

## ОТЗЫВ

официального оппонента

заведующей кафедрой общественного здоровья и здравоохранения (с курсами правоведения и истории медицины) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктора медицинских наук, профессора Еругиной Марины Василидовны по диссертации Тимяшева Павла Владимировича на тему: «Научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи», представленной на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, по специальности 3.2.3. - общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

### *1. Актуальность выполненного исследования*

В сфере здравоохранения одной из главных целей является повышение качества медицинской помощи, предоставляемых пациентам на разных этапах ее оказания. Оценка удовлетворённости пациентов — это важный показатель, который помогает оценить эффективность работы как медицинских организаций, так и государственных органов. Не случайно президент Российской Федерации В.В. Путин подчеркнул, что при совершенствовании системы здравоохранения необходимо учитывать мнение граждан, особенно это касается первичного звена медицинской помощи.

Удовлетворённость пациентов при оказании 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 ростом технического оснащения и профессиональной подготовки персонала, развитием медицинских информационных технологий и повышением эффективности организационных решений, ожидания пациентов относительно способности системы здравоохранения удовлетворять их потребности растут.

Данные положения определяют актуальность темы исследования Тимяшева Павла Владимировича, направленного на научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи.

***2. Новизна исследования и полученных результатов, степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации***

Научная новизна исследования заключалась в том, что:

- 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.

Результаты исследования, положения, выносимые на защиту, выводы и предложения, представленные в работе, являются достоверными. Это подтверждается репрезентативностью выборочных совокупностей, использованием соответствующих параметрических и непараметрических методов статистического анализа и расчётов. Также наблюдается соответствие между теоретическими обоснованиями и практическими результатами. Выводы и предложения ясно сформулированы, логически

вытекают из содержания диссертации, отражая суть проведённого автором исследования.

### ***3. Значимость для науки и практики результатов диссертации, возможные конкретные пути их использования***

Результаты исследования, посвящённого изучению удовлетворённости пациентов при оказании медицинской помощи, основанные не только на интегративном мнении пациентов, но и на интегративном мнении врачей, представляют собой ценную информацию для проектирования и принятия управленческих решений в сфере здравоохранения.

В организационной модели повышения удовлетворённости пациентов в объединённой городской больнице были определены организационные мероприятия на уровне больницы в целом, а также в амбулаторных и стационарных условиях. Эти мероприятия включают в себя работу с персоналом медицинской организации, материально-техническим обеспечением, диагностикой, информацией, а также мониторинг удовлетворённости пациентов.

Результаты настоящего исследования, выводы и предложения позволяют использовать их для улучшения организации и качества оказания медицинской помощи на региональном и локальном уровнях (в медицинских организациях).

### ***4. Оценка содержания диссертации***

Диссертация построена по традиционному принципу и состоит из введения, обзора литературы, 5 глав собственных исследований, заключения, выводов, практических рекомендаций и библиографического указателя, включающего 139 отечественных и 80 зарубежных источников. Работа иллюстрирована схемой, 23 таблицами и 33 рисунками.

В первой главе (обзор литературы) на основании изучения 219 источников рассмотрены различные медико-социальные аспекты повышения удовлетворённости населения при оказании медицинской

помощи, включая современные понятия и подходы, удовлетворенность населения системой здравоохранения, удовлетворенность пациентов и качество медицинской помощи, методические подходы к оценкам уровня удовлетворенности населения медицинской помощью, направления повышения удовлетворенности населения медицинской помощью.

Во второй главе представлены программа исследования, использованные материалы и методы, статистическое обоснование объема и структуры выборочной совокупности, обеспечивающие репрезентативность полученных данных.

В третьей главе изучены медико-социальные аспекты удовлетворенности оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях на базе Новокуйбышевской центральной городской больницы Самарской области. Получена медико-социальная характеристика взрослых пациентов при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях, в результате которой определено, что при среднем возрасте 49,8 лет среди пациентов преобладают женщины (62,7%), лица с полным средним образованием (65,0%), состоящие в браке (54,4%), с удовлетворительным материальным положением (68,2%), работающие (63,5%).

Пациенты в той или иной степени не удовлетворены: работой регистратуры (в 42,4%), условиями оказания медицинской помощи (44,3%), полнотой информации об амбулаторной службе (45,1%), оказанием медицинской помощи врачом участковым (42,1%), оказанием медицинской помощи врачом специалистом (33,2%), оказанием медицинской помощи средним медицинским персоналом (29,6%), оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях в целом (40,7%).

Врачи не удовлетворены: организацией медицинской помощи в амбулаторных условиях (42,6%), качеством медицинской помощи (34,0%). Среди главных предложений врачей по повышению удовлетворенности пациентов в амбулаторных условиях - устранение дефицита персонала, особенно врачей, в том числе специалистов (40,7% ответов), повышение

материально-технического обеспечения медицинской организации (23,1%) и улучшение уровня квалификации медицинского персонала (17,5%).

Четвертая глава посвящена характеристике удовлетворенности оказанием медицинской помощи в стационарных условиях. Дана медико-социальная характеристика взрослых пациентов при оказании медицинской помощи в стационарных условиях. При среднем возрасте 54,0 года среди пациентов преобладают женщины (61,7%), лица с полным средним образованием (55,0%), состоящие в браке (55,4%), с удовлетворительным материальным положением (57,8%), работающие (47,7%) и неработающие пенсионеры (33,4%).

Пациенты в разной степени не удовлетворены: условиями оказания медицинской помощи в приемном отделении (в 34,0% случаях), оказанием медицинской помощи в приемном отделении (в 28,3%), полнотой информации о стационаре (25,0%), процессом диагностики (28,3%), процессом лечения (27,3%), санитарно-гигиеническими условиями (28,9%), питанием (32,9%), взаимоотношениями с врачами (31,7%), взаимоотношениями со средними медицинскими работниками (26,6%), оказанием медицинской помощи в стационарных условиях в целом (32,7%).

Врачи не удовлетворены организацией медицинской помощи в стационарных условиях в 26,8% случаях и качеством медицинской помощи (30,1%). Основными предложениями врачей по повышению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи в стационарных условиях являются повышение материально-технического обеспечения медицинской организации (35,2% ответов), уровня квалификации медицинского персонала (19,2%), а также устранение дефицита медицинских работников, включая врачей, среднего и младшего медицинского персонала (15,2%).

Пятая глава содержит научное обоснование организации проекта по повышению удовлетворенности населения Самарской области при оказании медицинской помощи и отражает разработанные в ходе

проведенного пилотного Проекта основные направления по повышению удовлетворенности населения оказанием медицинской помощью, включая вопросы культуры (нарушение принципов медицинской этики и деонтологии), менеджмента, кадрового обеспечения, доступности медицинской помощи, информатизации, санитарно-технического состояния на региональном уровне.

По каждому из направлений разработаны необходимые медико-организационные мероприятия для региональных органов управления здравоохранением, для медицинских организаций, не требующие дополнительного финансирования с реализацией за счет внутренних ресурсов медицинских организаций. Реализация и оценка результативности разработанных медико-организационных мероприятий проведена в ходе организационного эксперимента на примере Новокуйбышевской центральной городской больницы.

В шестой главе описана внедренная и апробированная «Организационная модель повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в объединенной городской больнице», включающая:

- изучение удовлетворенности пациентов и мнений врачей по вопросам удовлетворенности оказанием медицинской помощи в медицинской организации;
- мониторинг удовлетворенности пациентов;
- разработку и реализацию мер по повышению удовлетворенности пациентов оказанием медицинской помощи посредством организационных мер по повышению качества организации работы медицинской организации; совершенствования организации работы поликлиники; службы качества больницы; повышения ресурсного обеспечения больницы;
- разработку показателей и оценку результативности внедрения организационной модели.

Оценка динамики показателей удовлетворенности в 2018 и 2021 годах позволяет подтвердить результативность внедренной организационной модели. Например, в амбулаторных условиях существенно сократились такие показатели как: время ожидания приема врача с момента обращения в поликлинику с 4,7 до 2,8 дней; доля лиц, испытывавших трудности при записи на прием к врачу с 42,1% до 17,8%; время ожидания приема врача в очереди с 29,8 мин до 19,1 мин и др.

В целом по объединенной городской больнице доля пациентов, «полностью» и «скорее удовлетворенных» оказанием медицинской помощи, статистически значимо повысилась с 63% в 2018 году до 90% в 2021 году, при этом уровень удовлетворенности за данный промежуток времени вырос с 3,9 баллов до 4,5 баллов по пятибалльной системе.

В заключении диссертационной работы дана ее общая характеристика, основные результаты, подтверждающие достижение поставленных цели и решение задач исследования.

По теме диссертации опубликовано 9 работ, из них - 4 статьи в журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России и оформлен 1 патент на программу для ЭВМ.

Данные диссертационного исследования используются в практической работе министерства здравоохранения Самарской области, медицинских организаций Самарской области (Клиники ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет», ГБУЗ СО «Новокуйбышевская центральная городская больница», ГБУЗ СО «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района», ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница», ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая больница № 8»), а также в учебном процессе на кафедрах общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации и общественного здоровья и здравоохранения № 1 ФГБОУ ВО «Оренбургский

государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Полученные автором результаты можно использовать в деятельности различных медицинских организаций, а также органов управления здравоохранением в других регионах страны.

Принципиальных замечаний к диссертации нет.

При рассмотрении работы возникли следующие вопросы:

1. Поясните подробнее методику оценки уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи.
2. Какие мероприятия по повышению качества организации работы медицинского учреждения в рамках предлагаемой модели вы считаете ведущими?

#### ***5. Соответствие содержания автореферата основным положениям и выводам диссертации***

Автореферат оформлен в соответствии с требованиями, отражает содержание работы в полном объеме. Содержание автореферата и научных публикаций соответствует основным положениям диссертации.

#### ***6. Заключение о соответствии диссертации требованиям настоящего Положения***

Таким образом, диссертационная работа Тимяшева Павла Владимировича на тему: «Научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи», представленная на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. - общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, является завершенной научной квалификационной работой, в которой содержится решение важной задачи совершенствования организации оказания медицинской помощи при изучении удовлетворенности пациентов при оказании



медицинской помощи, что имеет большое научное и практическое значение для общественного здоровья и здравоохранения.

По актуальности, научной новизне, практической значимости и достоверности полученных результатов диссертационная работа Тимяшева Павла Владимировича 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 11.09.2021г., № 1690 от 26.09.2022 г.), предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. - общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

**Официальный оппонент**

заведующая кафедрой общественного здоровья и здравоохранения (с курсами правоведения и истории медицины) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор медицинских наук (3.2.3. – общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза), профессор  
«16» декабря 2024 г.

  
Еругина  
Марина Васильдовна

Подпись официального оппонента д.м.н., профессора Марины Васильдовны Еругиной заверяю:

Ученый секретарь Ученого совета ФГБОУ ВО  
Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава  
России, доктор медицинских наук

  
Т.Е. Липатова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 410012, Российская Федерация, г. Саратов, ул. Большая Казачья, д. 112. Тел. +7(8452)27-33-70, e-mail: meduniv@sgmu.ru, сайт организации: <http://sgmu.ru>