Щерев“, кв. „Разсадника“, ул. ” Христо Благоев” 25-31, София 1330; тел. + 359 888 939310; email: ashterev@gmail.com

На основание заповед № Р-109-567/09.12.2021 г. на Ректора на Медицински университет Варна за моето участие в научно жури и на основание на Протокол N 1 /15.12.2021 г./ правя настоящата рецензия по процедура за придобиване на образователната и научна степен“ Доктор“ с кандидат Иван Руменов Тодоров в Медицински университет Варна.

Темата на дисертационния труд е “Удовлетвореността на пациента като предпоставка за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване в болничното лечебно заведение“ с научен ръководител проф. Тодорка Костадинова, д.и. Трудът съдържа 164 страници и е онагледен от 33 фигури и 2 таблици. Използвани са 132 литературни източници, от които 27 са на кирилица и 105 на латиница. Във връзка с дисертационния труд са публикувани и представени 8 научни статии и участия в научни форуми.

Дисертационният труд е представен и одобрен на катедрен съвет на Катедрата по икономика и управление на здравеопазването при Факултета по обществено здравеопазване на Медицински университет – Варна на 12.11.2020 г.

Дисертационният труд и Авторефератът са представени съобразно изискванията и правилата на ППЗРАСРБ и Правилника за развитие на академичния състав в Медицински университет Варна.

Кратки биографични данни и образование

Иван Руменов Тодоров е роден на 06 август 1980 в гр. Стара Загора. През 1999 завършва средно професионално образование в Държавна търговска гимназия гр. Стара Загора със специалност: Счетоводна отчетност и бизнес администрация. До 2005 г.

завършва магистърска степен в Софийски университет „Св. Климент Охридски“ със специалност: Политически мениджмънт, а до 2014 г. магистърска степен в Бургаски университет „Проф. д-р Асен Златаров“ със специалност: Стопанско управление – Здравен мениджмънт. Работил е като Икономически и политически анализатор в Либерален политологичен институт/ НПО/ в периода 2007 – 2010. След това заема позицията на Старши анализатор и консултант в Political Capital България ООД, българския клон на Political Capital Policy and Research & Consulting Institute - Аналитична компания в сферата на политическите и икономическите анализи, прогнози и проучвания. От 2010 г. работи на редица ръководни длъжности в Медицински комплекс „Д-р Щерев“, където от 2012 г. е Председател на борда на директорите в холдинговото дружество. Член е на Управителния съвет и е Зам.-председател на Българска болнична асоциация (<https://bba-bulgaria.com/>)

Актуалност на проблема, разглеждан в дисертационния труд:

В условията на конкуренция на пазара на здравна помощ и грижи от изключителна важност е удовлетвореността на пациентите от дадено лечебно заведение. Професионализмът на медицинските екипи и обезпечаването с модерна апаратура са водещи фактори за привличане на пациенти, но интериорните условия, отношенията към нуждаещите се и търсеци медицинска помощ пациенти са не по-малко важни и това прави много актуално аргументираното разглеждане на проблема в един научен труд. Българската традиция в областта на организацията на здравеопазването напълно резонно е фокусирана към преките медицински резултати от лечението на пациентите, като твърде малко внимание се отделя на цялостната пациентска удовлетвореност от диагностиката, терапията и престоя им в едно лечебно заведение за болнична помощ. Предвид българските и световни тенденции в сферата на здравния мениджмънт настоящият дисертационен труд предлага много актуален задълбочен поглед и проучване върху комплекса от фактори, които оказват влияние върху пациентската удовлетвореност от получените медицински грижи и административно обслужване в дадена болница.

В структурно отношение дисертационния труд се състои от пет части. Дисертацията започва с пространно въведение, описващо прехода от патерналистична към пациенто-центрирана медицина в последните 30 години, новата роля и себеусещане на пациентите, реформата в системите на модерното здравеопазване и важността от измерването на удовлетвореността на пациентите в новите пазарни

условия. Следва представяне на целите, задачите и методите на дисертационния труд. Първата глава разглежда теоретичните основи и добрите практики за удовлетвореността на пациентите в лечебните заведения за болнична помощ. Втората представя диагностичен анализ и оценка на принципите и характеристиките на удовлетвореността на българския пациент, които се основават на проведено собствено анкетно проучване. Третата глава извежда комплекс от препоръки за промени и мерки в лечебното заведение, насочени към повишаване на пациентската удовлетвореност. Дисертационният труд завършва със обобщаващо заключение, представяне на анкетите от собственото проучване под формата на приложения и опис на използваната литература.

Цел и задачи на дисертационния труд:

Целта на дисертационния труд е изведена в заглавието, а реализацията на така поставената цел е обоснована в четири конкретни задачи:

- Първа изследователска задача: Извършване на научен обзор на специализираната литература, разглеждаща основните понятия, принципите и факторите, влияещи върху удовлетвореността на пациентите и свързаното с нея качество на предлаганите медицински грижи и немедицинско обслужване;

- Втора изследователска задача: разработване на инструментариум на анкетно социологическо проучване сред три групи и провеждане на собствени изследвания в конкретни болнични заведения в България за дефиниране на състоянието на проблема у нас според разбиранията на пациенти, лекари и мениджъри на лечебни заведения;

- Трета изследователска задача: на база на проведеното изследване извеждане на факторите, влияещи на пациентската удовлетвореност и формулиране на насоките за повишаване на удовлетвореността на пациентите от болничните здравни услуги и съпътстващото лечение им административно обслужване;

- Четвърта изследователска задача: Разработване на комплекс от насоки и мерки за повишаване на удовлетвореността на пациентите от болничната здравна услуга като фактор за подобряване на качеството на болничните медицинска помощ и административно обслужване.

Както основната цел, така и зададените задачи и авторовите хипотези са ясно и прецизно формулирани.

Оценка на съдържанието на дисертационния труд:

Първата глава представя научен обзор на специализираната литература, свързана с основните понятия, принципите и факторите, влияещи върху удовлетвореността на пациентите и свързаното с нея качество на предлаганите медицински грижи. Главата започва с преглед на темата относно качество на медицинската помощ и грижа. Авторът обръща внимание в началото на дефинирането на термина, определенията за качество на различните автори и връзката между професионалната медицинска помощ и удовлетвореност на пациентите в лечебното заведение. В следващата част са изведени основните понятия, които имат връзка с представянето на концепцията за удовлетвореност на болничните пациенти. Сериозно внимание е обърнато и на важността на изследването на удовлетвореността на пациентите за цялостното функциониране на системата на здравеопазването. Проблем, който продължава да не получава достатъчно внимание по отношение на организацията на българската здравеопазна система. На база на направения литературен обзор са изведени основните фактори според изследователите на темата, които влияят пряко върху пациентската удовлетвореност, като освен медицинските са посочени още и технологични, междуличностни, имиджови, административни, комуникационни и морални фактори. Авторът продължава теоретичния обзор с представяне на добри практики от лечебни заведения в различни държави. Тук бих посочил една слабост в авторския подход, защото не става напълно ясно на каква база е направен подборът на изложените добри практики и защо точно тези примери от представените лечебни заведения са влезли в литературния обзор. Въпреки тази слабост, главата завършва с полезно обобщение на основните изводи от проведения преглед на специализираната литература във връзка с пациентската удовлетвореност. По отношение на направения теоретичен обзор мога убедено да заявя, че И. Годоров с лекота структурира и представя данните от множество изследвания по темата за пациентската удовлетвореност. Представянето на теоретичния обзор като цяло е подчинен на общата насока на дисертационния труд и завършва с изводи и обобщения, които дават възможност да се направи преход към емпиричната част в последващата втора глава.

Втората глава представя в аналитичен вид резултатите от проведено собствено социологическо проучване чрез анкетен метод. Неговата цел е да представи диагностичен анализ и оценка на принципите и характеристиките на удовлетвореността на българския пациент от получените медицински грижи. Анализът се основава на резюмиране на данните и проблематизиране върху резултатите от собствено проучване

чрез провеждане на писмени анкети сред три групи респонденти – пациенти, здравни мениджъри и лекари. Чрез резултатите от изследването авторът успешно анализира спецификите в разбирането на три вида участници в организацията и провеждането на лечебния процес по отношение на три групи от теми. Първата е свързана с каналите на комуникация при нужда от медицинска информация и избор на лечебно заведение. Втората, с факторите, влияещи на избора на пациента на конкретна болница. Третата е насочена към извеждане принципите, на които се основава усещането за удовлетвореност на пациентите според самите тях, според лекуващите ги лекари и според управителите и мениджърите на лечебни заведения за болнична помощ. Получените резултати са представени прецизно в табличен и графичен вид, илюстрирани са с подходящи констатации, подчертани са по-съществените закономерности, които доказват хипотезите на автора. Това ми дава основание да заявя, че И. Тодоров има необходимите умения за анализ и интерпретация на резултати, а представеният от него дисертационен труд напълно покрива изискванията за придобиване на образователната и научна степен “доктор”.

Авторът подробно описва дизайна на проведеното собствено анкетно проучване, а в приложение представя и самото съдържание на анкетните карти. Включените в изследването общо 462 анкетирани пациенти, здравни мениджъри и лекари, дава основание за обективност и представителност на получените резултати. Като лекар и мениджър в сферата на здравеопазването с над 50-годишен опит не може да не ми прави впечатление една слабост на анкетното проучване и тя е свързана с факта, че като респонденти в него не е включена още една изключително важна група от участници в диагностично-лечебния процес, а именно професионалистите по здравни грижи (медицински сестри и акушерки). Тази липса в никакъв случай не намалява качествата на анализирания в резултат на изследването изводи, а само биха обогатили нашите разбирания по отношение на принципите и характеристиките на пациентската удовлетвореност от още един важен участник в процеса на предоставяне на медицински грижи и помощ.

Изключително ценно от изследователска гледна точка е подреждането по тежест на факторите, оказващи влияние върху удовлетвореността на пациентите, които авторът прави в края на втората глава. В крайна сметка резултатите от проучването показват, че пациентската удовлетвореност зависи не само от медицинските резултати, каквото е априорното разбиране по въпроса, а от един комплекс от фактори. Водещите сред тях са качество на медицинската грижа, учтиво и внимателно отношение на

медицински и административен персонал и болничната инфраструктура, интериорната среда и обезпечеността с оборудване. Както И. Тодоров заключава, добрият баланс между тези фактори позволява на едно лечебно заведение да обгрижва и обслужва добре своите пациенти и да постига високи нива на тяхната удовлетвореност.

Запознавайки се с резултатите от проучването един от основните въпроси, който ми направи впечатление е, че поддредането от респондентите на учтивото и внимателно отношение на медицинския и административен персонал като фактор почти равен по тежест на качеството на медицинската грижа, може да създаде един сериозен проблем. Той е свързан с факта, че доброто отношение и тренираните комуникационни и интерперсонални умения на медицинските и административните екипи в една болница, могат да маскират недотам качествените медицински резултати за пациентите при определянето на тяхното усещане за удовлетвореност от получените грижи и обслужване. За мен като лекар, за който решаването на медицинския проблем на пациента е от първостепенно значение, това маскиране е сериозна слабост. Авторът обаче е уловил този проблем и е направил много адекватния извод, че макар качеството на медицинските грижи да не може да бъде оценено адекватно от пациентите в краткосрочен план, то има огромно влияние в дългосрочен план като фактор за тяхната удовлетвореност. И. Тодоров правилно заключава, че в кратки срокове едно лечебно заведение може да поддържа доволни пациенти и без да има добри медицински резултати на база на добро обслужване, добро отношение към тях и комфортни условия. В дълга перспектива обаче именно добрите лекари и добрите медицински резултати са тези, които карат пациентите да имат положително отношение към съответната болница и да я препоръчват на свои близки и познати като добро място за тяхното евентуално лечение.

На база на извършения обзор на научната литература и въз основа на резултатите от направените проучвания сред пациенти, лекари и здравни мениджъри в третата глава авторът извежда няколко основни извода и на тяхна основа представя обхватен комплекс от конкретни препоръки и мерки, чрез които мениджмънта на една болница може да повлияе положително върху пациентските оценки и удовлетвореност, а от там и да подобри цялостното качество на предоставяните медицински грижи и административно обслужване в нея. Те са насочени към подобряване на медицинската организация и здравните грижи, на административното и немедицинско обслужване, на комуникацията и връзките с пациентите, на вътрешната среда и медицинската инфраструктура и към повишаване на мотивацията на персонала в лечебното заведение.

Прави впечатления, че всички мерки са изключително практически насочени и могат да бъдат приложени в ежедневната дейност при организацията на медицинските и административните процеси в една болница. Разбира се, на база на своята експертиза авторът се е ограничил единствено към организационно-административни аспекти на дейността, без да навлиза в чисто медицинските алгоритми и процеси. Изключителната ценност на предложения комплекс от предложения е, както авторът съобщава, че значителна част от тях са въведени в практиката в болницата, в която работи, получили са апробация и са довели до положителен резултат в посока на подобрене на административното обслужване и организацията на медицинските грижи за пациентите на лечебното заведение с цел повишаване на тяхното общо ниво на удовлетвореност.

Становище относно личният принос на докторанта:

Един от основните приноси на докторанта и неговия дисертационен труд е, че помага за развитие на основното разбиране на факторите и принципите, които влияят върху пациентската удовлетвореност. Към несравнимо най-важната, според мен, осъществена професионална помощ на нуждаещия се, изследването ясно показва, че тя не е достатъчна за положителните възприятия на пациентите, когато липсва оказано внимание към тях. Изключително ценна е извършената от автора задълбочена оценка на тежестта на различните фактори, влияещи върху удовлетвореността на пациентите в България и представената подредба на тези фактори по степен на важност. В допълнение от практическа полза е представения комплекс от препоръки, мерки и подобрения в лечебното заведение за повишаване на удовлетвореността на пациентите, част от които са практически апробирани. Всичко това, както и авторът посочва, ни дава основание да считаме, че направените изводи и предложените препоръки в настоящия дисертационен труд ще бъдат от полза не само от гледна точка на теоретичните разбирания за удовлетвореността на пациентите, но и за практическата работа на болничните мениджъри в България за подобряване на дейността на ръководените от тях лечебни заведения.

Забележки по дисертационния труд:

Първата забележка е по терминологичен въпрос в теоретичния обзор. Смятам, че използваният термин „приемственост на медицинските грижи“ е заимстван от английското continuity of care и в българския език означава „последователното преминаване от едно към друго, като се използва направеното преди“. Разбира се,

терминът може да се използва по начина, представен в дисертацията, като „приемственост“ на грижите, полагани за конкретен пациент. Смятам обаче, че по-разбираемата употреба на continuity of care на български език би трябвало да бъде „добра медицинска практика“, която представлява ясни правила и алгоритми за медицинско поведение, предложени от Българския лекарски съюз (БЛС) и утвърдени от Министерство на здравеопазването (МЗ) на Република България със същото значение като английския термин.

Втората ми забележка, както вече отбелязах по-горе, е свързана с отсъствието на група на професионалистите по здравни грижи (медицински сестри и акушерки) сред респондентите на проведеното собствено анкетно проучване. Включването на анализ на мнението на тези важни участници в организацията на медицинските процеси в една болница само би обогатило разбирането за принципите и характеристиките на пациентската удовлетвореност.

Разбира се, двете забележки не намалят ценността и полезността на настоящия дисертационен труд, а само биха подобрили неговото цялостно представяне.

Заключение:

Възложеният ми за рецензиране дисертационен труд е разработен под ръководството на ерудиран специалист в областта на икономика и управление на здравеопазването проф. Тодорка Костадинова, д.и. Оценявам високо дисертацията, основавайки се на съдържащите се в него множество данни, публикувани в специализирани издания, важни изводи от проведеното собствено проучване и изведения комплекс от практически мерки и подобрения.

Позволявам си да препоръчам на уважаемите членове на Научното жури да гласуват положително за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ на Иван Руменов Тодоров, докторант в самостоятелна форма на обучение в докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство/ в здравеопазването/, професионално направление 3.7 Администрация и управление в Медицински университет Варна.

15.01.2022 г.

Рецензент:


Проф. д-р Атанас Щерев