



СТ А Н О В И Щ Е

От: *Доц. д-р Кристиян Шнорк Постаджиян;*
Нов български университет;
Научна специалност 8.4. Театрално и филмово изкуство

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по *3.7 Администрация и управление (регионално развитие)* 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 (Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania)*

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед на Зам.-ректора по НИД на УНСС № 3872 / 5.12.2025 г.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра Регионално развитие на УНСС по научна специалност Администрация и управление (регионално развитие).

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд е посветен на изследване на регионалните различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания. Темата е безспорно актуална както от научна, така и от практическа гледна точка, не само в национален аспект, но и в глобален. С голяма доза на вероятност това проучване би отразявало проблеми, с които и българската здравна система се сблъсква. В условията на реформиращи се здравни системи, засилващ се фокус върху пациент-центрирания подход и необходимостта от измерими индикатори за качество на здравните услуги, изследването на пациентската удовлетвореност се превръща в ключов инструмент за оценка на ефективността на здравеопазването. Нещо повече, тя

показва здравеопазването и през един друг фокус – ориентиран към пациента, което включва редица аспекти и от други научни области, вкл. маркетинг.

Изборът на фокус върху сестринските грижи е особено релевантен, тъй като медицинските сестри са най-прекият и постоянен контакт на пациента със здравната система. Анализът на регионалните различия допълнително надгражда изследването, тъй като засяга неравенствата в достъпа и качеството на тези услуги и управлението на човешките ресурси в здравеопазването.

Трудът е разработен върху емпирични данни от шест регионални болници в Албания и стъпва на валидиран международен инструмент – Patient satisfaction with nursing care quality questionnaire (PSNCQQ), адаптиран за албанския контекст. Това придава на изследването както международна съпоставимост, така и национална приложимост.

Основната теза на докторанта е, че съществуват статистически значими регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания, които са обусловени от структурни, организационни и социално-икономически фактори. Авторът аргументира, че измерването на пациентската удовлетвореност чрез стандартизирани инструменти може да служи като ефективна основа за политики, насочени към подобряване на качеството и равнопоставеността в здравната система.

Дисертационният труд е логически структуриран и включва увод, три основни глави, резултати, дискусия, заключение и препоръки.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Научните резултати се изразяват преди всичко в: Успешната адаптация и валидиране на инструмента PSNCQQ за албанския болничен контекст, емпиричното доказване на наличието на съществени регионални различия в удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи; идентифицирането на ключови фактори, свързани със социално-демографски характеристики, хоспитализационен опит и субективни възприятия за качеството на грижите (тук бих искал специално да обърна внимание, че само по себе си това е тема, която си заслужава да бъде разгърната в допълнителни научни изследвания); обогатяването на сравнителните изследвания в областта на пациентската удовлетвореност в контекста на страни от Западните Балкани.

Научно-приложните резултати включват: Възможността PSNCQQ да бъде използван като инструмент за регулярна оценка на качеството на сестринските грижи в албанските болници (още повече, ако това води до реални управленски решения); формулирането на практически препоръки за здравните институции относно управление на човешките ресурси, обучение на медицински сестри и подобряване на комуникацията с пациентите; предоставянето на емпирична база за разработване на регионално чувствителни политики в здравеопазването.

Може да се отбележи, че авторът демонстрира добро познаване на методологичните ограничения и ги отчита коректно в специално обособен раздел.

Поставената цел на изследването е ясно дефинирана и последователно реализирана. Всички формулирани изследователски задачи са изпълнени, а хипотезите – аргументирано проверени чрез емпиричните данни. Налице е логическа връзка между цел, задачи, методология, анализ и изводи.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Основните научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд се изразяват в успешната адаптация и психометрична валидация на международно утвърдения инструмент PSNCQQ за условията на албанската болнична система, както и в емпиричното доказване на съществени регионални различия в удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи. Изследването идентифицира ключови социално-демографски, организационни и субективни фактори, които влияят върху пациентската удовлетвореност, и по този начин обогатява научните знания в областта на здравната икономика и регионалното развитие. Получените резултати имат пряка практическа приложимост като основа за разработване на политики и управленски решения, насочени към подобряване на качеството и равнопоставеността на здравните услуги на регионално ниво.

5. Оценка на публикациите по дисертацията и автореферата

Публикациите по темата на дисертационния труд са в пряка връзка с тезите на докторанта и в подкрепа на нейния текст. Автореферата отговаря на изискванията, в нужния обем е и отличава основните търсения и приноси на дисертанта.

6. Критични бележки, препоръки и въпроси

Наред с безспорните достойнства на дисертационния труд, могат да бъдат направени и някои критични бележки:

1. От направения анализ не се установява специфика между държавните и недържавните болнични заведения. Разбира се, тук е важно да се подчертае, че на стр. 135 дисертантът коректно поставя ограничения в тази посока.
2. Макар регионалните различия да са изследвани добре е препоръчително да се задълбочи анализът в контекста на кадровите политики и държавната политика в тази насока – вкл. и по отношение на образователната система.

В тази връзка е и моя въпрос – доколко образователната система може да отговори на предизвикателствата, пред които се изправя здравната система в изследваната област? Смятате ли, че по-добра образователна система, която стимулира интереса към търсене на тази професия, обезпечавя по-добра подготовка и прави по-сериозна връзка с конкретни болници би подобрило резултатите, които наблюдавате?

7. Заключение

В заключение може да се обобщи, че представеният дисертационен труд отговаря на изискванията за подобен тип научни разработки, има ясни приноси, въз основа на научнообосновано изследване. Докторантът демонстрира задълбочена подготовка, осмисляне на поднасяните тези и способност за самостоятелна научноизследователска работа. **Въз основа на това гласувам с „ЗА“ присъждане на научна и образователна степен „доктор“ на *Даниела Бими по 3.7 Администрация и управление (регионално развитие)*.**

23 януари 2026 г.

KRISTIYAN
SHNORK
POSTADZHIYAN

Digitally signed by
KRISTIYAN SHNORK
POSTADZHIYAN
Date: 2026.01.23
12:12:15 +02'00'



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

ОPINION

From: *Assoc. Prof. Dr. Kristiyan Shnork Postadzhiyan;*
New Bulgarian University;
Scientific field 8.4 Theatre and Film Arts

Regarding: Dissertation submitted for the award of the educational and scientific degree “Doctor” in field 3.7 Administration and Management (Regional Development) at the University of National and World Economy (UNWE).

Author of the dissertation: Daniela Bimi

Title of the dissertation: Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania)

Grounds for presenting the opinion: Participation as a member of the Scientific Jury for the defense of the dissertation, pursuant to Order of the Vice-Rector for Research Activities of UNWE No. 3872 / 05.12.2025.

1. Information about the doctoral candidate

The doctoral candidate was enrolled in a PhD program at the Department of Regional Development of UNWE in the scientific field Administration and Management (Regional Development).

2. General characteristics of the dissertation

The submitted dissertation is devoted to the study of regional differences in patient satisfaction with the quality of nursing care in Albania. The topic is undoubtedly relevant both from a scientific and a practical perspective, not only at the national but also at the global level. With a high degree of probability, the study reflects issues that the Bulgarian healthcare system is also facing. In the context of reforming healthcare systems, an increasing focus on patient-centered care, and the need for measurable indicators of healthcare quality, the study of patient satisfaction becomes a key tool for assessing the effectiveness of healthcare. Moreover, it presents healthcare from a different perspective – oriented toward the patient – which incorporates aspects from other scientific fields, including marketing.

The focus on nursing care is particularly relevant, as nurses represent the most direct and continuous point of contact between patients and the healthcare system. The analysis of

regional differences further enhances the study by addressing inequalities in access to and quality of healthcare services, as well as issues related to human resource management in healthcare.

The dissertation is based on empirical data from six regional hospitals in Albania and applies a validated international instrument – the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ), adapted to the Albanian context. This ensures both international comparability and national applicability of the research.

The main thesis of the doctoral candidate is that statistically significant regional differences exist in patient satisfaction with the quality of nursing care in Albania, driven by structural, organizational, and socio-economic factors. The author argues that measuring patient satisfaction through standardized instruments can serve as an effective basis for policies aimed at improving quality and equity in the healthcare system.

The dissertation is logically structured and includes an introduction, three main chapters, results, discussion, conclusion, and recommendations.

3. Evaluation of the scientific and applied research results

The scientific results are primarily reflected in: the successful adaptation and validation of the PSNCQQ instrument for the Albanian hospital context; the empirical demonstration of significant regional differences in patient satisfaction with nursing care; the identification of key factors related to socio-demographic characteristics, hospitalization experience, and subjective perceptions of care quality (which represents a topic worthy of further in-depth scientific research); and the enrichment of comparative studies on patient satisfaction in the context of Western Balkan countries.

The applied research results include: the potential use of the PSNCQQ as a tool for regular assessment of nursing care quality in Albanian hospitals (especially if it leads to concrete managerial decisions); the formulation of practical recommendations for healthcare institutions regarding human resource management, nurse training, and improved patient communication; and the provision of an empirical basis for the development of region-sensitive healthcare policies.

It should be noted that the author demonstrates a good understanding of methodological limitations and addresses them appropriately in a dedicated section.

The research objective is clearly defined and consistently achieved. All research tasks have been fulfilled, and the hypotheses have been convincingly tested using empirical data. A logical coherence is evident between the objective, tasks, methodology, analysis, and conclusions.

4. Assessment of the scientific and applied contributions

The main scientific and applied contributions of the dissertation consist in the successful adaptation and psychometric validation of the internationally established PSNCQQ instrument for the Albanian hospital system, as well as in the empirical evidence of significant regional differences in patient satisfaction with nursing care. The study identifies key socio-demographic, organizational, and subjective factors influencing patient satisfaction, thereby enriching scientific knowledge in the fields of health economics and regional development. The results have direct practical applicability as a foundation for policy-making and managerial decisions aimed at improving the quality and equity of healthcare services at the regional level.

5. Evaluation of publications and synopsis

The publications related to the dissertation topic are directly linked to the doctoral candidate's research theses and support the content of the dissertation. The abstract meets the formal requirements, is of appropriate length, and clearly highlights the main research objectives and contributions.

6. Critical remarks, recommendations, and questions

Alongside the undeniable merits of the dissertation, several critical remarks may be made:

- The analysis does not identify a clear distinction between public and private hospitals. However, it should be noted that on page 135 the doctoral candidate appropriately outlines limitations in this regard.
- Although regional differences are well examined, it is recommended that the analysis be further deepened in the context of HR policies and governmental policy in this field, including the education system.

In this context is my question: to what extent can the education system respond to the challenges faced by the healthcare system in the studied area? Do you believe that a better

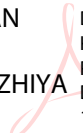
education system—one that stimulates interest in the profession, ensures higher-quality training, and establishes stronger links with specific hospitals—would improve the results observed in your study?

7. Conclusion

In conclusion, it can be stated that the submitted dissertation meets the requirements for this type of scientific work and presents clear contributions based on a well-founded scientific study. The doctoral candidate demonstrates thorough preparation, sound understanding of the proposed theses, and the ability to conduct independent scientific research. On this basis, I vote “FOR” awarding the educational and scientific degree “Doctor” to Daniela Bimi in field 3.7 Administration and Management (Regional Development).

January 23, 2026

KRISTIYAN
SHNORK
POSTADZHIYA
N



Digitally signed by
KRISTIYAN SHNORK
POSTADZHIYAN
Date: 2026.01.23
12:26:59 +02'00'