

Отзыв

официального оппонента Берсеновой Евгении Александровны на диссертационную работу Данилова Александра Валентиновича «Научное обоснование использования инновационных организационных технологий для повышения эффективности управления медицинскими организациями на региональном уровне», представленную на соискание ученой степени доктора медицинских наук по специальности 14.02.03 - Общественное здоровье и здравоохранение

Актуальность темы исследования

Актуальность диссертационного исследования обусловлена потребностью в обосновании инновационных технологий управления медицинскими организациями региона, развитии принципов менеджмента в отрасли, ориентированных на рациональное использование ресурсов.

Одно из направлений повышения эффективности управления медицинскими организациями региона связано с исследованием методов оценки эффективности деятельности медицинских организаций, разработкой технологии управления медицинскими организациями региона на основе бенчмаркинга и сопоставительного анализа, технологии измерения качества оказания медицинской помощи на основе модели удовлетворенности пациентов и сопоставительного анализа показателей качества оказания медицинской помощи.

Обоснование выбора показателей эффективности деятельности медицинских организаций и использование таких показателей в системе управления региональным здравоохранением является важной научной задачей. Требуется дальнейшего исследования проблема оценки удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи.

Существующее состояние вопроса указывает, что обоснование и внедрение инновационных организационных технологий является актуальной научной проблемой, решение которой лежит в области разработки методик по оптимизации использования ресурсов

здравоохранения региона и повышению качества оказания медицинской помощи, что стало целью исследования.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Диссертационная работа выполнена на высоком научно-методическом уровне в соответствии с поставленной целью, сформированной научной программой исследования и с поэтапным анализом. Задачи логично выстроены в соответствии с поставленной целью. Положения, выносимые на защиту, корреспондируют с задачами и выводами. Научные положения диссертационного исследования, а также сделанные на их основе выводы и рекомендации, автором аргументированы, что обусловлено применением комплексного системного подхода к анализу полученных данных.

Исследование проводилось с 2013 по 2020 год на базе кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИДПО Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Автор в своей работе использовал широкий набор методов исследования (аналитический, статистический, медико-социологический, бенчмаркинга, теории информации, SWOT-анализа, сопоставительный метод, метод экспертных оценок, метод GAP-анализа, метод развертывания функций качества). Применение адекватных методов исследования и работа с большим по объёму материалом обеспечили достоверность результатов исследования, выводов и практических рекомендаций. Для достижения цели автором было сформулировано шесть задач, решение которых составило основу структуры диссертационной работы.

Достоверность и новизна исследования, полученных результатов

Подтверждением обоснованности научных положений и достоверности результатов настоящего исследования являются программа исследования, разносторонний анализ предмета исследования, количественная и качественная репрезентативность наблюдений, адекватные целям и задачам используемые методы сбора информации, анализ данных с помощью статистических и математических методов.

Использование в работе автоматизированных программ обработки данных в виде IBM SPSS Statistics v.22, а также принятие в расчетах 95% доверительного интервала и критических значений для заданного уровня достоверности обеспечивают надежность результатов исследования. Оценки эффективности деятельности медицинских организаций определялись методом бенчмаркинга с применением специализированного программного обеспечения Vanxia Frontier Analyst, развертывание функций качества проводилось с использованием специализированного программного обеспечения Qualica DFSS.

В пользу достоверности и объективности результатов исследования свидетельствует использование в качестве источников данных научных публикаций, государственных отчетных форм медицинских организаций, нормативных правовых актов, анкет медико-социологических опросов, экспертных заключений.

Фактические данные, представленные в работе, также удостоверяют научные положения, выводы и рекомендации.

Личный вклад автора включает разработку дизайна исследования, разработку инструментария исследования, контент-анализ литературы и нормативных правовых актов, обработку и аналитику собранных сведений в рамках всех задач, формулировку выводов, практических рекомендаций, а также руководство внедрением инновационных организационных технологий, направленных на повышение эффективности деятельности региональной системы здравоохранения.

Значимость для науки и практики полученных автором результатов

Научная новизна исследования определяется следующим. Научно обосновано использование инновационных организационных технологий для повышения эффективности управления медицинскими организациями на региональном уровне как совокупности научно-методических средств, направленных на формирование научно обоснованных управленческих решений.

Разработаны инновационные организационные технологии, предназначенные для повышения эффективности управления медицинскими организациями на региональном уровне на основе сопоставительного анализа; разработан научно-методический подход к измерению удовлетворенности пациентами качеством оказанной медицинской помощи с применением метода SERVQUAL; разработана организационная технология повышения эффективности управления медицинскими организациями региона на основе использования методов сопоставительного анализа; разработан научно-методический подход к оценке эффективности деятельности и определения направлений развития организаций здравоохранения региона с использованием методов сопоставительного анализа; разработана организационная технология измерения качества оказания медицинской помощи на основе модели удовлетворенности пациентов и проведения сопоставительного анализа в медицинских организациях по критериям эффективности деятельности и качества; разработаны научно-практические рекомендации по повышению эффективности деятельности медицинских организаций региона путем определения неэффективности в оказании медицинских услуг и формирования решений по оптимальному размещению ресурсов регионального здравоохранения.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в предложенной технологии внедрения метода

сопоставительного анализа в управленческую деятельность медицинских организаций и органа управления здравоохранением региона, научно-методическом подходе к измерению удовлетворенности пациентов качеством оказанной специализированной медицинской помощи в медицинских организациях региона.

Проведенные исследования позволили: обосновать возможность разработки научно-методического аппарата для внедрения сопоставительного анализа в систему принятия управленческих решений органа управления здравоохранением региона как инструмента, позволяющего сопоставить предоставляемые медицинские услуги и показатели деятельности медицинских организаций; разработать методический подход к внедрению метода сопоставительного анализа для оптимального размещения ресурсов регионального здравоохранения путем определения неэффективности в оказании медицинских услуг и выявления возможных направлений для роста эффективности; сформировать и внедрить методический подход к мониторингу показателей деятельности медицинских организаций на основе сопоставительного анализа, обеспечивающего повышенную гибкость и приспособляемость работы медицинских организаций региона к изменениям внешних факторов и потребностей граждан; разработать и внедрить методический подход к измерению удовлетворенности пациентов оказанной медицинской помощью на основе метода SERVQUAL.

Внедренные инновационные организационные технологии обеспечили возможность повышения эффективности регионального здравоохранения.

Даны практические рекомендации органу управления здравоохранением на федеральном уровне при формировании нормативной базы по организации специализированной медицинской помощи руководствоваться показателями и критериями оценки эффективности деятельности медицинских организаций; руководству и структурам

управления здравоохранением регионов рекомендовано использовать при разработке региональных проектов по рациональному использованию ресурсов в системе здравоохранения предложенные инновационные организационные технологии и методику измерения удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи в медицинских организациях.

Результаты диссертационной работы нашли применение в практике управления здравоохранением Белгородской области (акт внедрения от 09.04.2021), Воронежской области (акт внедрения от 11.02.2021) и Липецкой области (акт внедрения от 26.05.2021), медицинских организациях Юго-Восточной дирекции здравоохранения – филиала Центральной дирекции здравоохранения – филиала ОАО «РЖД» (акт внедрения от 31.05.2021), а также используются в учебном процессе кафедры управления в здравоохранении ФГБОУ ВО «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации (акт внедрения от 17.03.2021) и кафедры общественного здоровья и здравоохранения факультета последипломного образования с учебным центром бережливых технологий ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (акт внедрения от 16.12.2020).

Соответствие диссертации паспорту специальности

Научные положения диссертации соответствуют пунктам 3, 6 и 8 паспорта научной специальности 14.02.03 – «Общественное здоровье и здравоохранение».

Полнота освещения результатов диссертации в печати. Количество публикаций в журналах из Перечня ВАК РФ и индексируемых в международных базах данных

По теме диссертации опубликованы 52 научные работы, в том числе

13 статей в журналах, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени доктора наук (из них 3 статьи в научных изданиях, индексируемых Scopus, WoS), 1 монография.

Перечень научных публикаций представлен по теме диссертационного исследования и полностью соответствует основным положениям диссертации.

Структура и оценка содержания диссертации

Основное содержание работы изложено на 224 страницах машинописного текста. Диссертация состоит из шести глав, заключения, выводов, практических рекомендаций, списка литературы, приложений. Диссертация иллюстрирована 49 рисунками и 13 таблицами. Список литературы включает 250 источников, из которых 231 отечественных и 19 зарубежных. Приложения диссертации представляют собой: формы анкеты медико-социологического исследования, направленного на изучение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи; протоколы расчета эффективности деятельности медицинских организаций, выполненного средствами инструментального бенчмаркинга по сведениям из отчетной формы №30 за 2016 год; документы, подтверждающие внедрение автором материалов исследования.

Во введении ёмко раскрыт вопрос актуальности выбранной темы и степени ее разработанности, чётко определены цель, задачи работы и научные положения, выносимые на защиту, описаны научная новизна и практическая значимость работы, личный вклад автора, внедрение результатов исследования в практику, степень достоверности и апробация результатов, объем и структура диссертации. Автор не только раскрывает значимость изучаемой проблемы, но и указывает на законодательные документы, устанавливающие необходимость внедрения методов

измерения удовлетворенности качеством, отмечает недостаточность научных публикаций, посвященных вопросам обоснования показателей эффективности деятельности медицинских организаций, используемых органами управления здравоохранения региона.

В первой главе проведен анализ зарубежного и отечественного опыта организации систем здравоохранения, рассмотрены способы оценки эффективности деятельности медицинских организаций, изложенные как в научных публикациях, так и применяемые в сфере государственного управления.

При изучении основных принципов определения понятия «эффективность и результативность системы здравоохранения» сделано заключение, что отечественная трактовка понятия эффективности обладает достаточно узким определением одного из важнейших показателей – качества медицинской помощи. В Федеральном законе 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» определены лишь показатели медицинской результативности и своевременности оказания медицинской помощи. Понятие «эффективность» в этом нормативном документе не установлено. Для оценки эффективности, в основном, используется методика сравнения текущих показателей качества с показателями качества за прошлые периоды. В тоже время, на практике не применяются методики, основанные на определении предела производственных возможностей медицинских организаций.

В данном разделе автор демонстрирует глубокое теоретическое осмысление рассматриваемых вопросов и проблем, а также знание практических аспектов применения принципов управления в отрасли здравоохранения.

В работе отмечено, что в большинстве рассмотренных методик оценки деятельности медицинских организаций результаты передаются в профильный орган государственной власти. При этом отсутствует практика публикации полученных результатов оценки, проведении

консультационной поддержки организации, деятельность которой оценивалась.

Таким образом, обозначена проблема совершенствования научных подходов к формированию оценки эффективности деятельности субъектов здравоохранения. При этом, одной из приоритетных задач, направленных на решение указанной проблемы, является разработка научно-методической базы формирования современных способов оценки эффективности. В частности, требуется учесть такие аспекты, как повышение объективности, формирование интегрального показателя, обеспечение сопоставимости с оценками, представленными международными институтами.

Кроме того, развитие механизма оценки эффективности деятельности медицинских организаций позволит обеспечить руководителей здравоохранения региона информацией, необходимой для выработки и принятия управленческих решений.

Изучение и анализ современных отечественных и иностранных источников позволили диссертанту получить объективное представление о состоянии темы исследования.

Во второй главе дана характеристика базы исследования, показана ее организационная структура, описаны программа, этапы и методы исследования.

Базой исследования явилась кафедра общественного здоровья и здравоохранения ИДПО Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации. Работа выполнена в соответствии с федеральной научной программой в области здравоохранения «Инновационные фундаментальные технологии в медицине».

Объектом исследования являлись медицинские организации,

оказывающие специализированную медицинскую помощь населению в региональной системе здравоохранения. Предметом исследования явилась организация системы управления медицинскими организациями региона, оказывающими специализированную медицинскую помощь населению, с использованием инновационных подходов.

Информационную базу исследования составили отечественные и зарубежные литературные источники, нормативно-правовые документы РФ, официальные статистические отчеты Росстата и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Воронежской области. Использованы электронные ресурсы, включающие официальные сайты департамента здравоохранения Воронежской области, медицинских организаций, Росстата. Эмпирической базой явились анкеты по изучению мнения пациентов для оценки удовлетворенностью качеством медицинской помощи.

Применительно к проблематике диссертации результативно использованы следующие методы исследования: системного анализа, экономико-математического моделирования, медико-статистической обработки информации, информационно – аналитический, экспертных оценок, социологический, бенчмаркинга, SWOT-анализа, GAP-анализа, организационного эксперимента. В комплексе эти методы дали возможность провести подробное изучение объекта исследования и позволили решить поставленные в настоящем исследовании задачи.

Третья глава посвящена определению оценок эффективности процесса оказания медицинских услуг на основе процедур формирования и расчета критериев эффективности, с помощью которых возможно проведение численного сопоставления эффективности функционирования как региональной системы здравоохранения, так и составляющих ее элементов.

Полученные оценки применяются для анализа и планирования деятельности медицинской организации, ориентированной на рост

результативности и эффективности деятельности, а именно: повышение качества оказания медицинской помощи; минимизация влияния персонала на качество; повышение удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи; внедрение в практику инновационных медицинских технологий.

Предложена методика инструментального бенчмаркинга и сопоставительного анализа показателей деятельности медицинских организаций, которая позволяет сравнивать результаты своей деятельности с деятельностью ведущих организаций без привлечения экспертов. Результаты анализа дают информацию о том, какие наиболее эффективные методы организации работы следует использовать.

Описана методика оценки эффективности деятельности организаций здравоохранения региона на основе сопоставительного анализа и индекса специализации медицинских организаций. Такая методика позволяет выделить группу неэффективных медицинских организаций для включения в план реструктуризации региональной системы здравоохранения, целью которой является повышение ее эффективности.

Анализ показателей эффективности больниц, действующих на территории Воронежской области (56 медицинских организаций), полученных методом сопоставительного анализа, показывает, что ряд больниц, расположенных в границах г. Воронежа, имеют излишнюю численность врачей в широком диапазоне, достигающем более половины штатной численности.

В четвертой главе описан новый подход и алгоритм оценки качества оказания медицинской помощи в специализированных медицинских организациях путем интеграции адаптированной методики SERVQUAL и модели GAP в контексте всеобщего управления качеством. Такие оценки позволяют руководителям здравоохранения применять их в практической деятельности, дают информацию к переосмыслению стратегии развития организации с точки зрения достижения заданных целей при имеющихся

ресурсах.

Предложена организационная технология, направленная на измерение качества оказания медицинской помощи с использованием модели удовлетворенности пациентов, на основе которой формируется интегральный критерий качества SQI и обеспечивается проведение сопоставительного анализа в медицинских организациях.

Описана интеграция методики измерения удовлетворенности качеством оказанной медицинской помощи SERVQUAL и методики развертывания функций качества QFD, в результате чего создана информационная модель качества медицинских услуг, дающая возможность определить пути совершенствования качества медицинских услуг в организации, выявить приоритеты при осуществлении корректировки. Достоинством модели является возможность отслеживания положения медицинской организации по основным объективным характеристикам услуг в сравнении с конкурентами и потребительских ожиданий относительно этих услуг, которые изменяются с течением времени.

В пятой главе представлено описание технологии проведения сопоставительного анализа показателей деятельности медицинских организаций региона, основанная на применении инструментальных средств бенчмаркинга, дан расчет показателей эффективности 32-х медицинских организаций региона для целей сопоставительного анализа.

Приведена детализация показателей эффективности и осуществлено выявление потенциала повышения эффективности с расчетом оценок эффективности двух медицинских организаций. Сделан вывод, что для достижения 100% эффективности деятельности одной из районных больниц по выбранным показателям необходимо осуществить снижение до 43% штатной численности врачей при сохранении числа пролеченных пациентов и числа посещений врачей.

При оценке потенциально возможных улучшений результатов

деятельности медицинских организаций региона для достижения 100% эффективности каждой из районных больниц получены расчетные значения по снижению количества врачей, в среднем на 15,93% от штатной численности.

В шестой главе изложена методика формирования управленческих решений по повышению эффективности медицинских организаций на базе предложенной соискателем матрицы классификации, содержащей сопоставительные оценки эффективности и оценки удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи по каждой медицинской организации.

Рассмотрен механизм формирования управленческих решений в медицинской организации с учетом результатов измерений качества оказанной медицинской помощи, описан алгоритм оценки качества оказания медицинской помощи с помощью методики SERVQUAL и Гар-модели.

Сделан вывод о том, что на основе предложенной организационной технологии возможно формирование решений по оптимизации работы коечного фонда и обеспечения кадровыми ресурсами. Показано, как на практике принимались управленческие решения на основе результатов инструментального бенчмаркинга по реорганизации путем присоединения пяти медицинских организаций.

В заключении обобщены результаты и обоснованы итоги выполненной работы, что позволило автору сформулировать объективные выводы и практические рекомендации.

Выводы и практические рекомендации

Полученные автором диссертации результаты основываются на достаточном объёме исследований с использованием современных методов, полностью соответствуют поставленным целям и задачам. Полученные диссертантом выводы отражают все этапы проведённого исследования, свидетельствуют о решении сформулированных задач, логично вытекают

из полученных автором результатов работы. Диссертация соответствует требованиям.

Практические рекомендации автора относительно применения предложенных инновационных организационных технологий в деятельность органов управления здравоохранением региона являются чёткими, базируются на результатах, представленных в работе исследований. В полной мере изучена и грамотно применена информация, содержащаяся в литературных источниках и нормативно-правовых документах, регулирующих правоотношения в данной сфере.

Соответствие содержания автореферата основным положениям и выводам диссертации

Автореферат отражает содержание диссертационной работы в полном объёме, оформлен в соответствии с установленными требованиями.

Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации

Выводы логичны, правомерны, тождественны содержанию работы и ее задачам. Практические рекомендации обоснованы, имеют принципиальное значение для повышения эффективности деятельности медицинских организаций региона, обеспечения качества медицинской помощи.

Оформление автореферата и рукописи диссертации выполнено в соответствии с ГОСТ 7.0.11-2011. К положительным сторонам оформления работы можно отнести наглядность иллюстративного материала, наличие расшифровок для всех используемых в работе аббревиатур, представление используемого инструментария и расчетов в приложениях.

Замечания и вопросы. Замечания по диссертации касаются отдельных стилистических неточностей, что абсолютно не снижает ценности работы в целом, особенно на фоне определенных автором направлений для дальнейших исследований в сфере управления организациями здравоохранения региона.

Работу оцениваю положительно, хотела бы задать вопросы, возникшие в ходе рецензирования диссертационной работы для обсуждения в порядке дискуссии:

1. Как соотносятся требования ГОСТов, совместимых с международными стандартами семейства ISO 9000-9001, в области менеджмента качества с Вашими исследованиями об удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи?

2. По результатам Вашего исследования, какие критические моменты в реализации методики реструктуризации медицинских организаций возникли в ходе их практического применения органами управления здравоохранением региона?

3. Обоснуйте выбор числа медицинских организаций, в которых Вами проводилось медико-социологическое исследование?

4. Уточните, пожалуйста, как Вами был применен метод бенчмаркинга?

Заключение

Таким образом, диссертационная работа Данилова Александра Валентиновича на тему: «Научное обоснование использования инновационных организационных технологий для повышения эффективности управления медицинскими организациями на региональном уровне» на соискание ученой степени доктора медицинских наук является научно-квалификационной работой, в которой осуществлено решение крупной научной проблемы, имеющей важное народнохозяйственное значение, что соответствует требованиям п. 15 Положения о присуждении ученых степеней в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет), утвержденного приказом ректора от 31.01.2020 г. № 0094/Р,

предъявляемым к докторским диссертациям, а ее автор Данилов Александр Валентинович заслуживает присуждения искомой ученой степени по специальности - 14.02.03 - Общественное здоровье и здравоохранение.

Официальный оппонент,

Доктор медицинских наук

(05.13.01 – Системный анализ, управление
и обработка информации (медицинские науки),

доцент, научный руководитель ФГБУ

«Национальный институт качества»

Росздравнадзора

Берсенева Евгения Александровна

Подпись доктора медицинских наук Е.А. Берсеновой заверяю:

Директор ФГБУ «Национальный
институт качества» Федеральной
службы по надзору в сфере здравоохранения
доктор медицинских наук

14.03.2022 г.



И.В. Иванов

Федеральное государственное бюджетное учреждение "Национальный институт качества" Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (ФГБУ "Национальный институт качества" Росздравнадзора)

Адрес: 105064, Москва, Славянская площадь, д. 4, строение 1. Тел. +7 (495) 980-29-35. Сайт <https://nqi-russia.ru/>, e-mail: expert@nqi-russia.ru.