

ОТЗЫВ

заведующего кафедрой организации здравоохранения, общественного здоровья и менеджмента ИПО ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России, доктора медицинских наук, доцента Палевской Светланы Александровны на автореферат диссертации Тюфилина Денис Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью» на соискание ученой степени кандидата медицинских наук по специальности

3.2.3 – Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза

Актуальность темы. Феномен удовлетворенности медицинской помощью изучается с начала XX века, и многие авторы с 70-х годов в своих работах указывали на необходимость применения подхода, предусматривающего изучение восприятия медицинской помощи пациентами (Lebow J.L., 1974; Donabedian A., 1988). Удовлетворенность пациентов является не только мерой оценки сервиса, но и важным показателем качества медицинской помощи, а индикаторы удовлетворенности пациентов были включены в отчеты о качестве лечебных учреждений и планы медицинского страхования в ряде стран мира (Cleary P.D. и др., 1988; Alibrandi A. и др., 2023).

В Российской Федерации накоплен опыт проведения значительного числа разных по масштабу и методологии исследований удовлетворенности граждан оказанными медицинскими услугами (Калоиани Н.Г., 1989; Астафьев Л.М., 2005; Цыганков Б.Д. и соавт., 2014, Бузин В.Н. и соавт., 2020).

Вместе с тем до последнего времени не было утверждено единого интегративного научно обоснованного подхода к оценке удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации. Также не существовала система мониторинга показателя удовлетворенности в масштабах страны и на уровне субъектов Российской Федерации, позволяющая формировать выводы о его изменении с течением времени, сравнивать между собой показатели в различных регионах и формировать научно обоснованные меры по повышению удовлетворенности медицинской помощью.

В этой связи тема исследования представляется актуальной.

Цель исследования: разработать и научно-обосновать мероприятия, направленные на увеличение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью на основе изучения факторов, влияющих на него.

В соответствии с целью, сформулированы следующие **задачи исследования:**

1. Сформировать методический подход для оценки и мониторинга уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации и выявления факторов, влияющих на данный параметр.

2. Оценить уровень удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации, обеспечить мониторинг данного параметра.

3. Установить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации.

4. Разработать и научно обосновать, внедрить и апробировать мероприятия, направленные на увеличение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в Российской Федерации.

Научная новизна заключается в том, что в результате исследования

- разработана методическая основа для создания официально используемого на территории Российской Федерации опросника, с целью национального мониторинга уровня удовлетворенности населения медицинской помощью, имеющего высокие характеристики надежности, внутренней согласованности и конструктивной валидности;

- доказана возможность использования единого опросника на всей территории страны на уровнях субъектов и на муниципальных уровнях;

- проведена динамическая оценка уровня удовлетворенности населения медицинской помощью во всех субъектах Российской Федерации, проведен сравнительный анализ;

- произведена оценка взаимосвязи уровня удовлетворенности населения медицинской помощью во всех субъектах Российской Федерации с различными организационными, медико-демографическими факторами, а также показателями, характеризующими инфраструктуру региональных систем здравоохранения;

- установлен принцип приоритетности решения вопросов, связанных с комфортом при оказании медицинской помощи, отношением персонала, а также работы по различным аспектам доступности медицинской помощи для повышения уровня удовлетворенности населения медицинской помощью и реализации мероприятий на уровне медицинских организаций (МО);

- разработан и внедрен научно обоснованный комплекс мероприятий, направленных на увеличение и поддержание высоких значений удовлетворенности населения медицинской помощью (Стандарт системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью, СТИМУЛ, Приказ ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России от 26.07.2023 №240-р).

Работа имеет большую **теоретическую и практическую значимость**, поскольку разработанная научная доказательная база позволяет проводить мониторинг уровня удовлетворенности населения медицинской помощью на федеральном уровне, ежемесячно анализировать влияние различных факторов на данный показатель, осуществлять сравнительный анализ по субъектам Российской Федерации (Приказ Минздрава России №495 от 19.07.2022).

На региональном уровне унифицированная методология дает возможность проводить собственные исследования удовлетворенности населения медицинской помощью, осуществлять рейтингование МО, выявлять лучшие практики.

Результаты исследования на уровне МО позволяют внедрять независимо от их типа и подчиненности мероприятия, которые способствуют росту удовлетворенности медицинской помощью, что, в конечном итоге, сопряжено с увеличением общего уровня удовлетворенности населения медицинской помощи на уровне субъекта Российской Федерации и страны в целом (СТИМУЛ, Москва, 2022).

Степень достоверности результатов исследования не вызывает сомнения. В рамках исследования проведена разработка инструмента оценки удовлетворенности населения медицинской помощью в несколько стадий в соответствии с классическими принципами социологической науки на основании отечественных и зарубежных разработок (использованы в том числе результаты работы, начатой в 2016 г.), проведена валидация однофакторного опросника для оценки удовлетворенности населения медицинской помощью (2022 г.), оценка уровня и динамика удовлетворенности населения медицинской помощью в субъектах Российской Федерации и в стране в целом, а также факторов, которые влияют на нее за период с сентября 2022 по декабрь 2023 года.

Применяемая анкета одобрена Этическим комитетом по экспертизе социологических исследований в сфере общественного здравоохранения при ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России (Заключение №12/2022 от 01.02.2022 г.).

На основании результатов исследования проведена разработка системы визуализации данных и комплекса мероприятий, направленных на увеличение и поддержание достигнутых значений уровня удовлетворенности населения медицинской помощью в субъектах Российской Федерации и стране в целом, а также их апробация.

Внедрение результатов исследования в практику. На основании полученных результатов диссертационного исследования разработан и

утвержден Приказ Минздрава России от 19.07.2022 №495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» (Письмо Минздрава России от 19.03.2025 №13-0/И/2-5055).

Разработан и утвержден Приказом ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России от 26.07.2023 №240-р «Стандарт системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью». Разработана система добровольной сертификации (добровольное подтверждение соответствия Стандарту), которая апробирована в ГУЗ «Тулский областной клинический кардиологический диспансер». Стандарт внедрен в 28 МО 13 субъектов Российской Федерации.

Разработан образовательный модуль «Внедрение системы управления медицинской организацией, направленной на повышение удовлетворенности пациентов медицинской помощью, 36 ч.» в рамках образовательной программы «Школа главного врача», обучено свыше 1000 чел.

Диссертация построена по классическому принципу и состоит из введения, шести глав, представляющих результаты исследования, заключения, выводов, практических рекомендаций, списка литературы и приложений. Объем исследования достаточный. Для обработки результатов исследования использованы современные статистические методы. Выводы соответствуют задачам исследования. Результаты исследования внедрены в практику.

Тема диссертационного исследования полностью соответствует паспорту научной специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза и современным потребностям отрасли.

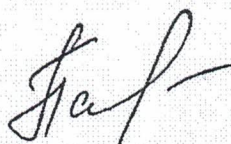
Заключение

Анализ автореферата позволяет заключить, что диссертационная работа Тюфилина Дениса Сергеевича на тему: «Научное обоснование мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности населения медицинской помощью», представленная на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, является завершенной научно-исследовательской работой.

Диссертация соответствует требованиям п. 9 Положения «О порядке присуждения ученых степеней» (утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. №842 с изменениями от 01.10.2018 г. №1168), предъявляемым к диссертационным работам на соискание ученой степени кандидата медицинских наук, а ее автор, Тюфилин Денис Сергеевич, заслуживает присуждения ученой степени кандидата медицинских наук по

специальности 3.2.3. Общественное здоровье, организация и социология здравоохранения, медико-социальная экспертиза.

Заведующий кафедрой организации
здравоохранения, общественного
здоровья и менеджмента ИПО ФГБОУ
ВО СамГМУ Минздрава России,
д.м.н., доцент



Палевская Светлана Александровна

« ____ » _____ 2025 г.



Служебный адрес: 443079, г. Самара, ул. Гагарина 18, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, служебный телефон +7 (846) 374-10-04, E-mail: s.a.palevskaya@samsmu.ru