

## УТВЕРЖДАЮ

Ректор Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации

д.м.н., профессор И.Э. Есауленко

« 15 » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

на основании решения заседания кафедры управления в здравоохранении  
ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России

Диссертация «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне» выполнена на кафедре управления в здравоохранении ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России Исаенковой Евгенией Александровной, 1984 года рождения, гражданство Российской Федерации, окончила государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Воронежская государственная медицинская академия им. Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации в 2007 году по специальности «Лечебное дело».

В период подготовки диссертации являлась соискателем кафедры управления в здравоохранении ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России.

В настоящее время Исаенкова Евгения Александровна работает начальником управления в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Воронежской области.

**Научный руководитель:** Данилов Александр Валентинович, доктор медицинских наук, профессор кафедры управления в здравоохранении Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Федерации (14.02.03 – Общественное здоровье и здравоохранение).

Тема диссертационного исследования была утверждена в редакции «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне» (выписка из протокола № 4 заседания Ученого совета института дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «Воронежский государственный медицинский университет им. Н.Н. Бурденко» Минздрава России от 28 ноября 2017 г.).

Текст диссертации был проверен в системе «Антиплагиат» и не содержит заимствованного материала без ссылки на авторов.

По итогам обсуждения диссертационного исследования «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленного на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3 - Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, принято следующее заключение:

#### **Оценка выполненной соискателем работы**

Диссертация является завершенным научно-квалифицированным исследованием, выполненном на высоком научно-методическом уровне и содержащем новые научные положения. На основании комплексного исследования деятельности медицинских организаций и удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи научно обоснованы, разработаны и внедрена инновационная организационная технология, направленная на повышение качества медицинской помощи медицинскими организациями на региональном уровне.

#### **Актуальность темы диссертационного исследования**

Ключевым элементом в стратегии развития здравоохранения является повышение уровня управленческой грамотности руководителей организаций здравоохранения, а также активное использование современных концепций, технологий и принципов управления.

Важным аспектом данной проблематики является поиск эффективных моделей управления здравоохранением на местном уровне при решении задач повышения доступности и качества медицинской помощи, создания высокоэффективной системы здравоохранения региона. В связи с растущими ожиданиями от системы здравоохранения, особое внимание уделяется разработке и внедрению эффективных подходов к улучшению медицинской помощи, ее доступности - возможности граждан получить необходимую им

медицинскую поддержку независимо от их социального статуса, материального положения и места жительства.

Современные представления о медицинской помощи показывают, что оно определяется не только клиническими факторами, такими как успешность лечения и безопасность медицинских вмешательств, но и факторами доступности, адекватности, своевременности, безопасности, удобства и наличия поддержки для пациентов.

Поэтому, для обеспечения высокого качества медицинской помощи необходимо учитывать не только клиническую эффективность, но и такие аспекты, как безопасность, удобство и наличие поддержки для пациентов. Кроме того, необходимо регулярно оценивать качество медицинской помощи и внедрять меры по его повышению, в том числе путем обучения и повышения квалификации медицинского персонала, модернизации оборудования и инфраструктуры, а также путем внедрения современных методов оказания медицинской помощи.

Одним из показателей оценки качества оказания медицинских помощи служит степень удовлетворенности пациентов. Удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи можно считать индикатором положительного отношения человека к полученной им помощи, основанное на совпадении его ожиданий с реальной действительностью, выражающееся в готовности повторного обращения за данной помощью в случае необходимости.

Однако до настоящего времени не проводилось комплексных исследований, связанных с оценкой ряда факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, таких как квалификация врачей, забота санитарок, сочувственное отношение к пациентам, индивидуальный подход к ним, интерьер помещений, безопасность и т.д. Ожидание и восприятие пациентами качества медицинской помощи, представление о качестве медицинской помощи, должны быть оправданы в медицинской организации путем оснащения современным лабораторным, диагностическим оборудованием, наличием квалифицированного персонала как по лечению, так и уходу, надлежащей заботой в период нахождения на лечении.

### **Личное участие соискателя в получении результатов, изложенных в диссертации**

Автору принадлежит ведущая роль в определении направления и стратегии научного исследования. Разработаны план и программа диссертационного исследования, выполнен обзор литературы и анализ нормативных документов в области организации пациентоориентированного

подхода и управления качеством медицинской помощи с учетом удовлетворенности пациентов. Автором осуществлен анализ показателей деятельности медицинских организаций региона, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара. Самостоятельно подготовлен инструментарий исследования, проведен медико-социологический опрос пациентов, статистическая обработка и анализ собранных данных. Автором также самостоятельно на основе результатов анкетного опроса получены оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, разработана организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, предложены практические рекомендации.

### **Степень достоверности результатов проведенных исследований**

Обоснованность и достоверность результатов исследований подтверждается достаточным объемом проведенного комплексного исследования с применением современных методов обработки данных.

Соискатель в ходе исследования опирался на полученные и проанализированные показатели эффективности деятельности медицинских организаций, данные медико-социологического опроса пациентов, получивших медицинскую помощь в медицинских организациях региона. Выбор методических подходов осуществлялся с учетом поставленных задач исследования и особенностями источников информации.

В ходе исследования соискатель применял следующие основные методы исследования: информационно-аналитический, медико-социологического опроса, математико-статистический методы. На региональном уровне проведен организационный эксперимент. Данные, полученные в ходе исследования, обрабатывались с применением специализированных программных средств.

### **Научная новизна результатов проведенных исследований**

Предложена формализованная методика измерения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи путем проведения медико-социологического опроса, анализа оценок удовлетворённости качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях в медицинских организациях региона.

Впервые получены результаты измерения удовлетворённости пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях, на основе медико-социологического опроса, оценок важности критериев удовлетворенности.

Предложена организационная технология совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, на основе показателей удовлетворенности пациентов, обеспечивающая проведение

мероприятий по совершенствованию качества.

Представлены результаты эксперимента по оценке результативности организационной технологии, позволившей определить начальный уровень удовлетворенности пациентов и уровень удовлетворенности после реализации корректирующих мероприятий в медицинской организации.

### **Практическая значимость проведенных исследований**

Научно-практическая значимость работы заключается в том, что автором разработана формализованная методика измерения удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях (на примере Воронежской области) на основе медико-социологического опроса пациентов.

На основе медико-социологического опроса определены критерии удовлетворенности пациентов медицинской помощью, оказываемой в стационарных условиях, проанализировано влияние социально-демографических характеристик пациентов на удовлетворенность качеством.

Разработана и внедрена организационная технология по совершенствованию качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях, основанная на результатах измерения удовлетворенности качеством, анализа важности критериев и развертывания функций качества.

Практическая значимость заключается в представлении в органы управления здравоохранением субъекта РФ и в медицинские организации региона разработанной организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в стационарных условиях, основанной на измерении удовлетворенности пациентов.

### **Ценность научных работ соискателя ученой степени**

Ценность опубликованных работ является высокой, в них изложена организационная технология, направленная на измерение качества оказания медицинской помощи, на основе модели удовлетворенности пациентов, обеспечивающая проведение сопоставительного анализа в медицинских организациях с формированием интегрального критерия качества.

### **Внедрение результатов диссертационного исследования в практику**

Основные научные положения, выводы и рекомендации внедрены в деятельность Министерства здравоохранения Воронежской области, бюджетных учреждений здравоохранения Воронежской области: «Борисоглебская районная больница»; «Бутурлиновская районная больница»; «Павловская районная больница»; «Воронежская городская клиническая больница № 11» в виде организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи на основе измерения удовлетворенности пациентов качеством.

Результаты исследования используются в педагогическом процессе на кафедре управления в здравоохранении ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России (г. Воронеж).

#### **Этическая экспертиза научного исследования в Этическом комитете**

Выписка из протокола от 10 ноября 2017 года № 6 заседания Этического комитета ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России. Заседание постановило разрешить проведение диссертационного исследования на соискание ученой степени кандидата медицинских наук Исаенковой Е.А. «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне».

#### **Научная специальность, которой соответствует диссертация**

Научные положения диссертации соответствуют пунктам 13, 17 и 18 паспорта специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

#### **Полнота изложения материалов диссертации в работах, опубликованных соискателем**

По результатам исследования автором опубликовано 23 научных работы, в том числе 3 статьи по специальности защищаемой диссертации в журналах, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий Сеченовского Университета/ Перечень ВАК при Минобрнауки России, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, 15 иных публикаций, 5 публикаций в сборниках материалов международных и всероссийских научных конференций.

Оригинальные научные статьи в журналах, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий Сеченовского Университета/ВАК при Минобрнауки России:

1) Исаенкова, Е.А. Измерение удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг пациентами методом структурного моделирования / Е.А. Исаенкова // Менеджер здравоохранения. - 2021. - № 3. - С. 51-58.

2) Исаенкова, Е.А. Определение направлений совершенствования качества медицинских услуг с использованием методик SERVQUAL и IPA / Е.А. Исаенкова // Менеджер здравоохранения. - 2022. - № 9. - С. 25-32.

3) Исаенкова, Е.А. Прогнозирование развития гипертонической болезни с использованием моделей машинного обучения в подсистеме дистанционного кардиомониторинга / Е.А. Исаенкова, Е.В. Белозерова, А.В. Данилов, Л.Б. Калинина, О.А. Манерова, Ю.И. Усов // Менеджер здравоохранения. - 2022. - № 2. - С. 76-84.

Иные публикации:

1. Исаенкова, Е.А. Анализ организации медицинской помощи детям первого года жизни в Воронежской областной детской клинической больнице №1 / Е.А. Исаенкова, В.П. Косолапов, М.Л. Жидков, А.П. Савченко, Г.В. Сыч // Системный анализ и управление в биомедицинских системах. - 2017. - Т. 16. - № 2. - С. 433-438.

2. Исаенкова, Е.А. Деятельность страховых поверенных в сфере ОМС на территории Воронежской области: первые итоги / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко. - 2017. - № 5. - С. 12-17.

3. Исаенкова, Е.А. Деятельность страховых поверенных в сфере ОМС на территории Воронежской области: первые итоги. Бюллетень национального НИИ общественного здоровья имени Н.А. Семашко / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Бюллетень Научно-исследовательского института социальной гигиены, экономики и управления здравоохранением им. Н.А. Семашко. - 2017. - № 1. - С. 45.

4. Исаенкова, Е.А. Методические подходы к измерению удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами для целей формирования управленческих решений на региональном уровне / А.В. Данилов, Е.А. Исаенкова // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. - 2017. - №3(18). - URL: <https://moitvvt.ru/ru/journal/pdf?id=366> (дата обращения: 20.10.2023).

5. Исаенкова, Е.А. О подготовке врачей-экспертов для системы обязательного медицинского страхования. Опыт территориального фонда ОМС Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. - 2018. - № 6. - С. 93-96.

6. Исаенкова, Е.А. О развитии института страховых поверенных на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2017. - Т. 3. - № 2 (6). - С. 54-59.

7. Исаенкова, Е.А. Опыт автоматизации процесса информационного сопровождения застрахованных лиц при оказании медицинской помощи / Е.А. Исаенкова, Н.В. Булыгина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 84-88.

8. Исаенкова, Е.А. Результаты экспертной деятельности в сфере обязательного медицинского страхования на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 76-83.

9. Исаенкова, Е.А. Современная модель медицинской помощи старшему поколению в сфере обязательного медицинского страхования на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов // Обязательное медицинское страхование в Российской Федерации. - 2020. - № 6. - С. 44-50.

10. Исаенкова, Е.А. Современные эпидемиологические аспекты гастродуоденальных кровотечений язвенной этиологии на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, Е.Ф. Чередников, Т.Б. Каташина, М.Н. Романцов, С.В. Баранников, Г.В. Полубкова // Профилактическая медицина. - 2021. - Т. 24. - № 5-2. - С. 103.

11. Исаенкова, Е.А. Технология бенчмаркинга медицинских организаций региона как инструмент повышения их конкурентоспособности территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Прикладные информационные аспекты медицины. - 2018. - Т. 21. - № 1. - С. 110-113.

12. Исаенкова, Е.А. Участие страховых медицинских представителей в организации и контроле за прохождением застрахованными лицами онкологических скринингов на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2019. - Т. 5. - № 2 (10). - С. 58-62.

13. Исаенкова, Е.А. Эволюция парадигмы защиты прав и законных интересов граждан, застрахованных в системе ОМС на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина // Вестник новых медицинских технологий. Электронное издание. - 2018. - № 6. - С. 86-92.

14. Исаенкова, Е.А. Экспертная деятельность на территории Воронежской области: основные системные нарушения в сфере обязательного медицинского страхования / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина // Медицинское право: теория и практика. - 2020. - Т. 6. - № 2 (12). - С. 13-19.

15. Исаенкова, Е.А. Совершенствование характеристик качества медицинских услуг на основе результатов измерения удовлетворенности пациентов и инструментов QFD / Исаенкова Е.А., Сон И.М. // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2023. - № 31 (спецвыпуск 1). – С. 857-861.

Материалы конференций:

1) Исаенкова, Е.А. Об организации профилактических мероприятий среди студенческой молодежи на территории Воронежской области / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина, Е.С. Каташина. // В сборнике: Здоровьесбережение студенческой молодежи: опыт, инновационные подходы и

перспективы развития в системе высшего образования. Материалы конференции. - 2019. - С. 386-391.

2) Исаенкова, Е.А. Методика измерения удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами в системе менеджмента качества медицинской организации / Е.А. Исаенкова // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучения. Вестник ВШОУЗ. - 2019. - Т. 5. - № 3 (17). - С. 43-45.

3) Исаенкова, Е.А. Измерение удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг пациентами в системе управления региональным здравоохранением: подход на основе структурного моделирования / Е.А. Исаенкова // ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучения. Вестник ВШОУЗ. - 2020. - Т. 6. - № 3 (21). - С. 66-67.

4) Исаенкова, Е.А. Применение метода развёртывания требований потребителей для повышения качества медицинских услуг / Е.А. Исаенкова // В сборнике: Актуальные вопросы общественного здоровья и здравоохранения на уровне субъекта Российской Федерации. Материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием), посвящённой 100-летию Факультетских клиник ИГМУ (1920-2020). В 2-х томах. Под общей редакцией Г.М. Гайдарова. - 2020. - С. 58-62.

5) Исаенкова, Е.А. Механизмы обеспечения защиты прав и законных интересов застрахованных граждан при оказании медицинской помощи (на примере Воронежской области) / Е.А. Исаенкова, А.В. Данилов, Т.Б. Каташина // В сборнике: Исследование и практика в социально-экономической и гуманитарной сфере. Сборник избранных статей Всероссийской (национальной) научно-практической конференции. - Санкт-Петербург, - 2020. - С. 34-36.

**Основные положения диссертации были доложены и обсуждены на научных конференциях:**

1) Конференции «Здоровьесбережение студенческой молодежи: опыт, инновационные подходы и перспективы развития в системе высшего образования» (2019, Воронеж);

2) VII международном конгрессе «Оргздрав-2019. Эффективное управление в здравоохранении» (2019, Москва);

3) VIII международном конгрессе «Оргздрав-2020. Эффективное управление в здравоохранении» (2020, Москва);

4) Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием), посвящённой 100-летию Факультетских клиник ИГМУ (2020, Иркутск);

5) Всероссийской (национальной) научно-практической конференции «Исследование и практика в социально-экономической и гуманитарной сфере»

(2020, Санкт-Петербург);

### **Заключение**

Диссертация соответствует требованиям п. 21 Положения о присуждении ученых степеней в ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет), утвержденного приказом от 06.06.2022 г. № 0692/Р, и не содержит заимствованного материала без ссылки на авторов.

Первичная документация проверена и соответствует материалам, включенным в диссертацию.

Диссертационная работа Исаенковой Евгении Александровны «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне» рекомендуется к защите на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3 – Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Заключение принято на заседании кафедры управления в здравоохранении ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России.

Присутствовало на заседании 38 чел.

Результаты голосования: «за» – 38 чел., «против» – нет, «воздержалось» – нет, протокол № 10 от 13 июня 2024 года.

### **Председательствующий на заседании**

Доктор медицинских наук, профессор,  
заведующая кафедрой  
управление в здравоохранении



Н.Е. Нехаенко