

prof. dr hab. med. Bibiana Mossakowska
Zakład Zdrowia Publicznego
Collegium Mazowia w Siedlcach

OCENA ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Pani Doktor Dagmary Gawęł - Dąbrowskiej
**p.t. „Jakość usług medycznych świadczonych w oddziałach
szpitalnych w ocenie hospitalizowanych pacjentów”**

Temat pracy wydaje się bardzo ważny i istotny społecznie. O polskiej służbie zdrowia pisze się dużo w mediach, czasem bardzo niesprawiedliwie, często w tonie sensacji. Narosło też wiele mitów niejednokrotnie bardzo krzywdzących. Coraz częściej spotyka się publicznie wyrażaną opinię, że „polska ochrona zdrowia jest niewydolna, lekarze opryskliwi, pielęgniarki leniwe, wyzbyte z empatii” itp. A jednocześnie można niejednokrotnie spotkać się z gorącymi podziękowaniami za wspaniałą opieką pielęgniarską, zachwytem nad jakością usług medycznych, kompetencją lekarzy i troskliwością pielęgniarek. Dobrze więc, że powstała praca, która kwestię jakości usług medycznych – a właściwie jej subiektywnej oceny „w oczach pacjentów” hospitalizowanych – poddaje naukowej weryfikacji.

Praca doktorska Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej może być pomocna w podejmowaniu dalszych działań na szerszą skalę na rzecz chorych hospitalizowanych. W ramach trwającej już od 23 lat restrukturyzacji służby-ochrony zdrowia, sytuacja chorego w szpitalu wymaga szczególnej troski, głębokich analiz i badań naukowych.

Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska w swojej pracy na stopień doktora nauk medycznych w sposób niezwykle rzetelny, jasny i konkretny wprowadza nas w

bardzo istotne zagadnienie jakości usług medycznych świadczonych pacjentom chorym w oddziałach szpitalnych.

Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska w swojej pracy klinicznej wykazywała się niezwykłym talentem w zakresie diagnozowania i skutecznego leczenia swoich pacjentów. Autorka tego opracowania ujawniła również doskonałe przygotowanie do pracy naukowej, a w dziedzinie zdrowia publicznego duże umiejętności w pracy dydaktycznej.

Z całości tej pracy wynikają własne przemyślenia Autorki, zrozumienie tematu oraz jego wszechstronna znajomość. Autorka - Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska solidnie i wyczerpująco opracowała podjęty przez siebie temat i wykazała ogromne zaangażowanie w swoją pracę. Objętość rozprawy na stopień doktora nauk medycznych wynosi 185 stron.

Wstęp krótki, ale za to szerokie **wprowadzenie** w temat pracy obejmuje 59 stron w 12 podrozdziałach.

Autorka opisuje początki i definicje usług medycznych sięgających czasów starożytnych Platona i Arystotelesa oraz Cycerona, wg. których określenie jakości opiera się współcześnie: jakość = **właściwość**.

We wstępie pracy Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska niezwykle szczegółowo opisuje znaczenie pojęcia „usługa”. W oparciu o literaturę oraz kliniczne i dydaktyczne doświadczenie przedstawia własne stanowisko w pojmowaniu usług medycznych. Świadczy to o dużej wiedzy i ogromnej pracy nad opracowaniem tematu **jakości usług medycznych**.

Autorka wyjaśnia, że przyczyną trudności w realizacji wysokiej jakości usług medycznych jest „brak komunikacji między personelem medycznym a pacjentem hospitalizowanym”.

Pomimo zbyt obszernego „Wprowadzenia” praca Dr Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej zyskuje na wartości chociażby z uwagi na literackie opracowanie, a także na podkreślenie roli zasad etyki lekarskiej. Cenna jest również opisana przez Autorkę historia rozwoju teorii jakości w służbie zdrowia (od XIX w. w Anglii i XX w. w Stanach Zjednoczonych Ameryki), aż do współczesności. Gdzie spośród 14 tez poczytne miejsce zajmuje **doskonalenie zawodowe, ustawiczne kształcenie lekarzy i spełnianie oczekiwań i potrzeb pacjenta**. W osiągnięciu

poprawy usług medycznych Autorka podkreśla rolę standaryzacji usług, akredytację szpitala, certyfikację ISO.

Oceny jakości usług medycznych w szpitalach polskich Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska podjęła się w oparciu o opracowany przez siebie **Kwestionariusz**. Pytania z Ankiety są jasne i przejrzyste.

Analiza statystyczna jest właściwa, przeprowadzona zgodnie z zasadami metodologii.

Można sobie wyobrazić ile wysiłku i trudu kosztowało Doktorantkę osobiste zebranie danych od pacjentów i pokonanie Dyrekcji i Kierowników Oddziałów w dostępie do sal chorych i przebywających tam pacjentów. W żadnym z tych szpitali Ankieterka nie była zatrudniona.

Cel pracy i uzasadnienie wyboru tematu

Mimo że znane są zalecenia dotyczące usług medycznych o wysokiej jakości, nie ma prowadzonych powszechnie badań oceny tych świadczeń z punktu widzenia pacjenta. Zatem cel pracy Dr Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej jest jasno sprecyzowany i bardzo konkretny.

W dalszej części pracy Autorka opisuje ogólnie i szczegółowo **problemy badawcze**. Odpowiada na pytanie, jakie czynniki decydują w ocenie jakości usług przez pacjenta w szpitalu. Biorąc pod uwagę **wiek, płeć, wykształcenie i aktywność zawodową** analizuje szereg warunków pobytu chorego w Oddziale, relacje z personelem, respektowanie praw pacjenta itp.

Sformułowane przez Autorkę hipotezy badawcze są ze wszech miar słuszne. Badania pilotażowe na grupie 100 pacjentów w Oddziałach Chorób Wewnętrznych nie budzą zastrzeżeń.

Badaniami zasadniczymi objęto grupę 752 chorych w ośmiu oddziałach wewnętrznych z różnych szpitali. Rozprowadzono **1367 ankiet**, które zostały wypełnione przez **752 osoby** (ok. pół na pół kobiet i mężczyzn). Należy podkreślić, że ankiety miały charakter anonimowy, a pacjenci ankietowani nie byli znajomymi. Na prawdziwość Ankietowanych niewątpliwie miała wpływ niezwykła osobowość Doktor Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej, wysoki poziom

kultury osobistej, znajomość psychologii, ^{empatia} asertywność i właściwe podejście do pacjentów.

Wyniki z Ankiety poddano analizie statystycznej właściwych programów i przeprowadzone prawidłowo.

Od przyjęcia na izbę przyjęć do wypisu ze szpitala pacjenci badani mieli czas na wypełnienie Ankiety i pozostawienie tych w odpowiednio zabezpieczonym pojemniku. Z różnych szpitali uzyskano z ankiet – kwestionariuszy różne odpowiedzi. Najbardziej krytyczne oceny dotyczyły szybkości załatwiania formalności przy przyjęciu, uzyskania informacji od lekarzy i uprzejmości personelu. W oddziałach odgrywały rolę warunki lokalowe, sanitarne oraz wyżywienie. W sposób szczegółowy i rzetelny Autorka wszystkie elementy pokazała na graficznie przedstawionych 37 rycinach i 24 tabelach.

Wyniki z Ankiety są opisane interesująco, a skargi i zażalenia pacjentów hospitalizowanych tylko częściowo okazują się słuszne.

W **Dyskusji** Autorka swobodnie porusza się w materiale bibliograficznym (73 pozycje), kodeksach, Ustawach Urzędowych, Przepisach i Regulaminach dotyczących „Ochrony Zdrowia” i „Zdrowia Publicznego”. Dyskusja jest bogata w treści. Autorka analizuje proces restrukturyzacji służby zdrowia od 1991 r i trwającą wciąż reformę w sektorze zdrowia oraz rozwój edukacji pacjentów i wzrost ich oczekiwań. Poszerzenie zakresu świadczeń zdrowotnych z wykorzystaniem nowych technologii stanowią przyczynek do osiągnięcia „pewnego rodzaju doskonałości w funkcjonowaniu placówki medycznej”. Wytyczne w pracy Dr Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej wskazują drogę do osiągnięcia tej „doskonałości”. Zalecenia Doktorantki w dyskusji są ze wszech miar słuszne, choć brzmi to jak utopia, ale fakt ten w niczym nie umniejsza wartości pracy.

Wnioski (5)

Pierwsze dwa wnioski oraz czwarty przeniosłabym do **Podsumowania**. Trzeci i piąty umieściłabym w całości.

Podsumowanie -

Stanowi opis dobrego lekarza, który potrafi zaoferować dobrej jakości usługę we własnym, jak i pacjenta zrozumieniu.

Streszczenie

W streszczeniu zbędne jest powtórne zamieszczenie pięciu obszernych Wniosków. Angielski tekst streszczenia bez zastrzeżeń.

Bibliografia obejmuje 73 pozycje z ostatniej dekady, głównie polskie. Całość rozprawy napisana jest poprawnym językiem z właściwym nazewnictwem naukowym.

Praca Dr Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej jest napisana tak dobrze, że recenzentka – klinistka może tylko wyrazić uznanie i nadzieję, że rozprawa ta będzie stanowić postęp w opiece szpitalnej chorych i ochroni ich przed niewłaściwym postępowaniem w placówkach ochrony zdrowia i zniweluje szkodliwość działania „służb” medycznych.

Pani Dr Dagmara Gawęł – Dąbrowska w pełni zasługuje na nadanie jej stopnia doktora nauk medycznych. Zatem zwracam się do Szanownej Rady Naukowej Wydziału Lekarskiego Kształcenia Podyplomowego Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu z uprzejmą prośbą o dopuszczenie Pani Dr Dagmary Gawęł – Dąbrowskiej do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Z poważaniem

prof. dr hab. med. Bibiana Mossakowska

Warszawa 30.11.2013

