

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационен труд на тема

**„Концептуална рамка и модел за организация и управление на качеството
в лечебно заведение УМБАЛ „Св. Иван Рилски” ЕАД - София
по ISO 9001:2008”**

на **д-р Марин Бойков Пенков**

докторант в Националния център по обществено здраве и анализи, София
за присъждане на образователната и научна степен „доктор” по научната
специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт”

Научни ръководители:

Доц. д-р Наташка Данова, дм

Проф. д-р Златица Петрова, дм

Изготвил рецензията: проф. д-р Пламен Стоянов Димитров, дм

Избран за член на научното жури със заповед № РД-174/30.03.2018 г.

на Директора на НЦОЗА

Автобиографични данни за докторанта

Д-р Марин Пенков е роден на 03.12.1977 г. През 2003 г. се дипломира като магистър по медицина в МУ-София. През 2009 г. придобива специалност „Образна диагностика“ в Медицински университет - София. От 2011 г. е магистър по „Обществено здраве и здравен мениджмънт“ от ФОЗ-МУ-София. През 2015 г. придобива Европейска диплома по неврорентгенология от Европейското дружество по неврорентгенология и Европейския борд по неврорентгенология.

През периода 2004 г. - 2009 г. работи последователно като лекар-ординатор в отделение „Образна диагностика“ на болница „Токуда“ и УБ „Лозенец“. От 01.07.2009 г. е лекар-ординатор рентгенолог в отделение Компютърна томография и магнитно резонансна томография към МБАЛ „Св. Иван Рилски“-София, а от 01.04.2012 г. е началник отделение по Образна диагностика към МБАЛ „Св. Иван Рилски“ - София.

Д-р Пенков е учредител, член на управителния съвет и научен секретар на „Българската асоциация по КардиоТоракална рентгенология; учредител и член

на Българското дружество по невроонкология; учредител на Българското дружество по ендovasкуларна терапия.

Актуалност на разработката

След началото на реформите в здравната система пред лечебните заведения в страната непрекъснато се появяват нови предизвикателства. От една страна те са свързани с демографските тенденции на застаряване на населението, което води до увеличаване на хроничните заболявания, а от друга страна до увеличаване на потреблението на медицински услуги и лекарствени продукти. Това води до нарастване на разходите за здравеопазване, с темпове по-високи от ръста на brutния вътрешен продукт - тенденция която се наблюдава в повечето страни, включително в такива с развити икономики. Поради това все по-голямо значение през последните години придобива осигуряването на качествени медицински услуги, оценката на качеството и организацията и управлението на процесите на качеството в лечебните заведения. Непрекъснатото навлизане на нови технологии и нови лекарствени продукти в условия на ограничени финансови ресурси налагат новаторски решения от ръководствата на лечебните заведения, особено като се има предвид нарасналите изисквания на пациентите за повишаване качеството на предоставяните услуги. В основата на отношението на пациентите към лечебните заведения стои проблемът за качеството в тях. Заслугата на д-р Пенков е, че той разглежда всеобхватно проблемите свързани с мениджмънта на качеството в лечебните заведения през призмата на сравнително новата концепция в нашето здравеопазване, която се отнася до създаването на локални модели за оптимизиране на взаимоотношението - финансиране - качествени медицински услуги.

Характеристика на дисертационния труд

Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 179 страници, онагледен е с 4 таблици и 14 фигури. В приложения са представени анкетна карта за лекари, анкетна карта за началници на отделения и анкетна карта за професионалисти по здравни грижи. Библиографията включва 101 литературни източника, от които

24 на кирилица и 77 на латиница. Дисертационният труд е структуриран е на модулен принцип, както следва:

Въведение

Раздел първи: Литературен обзор

1. Концептуалните фактори, обуславящи необходимостта от предоставяне на качествени здравни услуги и за определящата роля на ценностите

2. Договарянето на качествени здравни услуги между техните възложители и изпълнители

3. Обществени аспекти на договарянето на здравните услуги

4. Проблеми, свързани с договарянето на качествени здравни услуги

5. Проблеми, свързани със заплащане на изпълнителите на здравни услуги

6. Финансиране и качествено предлагане на здравни услуги

7. Най-често използвани модели за управление на качеството в здравеопазването в световната практика

Раздел втори: Цел, задачи, постановка и методи на изследването

Раздел трети: Структура и организация на дейността на УМБАЛ „Св. Иван Рилски” ЕАД - София

Раздел четвърти: Резултати от собствено проучване

Раздел пети: Концептуален модел за организация и управление на качеството в лечебното заведение

Заклучение, изводи и препоръки

Приноси

Библиография

Приложения

Литературен обзор

Добре структурираният литературен обзор доказва, че докторантът познава отлично проблематиката относно предоставянето на качествени здравни услуги, както и концептуалните рамки и организацията и управлението на качеството в лечебните заведения. Използвани са 101 литературни източника, които са цитирани коректно. В литературния обзор подробно са разгледани факторите, обуславящи необходимостта от предоставяне на качествени здравни услуги, социалните норми и ценностите в здравеопазването, които ги определят. Анализирани са процесът на договарянето на качествени здравни услуги, както и

проблемите, които са свързани с този процес, включително тяхното финансиране. Прави впечатление всеобхватното представяне на най-честите модели за управление на качеството в здравеопазването в световната практика – акредитация на лечебните заведения; управление на качеството на здравните услуги по ISO 9001:2008; управление на качеството на здравните услуги по превъзходния модел на European Foundation for Quality Management; управление на качеството на здравните услуги по модела Plan-Do-Check-Act (PDCA) известен като „цикъл на Deming“. На основата на цялостния анализ на моделите, авторът прави всеобхватен анализ на техните предимства, което считам за значим принос с теоретико-практическа насоченост. Литературният обзор е синтезиран в конкретни изводи, които са представени в заключението на дисертационния труд. Анализирайки данните от литературния обзор, докторантът логически стига до целите и задачите на своето проучване.

Цел, задачи и методология на проучването

Целта на дисертационния труд е ясно определена: Да се направи оценка на внедрената в болницата система за организация и управление на лечебното заведение, която да отговаря на: а) европейските тенденции и стандарти за управление на качеството на здравните услуги в контекста на „движението в полза на ефекта от лечението“; б) настоящото състояние на неговия човешки, финансов, технологичен и информационен ресурс; в) етапното му развитие в средносрочен и дългосрочен план;

Д-р Пенков поставя 4 основни задачи, изпълнението на които отговаря на поставената цел. Определени са работни хипотези, които трябва да бъдат потвърдени или отхвърлени в хода на изпълнението на научното изследване. Формулираните от автора хипотези насочват читателя към критично възприемане на представените резултати от собственото проучване и в представения концептуалния модел за организация и управление на качеството в лечебното заведение. Обектът на проучването е коректно определен – управлението на несъответствията между потребностите, удовлетвореност на пациентите от качествени здравни услуги стандартите и ресурсният, квалификационният и морално-волевият капацитет на болничното заведение, което ги произвежда. Предметът на изследването включва компонентите, изграждащи цялостната конструкция на модела за управление на качеството,

съобразно смисловото съдържание и структурната конфигурация на СУК по ISO 9001:2008. Единици на изследването са: клинични стандарти, нормативни документи, анкетиранията лица за нагласите им към необходимостта от осъвременяване на управлението на качеството в лечебно заведение.

Методологията на проучването включва метод на систематизация и анализ на информацията от литературни и документални източници; анкетен метод; логическо моделиране с цел създаване на моделна конструкция за управление на качеството на здравните услуги; документален метод. Използвани са статистически методи, включващи вариационен анализ при описание на количествени признаци и алтернативен анализ при качествени величини, представени чрез абсолютни честоти и относителни дялове.

Резултати, изводи и препоръки

В отделен раздел на дисертационната разработка е представен ситуационен анализ на УМБАЛ „Св. Ив. Рилски” ЕАД - София, включващ структура, организация на дейността, мисия, стратегически задачи. Отбелязана е отличната оценка от последната акредитация за цялостна дейност, отделни медицински и други дейности и обучение на студенти и специализанти. Подчертава се, че от 2010 г. лечебното заведение има издаден сертификат от „Муди интернешънъл” за внедрена система за управление на качеството, в съответствие с международен стандарт ISO 9001:2008. Наръчникът на модела за управление на качеството на здравните услуги в лечебното заведение е съставен в съответствие с изискванията на международния стандарт за управление на качеството EN ISO 9001:2008 и с напътствията, съдържащи се в Guides for health-care to the use of ISO 9001:2000 and 9001:2004 (European Committee for Standardization – Brussels, 2001).

В четвъртия раздел от дисертационния труд са представени резултатите от проведеното собствено проучване сред различни категории персонал с цел по-добро анализиране на прилаганите в лечебното заведение подходи по осигуряване на качеството, организацията и управлението му. Направена е оценка на внедрената в болницата система за организация и управление на качеството ISO 9001:2008. В проучването участие са взели 116 служители на болницата, от които 9 началника на отделения, 42 лекари и 65 професионалисти по здравни грижи от всички отделения в болницата. Използвани са специално

разработени анкетни карти за трите категории персонал, които са представени като приложения в края на дисертационния труд.

Въпросите в анкетните карти за началниците на отделения са систематизирани в две основни групи: а) Въпроси, произтичащи от необходимостта за ясно формулирана и последователно провеждана, ориентирана към пациентите политика за подобряване и устойчиво развитие на качеството в болницата, и в) Въпроси от системна значимост за сектора „болнична помощ“. Анкетните карти за лекарите, включват набирането на информация, която цели даването на отговори на: а) Въпроси, свързани с организацията и управленията на качеството на приема, диагностиката, лечението и грижите за хоспитализираните пациенти; в) Въпроси, свързани с необходимостта от повишаване на компетентността на лекарите по качествени аспекти на извършваната от тях дейност, и с) Въпроси, свързани с влиянието на професионалната и психосоциалната характеристика на работното място върху качеството на болничните дейности. Въпросите в анкетните карти за професионалистите по здравни грижи са групирани в следните основни групи: а) Въпроси, свързани с организацията и управленията на качеството на приема и грижите за хоспитализираните пациенти, в) Въпроси, свързани с необходимостта от повишаване на професионалната компетентност по подобряване качеството на здравните грижи на лекуващи се в болницата пациенти, и с) Въпроси, свързани с качеството на отношенията с колегите на работното място.

Задълбоченият анализ на резултатите показва, че е необходимо усъвършенстване на управлението на логистичните дейности, информационните процеси и комуникационните потоци в болницата, на организацията и информационното осигуряване на приема на пациенти в болницата, на изискванията за организация и вътрешен ред. Установява се, че наличният модел ISO 9001-2008, приет в УМБАЛ „Св. Иван Рилски“ ЕАД - София, е работещ и адекватен на ситуацията и не се нуждае от съществена промяна, но е необходимо усъвършенстване на медицинските стандарти за различните специалности. Проучването обективно доказва необходимостта от непрекъснато усъвършенстване на професионалните знания и умения на заетите в сферата на здравеопазването с цел повишаване на качеството на предлаганата услуга.

Резултатите от изпълнението на дисертационния труд са обобщени в 12 извода, отнасящи се до литературния обзор и 9 извода от проведеното собствено проучване. Изводите логически следват анализа и обсъждането на резултатите, отразяват постигнатото и потвърждават практическото значение на разработените и приложени методики.

Д-р Пенков прави 6 препоръки, които считам за уместни и ги приемам, но фактът, че те са без конкретни адресати би затруднило процеса на тяхното своевременно изпълнение, или поне на инициране на дискусия за тях. Препоръчвам на д-р Пенков да насочи препоръките към конкретни адресати.

Приноси и значимост на разработката

Дисертационният труд съдържа приноси с теоретично-познавателен и приложен характер, които напълно приемам.

1. Проведен е всеобхватен и задълбочен анализ на литературата, отнасяща се до управлението на качеството на здравните услуги в контекста на основните социални норми, ценностите в здравеопазването и методите за регулация и взаимодействие между изпълнителите на медицинска помощ.
2. Систематизирани са характеристиките на най-широко разпространените в света системи за управление на качеството.
3. Проведено е многоаспектно изследване на качеството в лечебно заведение през погледа на началници на клиники (отделения), лекари и професионалисти по здравни грижи.
4. Извършена е оценка на адекватността на прилагания модел-наръчник за управление на качеството в лечебно заведение, основаващ се на СУК по ISO 9001:2008.

Лично участие на автора

Изпълнението на всички етапи на разработването на дисертационния труд са личен принос на автора - формулирането на целта и задачите, дизайна, организацията и практическото провеждане на проучването. Дисертационният труд показва, че д-р Пенков има необходимите знания, професионални и лични качества за самостоятелно извършване на научно-изследователска дейност. Трудът е написан на стилистично добър език, дава пълна представа за извършената работа.

Научни публикации във връзка с дисертацията

Докторантът има 4 публикувани статии във връзка с дисертацията. Във всички публикации той е самостоятелен автор.

Автореферат

Авторефератът напълно отразява постигнатото от докторанта, синтезира съдържанието на дисертационната разработка и е изцяло съобразен с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото приложение и Правилника за развитие на академичния състав в НЦОЗА за придобиване на образователната и научна степен „доктор”.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Оценявам положително представения дисертационен труд, който се отличава с научна добросъвестност и практическа насоченост, съдържа потенциал и идеи за бъдещи изследвания. Актуалността и добрата постановка на научното изследване, значимостта на резултатите показват възможностите на д-р Пенков за самостоятелна изследователска работа. Дисертационният труд е разработен в съответствие с изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), Правилника за прилагане на ЗРАСРБ и Правилника за развитие на академичния състав в Националния център по обществено здраве и анализи. Изложените съображения ми дават основание убедено да гласувам положително и да предложа на членовете на уважаемото научно жури да оценят високо дисертационния труд и да гласуват положително за присъждане на научната и образователна степен „Доктор” на д-р Марин Бойков Пенков.

17.05.2018 г.

Изготвил: 
проф. д-р Пламен Димитров, дм