



Министерство здравоохранения Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

"Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

Адрес: Санкт-Петербург, 191015, ул.Кирочная, д.41
ОКПО 30625447, ОКАТО 40298564000, ОГРН 1117847434990, ИНН 7842461679,
КПП 784201001, ОКВЭД 85.22; 86; 72.19; 84.21

Единая телефонная справочная: (812) 303-50-00, факс: (812) 303-50-35,

e-mail: rectorat@szgmu.ru

www.szgmu.ru

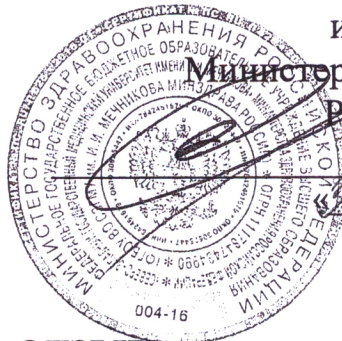
«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
"Северо-Западный государственный
Медицинский университет
имени И.И. Мечникова"

Министерства здравоохранения
Российской Федерации

С.А. Сайганов

С.А. Сайганов 2020 г.



ОТЗЫВ

ведущей организации о научно-практической значимости диссертации Менделя Сергея Александровича на тему «Научное обоснование совершенствования управления в медицинских организациях на основе процессного подхода», представленной к защите на соискание ученой степени доктора медицинских наук по специальности 14.02.03-общественное здоровье и здравоохранение

Актуальность темы исследования. Современные преобразования в сфере здравоохранения Российской Федерации направлены на обеспечение населения доступной, качественной и безопасной медицинской помощью. Введение в действие новых нормативных документов требуют перестройки деятельности медицинских организаций в соответствии с вводимыми требованиями к системе управления и учета показателей качества медицинской деятельности. В этой связи

важное значение приобретает внедрение современных систем управления, основанных на современных технологиях менеджмента, в основе которых - системный и процессный подход к управлению медицинской деятельностью.

Медицинские организации, обеспечивающие оказание медицинской помощи населению, являются и основным объектом внедрения современных подходов к управлению. Приоритетом является внедрение процессного подхода, определенного А. Донабедианом как краеугольный камень обеспечения качества медицинской помощи. Одновременно процессный подход является определяющим фактором развития основных направлений здравоохранения - стандартизации и создания цифрового контура.

Предпосылками внедрения процессного подхода в управление здравоохранением является принятие в Российской Федерации стандартов по управлению качеством. Однако, методологическая и методическая базы процессно-ориентированного управления в медицинских организациях разработаны в не в полной мере и носят фрагментарный характер. Недостаточно исследованы организационно-функциональная деятельность медицинских организаций в аспекте процессного подхода, нуждаются в разработке организационные формы процессного управления.

Введение нормативным документом Минздрава России новых требований к внутреннему контролю требует перестройки деятельности медицинских организаций по этому направлению на основе их организации как бизнес-процессов. Изучение научных публикаций показывает, что практически отсутствуют работы по организации вспомогательных бизнес-процессов в медицинских учреждениях. Поэтому представленное комплексное медико-организационное исследование с разработкой моделей организации процессов развития в части внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности является актуальным и перспективным направлением научно-практической деятельности, способствующее решению поставленных диссертантом задач исследования.

Связь диссертационной работы с планом соответствующих отраслей науки и народного хозяйства. Диссертационное исследование Мендель С.А. выполнено в соответствии с планом НИР ФГБНУ "Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н.А.Семашко" АААА-А19-119091890038-3, АААА-А19-119090490059-5, АААА-А19-119012290151-0.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Научные положения диссертации соответствуют специальности 14.02.03 - Общественное здоровье и здравоохранение. Результаты проведенного исследования соответствуют специальности (пп. 3, 6 и 8).

Научная новизна исследования и полученных результатов, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. В представленном научном исследовании проведено научное обоснование методологии внедрения процессного подхода в деятельность медицинских

организаций как совокупности научно-методических средств, направленных на изменение ее (деятельности) экономической, производственной и организационной составляющих, адаптации системы к современным требованиям развития, разработан научно-методический инструментарий внедрения процессного подхода в управление медицинскими организациями. Выполнен углубленный комплексный медико-социальный анализ бизнес-процессов развития в части реализации внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов в медицинских организациях. На этой основе разработаны и обоснованы реестр типовых бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов медицинской организации, типовые и комплексные модели указанных бизнес-процессов. На основе модификации метода функционально-стоимостного анализа проведена экспертная оценка трудоемкости рассматриваемых в исследовании бизнес-процессов. Это позволило оптимизировать ряд бизнес-процессов.

Разработана система мониторинга процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов в медицинской организации. В рамках данного направления работы сформированы и обоснованы предложения по мониторингу моделей вспомогательных процессов в ведомственной (территориальной) автоматизированной информационной системе.

В процессе исследования проведено внедрение типовых моделей бизнес-процессов внутреннего контроля качества и вспомогательных в отдельных медицинских организациях. Проведена оценка внедрения бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов в медицинской организации на основе социологического исследования среди медицинского персонала и пациентов, которая свидетельствует об их достаточно эффективности. Выполнено изучение организации деятельности, проблемы развития и функционирования медицинских организаций ведомственной системы здравоохранения МВД России в аспекте региональной дифференциации показателей их деятельности как основание внедрения процессного подхода в управление оказанием медицинской помощи. Научно обоснована возможность имплементации научно-методического инструментария внедрения процессного подхода, разработанного на базе медицинских организаций МВД России, в медицинские организации государственной и муниципальной систем здравоохранения.

Значимость для науки и практики полученных результатов заключается в том, что полученные автором результаты исследования по организации процессного управления медицинским учреждением в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов медицинской организации, обеспечивает внедрение процессного подхода в управление медицинскими организациями, как ведомственной системы здравоохранения МВД России, так и государственной и муниципальной систем здравоохранения. Научно-методический аппарат, созданный в

процессе данного исследования, может быть применен при проведении научных и практических работ аналогичной направленности. Важное практическое значение имеют разработанные в данном исследовании реестр и типовые и комплексные модели бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов, методический инструментарий мониторинга оптимальности реализации бизнес-процессов, экспертная оценка трудоемкости бизнес-процессов, которые могут быть использованы медицинскими организациями при внедрении процессного подхода в управление. Доказанная оценка эффективности внедрения отдельных бизнес-процессов может быть также использована медицинскими организациями. Предложения по мониторингу моделей вспомогательных процессов в автоматизированной информационной системе могут быть использованы при разработке ведомственной (территориальной) АИС.

Важную теоретическую и практическую значимость представляют подготовленное с участием диссертанта учебное пособие «Внедрение процессного подхода в управление административно-хозяйственными процессами в медицинских учреждениях», а также 2 монографии: «Методология внедрения процессного подхода в управление административно-хозяйственными процессами медицинской организации» и «Типовые и комплексные модели процессов внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов медицинской организации».

Апробация результатов исследования. Материалы диссертационного исследования доложены и обсуждены на международных научно-практических конференциях, а также на Междотдельческой научной конференции ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья имени Н.А. Семашко» 7 марта 2019 года. Практическая значимость исследования подтверждается внедрением основных положений диссертации в медицинских организациях федерального и регионального, в медицинских организациях МВД России, войск Национальной гвардии Российской Федерации.

Результаты проведенного исследования **внедрены** в учебный процесс Центра высшего и ДПО ФГБНУ «Национальный НИИ общественного здоровья имени Н.А. Семашко»

Публикации. Основные положения и выводы диссертационного исследования опубликованы в 32 научных работах, 21 из них опубликована в рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ. Опубликовано 2 монографии, 1 учебное пособие.

Личный вклад автора в проведенное исследование. Автором диссертационной работы сформулированы цель, задачи исследования, положения, выносимые на защиту, разработана программа исследования, определена методология проводимых исследований с использованием современных, адекватных целям и задачам, методов сбора информации и обработки материала. Выполнен аналитический обзор отечественной и

зарубежной литературы и нормативно-правовой базы по изучаемой проблеме, разработаны анкеты для медицинских работников и пациентов по вопросам оценки оптимальности реализации процессов в медицинских организациях, проведены и обработаны результаты социологических и статистических исследований, проведен анализ состояния и идентификация основных тенденций развития ведомственной системы здравоохранения МВД России. Научное обоснование и формулировка выводов и практических рекомендаций выполнены автором лично.

Автор руководил внедрением разработанных моделей в Клиническом госпитале ФКУЗ «МСЧ МВД России по г. Москве», ФГБУ «ГВКГ им. Н.Н. Бурденко», ГБУЗ МО МОНКИ им. М.Ф. Владимирского, ФГБУ «ЦИТО им. Н.Н. Приорова», ФКУЗ «ЦКБ МВД России», ФКУЗ «ГКГ МВД России», ФКУЗ «ГВКГ войск национальной гвардии Российской Федерации», ГБУЗ МО «Люберецкая районная больница №2», ГБУЗ МО «Балашихинская областная больница», а также участвовал в их внедрении в других медицинских организациях.

Обоснованность, достоверность и объективность научных положений, выводов и рекомендаций подтверждается комплексным характером исследования, логично сформулированной программой исследования, репрезентативным объемом наблюдений, применением адекватных аналитических методов исследования (контент-анализ, организационно-правовой, математическо-статистический, социологический, экспертных оценок и организационно-структурного моделирования), корректно проведенным анализом результатов. Статистическая обработка полученного материала проводилась на основе общепринятых статистических методов с определением достоверности результатов исследования, использованием методов математической статистики.

Структура и объем диссертации. Диссертация изложена в традиционном стиле на 513 листах печатного текста из них объем основного текста - 399 страниц. Состоит из введения, аналитического обзора научной литературы, программы, методов и объемов исследований, 6-ти глав собственных исследований, анализа и обобщения результатов исследования, заключения, выводов, списка использованных источников (535 источников, из них отечественных – 462, зарубежных - 73), содержит 108 таблиц, 30 рисунков и приложения (на 49 страницах).

Оценка содержания исследования и соответствие требованиям, предъявляемым к диссертациям. Комплексное социально-гигиеническое исследование посвящено научному обоснованию внедрения процессного подхода в управление медицинскими организациями. Основное внимание в исследовании уделено процессам развития в части внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности и вспомогательным бизнес-процессам. Анализ научных публикаций позволили охарактеризовать состояние и организацию работ по использованию процессного подхода в медицинских организациях в Российской

Федерации и за рубежом, выявить проблемы внедрения процессного подхода в управление медицинскими организациями.

Оценка деятельности медицинских организаций ведомственной системы здравоохранения МВД России позволила обосновать возможность ее использования в качестве базы исследования. Этому способствует значительная сеть медицинских организаций, ее распределенность по территории России, значительный объем оказываемой медицинской помощи. Возможность имплементации результатов научного исследования в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения основана на единых нормативных основах и принципах деятельности всех медицинских организаций, функционирующих в России.

Сравнительный анализ организации деятельности и функционирования медицинских организаций ведомственной системы здравоохранения МВД России в аспекте региональной дифференциации показателей их деятельности. Анализ статистических показателей позволяет сделать вывод об их разнонаправленной динамике в субъектах Российской Федерации и их значительной дифференциации. Причиной такой ситуации может быть различие в подходах к управлению медицинскими организациями, что предопределяет целесообразность их унификации на основе процессного подхода. Обосновано применение процессного подхода как инструмента модернизации управления в целях внедрения его единых принципов.

Анализ научных публикаций, методов и методик, используемых в системном анализе и процессном управлении, позволил сформировать единый комплекс взаимосвязанных методик, обеспечивающих создание научно-методического инструментария внедрения процессного подхода. Научно обоснованы типы моделей, их компоненты и формы представления, которые могут быть применены с этими целями, их (моделей) компоненты. Разработанный автором научно-методический инструментарий внедрения процессного подхода позволил сформировать 39 типовых процессов развития в части внутреннего контроля качества в медицинской организации и 30 типовых вспомогательных бизнес-процессов медицинской организации, сформировать их типовые и комплексные модели, провести экспертную оценку их трудоемкости.

Сформирована система мониторинга реализации бизнес-процессов в медицинской организации, включающая разработанный набор показателей для каждого из созданных процессов, позволяет осуществлять оперативный анализ деятельности медицинской организации, в т.ч. и в режиме «on-line» на основе автоматизированной информационно-аналитической системы мониторинга реализации вспомогательных процессов, концепция которой предложена в исследовании. Предлагаемые индикаторы и разработанная на их основе автоматизированная информационная система может быть интегрирована

в любую автоматизированную информационную систему медицинской организации.

В ходе исследования проведено внедрение типовых моделей бизнес-процессов внутреннего контроля качества и вспомогательных в медицинские организации. Доказана эффективность внедрения моделей отдельных процессов в части сокращения сроков выполнения работ, включенных в процесс, возможности оптимизации штатной численности персонала.

Проведена оценка внедрения бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов в медицинской организации на основе социологического исследования среди медицинского персонала (469 чел.) и пациентов (320 чел.), которая свидетельствует об их эффективности. Таким образом, проведенное исследование позволило решить 7 поставленные автором задачи и достичь цели исследования, на основе комплексной оценки деятельности медицинских организаций в исследовании научно обоснованы реестр, типовые и комплексные модели бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов, сформированы рекомендации по их внедрению в практику деятельности медицинских организаций.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертационного исследования в практике и в учебном процессе.

Сформированные в диссертационном исследовании модели бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов рекомендуется использовать медицинским организациям в процессе управления. Результаты исследования целесообразно использовать при внесении изменений и дополнений в нормативные акты различного уровня (федеральные, субъектов Российской Федерации, локальные – медицинских организаций), направленные на совершенствование системы управления медицинскими организациями, их организационно-штатной структуры, повышения удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинской помощи.

Разработанные подходы к реализации бизнес-процессов могут быть использованы для внедрения их мониторинга в региональный сегмент единой государственной информационной системы. Обоснованные и реализованные диссертантом типовые модели бизнес-процессов следует использовать территориальным органам здравоохранения и медицинским организациям при организации аудита процессов развития в части внутреннего контроля качества и вспомогательных бизнес-процессов, их организации на основе процессного подхода.

Предложенные методические подходы к мониторингу указанных бизнес-процессов также следует использовать территориальным органам здравоохранения и медицинским организациям в целях оценки эффективности и результативности внедрения процессного подхода в управление внутренним контролем качества и вспомогательными

процессами. Материалы диссертационного исследования и разработанные автором рекомендации по внедрению процессного подхода в управление медицинскими организациями целесообразно использовать при реформировании деятельности медицинских организаций, а также их подразделений, в компетенции которых находится реализация вспомогательных процессов. Результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе медицинских вузов и в системе дополнительного профессионального медицинского образования при подготовке специалистов в области управления на основе процессного подхода.

Полученные автором научные результаты, апробированные в различных медицинских организациях федерального и регионального уровней, а также ведомственных, можно рекомендовать к применению в различных медицинских организациях субъектов Российской Федерации.

Диссертация написана доступным литературным языком, выполнена на основе хорошего научно-методического обеспечения с использованием адекватных методов математико-статистического анализа, соответствует требованиям, предъявляемым к диссертациям.

Выводы и практические рекомендации логично вытекают из содержания диссертации, сформулированы четко и конкретно, научно аргументированы, соответствуют задачам исследования и положениям, выносимым на защиту.

Автореферат оформлен в соответствии с требованиями, отражает основное содержание диссертации и научных публикаций по теме диссертационного исследования.

Принципиальных замечаний по диссертации и автореферату не имеется. В целом диссертационное исследование оценивается положительно. При этом в процессе анализа перспективного и актуального научного диссертационного исследования следует отметить некоторые пожелания для обсуждения в ходе защиты настоящего диссертационного исследования:

1) В тексте диссертации приведены реестры вспомогательных процессов и процессов развития в части внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. При этом практически целесообразно было бы эти формы и виды деятельности представить как процессы организационного моделирования для большего числа описываемых процессов.

2) В четвертой главе диссертационного исследования подробно изложены методологические и методические положения разработки моделей вспомогательных бизнес-процессов и моделей бизнес-процессов развития в части внутреннего контроля качества медицинской организации. В частности, сформированы требования к содержанию текстового описания моделей, основанные на требованиях к содержанию технологических карты. Однако желательно было бы более расширенно представить обоснование процессов развития внутреннего контроля качества и

безопасности медицинской деятельности при обосновании организационной деятельности в пятой и шестой главах диссертационного исследования.

Отмеченные вопросы представлены в рамках дискуссии, не являются принципиальными, не снижают общей положительной оценки и высокой научно-практической ценности диссертационного исследования.

Заключение. Диссертационная работа Менделя С.А. «Научное обоснование совершенствования управления в медицинских организациях на основе процессного подхода» является завершённым научно-квалификационным исследованием, в котором содержится решение важной народно-хозяйственной проблемы по совершенствованию системы управления медицинскими организациями на основе процессного подхода, что имеет существенное научно-практическое значение для специальности «общественное здоровье и здравоохранение».

По актуальности, научной новизне, методическому уровню исполнения, объёму проведенного исследования, теоретической и научно-практической значимости полученных результатов и обоснованности выводов соответствует требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842 (в редакции Постановления Правительства РФ от 21 апреля 2016 года № 335, от 01 октября 2018 года № 1168), предъявляемых к диссертационным работам на соискание ученой степени доктора медицинских наук, а ее автор – Мендель С.А. заслуживает присуждения ему искомой ученой степени доктора медицинских наук по специальности 14.02.03 - «Общественное здоровье и здравоохранение».

Отзыв и диссертационная работа Мендель С.А. обсуждены и одобрены на заседании кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением ФГБОУ ВО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» МЗ РФ (протокол № 4 от «27» марта 2020г).

Профессор кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением ФГБОУ ВО

«Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова»

Минздрава России, заслуженный деятель науки РФ,

доктор медицинских наук (14.02.03 – общественное здоровье и здравоохранение), профессор

В.С. Лучкевич

Подпись доктора медицинских наук, профессора В.С. Лучкевича заверяю:

Ученый секретарь ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова

Минздрава России, д.м.н., доцент

Н.В. Бакулина

«27» марта 2020г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 191015, г. Санкт-Петербург, ул. Кирочная, д. 41, телефон +7(812) 303-50-00, e-mail: rectorat@sbgmu.ru