

СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р Снежанка Костадинова Овчарова,
Варненски Свободен Университет „Черноризец Храбър“, факултет „Международна
икономика и администрация“, член на научно жури със заповед № Р-109-567/09.12.2021г. на
Ректора на Медицински университет -Варна

за дисертационен труд на тема: **„УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТА КАТО
ПРЕДПОСТАВКА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА МЕДИЦИНСКАТА
ПОМОЩ И АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БОЛНИЧНОТО
ЛЕЧЕБНО ЗАВЕДЕНИЕ“**

с автор **ИВАН РУМЕНОВ ТОДОРОВ**

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

I. Обща оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е разработен в обем от 164 страници и включва увод, три глави, заключение, приложения и списък с използвана литература. В изложението са поместени 2 таблици, 33 фигури. Използвани са 132 литературни източници, от които 27 са на кирилица и 105 на латиница.

Актуалност на дисертационния труд. Дисертацията третира актуална и значима тема, свързана с удовлетвореността на българските пациенти от получаваните медицински грижи. Реформите в сектора на здравеопазването предопределят новата роля на пациента в здравната система на България. Но въпреки това проучванията в тази сфера са оскъдни и непопулярни. В условията на пандемия проблемите с осигуряване на качествено медицинско обслужване е още по-затруднено. А удовлетвореността на потребителя от предоставяните услуги е изключително важен въпрос за успеха на всяка организация. Пациентската оценка за медицинските грижи и административните услуги дава възможност на ръководствата на лечебните заведения да разкрият влияещите й фактори и да усъвършенстват дейността си, съобразно най-високите медицински стандарти. Освен това докторантът има 11-годишен професионален опит, като маркетинг мениджър и административен директор в частен медицински комплекс. В тази връзка, смятам, че И.Тодоров представя убедително актуалността на избраната тема в увода.

Структурата на дисертационния труд е логически последователна. Въведението съдържа необходимите компоненти за научен труд. Коректно са изведени целта и задачите, като отразяват прецизно проучвателната дейност на докторанта, в рамките на представените ограничения. Представените три тези са добра основа за извършване на дисертационното изследване. Смятам, че обектът на изследване би могъл да бъде по-прецизно формулиран.

Авторът използва подходящ инструментариум за изследване, осигуряващ точност и обективност на резултатите.

Заглавията, включени в библиографската справка на дисертацията показват, че докторантът познава литературата и нормативната база в изследваната предметна област, а това е предпоставка за откриване на нерешени проблеми, за систематизиране и извеждане на решения.

В първа глава на разработката И.Тодоров показва задълбочени познания и аналитични умения при обзора на научната литература за качеството на медицинските грижи. Подробно е изяснен понятийният апарат, касаещ пациентската удовлетвореност. Разгледана е връзката между качеството на медицинските грижи, административното обслужване и удовлетвореността на пациентите. Изтъкната е ролята на ръководството на лечебното заведение за управление на качеството и предлагане на комплексна грижа при обслужване на пациентите. Авторът анализира и коментира начините за измерване и проучване на удовлетвореността на пациентите. Систематизирани са факторите, влияещи върху пациентската удовлетвореност в България – медицински, технологични, междуличностни, имиджови, административни, комуникационни, социални, институционални и морални фактори. Показани са добри практики за постигане на удовлетвореност на пациентите от държави с модерно здравеопазване. Оценявам високо изразеното лично становище на автора в теоретичната дискусия и извеждането на значимите проблеми в медицинското и административно обслужване на пациентите.

Във втора глава докторантът извършва анализ и оценка на удовлетвореността на българските пациенти от получените медицински грижи. Представени са резултатите от проучване чрез писмено анкетиране сред три групи респонденти – пациенти, лекари и здравни мениджъри. Докторантът установява състоянието на удовлетвореност в три насоки: каналите на комуникация при нужда от медицинска информация; факторите, влияещи върху избора на пациента на лечебно заведение; принципите, на които се основава усещането за удовлетвореност на пациентите. Анализирани са мненията на здравните мениджъри и лекари в България за водещите фактори, влияещи върху удовлетвореността на пациентите и тяхното привличане. Определена е тежестта на отделните фактори за пациентска удовлетвореност, възможността за конфликт между качеството на здравната грижа и равнището на удовлетвореност. Главата завършва с обобщения и изводи, като е направена съпоставка на мненията на трите групи респонденти за основните фактори на пациентската удовлетвореност.

В трета глава са изведени препоръки, които потвърждават ролята на системното изследване на равнището на пациентската удовлетвореност в България и предприемането на своевременни мерки. Докторантът разработва и предлага конкретни препоръки и мерки за: подобряване на медицинската организация и здравните грижи; за усъвършенстване на административното и немедицинско обслужване в лечебните заведения; за подобряване на комуникацията и връзките с пациентите в лечебното заведение; за повишаване на мотивацията на персонала в лечебното заведение; и за подобряване на вътрешната среда и медицинската инфраструктура в лечебното заведение. Оценявам високо способността на докторанта да разкрива значимите проблеми в медицинските здравни грижи, да търси и намира специфични решения за по-висока удовлетвореност на пациентите.

Заклучението на дисертацията накратко обобщава резултатите от изследването.

II. Приноси в дисертационния труд

Представената в автореферата справка за приносите е коректна и отразява реално основните постижения на докторанта в резултат на извършеното собствено изследване.

Заслужава да се отбележи, че професионалната позиция на автора като административен директор ще му даде възможност да проследи ефективността от предприетите мерки и да планира по-нататъшните си изследвания за подобряване на качеството на здравните грижи.

III. Бележки и въпроси по дисертационния труд

Без да омаловажавам качествата на дисертационния труд, ще направя някои бележки:

- 1) Обектът на изследване трябва да бъде по-прецизно формулиран;
- 2) В параграф 3.4. авторът извежда *Препоръки и мерки за повишаване на мотивацията на персонала в лечебното заведение*, като акцентира основно върху материалното стимулиране. Не бива да се забравя, че *системата* по управление на човешките ресурси включва: атестация, обучение, кариерно развитие, проектиране на труда, възнаграждение, които са взаимносвързани и изключването на една дейност създава неудовлетвореност в персонала. Докторантът споменава все пак за продължаваща квалификация на медицински екипи в раздел 3.1, но по-подходящо място за това би било в пар.3.4. Здравните мениджъри трябва да имат предвид, че само системният, а не функционалният подход в управлението на хората създава мотивация;
- 3) Използвано е самоцитиране – изт.26 в списъка с използваната литература.

Актуалната проблематика, която се разисква в дисертацията предизвиква допълнителни въпроси, които могат бъдат и предмет на по-нататъшни авторски изследвания. В тази връзка моят въпрос към докторанта е: Има ли нови аспекти на удовлетвореността на пациентите в условия на пандемия от Ковид-19?

VI. Автореферат и публикации по дисертационния труд

Авторефератът възпроизвежда достоверно съдържанието на дисертацията. Подготвен е в обем от 48 страници и включва разделите: увод, цел и задачи, материали и методи, изводи и препоръки, заключение, приноси дисертационния труд и списък с публикации. Добре би било в автореферата да бъде представена и таблица със съдържанието на дисертационния труд.

От представените общо 8 публикации – 6 са самостоятелни, на български език и две са в съавторство, на английски език, представени на международна научна конференция. Считаю, че тези публикации представят реално постиженията на докторанта и са достатъчно представителни, за да ги огласят пред академичната общност и заинтересованите лица от практиката.

V. Заключение

Дисертационният труд на докторант Иван Тодоров е завършено изследване на значим и актуален научно - приложен проблем. Изследователските цел и задачи, поставени в труда са изпълнени. Научно-приложните приноси, съдържащи се в труда,

обогатяват съществуващите знания в областта на управлението и маркетинга на лечебните заведения. Постигнатите резултати имат важно значение за по-нататъшното усъвършенстване на качеството на медицинските здравни грижи в България и по този начин осигуряват висока удовлетвореност на пациентите.

Въз основа на гореизложеното давам положителна оценка на дисертационния труд на тема **„Удовлетвореността на пациента като предпоставка за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване в болничното лечебно заведение”** и предлагам на уважаемите членове на Научното жури да присъдят на докторанта Иван Руменов Тодоров **образователната и научна степен „доктор” в ПН 3.7. Администрация и управление, по специалност „Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)”**.

12.01.2022 г.

Гр. Варна

Член на научното жури:


/проф. д-р Сн.Овчарова/