

СТАНОВИЩЕ

от проф. Антония Димова, д.м., Медицински университет „Проф. д-р П. Стоянов“ – Варна

на основание заповед на Ректора на Медицински университет – Варна № Р-109-567/09.12.2021 г. за назначаване на научно жури и решение на Научното жури с Протокол № 1 от 15.12.2021 г. за избор на председател и определяне на рецензенти

на дисертационния труд на Иван Руменов Тодоров

на тема: Удовлетвореността на пациента като предпоставка за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване в болничното лечебно заведение

за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)“

1. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 163 страници и е структуриран във въведение (6 стр.), цел, задачи и методи (5 стр.) три глави (122 стр.), заключение (2 стр.), 3 приложение (11 стр.) и литература (10 стр.). Използвани са 132 източника, от които 27 на български и 135 на английски език. Дисертационният труд е онагледен със 2 таблици и 33 фигури.

Авторефератът е представен на 48 страници и отразява адекватно структурата и съдържанието на дисертационния труд.

2. Оценка на структурата и съдържанието

Дисертационният труд е посветен на актуален и значим проблем за лечебните заведения в България и необходимостта от прилагане на стратегии за повишаване на качеството, основаващи се на факторите на удовлетвореността на пациентите.

Въпреки многобройните и разнообразни публикации в областта на качеството на медицинската помощ и удовлетвореността на пациентите, научното изследване на факторите на удовлетвореността и подходите за тяхното използване за повишаване на качеството на медицинската помощ е недостатъчно и ограничено.

В този смисъл дисертационният труд представлява оригинално изследване на системата от фактори, влияещи върху преживяванията на пациентите в болницата и начините, по които тя може да се използва за подобрения в медицинските услуги и немедицинското обслужване, които да допринасят за повишаване на удовлетвореността на пациентите.

Въпреки, че целта на дисертационния труд не е особено прецизно формулирана, тя е конкретизирана чрез четирите изследователски задачи, последната от които е да се разработи комплекс от насоки и мерки за повишаване на удовлетвореността.

Проучването на удовлетвореността се възприема като фактор за повишаване на качеството на медицинската помощ и административното обслужване, за което на преден план е изведена ролята на болничния мениджмънт – разбиране, което е заложено и в трите изследователски тези. Обектът и предметът на изследването съответстват на формулираните цел и задачи. Разделянето на „обекта на дисертационния труд“ и „обекта на собственото изследване“ намирам за неподходящо. Това би могло да бъде избегнато с по-прецизна формулировка на обекта и предмета. Избраните изследователски методи и материалите, макар и не достатъчно описани, осигуряват изпълнението на целта на дисертационния труд.

В първа глава, посветена на концепциите за удовлетвореността на пациентите и връзката ѝ с качеството на медицинската помощ и административното обслужване, докторантът демонстрира теоретичните си познания в тематичната област на дисертационния труд и умения за работа с научна литература. Докторантът свободно и със собствен стил интерпретира концепции и схващания на чужди и български автори, развивайки на тази основа собствените си тези. Чрез критичен анализ докторантът добре описва специфичните за здравеопазването възможности за разминаване между качество на медицинските услуги и удовлетвореност на пациентите, както по принцип, така и в темпорален аспект и извежда на преден план немедицинските/неклиничните аспекти на медицинското обслужване като фактор за формиране на удовлетвореността в краткосрочен план. В тази глава докторантът разглежда и интерпретира някои понятия, свързани и във връзка с удовлетвореността на пациентите, систематизира факторите, влияещи върху удовлетвореността и прави преглед на добри практики за измерване и постигане на удовлетвореност, прилагани в някои водещи лечебни заведения в света. В тази си част, 1-ва глава би могла да има по-добра логическа последователност. Като цяло, изводите в края на главата обобщават основните концепции, разгледани в нея.

Във втора глава са представени и анализирани резултатите от проведено собствено социологическо проучване сред пациенти, здравни мениджъри и лекари, посветено на удовлетвореността на пациентите от медицинското обслужване. Дизайнът на социологическото изследване сред 301 пациенти на Медицински комплекс „Д-р Щерев“ - София, 61 здравни мениджъри и 100 лекари от страната, проведено през 2017-2018 г., е описан в раздела „Цел, задачи и методи“. Използвани са три въпросника, разработени от докторанта за целта на дисертационния труд, които са включени в приложение. Положителен е фактът, че въпросниците са предварително обсъдени от експертни групи и апробирани. Изследвани са факторите, влияещи върху удовлетвореността на пациентите според трите вида респонденти и са анализирани приликите и разликите в мненията на различните групи. Резултатите и от трите проучвания са задълбочено интерпретирани и добре онагледени, въпреки че за представянето не на всички данни са избрани подходящи графики. Част от резултатите и тяхната интерпретация предполагат извършване на статистически анализи, за които липсва информация.

Трета глава на дисертационния труд съдържа комплекс от мерки за повишаване на удовлетвореността на пациентите, обхващащи медицинската организация и здравните грижи в лечебното заведение, административното и немедицинско обслужване, комуникацията и връзките с пациентите, мотивацията на персонала, вътрешната среда и медицинската инфраструктура в лечебното заведение. Комплексът от мерки е изведен както от резултатите от изследването, така и от собствения практически опит на

докторанта. Мерките във всяко направление са подробно описани, на моменти – излишно подробно, и с конкретика, произтичаща от практическия опит на докторанта.

Дисертационният труд се характеризира с логическа последователност на изложението и научен стил, които в някои аспекти биха могли да бъдат подобрени.

3. Приноси

Дисертационният труд се отличава с научно-приложни приноси, които съответстват на изискванията за придобиване на образователната и научна степен „доктор“:

- Систематизирани и обобщени са основни теоретични постановки относно удовлетвореността на пациентите и връзката ѝ с качеството на медицинската помощ и са изведени факторите, влияещи върху удовлетвореността на пациентите в България; обоснована е необходимостта от измерване на удовлетвореността на пациентите като фактор за повишаване на качеството на медицинската помощ;
- Разработени са три вида анкетни карти за проучване на удовлетвореността на амбулаторни пациенти и на възприятията на лекари и здравни мениджъри относно пациентската удовлетвореност и са проучени факторите, които според трите групи влияят върху пациентската удовлетвореност в България;
- Разработен е комплекс от препоръки и мерки за подобрения в лечебното заведение за повишаване на удовлетвореността на пациентите от медицинската помощ и административно обслужване, които са апробирани в практиката на едно частно лечебно заведение в България.

4. Критични бележки, препоръки и въпроси

Някои критични бележки са посочени в оценката на структурата и съдържанието на дисертационния труд, без да оказват влияние върху крайната оценка.

Препоръката ми към докторанта е да продължи с научно-изследователската си работа по темата като задълбочи изследванията си с включване и на пациенти на стационарно лечение. Препоръчвам също така и по-голяма прецизност в използването на термините и интерпретацията на концепциите.

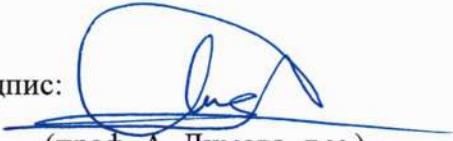
Имам един въпрос към докторанта:

Считате ли, че факторите, които оказват влияние върху удовлетвореността на пациентите биха се променили след приложение на мерките, които са предложени?

5. Заключение

Въз основа на гореизложеното давам положителната си оценка на дисертационния труд, постигнатите резултати и приноси и предлагам на Научното жури да присъди на Иван Руменов Тодоров образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, докторска програма „Организация и управление извън сферата на материалното производство (в здравеопазването)“.

14 януари 2022 г.
гр. Варна

Подпис: 
(проф. А. Димова, д.м.)