

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора медицинских наук, профессора, заведующего кафедрой общественного здоровья и организации здравоохранения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации Шарафутдиновой Назиры Хамзиновны на диссертацию Исаенковой Евгении Александровны на тему «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне», представленную на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Актуальность темы диссертации

Доступность и качество медицинской помощи населению остается основным индикатором деятельности медицинских организаций, обеспечивающих удовлетворенность пациентов организацией медицинской помощи и ее качеством. Методик измерения доступности и качества медицинской помощи множество, они разрознены, не дают цельного представления надежности полученных результатов. Мнение пациентов и населения об удовлетворенности качеством медицинской помощи изучались многими исследователями. Однако в них не апробированы новые методики измерения удовлетворенности пациентов, которые являются крайне важными и перспективными направлениями совершенствования качества медицинской помощи, так как ориентируются на мнение пациента, то есть потребителя медицинских услуг. Поэтому, представляется важным и актуальным направлением исследования измерение удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, разработка инструментальных средств измерения, оценка факторов, оказывающих наибольшее влияние на удовлетворенность, разработка комплекса мероприятий, направленных на

совершенствование качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара, позволяющей повысить удовлетворенность пациентов в медицинских организациях региона. В современных условиях система здравоохранения призвана стремиться к максимально эффективному использованию имеющихся ресурсов, а удовлетворенность пациентов выступает ключевым показателем качества оказываемой помощи.

Считаю, что диссертационное исследование весьма актуально и направлено на решение задачи совершенствования системы управления качеством медицинской помощи на региональном уровне.

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

Для достижения цели, в рамках определенных автором задач, проведено комплексное исследование, включающее несколько этапов. Этапы представлены в разработанной программе исследования, для каждого этапа путем тщательной методологической подготовки был определен набор методов исследования и инструменты статистического анализа, описаны источники получения информации.

Сформулированные в диссертационной работе научные положения, выводы и практические рекомендации являются научно обоснованными, информативными и имеют существенное значение для практического здравоохранения, полностью соответствуют поставленным задачам.

Достоверность и новизна исследования, полученных результатов

Результаты исследования отличаются высокой степенью достоверности. Автором проведено комплексное исследование на базе 7 медицинских организаций Воронежской области с охватом 1293 пациентов. Применение строгих методологических подходов, включая медико-социологический опрос по стандартизированной анкете, соответствующей ГОСТ Р 59362-2021, и статистическая обработка данных с использованием программных комплексов IBM SPSS Statistics v24 и Quality Companion v5.4.2.0 обеспечивают высокую достоверность полученных результатов.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что соискателем предложена оригинальная организационная технология совершенствования качества медицинской помощи в условиях стационара, основанная на показателях удовлетворенности пациентов с интеграцией методов «Важность-Эффективность» и развертывания функций качества.

Разработана формализованная методика измерения удовлетворённости пациентов, которая впервые в региональной практике учитывает ожидания и восприятие пациентов, что позволило выявить ключевые критерии восприятия качества медицинской помощи.

Впервые применена методика измерения удовлетворенности с использованием диаграмм «Важность-Эффективность» для анализа данных в управлении качеством медицинской помощи в медицинских организациях региона, что обеспечило статистически обоснованный подход при выработке управленческих решений.

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

Доказана количественная связь между критериями удовлетворенности и измеренным уровнем удовлетворенности через уравнение линейной регрессии с коэффициентом 0,994.

Значимость для науки и практики полученных автором результатов

Научная и практическая значимость исследования состоит в том, что разработанная организационная технология, внедренная в деятельность медицинских организациях региона, существенно дополняет известные подходы к повышению качества оказываемой медицинской помощи и удовлетворенности пациентов.

Предложенные методы измерения удовлетворенности позволяют выявить сильные и слабые стороны работы медицинских организаций, что дает возможность разрабатывать мероприятия по повышению их

эффективности. Интеграция метода «Важность-Эффективность» с развертыванием функций качества создает основу для принятия обоснованных управленческих решений, направленных на совершенствование качества медицинской помощи. Результаты внедрения в бюджетные учреждения здравоохранения Воронежской области подтверждают практическую целесообразность предложенных методов и технологий.

Автором проведен сравнительный анализ показателей удовлетворенности пациентов до и после внедрения организационной технологии, который подтвердил статистически значимые различия между ожиданиями и восприятием пациентами качества медицинской помощи. Результаты эксперимента показали увеличение индекса потребительской лояльности на 14,48%, рост положительных отзывов пациентов на 10,44% и снижение числа жалоб на 23,8%.

Представленная методика может использоваться для бенчмаркинга медицинских организаций региона, что способствует повышению общего уровня качества оказываемой помощи.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности

Научные положения диссертационного исследования соответствует паспорту научной специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Работа соответствует пунктам 13, 17 и 18 паспорта специальности, связанным с исследованием организационных аспектов системы здравоохранения, методами управления качеством медицинской помощи и социологическими исследованиями для определения удовлетворенности населения.

Характеристика публикаций автора по теме диссертации

По результатам исследования опубликовано 23 научные работы, включая: 3 статьи в журналах, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий Сеченовского университета / Перечень ВАК при

Минобрнауки России, 1 статья в журналах, рецензируемых международной базой данных Scopus, 15 публикаций в иных изданиях. Все работы отражают результаты диссертационного исследования.

Оценка структуры и содержания диссертации

Диссертация соискателя Исаенковой Е.А. изложена на 186 страницах машинописного текста и включает введение, обзор литературы, главу, посвященную материалам и методам исследования, три главы, посвященные полученным результатам и их обсуждению, заключение, выводы и практические рекомендации.

Список литературы включает 220 источников, из которых 163 отечественных и 57 зарубежных авторов, 14 нормативных правовых документа. Работа иллюстрирована 39 рисунками и 22 таблицами.

Преимущественное внимание уделено современным источникам (последние 5 лет), что свидетельствует об актуальности исследования. Список литературы хорошо структурирован и соответствует тематике работы, охватывая как теоретические аспекты управления качеством, так и методологию медико-социологических исследований.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, поставлена цель работы и сформулированы задачи. Автором определены объект, предмет, методология исследования. Подчеркнута теоретическая и практическая значимость работы. Введение логично описывает проблемную область и обосновывает выбор темы исследования.

В первой главе представлен системный обзор литературы по современным тенденциям развития российского здравоохранения, организационно-методическим подходам к управлению качеством медицинской помощи и модели измерения удовлетворенности. Анализ проведен глубоко и всесторонне, с учетом как отечественного, так и международного опыта. Особое внимание уделено анализу Gap-модели, что создает теоретическую базу для последующих глав.

Во второй главе подробно описаны материалы и методы исследования. Автором четко обоснован выбор базы исследования (7 медицинских организаций Воронежской области), определена методология сбора данных, представлен алгоритм расчета репрезентативной выборки (минимум 384 пациента). Подробно описана процедура медико-социологического опроса и статистической обработки полученных данных. Измерение удовлетворенности пациентов проводилось в рамках медикосоциологического опроса, при котором осуществлялся сбор анкетных данных, их статистическая обработка для целей формирования оценок ожиданий и восприятия пациентов, связанных с качеством оказания медицинской помощи. В рамках применения метода измерения удовлетворенности качеством использовалась анкета для сбора данных (приложение А).

Третья глава посвящена разработке методических положений организационной технологии измерения удовлетворенности пациентов. Автор обосновывает выбор Гар-модели в качестве основы для измерения, детально описывает процедуру измерения и анализа влияния социально-демографических характеристик на удовлетворенность. Глава содержит методически строгий подход к исследованию, что обеспечивает научную обоснованность предложенной технологии.

Четвертая глава посвящена разработке управленческих решений на основе результатов измерения удовлетворенности. Особое внимание уделено формированию диаграмм «Важность-Эффективность» и разворачиванию функций качества медицинской помощи. Глава содержит методически обоснованные подходы к преобразованию потребностей пациентов в медико-технологические характеристики процесса оказания медицинской помощи, что представляет значительный научно-практический интерес. Проведена интеграция методов измерения удовлетворенности качеством и разворачивания функций качества для целостного анализа и обработки

качества оказания медицинской помощи. Построена диаграмма качества для одной медицинской организации.

Пятая глава посвящена внедрению организационной технологии и анализу ее результативности и возможной эффективности использования ее для совершенствования качества медицинской помощи на основе измерения удовлетворенности пациентов. В данной главе представлены результаты оценки результативности внедрения организационной технологии совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой в условиях стационара. На основе формализованного опроса 12 экспертов разработанная организационная технология была оценена как целесообразная для внедрения в медицинскую практику. Глава содержит количественную оценку результатов внедрения, что позволяет сделать объективные выводы об эффективности предложенной технологии.

Заключение логично завершает исследование и подводит итоги. Автор четко формулирует основные результаты исследования, отмечает их теоретическую и практическую значимость. Подчеркивается важность разработанной организационной технологии для совершенствования качества медицинской помощи на региональном уровне.

Особенно важно, что в заключении автор выделяет ключевые аспекты внедрения предложенной методики: оценку полученных результатов, обеспечение согласованности результатов со стратегией медицинской организации, обсуждение результатов с клиническими экспертами. Подчеркивается необходимость регулярного мониторинга удовлетворенности пациентов для оценки эффективности реализованных мер.

Выводы диссертационной работы соответствуют цели, задачам исследования и положениям, выносимым на защиту.

Практические рекомендации разработаны на основе полученных результатов, являются адресными и реализуемыми.

Соответствие автореферата основным положениям диссертации

Автореферат полностью соответствует содержанию диссертации и в полной мере раскрывает содержание диссертации.

Рецензируемая диссертация является самостоятельным, законченным исследованием, выполненным на актуальную тему, обладающим научной новизной и практической значимостью.

Достоинства и недостатки в содержании и оформлении диссертации

К достоинствам работы следует отнести: высокую научную обоснованность предложенных методов исследования; применение современных статистических методов обработки данных (IBM SPSS Statistics v24); четкую методику сбора и анализа данных с обеспечением репрезентативности выборки; представление количественных показателей эффективности внедренных мероприятий; интеграцию различных методов исследования (Gap-модель, IPA, QFD) в единую технологию; практическую апробацию результатов на базе медицинских организаций региона.

По содержанию работы замечаний принципиального характера нет.

Вместе с тем, для уточнения некоторых аспектов работы, хотелось бы получить ответы на следующие вопросы:

1. В виде чего представлена разработанная автором организационная технология совершенствования качества медицинской помощи в региональном здравоохранении? Какими компетенциями должны обладать специалисты, чтобы ею воспользоваться? Кто, согласно авторской концепции, должен проводить медико-социологический опрос, а также анализировать полученные данные?

2. В работе получена оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинских услуг (ISQ). Возможно ли применение предлагаемой оценки как индикатора социальных ожиданий пациентов?

3. Какие трудности имели место при апробации спроектированной в исследовании организационной технологии?

Заданные вопросы отражают большой интерес к работе и не снижают научной и практической ценности защищаемых результатов.

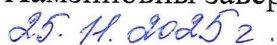
Заключение

Диссертационная работа Исаенковой Евгении Александровны на тему «Организационная технология совершенствования качества медицинской помощи на основе показателей удовлетворенности пациентов на региональном уровне» на соискание ученой степени кандидата медицинских наук является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение научной задачи управления качеством медицинской помощи на региональном уровне, имеющей существенное значение для специальности «общественное здоровье и здравоохранение», что соответствует требованиям п. 16 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 № 0692/Р от 06.06.2022г. (с изменениями, утвержденными приказом №1179/Р от 29.08.2023г. и приказом №0787/Р от 24.05.2024г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Исаенкова Евгения Александровна заслуживает присуждения искомой ученой степени по специальности - 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Официальный оппонент:

Заведующий кафедрой общественного здоровья и организации здравоохранения ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России, доктор медицинских наук, профессор  — Назира Хамзиновна Шарафутдинова

Подпись доктора медицинских наук, профессора Шарафутдиновой Назиры Хамзиновны заверяю:



федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Башкирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Адрес: 450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д. 3; телефон: +7(347)272-11-60; e-mail: bashsmu@yandex.ru

