



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

СТАНОВИЩЕ

Автор: проф. д-р Христо Катранджиев, Университет за национално и световно стопанство (УНСС), София, България

Относно: Дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Администрация и управление (Регионално развитие)“ в УНСС.

Основание за представяне на становището: участие като член на Научното жури за публичната защита, съгласно Заповед № 3872/05.12.2025 г., издадена от Заместник-ректора по научноизследователската дейност в УНСС.

Автор на дисертационния труд: Даниела Бими

Тема на дисертационния труд: РЕГИОНАЛНИ РАЗЛИЧИЯ В УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА СЕСТРИНСКИТЕ ГРИЖИ В АЛБАНИЯ

Като член на Научното жури за заключителната публична защита на дисертационния труд на тема „Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания“ бях назначен в журито въз основа на Заповед № 3872/05.12.2025 г. на Заместник-ректора по научноизследователската дейност в Университета за национално и световно стопанство. На първото заседание на Научното жури, проведено на 11.12.2025 г., беше взето решение да изготвя становище по посочения дисертационен труд.

1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КАНДИДАТА

Даниела Бими е преподавател в областта на медицинските науки и регистрирана медицинска сестра. Завършила е специалност „Сестрински грижи“ в Университета в Тирана, а впоследствие е завършила магистърска програма в Университета в Тирана и Медицинския университет в Тирана.

Тя започва професионалната си кариера като медицинска сестра в Болницата в Дуръс, където работи повече от четири години. През 2012 г. заема длъжността старша медицинска сестра в Майчин дом – Тирана „Кралица Джералдин“, където работи и до настоящия момент. Понастоящем е старша медицинска сестра на гинекологичните отделения.

Повече от дванадесет години тя преподава като лектор в редица университети в Албания и в чужбина. Автор и съавтор е на множество учебници в области като „Сестрински мениджмънт и лидерство“, „Педиатрични сестрински грижи“, „Онкологични сестрински грижи“ и др.

Автор е на повече от 25 статии, доклади и резюмета в областта на медицинските науки и управлението на здравеопазването. В продължение на повече от десет години организира конференции и уъркшопи.

2. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ПРЕДСТАВЕНИЯ ДИСЕРТАЦИОНЕН ТРУД

Целта на изследването е да се оцени и сравни удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в различни регионални болници в Албания и да се изследва как социалнодемографските фактори, характеристиките на хоспитализацията/приема и субективните възприятия за грижите влияят върху нивата на удовлетвореност.

Конкретните изследователски задачи са следните:

1. Да се валидира скалата PSNCQQ в албански контекст чрез изследване на конструктната ѝ валидност и вътрешната ѝ надеждност.
2. Да се оцени общото равнище на удовлетвореност на пациентите от сестринските грижи чрез инструмента PSNCQQ.
3. Да се сравнят резултатите за удовлетвореност между различни региони/болници в Албания.
4. Да се изследват връзките между социалнодемографските променливи (напр. възраст, пол, образование, заетост) и удовлетвореността на пациентите.
5. Да се оцени връзката между историята на хоспитализация (напр. честота на приемите, начин на прием, тип стая) и удовлетвореността.

6. Да се анализира влиянието на самооцененото здравословно състояние, възприеманото качество на грижите и намерението за препоръка на болницата върху удовлетвореността от сестринските грижи.

Изследователските въпроси са тясно свързани с изследователските задачи. Те са следните:

1. Валиден и надежден инструмент ли е PSNCQQ в контекста на албанските болници?
2. Какво е общото равнище на удовлетвореност на пациентите от сестринските грижи в регионалните болници в Албания?
3. Съществуват ли различия в оценките за удовлетвореност между болниците в различни региони?
4. Влияят ли социалнодемографските характеристики (напр. възраст, пол, образование) върху удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи?
5. Как факторите, свързани с хоспитализацията (напр. честота на прием, начин на прием, тип стая), влияят върху удовлетвореността?
6. Свързана ли е удовлетвореността на пациентите с възприеманото качество на грижите, самооцененото здраве и намерението за препоръка на болницата?

Обектът и предметът на изследването са ясно и прецизно дефинирани. Предмет на изследването е удовлетвореността на пациентите и факторите, които я повишават или понижават. Обект на изследването е пациентската популация в рамките на албанската здравна система.

Изследването използва смесен дизайн, с основен фокус върху количествена, напречно-срезова анкетна методология, допълнена с качествени изводи, които обогатяват интерпретацията на удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи в регионалните болници в Албания.

Докторантката е формулирала следните шест хипотези:

- H1: PSNCQQ демонстрира еднофакторна структура с висока вътрешна консистентност и е надежден инструмент в албанската здравна среда.
- H2: Съществуват статистически значими различия в оценките за удовлетвореност на пациентите между петте регионални болници в Албания.

- Н3: Пациентите с по-малко хоспитализации през последните две години отчитат по-висока удовлетвореност в сравнение с тези с чести приеми.
- Н4: Пациентите с по-добра самооценка на здравето отчитат по-висока удовлетвореност от сестринските грижи.
- Н5: Налице е положителна връзка между възприеманото качество на болничните/сестринските грижи и оценките за удовлетвореност на пациентите.
- Н6: Пациентите, които изразяват силно намерение да препоръчат болницата, отчитат значително по-висока удовлетвореност.

Дисертационният труд е структуриран в три основни глави, предшествани от увод и последвани от заключение и библиография. **В Глава първа** се концептуализира рамката на удовлетвореността на пациентите и се представят профилите на регионалните болници в Албания. Прави се преглед на предходни изследвания, разглежда се ролята на сестринските грижи в болничната удовлетвореност, очертава се функционирането на албанската болнична система и се описват профилите на включените в изследването регионални болници. Важно е, че в тази глава кандидатът идентифицира празноти в литературата (с особен фокус върху албанския контекст) и обосновава необходимостта от дисертационното изследване.

Глава втора се фокусира върху ключовите методологически въпроси, свързани с дизайна на изследването, измервателния инструмент (въпросника) за оценка на удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи, приложените статистически анализи и използваните техники за валидиране. Според мен методологическата рамка е професионално разработена и адекватно съотнесена към целта и задачите на изследването. Оценявам главата положително, тъй като тя дава сериозна гаранция за успешното реализиране на изследването.

Глава трета представя анализ на регионалните различия в здравето, сестринските и болничните грижи в Албания. Кандидатът прави детайлен анализ на социалнодемографския и институционалния профил на участниците, както и на общото равнище на удовлетвореност и общите възприятия за болничните грижи. Главата обсъжда и импликации за сестринското образование и развитието на работната сила, овластяването и правата на пациентите, сравнителни изводи и насоки за бъдещи изследвания.

3. НАУЧНИ ПРИНОСИ – ОЦЕНКА

При оценката на научните приноси на дисертационния труд бих искал да подчертая, че представеното изследване е ценно и е сред първите (ако не и първото) по рода си в Албания. Дисертацията е компетентно разработена и има за цел да изгради по-задълбочено разбиране за начина, по който пациентите възприемат качеството на сестринските грижи в регионалните болници в Албания — страна, в която реформата в здравеопазването е в ход и се характеризира както със структурен напредък, така и с устойчиви неравенства.

Изследването има съществени приноси както към академичната литература, така и към практическото управление на здравните услуги в Албания, особено в областта на оценката на качеството на сестринските грижи. Като едно от първите систематични усилия за оценка на удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи в множество регионални болници чрез валидирана и културно адаптирана версия на Въпросника за удовлетвореност на пациентите от качеството на сестринските грижи (PSNCQQ), изследването запълва значима празнина в местните емпирични данни.

От изследователска гледна точка дисертацията обогатява наличното знание, като показва как социалнодемографски фактори — като образование, трудова заетост, семейно положение и самооценено здраве — са свързани с различни нива на удовлетвореност на пациентите. Тези резултати са в съзвучие с международните доказателства и ги надграждат, като предоставят контекстно-специфични прозрения, релевантни за трансформираща се здравна система като албанската. Идентифицирането на подгрупи пациенти, по-склонни към неудовлетвореност (напр. лица с лоша самооценка на здравето или по-висок социално-икономически статус), допринася за по-нюансирано разбиране на показателите за пациентско преживяване в страни с нисък до среден доход.

От гледна точка на здравната практика и политиките изследването подчертава значението на адаптирането на сестринските услуги и комуникационните стратегии към потребностите на пациентите. По-конкретно резултатите аргументират необходимостта от по-голяма чувствителност към субективното здравословно състояние и психосоциалния контекст на пациентите. Чрез открояване на различия в удовлетвореността между болниците дисертацията показва нуждата от регионално бенчмаркиране, целеви обучения на персонала и стратегии за разпределение на ресурси, които приоритизират справедливост и отзивчивост. Тези изводи могат

да подпомогнат старшите сестри и болничните администратори при разработването на по-пациентоцентрирани, основани на доказателства интервенции за подобряване на качеството.

Освен това, чрез валидиране на психометричните характеристики на PSNCQQ в албански контекст, дисертационният труд полага солидна основа за **текущ мониторинг на качеството на сестринските грижи** чрез рутинни анкети за удовлетвореност. Това подпомага институционализирането на механизми за обратна връзка в рамките на системите за осигуряване на качеството и укрепва аргументите за интегриране на данни за удовлетвореността в схеми за **финансиране, обвързано с резултати**, особено в контекста на продължаващите реформи и целите за съответствие с ЕС в Албания.

В обобщение, това изследване допринася не само с ново знание, но и с практически инструменти и препоръки, релевантни за политиките, които могат да повишат **ефективността, справедливостта и отзивчивостта на сестринските грижи** в рамките на албанската здравна система.

4. ОЦЕНКА НА ПУБЛИКАЦИИТЕ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИЯТА

Докторантката е декларирала четири публикации, свързани с темата на дисертационния труд — два доклада от конференции и две статии, публикувани в индексирани академични списания. Даниела Бими е публикувала два научни доклада в сборници от международни научни конференции и две статии в индексирани академични списания. Нямам съмнение, че тези публикации отговарят на всички изисквания на Университета за национално и световно стопанство.

5. ОЦЕНКА НА АВТОРЕФЕРАТА

Авторефератът коректно отразява основните компоненти на дисертационния труд. Обемът му е 32 страници, което е достатъчно. Съдържанието му съответства адекватно на дисертацията и отговаря на изискванията на Университета за национално и световно стопанство.

6. КРИТИЧНИ БЕЛЕЖКИ, ПРЕПОРЪКИ И ВЪПРОСИ

Нямам критични бележки към дисертационния труд. Въпреки това бих искал да дам съвет във връзка с бъдещата научна работа на кандидата. Подходящо би било докторанката да подготви и публикува монография въз основа на дисертацията и да продължи изследванията в областта на удовлетвореността на пациентите в Албания, както и в други балкански страни.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представеният дисертационен труд на тема „Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания“, представен от Даниела Бими, съдържа значими и оригинални научни приноси. По мое мнение той отговаря на изискванията на българското законодателство, както и на изискванията на Университета за национално и световно стопанство. Цялостната ми оценка за дисертационния труд е положителна. Поради това предлагам уважаемите членове на Научното жури да присъдят на Даниела Бими образователната и научна степен „доктор“, професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Администрация и управление (Регионално развитие)“.

15.01.2026 г., София

Проф. д-р Христо Катранджиев



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

STATEMENT

| | |
|--|--|
| Author: | prof. dr. Hristo Katrandjiev, University of National and World Economy, Sofia, Bulgaria |
| Regarding: | Thesis submitted for awarding a PhD academic degree in scientific direction 3.7 “Administration and management”, scientific specialty “Administration and management (regional development)” at the UNWE |
| Grounds for providing the review: | participation in a thesis defense examining committee under Ordinance № 3872/05.12.2025 issued by UNWE Research Activity Vice-rector |
| PhD candidate | Danela Bimi |
| Thesis topic: | Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania |

As a member of the Scientific Jury for the final defense of the dissertation “Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania” I was selected as a member of this Scientific Jury on the basis of Ordinance 3872/05.12.2025 of the Vice Rector in Scientific Research Activity at the University of National and World Economy. During the first meeting of the Scientific Jury that took place on 11.12.2025 it was decided that I have to prepare Statement regarding the doctoral dissertation mentioned earlier.

1. INFORMATION ABOUT THE CANDIDATE

Daniela Bimi is a lecturer of medical sciences and a nurse. She graduated from in Nursing University of Tirana, and after that she studied for a master's degree at the University of Tirana and the Medical University of Tirana.

She started his career as a nurse in the Hospital of Durres for more than 4 years. After that, she started working as a head nurse in 2012 till now in the Maternity Hospital of Tirana “Queen Geraldina”. Actually, she is the head nurse of Gynecological Services.

For more than 12 years, she was a lecturer in many Universities in Albania and outside. She is an author and co-author of many textbooks in the fields of Nursing Management and Leadership, Pediatric Nursing, Nursing Oncology etc.

She has written more than 25 articles, papers, and abstracts regarding the medical field and health care management. She organized conferences and workshops for more than 10 years.

2. GENERAL CHARACTERISTICS OF THE SUBMITTED THESIS

The aim of the study is to assess and compare patient satisfaction with nursing care quality across different regional hospitals in Albania, and to examine how sociodemographic factors, hospitalization/admission characteristics, and subjective perceptions of care influence satisfaction levels.

The specific tasks include:

1. To validate the PSNCQQ scale in the Albanian context, examining its construct validity and internal reliability.
2. To evaluate the overall level of patient satisfaction with nursing care using the PSNCQQ instrument.
3. To compare satisfaction scores across different regions/hospitals in Albania.
4. To examine how sociodemographic variables (e.g., age, gender, education, employment) are associated with satisfaction.
5. To assess the relationship between hospitalization history (e.g., frequency of admissions, mode of admission, room type) and satisfaction.
6. To analyze the impact of self-rated health status, perceived quality of care, and intention to recommend the hospital on satisfaction with nursing care.

The **research questions** are closely related with the research taska: They ae the following:

1. Is the PSNCQQ a valid and reliable instrument in the Albanian hospital context?
2. What is the overall level of patient satisfaction with nursing care in regional hospitals in Albania?
3. Are there differences in patient satisfaction scores across hospitals in different regions?
4. Do sociodemographic characteristics (e.g., age, gender, education) influence patient satisfaction with nursing care?
5. How do hospitalization-related factors (e.g., frequency of admission, mode of admission, room type) affect satisfaction?
6. Is patient satisfaction associated with perceived quality of care, self-rated health, and recommendation intention?

Research subject and research object are precisely defined. The research subjects are patient satisfaction, factors that increase and decrease it. The research object includes the patient population in the Albanian Health system.

The studies has employed a mixed-methods design with a primary focus on quantitative, cross-sectional survey methodology, complemented by qualitative insights to enrich the interpretation of patient satisfaction with nursing care across regional hospitals in Albania.

The candidate has defined 6 hypotheses:

1. H1: The PSNCQQ demonstrates a unidimensional structure with high internal consistency and is a reliable tool in the Albanian healthcare setting.
2. H2: There are statistically significant differences in patient satisfaction scores among the five regional hospitals in Albania.
3. H3: Patients with fewer hospitalizations in the past two years report higher satisfaction than those with frequent admissions.
4. H4: Patients with better self-rated health report higher satisfaction with nursing care.
5. H5: There is a positive association between the perceived quality of hospital/nursing care and patient satisfaction scores.

6. H6: Patients who express a strong intention to recommend the hospital report significantly higher satisfaction.

The thesis is structured into 3 basic chapters plus introduction, conclusion and references. *The first chapter* is focused on conceptualizing the framework of patient satisfaction and the regional hospital profiles in Albania. Here the candidate has analyzed the previous studies in the field as well as the role of nursing care in hospital-based satisfaction, the functioning of the Albanian hospital system, the profile of regional hospitals included in the study. It is important to point out that in this chapter Daniela Bimi has identified the gaps in the Literature (with Focus on the Albanian Context) and has presented a justification for the Ph.D. study.

The second chapter is focused on the major methodological issues connected with the study design, the instrument (questionnaire) for measuring the patient satisfaction with nursing care quality, the statistics analysis, and validation techniques. According to my opinion the methodological framework is professionally designed and is relevant to the research goal and the research tasks. I evaluate positively this part of the study – it is a guarantee for a successful completion of the research.

The third chapter contains the analysis of the regional differences in health, nursing, and hospital care in Albania. Daniela Bimi has analyzed precisely the sociodemographic and institutional profile of study participants and the overall patient satisfaction level overall perceptions of hospital care. This chapter contains also implications for nursing education and workforce development, patient empowerment and rights, comparative insights and -future research directions.

3. SCIENTIFIC CONTRIBUTIONS – AN EVALUATION

When evaluation the scientific contributions of the dissertation firstly I would like to point out that obviously the presented research is valuable, one of the first (if not the first) of this kind in Albania. It is conducted competently. This study was undertaken with the overarching aim of gaining a deeper understanding of how patients perceive the quality of nursing care in regional hospitals in Albania, a country where healthcare reform efforts are ongoing and marked by both structural progress and persistent disparities.

This study offers meaningful contributions to both the academic literature and the practical management of healthcare services in Albania, particularly in the domain of nursing care quality assessment. As one of the first systematic efforts to evaluate patient satisfaction with nursing care across multiple regional hospitals using a validated and culturally adapted version of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ), the study fills a significant gap in local empirical evidence.

From a **research perspective**, the study enriches the existing body of knowledge by demonstrating how sociodemographic factors—such as education, employment status, marital status, and self-rated health—are associated with varying levels of patient satisfaction. These findings align with and extend international evidence, while also offering context-specific insights relevant to a transitioning healthcare system like Albania's. The identification of specific patient subgroups more prone to dissatisfaction (e.g., those with poor self-rated health or higher socioeconomic status) contributes to a more nuanced understanding of patient experience metrics in lower-middle-income countries.

From a healthcare practice and policy perspective, the study underscores the critical importance of tailoring nursing services and communication strategies to patient needs. In particular, the findings advocate for greater sensitivity to patients' subjective health conditions and psychosocial backgrounds. By identifying satisfaction disparities between hospitals, the research highlights the need for regional benchmarking, targeted staff training, and resource allocation strategies that prioritize equity and responsiveness. These findings can guide nurse managers and hospital administrators in designing more patient-centered, evidence-informed quality improvement interventions.

Moreover, by validating the psychometric properties of the PSNCQQ in the Albanian context, the study lays a solid foundation for **ongoing monitoring of nursing care quality** through routine patient satisfaction surveys. This supports the institutionalization of feedback mechanisms within quality assurance frameworks and strengthens the case for integrating patient satisfaction data into **performance-based financing schemes**, especially in the context of Albania's ongoing health system reforms and EU alignment goals.

In sum, this research contributes not only new knowledge, but also practical tools and policy-relevant recommendations that can enhance the **effectiveness, equity, and responsiveness of nursing care services** across the Albanian health system.

4. ASSESSMENT OF THE THESIS PUBLICATIONS

The candidate has declared 4 publications connected with the topic of the dissertation - 2 conference reports and 2 papers (published in indexed academic journals). Daniela Bimi has published 2 scientific reports in volumes of international scientific conferences. She has also published 2 scientific papers in

indexed academic journals. I have no doubt that these publications fulfill all requirements of the University of National and World Economy

5. ASSESSMENT OF THE SYNOPSIS

The synopsis truly reflects the major components of the dissertation. It contains 32 pages and the volume is adequate. The content of the synopsis also is adequate to the dissertation from one side and to the requirements of the University of National and World Economy from the other.

6. CRITICAL REMARKS, RECOMMENDATIONS AND QUESTIONS

I have no critical remarks but would like to share an advice connecting with the future scientific work of the candidate. She might issue a book on the basis of the dissertation and might go on further with the research efforts in the sphere of patient's satisfaction in Albania as well other Balkan countries.

During the final defense I expect answers of the following questions:

1. Have reforms aimed at retaining medical staff in Albania (salary increases, training partnerships, retention bonuses) been associated with improvements in patient satisfaction over time?
2. What is the relationship between medical staff turnover and patient satisfaction in Albania, and how is this relationship moderated by nurses' density, urban-rural location, and facility type?

7. CONCLUSION

The submitted dissertation “*Regional Differences In Patient Satisfaction With Nursing Care Quality In Albania*”, presented by Daniela Bimi, contains significant and original scientific contributions. According to my opinion it meets the requirements of Bulgarian legislation as well as the requirements of University of National and World Economy. My evaluation of the entire dissertation is positive. That’s why my estimation is positive and I propose to the respected members of the Scientific Jury to award Daniela Bimi the scientific and educational degree “Doctor of Philosophy”, scientific direction 3.7 “Administration and management”, scientific specialty “Administration and management (regional development)”.

15.01.2026, Sofia

Prof. dr. Hristo Katrandjiev