



## УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

### СТ А Н О В И Щ Е

**От:** доц.д-р Надежда Йорданова Димова, Департамент „Икономика“, Нов български университет – София, професионално направление 3.8. „Икономика“ Научна специалност „Маркетинг“

**Относно:** дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност „Администрация и управление (регионално развитие)“

Автор на дисертационния труд: **Даниела Бими**

Тема на дисертационния труд: **„Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания“**

**Основание** за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 3872/05.12.2025 г. на Ректора на УНСС.

#### **1. Информация за дисертанта**

Докторантът е зачислен в самотоятелна подготовка срещу запащане към катедра „Регионално развитие“ при Университет за национално и световно стопанство със Заповед № 1114/28.04.2023г.

Докторантът е положил всичките си изпити успешно и изцяло е изпълнил индивидуалния си план.

## **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Дисертационният труд е с общ обем 143 страници и се състои от въведение, три глави, заключение, научни приноси, списък с използвана литература и приложение. Използваните литературни източници са включват книги, статии, доклади, монографии, статистически данни, институционални и корпоративни уебстраници.

Специфични цели, които са посочени от докторанта са:

1. Да се валидира скалата PSNCQQ в албански контекст, като се изследва нейната конструктивна валидност и вътрешна надеждност.

2. Да се оцени общото ниво на удовлетвореност на пациентите от медицинските грижи, използвайки инструмента PSNCQQ.

3. Да се сравнят оценките за удовлетвореност в различните региони/болници в Албания.

4. Да се проучи как социално-демографските променливи (напр. възраст, пол, образование, заетост) са свързани с удовлетвореността.

5. Да се оцени връзката между историята на хоспитализацията (напр. честота на приеманията, начин на приемане, тип стая) и удовлетвореността.

6. Да се анализира влиянието на самооценката на здравния статус, възприеманото качество на грижите и намерението за препоръчване на болницата върху удовлетвореността от медицинските грижи.

Хипотезите, които са свързани с удовлетвореността на пациентите в изследването, посочени от докторанта са както следва:

1. H1: PSNCQQ демонстрира едномерна структура с висока вътрешна съгласуваност и е надежден инструмент в албанската здравна среда.

2. H2: Има статистически значими разлики в оценките за удовлетвореност на пациентите между петте регионални болници в Албания.

3. H3: Пациентите с по-малко хоспитализации през последните две години отчитат по-висока удовлетвореност от тези с чести приемания.

4. H4: Пациентите с по-добра самооценка на здравето отчитат по-висока удовлетвореност от медицинските грижи.

5. H5: Съществува положителна връзка между възприеманото качество на

болничните/медицинските грижи и оценките за удовлетвореност на пациентите.

6. Нб: Пациентите, които изразяват силно намерение да препоръчат болницата, отчитат значително по-висока удовлетвореност.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

След като се направи обстоен анализ на посочените научни и научно – приложни резултати, може да се заключи, че докторанта концептуално ги е постигнал.

Постигнатите резултати произлизат и от значимостта на изследването, което се определя от високата степен на актуалност на изследваната проблематика и от недостатъчната ѝ разработеност в рамките на българския научен контекст.

Като научен и научно – приложен резултат е и постигането на основна цел на проучването.

Избраната методология за анализ е в напълно в съподчиненост с изследваната проблематика.

Дори при наличието на предварително формулирани ограничения, считам, че изследването и направените изводи са адекватни и целесъобразно структурирани и представени като информация.

### **4. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Докторантката посочва следните приноси на дисертационния труд, а именно:

\*Дисертацията е с основната цел да се получи по-задълбочено разбиране за това как пациентите възприемат качеството на медицинските грижи в регионалните болници в Албания, страна, където усилията за реформа на здравеопазването са в ход и са белязани както от структурен напредък, така и от постоянни неравенства. По-специално, фокусът е върху оценката на удовлетвореността на пациентите по стандартизиран начин и идентифицирането на личните, клиничните и системните фактори, които формират тези възприятия.

\*За тази цел изследването поставя акцент върху анализа на взаимодействието между социодемографския произход на пациентите, самооценката им за здравно състояние и контекстуалните елементи, като местоположението на болницата и начина на приемане.

Тези измерения са изследвани не само за документиране на нивата на удовлетвореност, но и за разкриване на смислени модели, които биха могли да информират за целенасочени подобрения в медицинската практика и болничната администрация. Предвид големите регионални различия в здравната инфраструктура, персонала и достъпа до услуги в Албания, специално внимание е обърнато на идентифицирането на междуболничните различия, които биха могли да сигнализират за основни неравенства в опита на пациентите.

\*Изследването е провокирано и от намерението да се допринесе за психометричното валидиране на широко използван инструмент за измерване на удовлетвореността на пациентите — PSNCQQ — в албанския контекст.

\*В основата на емпиричното изследване са няколко предположения, основани на международната литература и контекстуални знания.

\*Освен това е очаквана разлика между болниците, отразяващи по-широките географски и организационни различия в националната система на здравеопазване.

\*От гледна точка на изследването, изследването обогатява съществуващия набор от знания, като демонстрира как социално-демографските фактори.

\*От гледна точка на здравната практика и политика, проучването подчертава критичното значение на адаптирането на медицинските услуги и комуникационните стратегии към нуждите на пациентите.

\*Изследването полага солидна основа за текущо наблюдение на качеството на медицинските грижи чрез рутинни проучвания на удовлетвореността на пациентите. Това подкрепя институционализирането на механизмите за обратна връзка в рамките за осигуряване на качество и засилва аргументацията.

Одобрявам научните и научно – приложните приноси, които са напълно постигнати.

## **5. Оценка на публикациите по дисертацията**

Докторантката е представила четири публикации, които са напълно достатъчни като брой и съдържание, за да отговори на изискванията за защита на дисертационен труд.

## **6. Оценка на автореферата**

Авторефератът представя в синтезиран вид изпълненото от докторанта научно изследване и постигнатите резултати от него.

## **7. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Нямам въпроси и забележки към докторанта.

## **8. Заключение**

Темата на представеният дисертационен труд: **„Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания“** на докторант **Даниела Бими** е с актуална проблематика, която е изключително важна за практиката в Албания.

Категорично мога да заключа, че докторантът **Даниела Бими** притежава способност за научно изследване, внедряване на теоретичните познания и терминология в научно и задълбочено изследване, способност за извеждане на изводи и препоръки, извеждане на научни и научно – приложни приноси.

Въз основа на това, предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на докторант **Даниела Бими** в професионално направление **3.7. Администрация и управление, научна специалност „Администрация и управление (регионално развитие)“**.

15.01.2026г.

гр.София

Подпис: .....

/доц.д-р Надежда Димова/



## UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

### OPINION

**From:** Assoc.Prof.Dr. Nadezhda Yordanova Dimova, Department of Economics, New Bulgarian University - Sofia, professional direction 3.8. "Economics" Scientific specialty "Marketing"

**Regarding:** dissertation work for awarding the educational and scientific degree "doctor" in the scientific specialty "Marketing" UNWE

**Subject:** dissertation for the award of the educational and scientific degree "Doctor" in the professional field **3.7. Administration and Management, scientific specialty "Administration and Management (Regional Development)"**

**Author of the dissertation:** Daniela Bimi

**Topic of the dissertation:** "Regional differences in patient satisfaction with the quality of nursing care in Albania"

Basis for submitting the opinion: participation in the scientific jury for the defense of the dissertation in accordance with Order No. 3872/05.12.2025 of the Rector of the UNWE.

#### **1. Information about the dissertation candidate**

The doctoral student was enrolled in self-study training against employment at the Department of Regional Development at the University of National and World Economy by Order No. 1114/28.04.2023.

The doctoral candidate has successfully passed all his exams and has fully implemented his individual plan.

## **2. General characteristics of the presented dissertation**

The dissertation has a total volume of 143 pages and consists of an introduction, three chapters, conclusion, scientific contributions, a list of used literature and an appendix. The literary sources used include books, articles, reports, monographs, statistical data, institutional and corporate websites.

### **Specific objectives stated by the doctoral student are:**

1. To validate the PSNCQQ scale in the Albanian context, by examining its construct validity and internal reliability.
2. To assess the general level of satisfaction of patients with medical care using the PSNCQQ instrument.
3. To compare satisfaction ratings in different regions/hospitals in Albania.
4. To examine how socio-demographic variables (e.g. age, gender, education, employment) are related to 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 influence of self-rated health status, perceived quality of care, and intention to recommend the hospital on satisfaction with medical care.

The hypotheses related to patient satisfaction in the study, stated by the doctoral student, are as follows:

1. H1: The PSNCQQ demonstrates a unidimensional structure with high internal consistency and is a reliable instrument in the Albanian healthcare setting.
2. H2: There are statistically significant differences in patient satisfaction ratings between the five regional hospitals in Albania.
3. H3: Patients with fewer hospitalizations in the last two years report higher satisfaction than those with frequent admissions.
4. H4: Patients with better self-rated health report higher satisfaction with medical care.
5. H5: There is a positive relationship between the perceived quality of hospital/medical care and patient satisfaction ratings.
6. H6: Patients who express a strong intention to recommend the hospital report significantly higher satisfaction.

### **3. Evaluation of the obtained scientific and applied scientific results**

After a thorough analysis of the indicated scientific and applied scientific results, it can be concluded that the doctoral student has conceptually achieved them.

The achieved results also stem from the significance of the study, which is determined by the high degree of relevance of the research issue and its insufficient development within the Bulgarian scientific context.

The achievement of the main goal of the study is also a scientific and applied scientific result.

The chosen analysis methodology is fully subordinate to the research issue.

Even with the previously formulated limitations, I believe that the study and the conclusions drawn are adequate and appropriately structured and presented as information.

### **4. Evaluation of scientific and applied scientific contributions**

**The doctoral candidate points out the following contributions of the dissertation work, namely:**

\*The dissertation has the main objective of gaining a deeper understanding of how patients perceive the quality of medical care in regional hospitals in Albania, a country where healthcare reform efforts are underway and are marked by both structural progress and persistent inequalities. In particular, the focus is on assessing patient satisfaction in a standardized manner and identifying the personal, clinical and systemic factors that shape these perceptions.

\*To this end, the study emphasizes the analysis of the interaction between the sociodemographic background of the patients, their self-assessment of their health status and contextual elements, such as the location of the hospital and the mode of admission. These dimensions were investigated not only to document satisfaction levels, but also to uncover meaningful patterns that could inform targeted improvements in medical practice and hospital administration. Given the large regional differences in health infrastructure, staffing, and access to services in Albania, special attention was paid to identifying inter- between-hospital differences that could signal underlying inequalities in patient experience.

\*The study was also motivated by the intention to contribute to the psychometric validation of a widely used instrument for measuring patient satisfaction — the PSNCQQ — in the Albanian context.

\*The empirical study is based on several assumptions based on international literature and contextual knowledge.

\*Furthermore, variation between hospitals is expected, reflecting broader geographical and organizational differences in the national healthcare system.

\*From a research perspective, the study enriches the existing body of knowledge by demonstrating how socio-demographic factors.

\*From a health practice and policy perspective, the study highlights the critical importance of adapting medical services and communication strategies to patients' needs.

\*The study lays a solid foundation for ongoing monitoring of the quality of medical care through routine patient satisfaction surveys. This supports the institutionalization of feedback mechanisms within the quality assurance framework and strengthens the argumentation.

I approve of the scientific and applied scientific contributions that have been fully achieved.

## **5. Evaluation of the dissertation publications**

The doctoral student has submitted four publications that are fully sufficient in number and content to meet the requirements for the defense of a dissertation.

## **6. Evaluation of the abstract**

The abstract presents in a synthesized form the scientific research carried out by the doctoral student and the results achieved from it.

## **7. Critical remarks, recommendations and questions**

I have no questions or remarks for the doctoral student.

## **8. Conclusion**

The topic of the presented dissertation: "**Regional differences in patient satisfaction with the quality of nursing care in Albania**" by doctoral student **Daniela Bimi** is a topical issue that is extremely important for practice in Albania.

I can categorically conclude that the doctoral student Daniela Bimi possesses the ability for scientific research, implementation of theoretical knowledge and terminology in scientific and in-depth research, the ability to draw conclusions and recommendations, and to make scientific and scientifically applied contributions.

Based on this, I propose to the esteemed members of the scientific jury to award the educational and scientific degree "doctor" to doctoral student **Daniela Bimi** in the professional field **3.7. Administration and management, scientific specialty "Administration and management (regional development)"**.

**15.01.2026**

**Sofia**

**Signature:** .....

/Assoc. Prof. Dr. Nadezhda Dimova/