

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Рязанский государственный медицинский  
университет имени академика И.П.  
Павлова» Министерства здравоохранения  
Российской Федерации,  
доктор медицинских наук, профессор

  
Р.Е. Калинин

14.10.2024



### ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации о научно-практической значимости диссертационной работы Протасовой Любови Муратовны «Оценка результативности применения организационных технологий при оказании медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях», представленной на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

#### **Актуальность диссертационного исследования**

Организация оказания первичной медико-санитарной помощи детям является одним из приоритетных направлений развития отечественной системы здравоохранения в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Развитие детского здравоохранения, включая создание современной инфраструктуры оказания медицинской помощи детям» Национального проекта «Здравоохранение». Для повышения доступности и качества оказания медицинской помощи важным условием является не только структурное, но и организационное преобразование медицинских организаций, предусматривающее применение современных организационных технологий, основывающихся на принципах бережливого производства и процессного управления. Степень

результативности организационно-управленческих решений находит отражение в показателе удовлетворенности населения при получении медицинской помощи, а также позволяет выявлять «зоны неэффективности», и, соответственно, обосновывать детализированный перечень мероприятий, направленных на их устранение. Оценка результативности как структурных, так и организационных преобразований представляет собой эффективный инструмент управления медицинской организацией, что и послужило целью настоящего исследования.

### **Связь выполняемой работы с планом научных исследований**

Диссертационная работа выполнена в соответствии с государственным заданием ФГБУ ЦНИИОИЗ Минздрава России «Инновационные подходы в организации первичной медико-санитарной помощи населению Российской Федерации» (государственное задание № 056-00126-22-00 от 17 января 2022 г., уникальный номер реестровой записи 730000Ф.99.1БВ10АА00006).

### **Научная новизна исследования, полученных результатов, выводов и рекомендаций, сформированных в диссертации**

В работе Л.М. Протасовой описаны факторы, влияющие на удовлетворенность родителей пациентов медицинской помощью, оказываемой в амбулаторных условиях детям; получены данные взаимосвязи условий оказания медицинской помощи и расположения МО, а также объёма и срока реализованных мероприятий Стандарта с удовлетворённостью родителей пациентов оказанной медицинской помощью; наибольшим сроком реализации, необходимым для достижения положительного результата, характеризовались мероприятия по оценке работы поликлиники пациентом, совершенствованию кадровой политики МО и организации санитарных комнат, а также внедрению электронного расписания; разработана научно обоснованная математическая модель определения вероятности получения положительной оценки родителями пациентов оказанной медицинской помощью в зависимости от факторов, влияющих на ее уровень.

Автором предложены методические рекомендации «Разработка и внедрение мероприятий на повышение удовлетворенности медицинской помощи в

медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь детям», важным аспектом которых является описание процесса принятия решений по совершенствованию медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях детям с позиции оценки уровня удовлетворенности. Методические рекомендации рассчитаны на руководителей медицинских организаций оказывающие первичную медико-санитарную помощь при решении прикладных задач по организации мер по повышению результативности мероприятий.

### **Внедрение результатов исследования**

На основании результатов диссертационной работы разработаны методические рекомендации «Разработка и внедрение мероприятий на повышение удовлетворенности медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь детям», которые внедрены и используются в 24 медицинских организациях Томской области оказывающих амбулаторную помощь, детской больнице № 1 и детской городской больнице № 2, а также используются в образовательном процессе кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России.

### **Личный вклад автора**

Автором самостоятельно определены цель и задачи исследования, разработана программа исследования, сформированы положения, выносимые на защиту (90%). Соискателем осуществлен сбор материала, формирование базы данных, анализ полученных результатов научного исследования, формулировка выводов и практических рекомендаций (90%). Диссертант принимал участие в разработке и внедрении разделов Стандарта «Приемная зона», «Система навигации и информационные посетители», «Оценка качества медицинской организации». Статистическая обработка и комплексный анализ всех полученных результатов исследования проводилась лично автором (100%).

### **Значимость полученных автором диссертации результатов для науки и практики**

Значимость полученных результатов исследования заключается в возможности их использования при разработке и реализации мероприятий по

совершенствованию организации оказания медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях с учетом комплексной оценки медицинских организаций, а также выявленных факторов, влияющих на удовлетворенность родителей пациентов оказанной медицинской помощью с позиции обеспечения ключевых ожиданий пациентов как конечных получателей комплексных медицинских услуг.

Внедрение в практическое здравоохранение разработанных методических рекомендаций для внедрения мероприятий на повышение удовлетворенности медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь детям имеет особую научно-практическую ценность. Результаты диссертационного исследования позволили оценивать вероятность получения положительной оценки родителями пациентов оказанной медицинской помощью в зависимости от факторов, влияющих на ее уровень.

#### **Обоснованность и достоверность полученных результатов исследования, научных положений и выводов**

Научные положения, выводы и практические рекомендации, полученные в результате исследования, соответствуют поставленной цели и задачам работы, доказаны и научно обоснованы в ходе работы.

Достоверность полученных данных обеспечена объёмов выборки и использованием в работе различных методов исследования.

В ходе диссертационного исследования были использованы аналитический, статистический, социологический анализ удовлетворенности оказанной медицинской помощью и мероприятий по ее повышению наряду с анализом организационных мероприятий медицинских организаций.

Статистическая обработка материала включала методы описательно статистики и статистического анализа: обобщающие показатели (относительные и средние величины), сравнение статистических совокупностей, логистический анализ.

#### **Апробация результатов исследования**

Материалы исследования обсуждались на XXVII Российском национальном

конгрессе «Человек и лекарство» (Москва, 2020 г.), на I заочной научно-практической конференции с международным участием «Актуальные аспекты медицинской деятельности» (Киров, 2020 г.), XXIV Международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы современной науки и образования» (Пенза, 2022 г.), IV Международной научно-практической конференции «Актуальные вопросы современной науки» (Пенза, 2022 г.), LXII Международной научно-практической конференции «Фундаментальные прикладные научные исследования» (Пенза, 2022 г.).

### **Подтверждение опубликованных основных результатов диссертации и научной печати**

По результатам исследования опубликовано 8 научных работ, в том числе 7 статей в изданиях, включенных в перечень ВАК при Минобрнауки России, 1 статья в издании, входящем в международные реферативные базы.

### **Оценка содержания диссертации, ее завершенность в целом, замечания по оформлению**

Диссертационная работа изложена на 176 страницах машинописного текста и состоит из введения, обзора литературы, главы с изложением материалов и методов исследования, четырех глав, содержащих результаты исследования, выводов, практических рекомендаций, списка литературы, включающего 161 источника (109 отечественных, 52 зарубежных авторов), приложений в количестве 8. Работа проиллюстрирована 23 рисунками, содержит 22 таблицы.

**Введение** содержит лаконичное изложение цели и задач исследования, актуальности и степени разработанности темы диссертации, обоснованы научная новизна и практическая значимость, положения, выносимые на защиту, представлены данные об апробации и внедрении результатов работы.

**В первой главе «Современные аспекты изучения удовлетворенности медицинской помощью (обзор литературы)»** представлен аналитический обзор зарубежной и отечественной литературы, посвященный аспектам изучения уровня удовлетворенности оказанной медицинской помощью. Проанализированы параметры оценки эффективности работы медицинских организаций,

оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, включая удовлетворенность населения, как одного из ключевых параметров оценки деятельности медицинских организаций и факторы, влияющие на уровень удовлетворенности. Обращает на себя внимание подробное описание методик измерения удовлетворенности населения, применяемых в различных системах здравоохранения, изученных автором на основании данных зарубежных источников. Резюме по главе содержит тезис о том, что уровень удовлетворенности пациентов медицинской помощью является элементом комплексной оценки деятельности системы здравоохранения и отдельных медицинских организаций, что подтверждает актуальность исследования.

**Во второй главе «Материал и методы исследования»** изложены основные методические подходы, использованные в ходе проведения исследования. Работа выполнена в соответствии с государственным заданием ФГБУ ЦНИИОИЗ Минздрава России «Инновационные подходы в организации первичной медико-санитарной помощи населению Российской Федерации» (государственное задание № 056-00126-22-00 от 17 января 2022 г., уникальный номер реестровой записи 730000Ф.99.1БВ10АА00006). В главе представлена программа диссертационного исследования, методы сбора, анализа и обработки информации. Дизайн исследования содержит четкий алгоритм, основанный на последовательных блоках анализа в рамках пяти этапов. Выборка осуществлялась сплошным методом, при котором учитывались все анкеты заполненные в период исследования. В качестве инструмента была использована анкета, одобренная Этическим комитетом ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России № 6177 от 06.11.2018. Объем исследования – 5545 респондентов.

Объект исследования — организация медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях. Предмет исследования — факторы, влияющие на удовлетворенность медицинской помощи. Единицы наблюдения: родители пациентов, мероприятия Стандарта. Выбранные автором методы исследования адекватны поставленным задачам и позволяют обеспечить получение достоверных результатов.

В третьей главе *«Характеристики медико-демографической ситуации, заболеваемости, кадрового обеспечения государственных медицинских организаций»* проведен анализ первичной и общей заболеваемости детского населения, а также показателей посещений и параметров, характеризующих кадровое обеспечение государственных медицинских организаций Томской области, за период 2015–2022 гг. В исследуемом периоде показатели общей и первичной заболеваемости по Томской области были ниже чем по СФО и РФ и имели тенденцию к снижению. Установлено, что в регионе за период 2015-2022 гг. снизился показатель посещаемости детского населения в МО, как в целом так и по поводу заболеваемости. Выявлена положительная динамика показателей укомплектованности как врачебного, так и среднего медицинского персонала детских амбулаторно-поликлинических учреждений Томской области в изученный период.

В четвертой главе *«Удовлетворенность родителей пациентов оказанной медицинской помощью в зависимости от реализации Стандарта организации медицинской помощи, оказываемой в амбулаторных условиях, детскому населению»* представлены результаты анализа данных, свидетельствующие о том, что уровень удовлетворенности медицинской помощью может быть использован как индикатор для оценки деятельности МО, способствующий повышению эффективности взаимодействия между медицинскими работниками и пациентами, что является ключевым аспектом при построении пациент-ориентированной модели здравоохранения. Анализ проводился в зависимости от места расположения МО, уровня реализации мероприятий Стандарта, что позволило в последующем сформулировать детализированные выводы относительно результативности организационных мероприятий. Оцениваемые параметры удовлетворенности: отношение лечащего врача и среднего персонала; длительность ожидания в регистратуре; ожидание приема врача; ожидание записью на лабораторные и инструментальные исследования; полнота информации о работе медицинской организации; организация прохождения медицинского осмотра; удовлетворенность оказанной медицинской помощью в целом, имели

статистически значимую как положительную, так и отрицательную динамику, что было учтено автором при анализе результативности отдельных мероприятий Стандарта.

**В пятой главе «Удовлетворённость родителей пациентов оказанной медицинской помощью в зависимости от длительности воздействия факторов (мероприятий Стандарта)»** представлены результаты анализа данных, свидетельствующие о взаимосвязи длительности реализации отдельных организационных мероприятий Стандарта и уровня удовлетворенности оказанной медицинской помощью по ее соответствующим компонентам. Установлены организационные решения с быстрым и отсроченным эффектом в виде значимого повышения уровня удовлетворенности, что имеет практическое значение при разработке планов мероприятий по совершенствованию организации оказания медицинской помощи и их приоритизации.

**В шестой главе «Прогнозирование комплексной оценки удовлетворенности родителей пациентов оказанной медицинской помощью на основании математической модели»** на основании вышеуказанных наблюдений и результатов анализа была разработана математическая модель комплексной оценки удовлетворенности родителей пациентов оказанной медицинской помощью, сформированная с применением метода множественного логистического регрессионного анализа. В качестве независимых переменных авторами были использованы параметры оценки удовлетворенности, которые оказывали наиболее выраженное статистическое влияние на ее значение. Автором была проведена апробация модели на данных, не вошедших в исходную выборку, по ее результатам можно сделать вывод о ее хорошей прогностической способности определения вероятности получения положительной оценки родителями пациентов оказанной медицинской помощи и возможности применения модели для своевременного принятия управленческих решений, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг

**В заключении** представлены результаты исследования, отмечены наиболее



их важные стороны.

**Выводы** в логической последовательности вытекают из поставленных задач, положений, выносимых на защиту, и имеют важное научно-практическое значение.

**Практические рекомендации** сформированы адресно.

Диссертация структурирована, главы содержат результаты решения, поставленные автором каждой задачи исследования, цель достигнута. В целом диссертация имеет законченный вид.

#### **Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации**

Сформированные выводы и практические рекомендации вытекают из результатов исследования. Полученные результаты, основные положения и выводы, представленные к работе, могут быть использованы при разработке планов мероприятий по совершенствованию организации оказания медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях с учетом комплексной оценки медицинских организаций.

#### **Соответствие автореферата основным положениям диссертации**

Автореферат полностью соответствует основным положениям диссертации. Замечания, влияющие на научно-практическую ценность результатов исследования и общую положительную оценку работы, отсутствуют.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Диссертационная работа Протасовой Любови Муратовны на тему «Оценка результативности применения организационных технологий при оказании медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях», представленная на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза, является законченной самостоятельной научно-квалификационной работой, в которой предложено решение научной и практической задачи для общественного здоровья и здравоохранения.

По своей актуальности, методическому уровню, степени обоснованности научных положений, объему исследований, научной новизне, теоретической и

практической значимости диссертационная работа полностью соответствует требованиям пп. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24.09.2013, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, а ее автор, Протасова Любовь Муратовна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата медицинских наук по специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Отзыв и диссертационная работа обсуждены и одобрены на заседании центра менеджмента здравоохранения и управления проектами ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России, протокол № 2 от 14.10.2024.

Руководитель центра менеджмента здравоохранения

и управления проектами

ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России,

доктор медицинских наук, доцент

 Артемьева Галина Борисовна

Подпись доктора медицинских наук, доцента Артемьевой Г.Б. заверяю:

проректор по научной работе и инновационному развитию

ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России,

доктор медицинских наук, профессор



Сучков И.А.

28.10.2024

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации  
Адрес: 390026, г. Рязань, ул. Высоковольтная, д. 9  
Тел.: +7(4912) 97-18-01, e-mail: rzgmu@rzgmu.ru