

Recenzja pracy doktorskiej

Mgr Monika Białas

„Wpływ nowelizacji ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych z dnia 23 marca 2017 roku na satysfakcję pacjentów z opieki zdrowotnej oraz poziom satysfakcji personelu medycznego na przykładzie Szpitala Kopernika w Łodzi”

Przedstawiona do recenzji praca liczy łącznie z załącznikami 273 strony. Zawiera sześć rozdziałów, a także dyskusję, wnioski, bibliografię, streszczenie, abstract w języku angielskim, spis tabel, spis rysunków oraz załączniki. Na samym wstępie warto zaznaczyć, że praca jest niezwykle obszerna. Składa się z dwóch elementów: po pierwsze badania poziomu satysfakcji pacjentów z opieki zdrowotnej, po drugie badania poziomu satysfakcji z pracy personelu medycznego. Mogę śmiało stwierdzić, że badanie tylko jednego z elementów wystarczyłoby na temat pracy doktorskiej.

Analiza kompilacji obu zagadnień jest niezwykle istotna i dość rzadko spotykana w literaturze. Ważny jest także kontekst czasowy. Autorka przeprowadziła badania rok przed wprowadzeniem nowelizacji istotnej systemowej ustawy, dotyczącej opieki zdrowotnej, a następnie pół roku od jej wdrożenia. Ten moment może wydać się zbyt krótki. Z drugiej strony może stanowić atut pracy, gdyż warto takie badania powtórzyć po dłuższym czasie.

Sześciostronicowy wstęp precyzyjnie analizuje kolejność rozdziałów, zakres tematyczny i stanowi logiczny ciąg do realizacji celu głównego oraz celów szczegółowych pracy.

W rozdziale pierwszym „Organizacja ochrony zdrowia” w Polsce doktorantka analizuje akty prawne sankcjonujące funkcjonowanie systemu opieki zdrowotnej w naszym kraju, a także opisuje cele systemu opieki zdrowotnej w Polsce. W rozdziale tym znajduje się czytelna analiza form prowadzenia działalności leczniczej, a także autorski opis istniejących problemów systemowych. Autorka odnosi się także do zagadnień praw pacjenta. Omawia również zagadnienie zdrowia publicznego w systemie ochrony zdrowia. W rozdziale tym znajdują się dobrze dobrane i czytelnie przygotowane rysunki ilustrujące zagadnienie. Stanowią dopełnienie jasności przekazu.



W rozdziale drugim autorka przedstawia zarządzanie jakością w usługach medycznych. Warte podkreślenia jest zawarcie elementów historycznych dotyczących tego zagadnienia. Autorka przywołuje prace profesorów: Christiana Grönroosa, Everta Gummessaona, Leonarda Berry'ego, A. Parasurmana oraz Valerie Zeithmal. W rozdziale tym doktorantka zawarła charakterystykę dziesięciu kryteriów stosowanych przez klientów do oceny jakości usług tj. wiarygodność, bezpieczeństwo, dostępność, komunikatywność, zrozumienie klienta, elementy materialne (ang. *tangible*), zdolność reagowania, solidność, fachowość i uprzejmość, co doprowadziło że w praktyce zaczęto posługiwać się pięcioma wymiarami jakości: solidność, wymiary materialne, reakcja na oczekiwania nabywcy, fachowość oraz empatia.

W rozdziale tym znajduje się także satysfakcjonujący opis, co decyduje o jakości całej placówki medycznej. W pełni zgadzam się z zawartym w tej części pracy stwierdzeniem autorki, że „dbałość o jakość wyrażająca się m.in. wdrażaniem i ciągłym dostosowywaniem systemów zarządzania jakością do nowych warunków jest swoistym *ultimum refugium*, z obopólną korzyścią dla świadczących usługi i pacjentów”.

Doktorantka analizuje także cele i korzyści wprowadzenia systemu zarządzania jakością w usługach medycznych, co prowadzi do bezpieczeństwa fizycznego i psychicznego pacjentów.

Rozdział trzeci zawiera część opisową dotyczącą zagadnień satysfakcji pacjenta. W tym miejscu autorka wykazała się dużą znajomością zagadnienia wybiegającą także poza zakres tematyki związanej *stricto* z systemem opieki zdrowotnej. W rozdziale opisane zostały również najważniejsze czynniki, które decydują o jakości i efektywności placówki, czyli zasoby ludzkie. Od jakości zarządzania i kompetencji personelu zależy jakość świadczonych usług. Autorka słusznie uwypukliła, że najczęściej wymienianymi źródłami braku satysfakcji pracowników ochrony zdrowia są przede wszystkim: brak motywacji, mocno rozwinięta biurokracja, słaby poziom infrastruktury, niezadawalająca komunikacja pomiędzy pracownikami, niedocenienie przez przełożonych, brak możliwości wykorzystania swoich kwalifikacji i zbyt duża liczba godzin pracy.

Rozdział czwarty zawiera cel główny pracy oraz cele szczegółowe w tym m.in. „poznanie oceny funkcjonowania szpitala dokonanej przez pacjentów przed i po wprowadzeniu nowelizacji ustawy”, „poznanie czynników wpływających na gorszą opinię pacjentów na temat funkcjonowania szpitala przed i po nowelizacji ustawy”, poznanie poziomu satysfakcji z pracy personelu medycznego zatrudnionego w szpitalu



przed i po nowelizacji ustawy” oraz „porównanie opinii pacjentów i personelu medycznego na temat wpływu nowelizacji ustawy na funkcjonowanie wybranych elementów systemu ochrony zdrowia przed i po wprowadzeniu nowelizacji ustawy”.

W rozdziale piątym zatytułowanym „Materiały i metody” autorka wskazuje, że badanie zostało przeprowadzone w dwóch etapach. Rok przed wprowadzeniem nowelizacji ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz pół roku po nowelizacji ustawy. W pierwszym etapie badania ankietę wypełniło 847 respondentów, co stanowi 72,3 proc. hospitalizowanych. W drugim etapie badania ankietę wypełniło 723 respondentów co stanowiło 79,7 hospitalizowanych. Ankieta dla pacjentów składała się 58 pytań z klarowną i zrozumiałą częścią opisu badania skierowanego do pacjentów. Do oceny satysfakcji z pracy personelu medycznego posłużono się ankietą satysfakcji pracowników SAPER, opracowaną przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Ankieta ta została przez autorkę poszerzona o dodatkowe pytania dotyczące opinii personelu na temat nowelizacji ustawy na funkcjonowanie systemu ochrony zdrowia. Należy tu zaznaczyć, że zgodę na przeprowadzenie badania wyraził dyrektor Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. Mikołaja Kopernika w Łodzi, a także badanie uzyskało pozytywną ocenę Komisji Bioetycznej Uniwersytetu Medycznego w Łodzi.

Przedstawiony sposób przeprowadzania badań jest prawidłowy i umożliwia ich powtórzenie w przyszłości przez innych badaczy. Analiza statystyczna prawidłowa metodologicznie, została przeprowadzana przy pomocy programu Statistica 10/0.

Rozdział szósty zawiera czytelnie przedstawione wyniki badania. Warto zauważyć dobre i przejrzyste ryciny oddające istotę zagadnienia.

Po analizie przedstawionych wyników autorka przedstawiła wnioski, sformułowane w dziesięciu punktach, z których wynika że wprowadzenie nowelizacji ustawy nie wpłynęło na poziom satysfakcji pacjentów oraz poziom personelu medycznego z pracy. Tu, jak zauważyła autorka brak zmian może wynikać ze stosunkowo krótkiego czasu, który upłynął od nowelizacji ustawy do czasu przeprowadzenia badania.

Istotnym wnioskiem jest także to, że poziom satysfakcji pacjentów w SOR i oddziałach szpitalnych zarówno przed, jak i po nowelizacji był zadawalający. Zdecydowana większość pacjentów oceniła szpital dobrze lub bardzo dobrze.

We wnioskach autorka przedstawiła także interwencje, które należy podjąć aby liczba pacjentów najmniej usatysfakcjonowanych była jak najmniejsza. Należy podkreślić zgodnie z wysnutym wnioskiem, że zmiany w ochronie zdrowia powinny być poprzedzone szeroką kampanią informacyjną kierowaną do pacjentów i pracowników podmiotów leczniczych.

Jako recenzent zgadzam się z tezą doktorantki, że istotne znaczenie dla akceptacji zmian przez pacjentów i personel medyczny miała zbyt słaba informacja na temat planowanych zmian wynikających z wprowadzenia tzw. sieci szpitali. Autorka wykazała, że w celu poprawy poziomu satysfakcji personelu medycznego należy w pierwszej kolejności podjąć działania zmierzające do zwiększenia skuteczności motywowania pracowników do pracy. Wszystkie przedstawione wnioski zostały dobrze sformułowane i jednoznacznie wypływają z analizy przedstawionych badań. Założenia celu pracy zostały osiągnięte.

Bibliografia jest obszerna, starannie dobrana, adekwatna do celu pracy. Przedstawiona mi do recenzji praca jest autorskim dziełem doktorantki. Praca napisana dobrą, staranną polszczyzną, poprawna edytorsko, spełnia wszystkie wymogi stawiane pracom doktorskim. Praca stanowi samodzielne rozwiązanie przez autorkę problemu naukowego oraz jednoznacznie wykazuje jej dobrą wiedzę teoretyczną w dziedzinie zdrowia publicznego.

Pracę oceniam jako bardzo dobrą. Wnoszę więc do Wysokiej Rady Wydziału Nauk o Zdrowiu Uniwersytetu Medycznego w Łodzi o dopuszczenie mgr Moniki Białas do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Warszawa, dn. 9 lutego 2019 roku

Dr hab. Jarosław Pinkas

