

## RECENZJA

rozprawy doktorskiej mgr Mateusza Kuzdaka

pt. „Wpływ zmian własnościowych szpitala na opinie pacjentów o jego funkcjonowaniu na przykładzie Tomaszowskiego Centrum Zdrowia Sp. z o. o.”.

Promotor: dr hab. n. med. Włodzimierz Stelmach

Promotor pomocniczy: dr n. o zdrowiu Adam Rzeźnicki

Jakość rozumiana jako ciągle doskonalenie wkroczyła w ciągu ostatnich kilkunastu lat do niemal wszystkich sektorów usług społecznych, w tym także do sektora ochrony zdrowia. Sytuację tę wymusiły i ułatwiły zmiany legislacyjne oraz wkraczanie na polski rynek instrumentów takich jak normy ISO i programy akredytacyjne. We współczesnym świecie, w którym bardzo dużo mówi się o konkurencji, problem jakości stał się jednym z najważniejszych zagadnień. Nowoczesna organizacja, bez względu na rodzaj prowadzonej działalności, powinna stawiać na jakość, która jest nie tylko czynnikiem sukcesu rynkowego, ale też wyznacznikiem jej kultury.

Ostatnie lata przyniosły wiele zmian w obszarze opieki zdrowotnej. Doceniono jeden z najistotniejszych czynników jakości jakim jest satysfakcja pacjentów. Restrukturyzacja jednostek opieki zdrowotnej powinna dążyć m.in. do obniżania kosztów bez negatywnych skutków dla jakości obsługi pacjenta. Mimo znacznego postępu w zakresie standaryzacji w placówkach opieki zdrowotnej i wdrażania systemów zarządzania jakością ciągle diagnozowanie problemów wpływających na opinie pacjentów jest zasadniczym elementem procesu doskonalenia jakości.

Zatem należy stwierdzić, że Autor zajął się wciąż aktualnym problemem jakości świadczeń medycznych z punktu widzenia pacjenta.

Przedstawiona do recenzji praca liczy 170 stron wydruku. W pracy zamieszczone zostało 7 tabel i 107 rycin. Praca ma typowy układ rozdziałów: wstęp i trzy rozdziały teoretyczne, cel pracy, materiał i metody, wyniki badania, omówienie, wnioski, bibliografia, streszczenie w języku polskim i angielskim oraz aneks. Praca stanowi logiczną całość.

Doktorant postawił sobie za cel główny ocenę wpływu zmian własnościowych szpitala w Tomaszowie Mazowieckim na opinię pacjentów o jego funkcjonowaniu. Rozwijając cel główny, przyjął 5 celów szczegółowych tj. 1. Poznanie oceny funkcjonowania izby przyjęć dokonanej przez pacjentów przed i po przekształceniu szpitala w spółkę prawa handlowego.; 2. Poznanie oceny funkcjonowania oddziałów szpitalnych dokonanej przez pacjentów przed i po przekształceniu szpitala w spółkę prawa handlowego.; 3. Zbadanie zależności między oceną funkcjonowania izby przyjęć a wybranymi cechami społeczno-demograficznymi pacjentów.; 4. Zbadanie zależności między oceną funkcjonowania oddziałów szpitalnych a wybranymi cechami społeczno-demograficznymi pacjentów.; 5. Poznanie czynników wpływających na gorszą opinię pacjentów na temat funkcjonowania szpitala w Tomaszowie Mazowieckim przed i po przekształceniu w spółkę prawa handlowego. Cele pracy są zrozumiałe i prawidłowo sformułowane.

Badanie zostało przeprowadzone przed przekształceniem oraz po przekształceniu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Tomaszowie Mazowieckim w Tomaszowskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o., wśród pacjentów hospitalizowanych w oddziałach: położniczo-ginekologicznym, chirurgii ogólnej, chirurgii urazowo-ortopedycznej, chorób wewnętrznych, otolaryngologicznym, rehabilitacyjnym, pediatrycznym, neurologicznym, obserwacyjno-zakaźnym oraz pacjentów korzystających z izby przyjęć szpitala. Udział w badaniu był dobrowolny. Badaniami objęto ogółem 5497 pacjentów, w tym 2702 osób przed i 2795 osób po przekształceniu szpitala.

Na potrzeby badania opracowano autorski kwestionariusz ankiety składający się z 46 pytań. Pytania zostały pogrupowane w cztery domeny tematyczne: 1 – ocena pracy lekarzy, 2 – ocena pracy pielęgniarek i personelu pomocniczego, 3 – ocena organizacji pracy personelu i udzielanych pacjentowi informacji, 4 – ocena warunków lokalowych i żywienia. Ankieta zawierała również pytania o dane społeczno-demograficzne oraz pytania dotyczące warunków socjalno-bytowych pacjentów. Respondenci dokonywali oceny przy pomocy



czterostopniowej skali ocen. Wiarygodność uzyskanych wyników potwierdza starannie przeprowadzona analiza statystyczna.

Wyniki badań zawarte na 82 stronach przedstawione zostały w czterech podrozdziałach, w sposób przejrzysty, do czego przyczyniło się też prawidłowe określenie teoretycznego obszaru, w jakim poruszał się Autor. Pierwsze dwa podrozdziały przedstawiają ocenę satysfakcji pacjentów z pobytu w szpitalnej izbie przyjęć oraz oddziałach szpitalnych. Kolejne dwa podrozdziały prezentują jak zmieniły się oceny funkcjonowania szpitala dokonane przez pacjentów przed i po przekształceniu placówki w spółkę prawa handlowego oraz analizę czynników wpływających na opinię pacjentów na temat funkcjonowania szpitala przed i po przekształceniu placówki w spółkę prawa handlowego. Wyniki badań są interesujące, jednak jako Recenzent muszę zwrócić uwagę na kilka niedociągnięć. W metodyce opisał Autor skalę 4-stopniową: od 2 do 5 gdzie 2 to ocena negatywna, 3 – przeciętna, 4 – dobra i 5 – bardzo dobra, podczas gdy w opisie wyników występują zarówno skala od 2 do 5 jak i od 1 do 4 (np. strona 87). Niejednolite jest również nazewnictwo opisujące wyniki skali, pojawia się np. ocena dostateczna? np. strona 78., czy powinna ona być rozumiana jako przeciętna? Nie zamieścił Autor również kwestionariusza ankiety w aneksie pracy co utrudnia możliwość weryfikacji nazewnictwa dystraktorów odpowiedzi na poszczególne pytania. Myślę, iż dokładniejsza legenda na rycinach opisująca co oznaczają poszczególne cyfry pozwoliłaby uniknąć błędów, które mają miejsce w przedstawionej Dystertacji. Rekomenduję, aby ujednoczyć opis wyników badań i dołączyć kwestionariusz ankiety do aneksu przed ostateczną publikacją pracy. Docenienia natomiast wymagają zaawansowane metody statystyczne zastosowane w pracy, które dają bardzo dobre podstawy do wyciągnięcia wiarygodnych wniosków z przeprowadzonego badania

Dyskusja jest przeprowadzona przez Doktoranta prawidłowo, niemniej po przeczytaniu jej mam pewien niedosyt. Dyskusja liczy 6,5 strony podczas gdy problem jakości w ochronie zdrowia jest od kilku lat niezwykle popularny i szeroko dyskutowany.

Na podstawie poprawnie przeprowadzonych analiz Doktorant wyciągnął pięć wniosków odpowiadających na postawione cele badawcze. Pierwszy wniosek jest wnioskiem ogólnym i stwierdza, iż przekształcenie szpitala w Tomaszowie Mazowieckim w spółkę prawa handlowego przyczyniło się do poprawy opinii pacjentów na temat jego funkcjonowania. Dwa spośród wymienionych wniosków mają komponentę praktyczną, tj. zawierają wskazówki dotyczące kolejności najważniejszych z punktu widzenia pacjenta

działań podnoszących jakość usług medycznych oraz grup pacjentów, których potrzeby nie są zaspokajane w stopniu satysfakcjonującym.

Reasumując merytoryczna strona pracy zasługuje na uznanie i poza wskazanymi niewielkimi niedociągnięciami nie budzi zastrzeżeń. Szczególnie cenne są praktyczne wnioski wynikające z przeprowadzonych badań. Zastosowane analizy statystyczne również wykraczają znacząco poza standardowe opracowania. Doktorant dowiódł tym samym swoją dojrzałość naukową i badawczą.

Przedstawiona mi do recenzji Dysertacja spełnia warunki określone w art. 13 ustawy z dn. 14 marca 2003r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2003 r. Nr 65, poz. 595; z późn. zm.) określonej dalej Ustawą, zatem wnoszę do Wysokiej Rady Wydziału Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Medycznego w Łodzi o dopuszczenie mgr Mateusza Kuzdaka do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Jednocześnie ze względu na wagę poruszonego problemu oraz walory praktyczne przedstawionej do oceny Dysertacji wnoszę o jej wyróżnienie.

Janusz Bąpa