

ОТЗЫВ

официального оппонента

профессора кафедры общественного здоровья, здравоохранения и гигиены медицинского института ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, доктора медицинских наук, профессора Коновалова Олега Евгеньевича 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

Удовлетворённость пациентов при оказании медицинской помощи — это один из ключевых показателей, который позволяет оценить качество работы системы здравоохранения. Обеспечение высокого уровня медицинской помощи во многом зависит от экономического развития страны, а также от социальных, медицинских, научных и культурных факторов.

Удовлетворённость пациентов медицинской помощью зависит не только от условий оказания медицинской помощи. Пациенты высоко ценят своевременность медицинского обслуживания, уважительное отношение к своей личности, конфиденциальность медицинской информации и комфортные условия получения медицинской помощи. Также для пациентов важны отношения между ними и медицинским персоналом, а также получение информации от врача во время посещения медицинского учреждения. Недостаток информации может привести к ошибкам в лечении и ухудшению состояния здоровья.

Несмотря на то, что в здравоохранение вкладываются значительные средства, а организационные подходы к оказанию медицинской помощи постоянно улучшаются, во многих странах сохраняется высокий уровень недовольства пациентов. Они жалуются на низкое качество обслуживания и недостаточную квалификацию медицинских работников.

Указанные подходы весьма актуальны и требуют постоянного поиска новых способов повышения удовлетворённости населения медицинской помощью, которые реализуются в диссертационном исследовании Тимяшева Павла Владимировича, направленного на научное обоснование повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи, целью которого явилась разработка организационной модели повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи на примере крупной городской больницы Самарской области.

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

Научная новизна исследования состояла в том, что были 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, основные положения, которые диссертант выносит на защиту, а также выводы и рекомендации, представленные в работе, полностью обоснованы. Это подтверждается репрезентативностью выборок, а также применением адекватных методов исследования, статистического анализа и расчётов, как параметрических, так и непараметрических. Кроме того, прослеживается согласованность между теоретическими выкладками и практическими результатами.

Выводы и рекомендации чётко сформулированы и логически связаны с содержанием диссертации, отражая суть проведённого исследования.

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

Результаты исследования, посвящённого изучению удовлетворённости пациентов при оказании медицинской помощи, как со стороны пациентов, так и со стороны врачей, представляют собой ценную информацию для 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, материально-техническим обеспечением, диагностикой и информацией, а также мониторинг удовлетворённости пациентов.

Ключевые положения диссертационного исследования были представлены и рассмотрены на различных научно-практических мероприятиях

Результаты исследования, выводы и предложения настоящего исследования позволяют их использовать для улучшения организации и качества оказания медицинской помощи на региональном уровне и 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 одной схемой, 23 таблицами и 33 рисунками.

Во введении автором обоснована актуальность темы, определены цель и задачи исследования, представлена научная новизна работы, дана ее теоретическая и практическая значимость, сформулированы основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе, посвящённой анализу научной литературы, изучены различные аспекты, связанные с повышением удовлетворённости населения. Рассмотрены современные концепции и подходы к этой теме, изучено отношение населения к системе здравоохранения, оценки пациентов качества медицинской помощи, применение методов определения уровня удовлетворённости населения и др.

Вторая глава посвящена описанию программы исследования, базы, методам и организации исследования. Разработка научных методик происходила на базе Новокуйбышевской центральной городской больницы — крупной многопрофильной медицинской организацией, объединяющей в себе поликлинику и больницу. Для достижения целей и задач исследования были проведены следующие основные этапы:

1) Проведён научный анализ данных из литературных источников, включая нормативно-правовые документы, по медико-социальным аспектам улучшения качества медицинской помощи и удовлетворённости населения.

2) Разработан план, программа и научно-методический инструментарий исследования.

3) Проведено исследование удовлетворённости оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях.

4) Проведено исследование удовлетворённости оказанием медицинской помощи в стационарных условиях.

5) Созданы научные основы для организации пилотного проекта по улучшению качества медицинской помощи в Самарской области.

б) Разработана и внедрена организационная модель улучшения качества медицинской помощи в объединённой городской больнице.

В третьей главе изучены медико-социальные аспекты удовлетворенности оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях. Получена медико-социальная характеристика взрослых пациентов при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях. Изучены мнения врачей об удовлетворенности оказанием медицинской помощи в амбулаторных условиях.

Среди рекомендаций пациентов по повышению уровня их удовлетворенности при оказании медицинской помощи следует выделить предложения по улучшению материально-технической базы медицинской организации (47,5% ответов), увеличению числа врачей и среднего медицинского персонала (38,1%), проведению ремонтных работ (31,2%), большему использованию информационных технологий в деятельности поликлинического подразделения (19,7%).

Четвертая глава характеризует удовлетворенность оказанием медицинской помощи в стационарных условиях. Представлена медико-социальная характеристика взрослых пациентов при оказании медицинской помощи в стационарных условиях. Изучены мнения врачей об удовлетворенности оказанием медицинской помощи в стационарных условиях.

Пациентами были даны рекомендации по повышению уровня их удовлетворенности оказанием медицинской помощи в стационарных условиях, направленные на улучшение материально-технической базы медицинской организации (обеспечение оборудованием, медикаментами, материалами) (36,5% ответов), проведение ремонтных работ (31,8%), соблюдение принципов медицинской этики и деонтологии (28,6%).

В пятой главе даны разработанные научные основы организации регионального пилотного проекта по повышению удовлетворенности населения Самарской области при оказании медицинской помощи. Представлены направления по повышению удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощью, включая вопросы культуры (нарушение принципов медицинской этики и деонтологии), менеджмента, кадрового обеспечения, доступности медицинской помощи, информатизации, санитарно-технического состояния.

Каждое направление сопровождается необходимыми медико-организационными мероприятиями со стороны органов управления здравоохранением регионального уровня и медицинских организаций, не требующими дополнительного финансирования.

Дальнейшая углубленная реализация и оценка результативности разработанных медико-организационных мероприятий проведена на примере

конкретной медицинской организации – Новокуйбышевской центральной городской больницы.

В шестой главе представлена внедрённая и успешно реализованная «Организационная модель улучшения удовлетворённости пациентов при получении медицинской помощи в объединённой городской больнице». Она включает в себя:

1) изучение мнений пациентов и врачей об удовлетворённости медицинской помощью в медицинском учреждении;

2) мониторинг уровня удовлетворённости пациентов;

3) разработку и реализацию мер по улучшению удовлетворённости пациентов медицинской помощью через: организационные меры по повышению качества работы медицинского учреждения; улучшение организации работы поликлиники; совершенствование службы качества больницы; увеличение ресурсов больницы;

4) разработку показателей и оценку эффективности внедрения организационной модели.

Анализ показателей за 2018 и 2021 годы показывает, что организационная модель действительно работает. Например, в амбулаторных условиях значительно сократились такие показатели, как: время ожидания приёма врача с момента обращения в поликлинику; доля пациентов, столкнувшихся с трудностями при записи на приём к врачу, снизилась; время ожидания приёма врача в очереди уменьшилось и т. д.

В целом по объединённой городской больнице доля пациентов, полностью и в большей степени удовлетворённых медицинской помощью, статистически значимо увеличилась. При этом уровень удовлетворённости вырос с 3,9 баллов до 4,5 баллов за тот же период.

В заключении диссертационной работы представлена ее общая характеристика, даны основные результаты, подтверждающие выполнение поставленных цели и задач исследования.

Выводы и предложения являются обоснованными и логично завершают научное исследование.

По теме диссертации опубликовано 9 работ, 4 статьи в журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России, оформлено одно свидетельство о государственной программе для ЭВМ.

Материалы 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 органов управления здравоохранением и различных медицинских организаций в других регионах страны.

Принципиальные замечания, способные снизить ценность рецензируемой работы, отсутствуют.

При рецензировании работы возник ряд вопросов:

1. С чем связан выбор Новокуйбышевской ЦГБ в качестве основной базы исследования?
2. Какие медико-организационные мероприятия Вы предлагаете по решению кадровых проблем отрасли здравоохранения для повышения удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи?

Вместе с тем, заданные вопросы ни в коей мере не снижают научно-практической значимости диссертации П.В. Тимяшева.

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 для

повышения удовлетворенности пациентов, 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

профессор кафедры общественного здоровья,
здравоохранения и гигиены медицинского
института ФГАОУ ВО «Российский университет
дружбы народов имени Патриса Лумумбы»
Министерства науки и высшего образования
Российской Федерации, доктор медицинских
наук (3.2.3 - общественное здоровье,
организация и социология здравоохранения,
медико-социальная экспертиза), профессор

 Коновалов
Олег Евгеньевич

«19» декабря 2024 г.

Подпись официального оппонента д.м.н., профессора Коновалова О.Е.
заверяю:

Ученый секретарь Ученого совета РУДН,
профессор



Курылев К.П.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 117198, Российская Федерация, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6. Тел. +7 (495) 434-70-27, e-mail: rudn@rudn.ru, сайт организации: http://rudn.ru