

Prof. zw. dr hab. Jan D. Antoszkiewicz
Emerytowany Profesor - Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
Dziekan Wydziału Zarządzania – Społeczna Akademia Nauk w Łodzi

Warszawa 13 Sierpień 2014 r

R E C E N Z J A

ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Magister Anna Rybarczyk-Szwajkowska
”Zarządzanie jakością szpitalnych świadczeń zdrowotnych w województwie łódzkim”

Przedmiotem niniejszej recenzji jest rozprawa doktorska mgr Anny Rybarczyk-Szwajkowskiej „*Zarządzanie jakością szpitalnych świadczeń zdrowotnych w województwie łódzkim*” napisana - w roku 2014 - pod naukowym kierownictwem Profesora Doktora Habilitowanego Romualda Holy oraz doktor Dominiki Cichońskiej w ramach Katedry Polityki Ochrony Zdrowia, Wydziału Nauk o Zdrowiu, Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

Rozprawa dotyczy zagadnienie jakości usług medycznych w świetle organizacji i zarządzania służbą zdrowia. Powstała na podstawie ciekawych i wartościowych badań szpitali ograniczonych do województwa łódzkiego, w których Doktorantka przeprowadziła badania. Jest to rozprawa zwarta, kompletna o olbrzymim znaczeniu dla świata nauki oraz dla świata praktyki, nie tylko z dziedziny ochrony zdrowia oraz dziedziny Nauki o Zdrowiu, a także organizacji i zarządzania Służbą Zdrowia..

Jakość i jej ocena jest działalnością praktyczną, której poświęcono wiele opracowań naukowych. Aby ocenić jakość wytworu lub usługi w dowolnej dziedzinie wiedzy i praktyki zawodowej wymagana jest bardzo rozległa i bogata wiedza teoretyczna oraz olbrzymie doświadczenie praktyczne. Rola jakości jest znacząca i nie w pełni doceniana. Wszyscy wiemy, że jest to zagadnienie kluczowe ale często nie potrafimy się do niego „dobrać”. Doktorantce to się udało. Dla oceny jakości usług teoretyczna wiedza oraz umiejętności praktyczne są bardzo istotne i bardzo rozległe ponadto chronione przez specjalistów – profesjonalistów, gdyż opierają się na wiedzy i zabiegach, dających największe efekty, do których dochodzi się latami.

Działalność lecznicza, nie tylko w szpitalnictwie jest zatomizowana, „dzielona” na specjalności profesjonalne, a pacjent jest człowiekiem, który nie zawsze „chce” się zmieścić w jednej specjalności. Trudna jest zatem ocena jakości, gdyż wymaga od lekarza olbrzymiej wiedzy i doświadczenia praktycznego, a w rzeczywistości „totalnego” podejścia do wszystkich, albo prawie wszystkich zagadnień, związanych z pacjentem i jego chorobą.

W Dysertacji zabrakło mi jasnego określenia zależności jakości od „procedur profesjonalnych”. wprowadzonych dla uniknięcia ewentualnych zastrzeżeń prawnych. Każda specjalizacja ma „swoje” procedury, które w innej specjalności mogą wymagać „odwrotnych” uwarunkowań. Jak oceniać jakość w przypadku, gdy różne specjalności będą wymagać odmiennych procedur w leczeniu pacjenta?

Ocena merytoryczna rozprawy

Badanie pod względem jakości usług, aby osiągały wysoką skuteczność, efektywność czy ekonomiczność jest uwarunkowane dwoma istotnymi

czynnikami: po pierwsze wiedzą i doświadczeniem specjalisty, po drugie organizacją i zarządzaniem usługą. Jest zatem zagadnieniem wyjątkowo trudnym. Szczególnie trudne jest badanie tego zjawiska dla usług medycznych.

Praca doktorska poświęcona badaniu roli jakości w służbie zdrowia, w tym w szpitalnictwie jest interdyscyplinarna. Oprócz Nauki o Zdrowiu dotyczy także organizacji i zarządzania usługami medycznymi, a zatem mieści się też w dziedzinie Nauk o Zarządzaniu. Praca jest ustawiona prawidłowo i zrealizowana z dużym zaangażowaniem oraz precyzją, wskazując na dobry warsztat naukowy, który pozwolił na zbadanie jakości oraz zarządzania jakością w sferze zarządzania usługami medycznymi na podstawie ważnego i interesującego badania szpitali regionu łódzkiego. Jakkolwiek dysertację ograniczono do szpitali (i słusznie), to jednak uzyskane rezultaty mają znaczenie w innych obszarach usług medycznych (i nie tylko medycznych). Rezultaty osiągnięte przez tę Dysertację powinny być wykorzystane i pieczołowicie zanalizowane nie tylko przez kierownictwa szpitali ale także przez kierownictwa innych placówek oraz wszystkich szczebli organizacyjnych Służby Zdrowia dla uzyskania właściwego postępu w zakresie jakości w Polsce.

Działania profesjonalistów medycznych, wybitnych specjalistów prowadzące do istotnych wyników leczniczych są oparte na długoletniej praktyce, wymagającej odkrycia tajemnic i to wielu tajemnic, które świadczą o poziomie jakości leczenia. Mam nadzieję, że badanie jakości usług medycznych, będące przedmiotem tej Dysertacji wymusi konieczność wprowadzenia niezbędnych usprawnień, innowacji oraz organizacji i zarządzania, które spowodują wzrost jakości usług w obszarze globalnym, a

nie tylko ograniczonym do jednego wyspecjalizowanego gabinetu lekarskiego. Z tego powodu niniejsza dysertacja jest szczególnie cenna, nie tylko jako znaczące osiągnięcie naukowe, ale także, a może przede wszystkim dla praktyki medycznej. Zgromadzone badania a szczególnie ich zróżnicowane interpretacje powinny być przydatne w różnych obszarach służby zdrowia.

Dysertacja jest dobrze przemyślana i konsekwentnie opracowana oraz zrealizowana zarówno merytorycznie oraz metodycznie. Jest zwarta, kompletna wprowadzająca uporządkowanie wiedzy profesjonalnej z zakresu jakości dla świata Nauki o Zdrowiu, a także świata praktyki lekarskiej. Zdaniem Recenzenta podkreślenia wymaga metoda dochodzenie do wyników, która opiera się na dobrym warsztacie metodycznym Doktorantki. Powstała zatem możliwość uzyskania właściwych ocen merytorycznych badanego zjawiska jakości usług przez fakt patrzenia na problem z dwóch punktów widzenia: po pierwsze z zewnątrz okiem badacza (warsztat naukowy), po drugie od wewnątrz analizując doświadczenia praktyka (warsztat praktyki gospodarczej i medycznej). Autorka dobrze poradził sobie z interdyscyplinarnymi problemami naukowymi oraz praktycznymi, wprowadzając uporządkowania z zakresu jakości usług, oparte o własny model badawczy, która z punktu merytorycznego, a także metodycznego wnosi nowe aspekty w dwóch istotnych obszarach:

- **Naukowym**, (*warsztat naukowy merytoryczny i metodyczny*), przez uporządkowane działań dla wyznaczania kierunków i ich zawartości oraz metod przeprowadzania badań jakości, po pierwsze w Nauce o Zdrowiu, po drugie ustalając rolę przy usprawnianiu organizacji oraz zarządzania w sferze usług medycznych.

- **Praktycznym** (roli w praktyce medycznej), przez ukazanie metodyk (kierunków wykorzystania, metod, technik, zabiegów itp.) podnoszenia skuteczności, efektywności i ekonomiczności przez badanie i monitorowanie jakości usług wpisanych w wypracowanie właściwych kierunków racjonalnej organizacji i zarządzania w organizmach medycznych, które chcą i powinny podnosić jakość usług.

Autorka osadziła rozważania o badaniu jakości usług medycznych w szeroki spektrum wiedzy i podejść interdyscyplinarnych w dziedzinach wiedzy – ekonomii, nauki zarządzania, a w szczególności psychologii, socjologii. Rola i znaczenie różnych pojęć podstawowych, w tym jakości (a szczególnie jakości) nie jest jednakowo definiowane i rozumiane w tych dziedzinach wiedzy. We wnioskowaniu Doktorantka zręcznie ominęła rafa, które powstają przy rozważaniach interdyscyplinarnych i sprowadziła zagadnienie na grunt Nauki o Zdrowiu. Jest to dobre postępowanie metodyczne. Należy podkreślić, że wprowadzony przez Autorkę model analizy problemu współgra ze znanymi modelami występującymi w literaturze przedmiotu – co jest bardzo ważne - podnosi czytelność obrazu analizowanego zagadnienia i to zarówno z punktu widzenia naukowego, jak i praktyki medycznej.

Tytuł rozprawy sformułowany właściwie oddaje w pełni treści ujęte w dysertacji.

Układ rozprawy jest logiczny, poprawny metodycznie. Obejmuje 7 Rozdziałów i niezbędne uzupełnienia. Podporządkowany celowi głównemu, który Autorka rozkooperowała na cztery hipotezy badawcze. Z punktu widzenia metodycznego i merytorycznego sposób przeprowadzenia dowodu

jest poprawny, dowodząc opanowania dobrego warsztatu naukowego. Ponadto wnosi nowe wątki do pogłębiania badań nad złożonym zagadnieniem jakości w Nauce o Zdrowiu. Uzasadnieniom celu i hipotez są poświęcone kolejne rozdziały rozprawy doktorskiej, które także ukazują nowe wątki badawcze. Łącznie rozdziałów jest siedem. Każdy następny rozdział rozwija i pogłębia treści zawarte w rozdziale poprzednim. Rozdziały są wyważone objętościowo. Uzasadnienia są oparte na właściwej logice wnioskowania, wskazując na dobry warsztat naukowy. Autorka udowodniła, że racjonalne stosowanie badania jakości prowadzi do wzrostu skuteczności, sprawności, ekonomiczności organizacji i zarządzania usługami medycznymi.

Hipotezy. Autorka postawiła poprawnie cztery hipotezy. Poradziła sobie dobrze z tym złożonym problemem naukowym i badawczym, jaki jest rola jakości w usługach medycznych. Doktorantka przeprowadziła badania, potwierdzające założenia zawarte w hipotezach, w oparciu ciekawy wywód naukowy, wykazując się dobrym warsztatem naukowym, wskazującym na zdolność i umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Jednocześnie istotne jest podkreślenie, że opracowany model badawczy ma zastosowanie nie tylko przy badaniu szpitalnictwa ale także w innych obszarach medycznych.

Układ metodyczny pracy, podział na rozdziały i podrozdziały oraz wypełnienie ich treścią uznaję za bardzo dobry, metodycznie poprawny. Wyważona objętość każdego rozdziału. Trzeba podkreślić dobre operowanie słowem. Jest to ważne, że język naukowy. nie burzy języka ojczystego. Wadą jest kilka „potknięć” językowych oraz tzw. „literówek”

Metodyczność wnioskowania. Należy podkreślić opracowanie własnego modelu badawczego oraz staranność prezentacji dokonanej przez Doktorantkę. Wysoko oceniam sposób naukowego dochodzenia do konkluzji. Przeprowadzone dowody przedstawionych hipotez wskazują na dobry warsztat naukowy. Opracowany przez Doktorantkę model badawczy został konsekwentnie zastosowany w badaniach usług w szpitalach Regionu Łódzkiego, wsparty badaniami literatury krajowej i literatury zagranicznej (23pozycje) pozwoliło to na udowodnienie założeń zawartych w hipotezach.

Układ treści. Treść kolejnych rozdziałów wynika z rozdziału poprzedniego. Uzasadnienia naukowe oparte jest na właściwej logice rozumowania. Poszczególne istotne pojęcia zostały wyjaśnione i udokumentowane literaturą fachową, która w Rozprawie stanowi: Nienumerowanych 156 pozycji książkowych i artykułów w tym 23 pozycje w języku angielskim, Nienumerowanych 15 Aktów Prawnych, Słownik 21 używanych terminów i pojęć zastosowanych w Rozprawie, 12 pozycji internetowych WWW, spis 192 Tabel, spis 54 wykresów spis 4 rysunków. Dysertację uzupełniają streszczenia w języku polskim i angielskim.

Ocena pisarska

Bardzo wysoko oceniam zarówno styl pisarski, poprawność językową jak i sposób przekazywania myśli i złożonych dociekań naukowych. (Co ostatnio należy do rzadkości.)

Tekst jest czytelny. Napisany poprawną polszczyzną. W ograniczony sposób, i słusznie, są podawane w nawiasach angielskie terminy. Rozbicie tekstu na rozdziały i podrozdziały, a także wyróżnienia w tekście należy uznać za poprawne i przyczyniające się do łatwiejszego orientowania się w tekście.

Objętość pracy 269 stron + 33 strony niezbędnych dodatków. Zawiera 7 rozdziałów merytorycznych opracowanych w numeracji dziesiętnej oraz 7 stron Ankiety badawczej.

Opracowanie redakcyjne. Autorka nie uniknęła drobnych błędów redakcyjnych oraz mogła wprowadzić lepsze sposoby podkreślania poszczególnych akapitów, które podkreślałyby adekwatność dociekań naukowych.

Cytowanie. Właściwe - poprawne i bogate. Łącznie 242 cytowania.

Ocena kwalifikacyjna

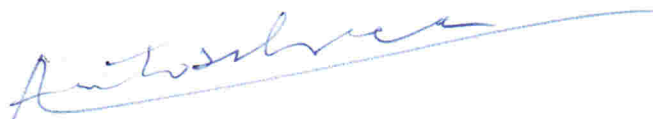
Recenzowana Rozprawa Doktorska dotyczy badania usług medycznych dla ich sprawnego i efektywnego wykorzystania w sferze szpitalnictwa, ale może być z powodzeniem wykorzystana w innych obszarach Służby Zdrowia do podnoszenia sprawności, efektywności i skuteczności organizacji oraz zarządzania dowolną Służbą Zdrowia. Decydujący wkład w sukces ma zarządzanie i organizowanie oparte między innymi na wysokiej ocenie jakości.

Autorka na podstawie bogatych badań literaturowych anglojęzycznych i polskich oraz przeprowadzonych badaniach w Szpitalach Regionu Łódzkiego poddała analizie problem jakości usług medycznych, który jest ciekawy z punktu widzenia nauki, a co jest bardzo ważne także praktyki. Całość prezentuje bardzo trudny problem badawczy, opracowany sposób czytelny, zgodnie ze współczesnym stanem wiedzy merytorycznej i metodycznej dotyczącej danego tematu. Ciekawy wywód naukowy jest oparty na dobrym warsztacie naukowym (metodycznym i merytorycznym) Doktorantki.

Moim zdaniem Doktorantka wykazała się dobrym warszatem metodycznym i merytorycznym, wskazującym na możliwość sprawnego prowadzenia złożonych badań naukowych, które powinny charakteryzować każdego doktora. Posiada dobrą ogólną wiedzę teoretyczną z dziedziny nauki o zdrowiu oraz zarządzania, ze szczególnym uwzględnieniem trudnej sztuki oceny jakości świadczonych usług. Zdobyła zatem bez zastrzeżeń umiejętność do samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Rezultat ostateczny przedłożonej Rozprawy Doktorskiej stanowi oryginalne rozwiązanie ważnego zagadnienia naukowego o znaczącej roli w praktyce związanej ze zdrowiem, a w szczególności oceną jakości usług.

Pomimo zgłoszonych zastrzeżeń oraz wątpliwości, analizując zalety i wady Rozprawy doktorskiej mogę **jednoznacznie** stwierdzić, że przedstawiona mi do recenzji Rozprawa Doktorska spełnia warunki ustawowe, określone w art. 13 Ustawy z dnia 14 marca 2003r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U.nr 65, poz.595 z późniejszymi zmianami) stawiane pracom na stopień naukowy Doktora w Dziedzinie Nauk Zdrowiu, na tej podstawie wnoszę o dopuszczenie do publicznej obrony Rozprawy Doktorskiej mgr Anny Rybarczyk-Szwajkowska „*Zarządzanie jakością szpitalnych świadczeń zdrowotnych w województwie łódzkim*”.

Jednocześnie wnioskuję o wyróżnienie niniejszej Dysertacji.



Prof. zw. dr hab. Jan D. Antoszkiewicz
Dziekan Wydziału Zarządzania
Społeczna Akademia Nauk w Łodzi
Emerytowany profesor Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie
Warszawa, 13 sierpień 2014 r.