



Становище

от

проф. Златица Георгиева Петрова, дм  
за дисертационния труд

**„КОНЦЕПТУАЛНА РАМКА И МОДЕЛ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА  
КАЧЕСТВОТО В ЛЕЧЕБНО ЗАВЕДЕНИЕ УМБАЛ „СВ. ИВАН РИЛСКИ –  
СОФИЯ“ ЕАД ПО ISO 9001:2008“**

на

Д-р Марин Бойков Пенков

**докторант на самостоятелна подготовка в НЦОЗА**

за присъждане на образователна и научна степен „Доктор“

Област на висше образование: 7. Здравеопазване и спорт

Професионално направление 7.1 „ Медицина“

научна специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт“

### **Актуалност на тематиката и познаване на проблема.**

Във въведението дисертантът обосновава актуалността и същността на проблема и мотивацията за избор на темата. Създаването на национални и локални (на ниво лечебно заведение) модели за оптимизиране на взаимоотношението финансиране/качествени болнични услуги е нова концепция за нашето здравеопазване. Анализът на основаващи се на доказателства резултати в редица европейски страни и на успешно реформирани публични и частни лечебни заведения у нас е солидна основа, върху която те може да бъде построена. Т.е. налице е вече, макар и скромно, опит за ново мислене и практика в разработването и внедряването на подобни модели. В проекта за дисертационен труд на д-р Пенков се разглеждат сложните проблеми, които трябва да стоят в центъра на вниманието на ръководителите на лечебните заведения при мениджмънта на качеството. За тази цел тя се опира на различни

аналитични гледни точки и се основава, както на теоретични постановки, така и на опита от практиката при решаването на актуални проблеми, касаещи качеството на здравните услуги в условията на ограничения в тяхното финансиране.

**Дисертационният труд** е представен на 179 страници и съдържа въведение, в което се обуславя необходимостта от проучването; 5 раздела - литературен обзор; цел, задачи, постановка и методи на изследването; структура и организация на дейността на дейността на УМБАЛ «Св.Иван рилски» ЕАД – София; резултати от собственото проучване; концептуален модел за организация и управление на качеството в лечебното заведение; заключение, изводи и препоръки; приноси; библиография и приложения. Трудът е онагледен с 4 таблици, 14 фигури и 3 приложения.

**Първият раздел- литературен обзор** е добре структуриран и съдържа всеобхватна характеристика на факторите, обуславящи необходимостта от предоставяне на качествени здравни услуги със социални норми, ценности в здравеопазването, методи за регулиране взаимодействието между изпълнителите на медицинска помощ и институционализиране на ценностите в здравния сектор; договарянето между възложители и изпълнители; финансиране. Специално място е отделено на моделите за управление на качеството – акредитация, ISO стандартизация, превъзходен модел, цикъл на Деминг. Като принос с теоретична и практическа стойност е систематизирането на техните предимства. Направени са изводи от обзора на литературата, поместени в заключението. **Като заключение може да се каже, че изготвеният от дисертанта литературен обзор показва задълбочено проучване и познаване на проблема и предмета на дисертационния труд.**



## **Целесъобразност на формирането на цел и задачи и методика на изследването.**

Формулираната цел и задачи съответстват на **основната теза на разработката**: а именно недостатъчно проучените съществени проблеми на организацията и управлението на качеството на здравните услуги у нас, и на възможните подходи за тяхното решаване. Настоящото изследване на чуждестранните и българските практики за управление на качеството на здравните услуги в условията на хроничен недостиг на публичен финансов ресурс за здравеопазване е предназначено да подпомогне ръководствата на лечебните заведения при организацията и изпълнението на клаузите от съответните медицински стандарти и в изграждането на икономически обоснована и професионално възприемлива политика за управление на тяхното качество.

**Целта** на изследването е да се направи оценка на внедрената в болницата система за организация и управление на в лечебно 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;

**Поставените задачи логически следват основната теза и поставената цел.**

**Материал и методика**

*Материалите, върху които се провежда изследването са значителни по обем и обхващат съществените проблеми на организацията и управлението на качеството на здравните услуги. Същите условно могат да се окомплектоват в три пакета:*

**А) Чуждестранни и български литературни източници.**

Международни анализи и доклади, отразяващи състоянието на качеството в здравеопазването. Това са издания на World Health Organization, WORLD BANK, European Observatory on Health Care Systems и др.

**Б) Закони и подзаконови нормативни актове:**

Български документални материали: националните здравни стратегии от 1997, 2001, 2008 и 2015 година; Националната стратегическа рамка за развитие на здравеопазването и подобряване здравето на нацията от 2012 година, Концепцията „Цели за здраве 2020”, годишни отчети на министъра на здравеопазването за състоянието на здравето на гражданите и други.

**В) Анкетен метод**, състоящ се в анкетиране на потребители и изпълнители на медицинска помощ в УМБАЛ „Св.Ив.Рилски”ЕАД по проблеми, съотнесими към управлението на качеството в лечебно заведение с три вида въпросници: за професионалисти по здравни грижи , за лекари и за началници на болнични клиники отделения и лаборатории. Изключително добре структурирана анкета като зададените въпроси са групирани в следните направления

1. Организация и управление на работния процес
2. Качество, достъпност и своевременност на предлаганата услуга

**Методи за обработка на информацията:**



**статистически метод, включващ:** вариационен анализ при описание на количествени признаци; алтернативен анализ при качествени величини, представени чрез абсолютни честоти и относителни дялове; статистически таблици и графики за илюстриране на тези, на процеси и на резултати от проведеното анкетиране.

**логическо моделиране** с цел създаване на моделна конструкция за управление на качеството на здравните услуги и зависимостта на същото от ресурсния, квалификационния и морално-волевия капацитет на лечебното заведение и неговия човешки капитал.

**документален метод**

**Характеристика и оценка на дисертационния труд. Значимост на проучването.**

**В третия раздел** е направен ситуационен анализ на УМБАЛ „Св.Ив.Рилски” ЕАД - София, включващ структура, организация на дейността, мисия, стратегически задачи. Акцентирано е върху внедрената от 2010 г. система за управление на качеството в съответствие с международен стандарт ISO 9001:2008 и съставения Наръчник на модела за качество. Представена е концептуална илюстрация на процесния подход по ISO 9001:2008. Резултатите от собственото проучване и тяхното обсъждане са представени в **четвърти раздел**. Обстойно са анализирани, онагледени с графики и с посочени изводи са компонентите на собственото проучване. От анализа на анкетните карти които добре и смислово структурирани са посочени съществени изводи. Авторът посочва, че най наложително е усъвършенстването на *Управлението на логистичните дейности, информационните процеси и комуникационните потоци в болницата и Организацията и информационното осигуряване на приема на пациенти в болницата. Общовалидните за всички болнични*

*клиники изисквания за организация и вътрешен ред* също се нуждаят от усъвършенстване. Задълбоченият анализ на резултатите, красноречиво показват нуждата от създаване на система за организацията, вътрешният ред и взаимодействията между различните звена в една болнична структура или оптимизация на съществуващата. Посочена е необходимостта от усъвършенстване на информационният поток в болничните заведения с възможност за лесна, бърза и детайлна информация за всеки отделен пациент. Организацията на работния процес касае както болничното заведение като едно цяло, но и организацията на работния процес вътре в структурите и най-вече комуникацията между тях. Прави впечатление малкият процент положителни отговори, относно Системите за превенция на лекарственият, анестезиологичният и хемотрансфузионният риск, че не се нуждаят от усъвършенстване. Основателна е интерпретацията на отговорите от д-р Пенков, че тези три вида риск са основните в западното общество за настъпили нежелани реакции и усложнения по време на лечебния процес, като последният е изрично записан и в “Закона за кръвта. От анкетите е направен извод, че наличният модел ISO 9001-2008 приет в УМБАЛ „Св. Иван Рилски“-София е работещ и адекватен на ситуацията и не се нуждае от съществена промяна. Посочена е необходимостта от усъвършенстване на стандартите за различните специалности, както и необходимост от непрекъснато усъвършенстване на професионалните знания и умения на заетите в сферата на здравеопазването с цел повишаване качеството на предлаганата услуга. Добра е визията на дисертанта да направи паралел между изводите от собственото проучване и изводите от литературния обзор.

**В петия раздел** е анализиран концептуалният модел и организацията и управлението на качеството в конкретното лечебно заведение. Подчертано е значението на вътрешните оценки на качеството от различни органи и



институции. Определени са насоките на мениджърския екип за подобряване качеството на здравните услуги в лечебното заведение. Оценката на прилагания модел доказва, че е същият е адекватен на ситуацията, но е необходима неговата актуализация съобразно настъпилите промени. В последната част са представени изводите от литературния обзор и от собственото проучване, които логически следват анализа и обсъждането на резултатите и потвърждават формулираната теза и хипотези. Направени са изводи и препоръки, които са групирани в следната логическа последователност :

а) основни социални норми, свързани с потребността от качествени здравни услуги ;

б) ценности в здравеопазването, като предпоставка за предоставяне на качествени здравни услуги;

в) методи за регулиране на взаимодействието между изпълнителите на качествени здравни услуги и за институционализиране на ценностите в здравната система. Последното е необходимо при разработване на стратегически нормативни документи с осигуряване качеството и неговото управление от МЗ. Изготвени са препоръки, насочени към определянето на концептуалните фактори, обуславящи необходимостта от предоставяне на качествени здравни услуги; договарянето между НЗОК и изпълнителите на медицинска помощ; финансирането; продължаващото обучение на здравните кадри, което ще доведе до повишаване качеството и ефективността на здравните услуги.

Библиографията включва 101 съвременни литературни източници на кирилица и латиница. Представени са 4 научни публикации в научни списания, свързани с дисертацията, в които д-р Пенков е самостоятелен автор.

Съдържанието и качеството на автореферата отговарят на изискванията и отразяват основните постигнати резултати в дисертацията. Спазени са всички препоръки, дадени при зачисляването и вътрешната защита на кандидата.

Представеният от д-р Марин Бойков Пенков дисертационен труд **„КОНЦЕПТУАЛНА РАМКА И МОДЕЛ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЛЕЧЕБНО ЗАВЕДЕНИЕ УМБАЛ „СВ. ИВАН РИЛСКИ – СОФИЯ“ ЕАД ПО ISO 9001:2008“**, представя едно изследване, което има качествата на докторски труд. Изследването е изградено върху богата научна информация и използването на адекватна и съвременна методологична база. Съдържа актуални и ценни за теорията и практиката анализи, изводи и препоръки, полезни за управлението и организацията на качеството в лечебните заведения за болнична помощ. Впечатляващо по широта на обхвата и задълбоченост изследване на литературата, отнасящо 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. Направен е успешен опит за систематизиране на достойнствата на широко разпространените в света системи за управление на качеството в областта на материалното и духовното производство и услугите. Направено е едновременно многоаспектно изследване на качеството в лечебно заведение през погледа на професионалисти по здравни грижи, лекари и началници на клиники(отделения), и оценка на адекватността на прилагания модел-наръчник за управление на качеството в лечебно заведение ,основаващ се на СУК по ISO 9001:2008.

Разработката отговаря на всички изисквания на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника за прилагането



му и Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в НЦОЗА за присъждане на образователна и научна степен „доктор” по научната специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт”. Изложените по-горе съображения ми дават основание убедено да дам своята положителна оценка за дисертационния труд и да предложа на почитаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „Доктор” на д-р Марин Бойков Пенков по професионално направление: 7.1., „Медицина“ по научната специалност „Социална медицина и здравен мениджмънт”.

24.04.2018

проф. д-р Златица Петрова

