



ЦНИИОИЗ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

RUSSIAN RESEARCH INSTITUTE OF HEALTH

Добролюбова ул., д. 11, Москва, 127254,
тел.: (495) 619-10-83, (495) 618-22-01 доб. 333, e-mail: mail@mednet.ru, http://www.mednet.ru
ОКПО 18987596, ОГРН 1027739277235, ИНН/КПП 7715217798/771501001

УТВЕРЖДАЮ

Директор федерального государственного бюджетного учреждения «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор



О.С. Кобякова
2024 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного учреждения «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации о научно-практической ценности диссертации Тимяшева Павла Владимировича тему: «Научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи», представленной на соискание учёной степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

Актуальность темы

Диссертация выполнена по плану научно-исследовательских работ ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, в рамках темы «Научная оценка здоровья населения и научное обоснование мероприятий по совершенствованию системы здравоохранения, организационно-управленческих аспектов повышения качества и безопасности деятельности медицинских организаций», номер государственной регистрации темы 121051700038-8 от 14.05.2021 г.

В системе здравоохранения одной из ключевых задач является повышение качества медицинской помощи, которую получают пациенты на разных этапах ее оказания. Оценка удовлетворённости пациентов — это важный индикатор, который позволяет оценить эффективность работы как

медицинских учреждений, так и государственных органов.

Удовлетворённость пациентов при получении медицинской помощи во многом зависит от эффективности работы системы здравоохранения и отдельных медицинских учреждений, программ и специалистов. На удовлетворённость населения влияет множество факторов, и одним из ключевых является доступность медицинской помощи.

С развитием технологий и повышением уровня профессионализма персонала, а также с развитием медицинских информационных технологий и улучшением организационных решений, ожидания пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их потребности растут.

Удовлетворённость пациентов качеством предоставляемых медицинских услуг определяется не только условиями их получения, но и рядом других факторов. Пациенты высоко ценят оперативность обслуживания, уважительное отношение к их личности, конфиденциальность медицинской информации и комфортные условия получения медицинской помощи.

Кроме того, для пациентов важны взаимоотношения с медицинским персоналом и получение необходимой информации от врача во время посещения медицинского учреждения. Недостаток информации может привести к ошибкам в диагностике и лечении, а также ухудшению состояния здоровья пациента.

В связи с вышеизложенным, поиск путей совершенствования организации медицинской помощи требует комплексного системного анализа и разработки научно обоснованных мер для повышения удовлетворенности пациентов, что имеет высокую теоретическую и практическую значимость.

Научная новизна исследования, полученных результатов и выводов

Недостаточные показатели удовлетворенности населения оказанием медицинской помощи с учетом мнений пациентов и врачей определяют поиск новых путей повышения удовлетворенности медицинской помощью, как на региональном уровне, так и на уровне медицинских организаций.

Научное обоснование регионального пилотного проекта по повышению удовлетворенности населения Самарской области при оказании медицинской помощи позволяет разработать и реализовать медико-организационные мероприятия на региональном уровне, направленные на повышение правовой культуры; доступности медицинской помощи; внедрение информационных

технологий; решение кадровых проблем; улучшение санитарно-технического состояния и материального обеспечения медицинских организаций.

Разработка и внедрение организационной модели повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в объединенной городской больнице, основанной на совершенствовании организации медицинской помощи, связанной с оптимизацией службы качества больницы, с акцентом на амбулаторные условия, улучшением ресурсного обеспечения больницы повышает удовлетворенность пациентов в амбулаторных и стационарных условиях медицинской организации.

Автором разработаны новые методические подходы по изучению удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях; получены результаты интегративного мнения пациентов и врачей в динамике по удовлетворенности при оказании медицинской помощи в амбулаторных, стационарных условиях и в медицинской организации; научно обоснованы разработки регионального пилотного проекта по повышению удовлетворенности населения при оказании медицинской помощи на примере субъекта Российской Федерации; создана и внедрена организационная модель повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи на примере объединенной городской многопрофильной больницы; разработаны и рассчитаны дополненные показатели удовлетворенности пациентов и врачей по вопросам повышения удовлетворенности при оказании медицинской помощи.

Достоверность полученных результатов, выводов и практических рекомендаций

Достоверность полученных результатов не вызывает никаких сомнений, поскольку она основывается на тщательно проанализированных официальных формах статистической отчетности, проведенных социологических опросах, репрезентативности выборки, применении соответствующих методов исследования, которые отвечают поставленной цели и решаемым задачам, использовании системного подхода к анализу данных, а также на соответствии теоретических и практических результатов.

Основные положения исследования доложены на международных, всероссийских и региональных конференциях и конгрессах.

По теме диссертации опубликовано 9 печатных работ (из них четыре статьи в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России), получены одно свидетельство о регистрации объекта интеллектуальной собственности.

Содержание автореферата и печатных работ соответствует материалам диссертации.

Значимость полученных результатов для науки и практики.

Результаты диссертационного исследования, посвящённого анализу характеристик и тенденций удовлетворённости пациентов при оказании медицинской помощи с точки зрения пациентов и врачей, представляют собой ценный источник информации для принятия организационно-управленческих решений органами управления здравоохранением и руководителями медицинских организаций на различных уровнях оказания медицинской помощи.

В рамках проекта, направленного на повышение удовлетворённости населения Самарской области медицинской помощью, были разработаны этапы формирования проектной команды, определены направления повышения удовлетворённости, выявлены основные проблемы по направлениям, проведены мероприятия по их решению, включая анализ причин проблем и разработку медико-организационных мер по повышению удовлетворённости населения медицинской помощью.

В рамках организационной модели повышения удовлетворённости пациентов в объединённой городской больнице были разработаны общебольничные организационные мероприятия, направленные на повышение удовлетворённости пациентов в амбулаторных и стационарных условиях. Эти мероприятия включают в себя обеспечение кадрового, материально-технического, лечебно-диагностического и информационного компонентов с учётом мониторинга удовлетворённости пациентов.

Результаты исследования позволяют обосновать практические рекомендации по повышению удовлетворённости населения оказанием медицинской помощи как на региональном уровне, так и в медицинских организациях.

Рекомендации по использованию результатов и выводов

Основные результаты диссертации, выводы и разработанные предложения рекомендуется использовать в практической деятельности

медицинских организаций при планировании и внедрении организационных преобразований на основе применения современных технологий по повышению удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи.

Теоретические положения, сформулированные в диссертационном исследовании целесообразно использовать в учебном процессе для студентов, ординаторов, аспирантов, слушателей послевузовского и дополнительного профессионального образования по дисциплине Организация здравоохранения и общественное здоровье в разделах, касающихся организации медицинской помощи в амбулаторных условиях и стационарных условиях, основ управления медицинской организации, качества медицинской помощи.

Принципиальных замечаний, способных снизить значимость представленной работы, нет.

Заключение

Диссертационная работа Тимяшева Павла Владимировича на тему: «Научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи», представленная на соискание учёной степени кандидата медицинских наук, является самостоятельным законченным научно-квалификационным исследованием по актуальной теме, результаты которой имеют существенное значение для современной организации здравоохранения.

В исследовании Тимяшева Павла Владимировича решена важная современная задача – совершенствование организации оказания медицинской помощи для повышения удовлетворенности пациентов.

По актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости, достоверности полученных результатов и обоснованности выводов диссертационная работа П.В. Тимяшева соответствует требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения учёных степеней», утверждённого постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013 г. (в редакциях постановления Правительства РФ № 335 от 21.04.2016 г., № 1168 от 01.10.2018 г., № 426 от 20.03.2021 г., № 1539 от 11.09.2021 г., № 1690 от 26.09.2022 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям. Автор – Тимяшев Павел Владимирович – заслуживает присуждения учёной степени

кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3 Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Отзыв обсуждён и одобрен на межотделенческой научной конференции ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации «10» декабря 2024 г. (протокол № 5).

Ученый секретарь, главный научный сотрудник
федерального государственного бюджетного
учреждения «Центральный научно-исследовательский
институт организации и информатизации
здравоохранения» Министерства здравоохранения
Российской Федерации, доктор медицинских наук,
доцент


Люцко
Василий Васильевич

«10» декабря 2024 г.

Подпись д.м.н., доцента Люцко В.В. заверяю:

Управляющий делами



 М.Н. Демьянович

ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации
здравоохранения» Министерства здравоохранения
Российской Федерации
Адрес: 127254, Россия, Москва, ул. Добролюбова, 11. Тел.: +7(495)618-31-83.
E-mail: mail@mednet.ru