

РЕЦЕНЗИЯ

от проф. д-р Лина Георгиева Анастасова, Професионална направление 3.8. научна специалност „Маркетинг“, Бургаски Свободен Университет

относно: дисертационен труд на тема: „Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания (Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania)“ за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност Администрация и управление (регионално развитие)

представен от: **Даниела Бими — докторант в самостоятелна форма на обучение, срещу индивидуално заплащане, в катедра „Регионално развитие“ при УНСС.**

Основание за изготвяне на рецензията: Съгласно Заповед № 3872/05.12.2025 на Зам. Ректора на УНСС доц. д-р Мария Воденичарова съм включени в състава на научно жури за провеждане на процедура за придобиване на ОНС "доктор" в професионално направление 3.7. Администрация и управление (регионално развитие)“, с кандидат Даниела Бими. .

Информация за докторанта

Кандидатът Даниела Бими е завършила Университета в Тирана през 2008 година с диплома за бакалавър по „общи сестрински грижи“ (General nursing), а през 2010 година е завършила магистратура в същия университет по „Управление на сестринските медицински грижи“ (Management of Nursing). По-късно през 2015 -2017 година докторантът е завършила и магистратура по Акушерство в Университета в Елбасан. Според представената информация Даниела Бими има вече 11 години преподавателски опит, а именно от 2014-2016 г. и от 2020 до сега като асистент в Колеж Резонанка, а от 2019 година до сега тя е хонорирован лектор във факултета по Медицински науки по дисциплината „Сестрински грижи“ в Университета на Тирана, Университета в Драч и Университет Кристал. Дисциплините, които кандидатът за докторска степен преподава са: „Управление и организация на сестринските грижи“, „Кърмене“ и „Репродуктивно здраве“.

През периода на академичната си дейност Даниела Бими има 6 публикации и 8 участия в конференции онлайн, което е показател за една доста висока активност по отношение на публикации и представяне на проучванията си пред научната общност. След 2012 година досега докторантът има и опит в практиката като ръководител на отделение „Сестрински грижи“. Даниела Бими владее на много добро ниво английски език, което винаги е от полза при проучване на теоретичните източници от страна на кандидата за докторска степен.

Описание на представените материали по конкурса

Кандидатът за научната степен доктор Даниела Бими е представила за рецензиране следните материали:

1. Дисертационен труд на тема „Регионални различия в удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи в Албания (Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania)“, чийто обем е 170 стандартни страници и се състои от увод, три глави, заключение, използвана литература и приложение- въпросникът на изследването. В дисертацията са използвани 12 таблици, 30 фигури, а общият брой на литературните източници е 133, съдържащ различни по вид трудове- книги, научни статии, доклади, монографии, статистически данни, институционални уебстраници и всички източници са на английски език като 2 от тях са на български автори- факт е,

че няма много литература на български език по проблема на дисертационния труд. Дисертацията съдържа и декларация за автентичност.

2. Списък с публикациите на кандидата по темата – 2 нучни доклада и 2 броя научни статии.

3. Автореферат – 32 страници.

3. Списък с търсените приноси – представени са 4 основни научни и научно-приложни приноси.

4. Справка за изпълнение на минималните изисквания според чл.2 б, ал.2 и 3 и чл.6, ал.3 на ЗРАСРБ.

Според представената Справка за изпълнение на минималните изисквания, дисертант Даниела Бими е покрила успешно минималните изисквания според изискванията на чл. 2 б, ал. 2 и 3 и чл. 6, ал. 3 на ЗРАСРБ и на Правилника за прилагането му.

I. Обща характеристика на представения дисертационен труд

1. Актуалност на темата , цели и задачи.

В ерата на услугите е изключително важно изследването на качеството им, тъй като то е по-комплексно и по-абстрактно понятие, отколкото качеството на материалните стоки, което е по-лесно измеримо. В контекста на сестринските грижи, удовлетворението служи като заместител за оценка на координацията на грижите, внимание, безопасност на пациента и емоционална подкрепа. То отразява преценката на пациента за това как ефективно медицинските сестри изпълняват както клинични, така и психосоциални роли. Това е особено критично при стационарни условия, където медицинският персонал е най-честата и постоянна точка за контакт. Следователно неудовлетвореността от сестринските грижи може не само да показва пропуски в предоставянето на услугите, но също сигнализира за по-големи проблеми в капацитета на работната сила, комуникационното обучение или проблеми свързани с организационната култура на болничното заведение.

В условия с ограничени ресурси, включително в много части на Източна Европа и особено в Западните Балкани измерването на удовлетвореността на пациентите придобива допълнително значение като израз на възприеманото качество. Дисертационният труд предлага ефективен, ориентиран към пациента инструмент за идентифициране на неравенствата в качеството на услугата, приоритизиране на интервенциите в дейността и насърчаване на прозрачността и отчетността на здравната система - особено когато, според Световната здравна организация, други показатели за резултатите са недостатъчно развити или непоследователно докладвани (2018 г.). В този контекст темата на разработката е много актуална, не само за Албания, но и за нашата страна и отговаря на очакванията за съдържателна и изследователска ангажираност на един докторант. Дисертационният труд е с класическа структура- въведение, 3 глави, научни приноси, заключение, препоръки и мерки за подобряване на удовлетвореността на пациентите от качеството на сестринските грижи и накрая цитираната литература.

Цел и задачи на изследването

Дисертационният труд има 2 основни цели, а именно:

- Да оцени и сравни удовлетвореността на пациентите с качеството на сестринските грижи в различни регионални болници на Албания, и да се изследва
- Как влияят различни социодемографски фактори, характеристики на хоспитализация/приемане и субективни възприятия за влияние върху нивата на удовлетвореност от грижите.

Разработката има формулирани и 6 по-конкретни изследователски задачи, част от които са следните по-важни три:

1. Да се валидира инструмента PSNCQQ в албански контекст, като се изследва валидността на конструкта и вътрешната надеждност.

2. Да се оцени общото ниво на удовлетвореност на пациентите от сестринските грижи с

помощта на въпросника/ инструмента PSNCQQ.

3. Да се сравнят резултатите за удовлетвореност в различни региони/болници в Албания.

Докторант Даниела Биви е използвала ясен научен стил с коректна терминология на английски език, което от една страна улеснява прочита на дисертацията, а от друга страна разкрива професионалната подготовка и изследователска компетентност на кандидата.

II. Обект, теза и хипотези на дисертационното изследване

Прочитът на дисертационния труд показва ясно артикулирани обект и предмет на изследването, а именно: обект на изследване са пациентите в 6 регионални болници и обхваща извадка с обем 1206 души, Обектът на изследване е ясно дефиниран- пълнолетни граждани и с болничен престой не по-малко от 48 часа, а предметът е пациентската удовлетвореност от сестринските грижи. Що се касае до тезата, авторката първо описва настоящото състояние на изследователски проблем в Албания и по-точно, че доколкото съществуват механизми за изследване на пациентската удовлетвореност, те са склонни да се фокусират върху цялостното впечатление от качеството на услугата и логистичните проблеми (например чистота на съоръжението, време за чакане). Тези общи инструменти не успяват да изолират качеството на сестринските грижи- най-интимните и устойчиви аспекти на стационарния опит на пациента. Тази липса на детайлност и прецизност отслабва, според докторанта, обратната връзка необходима за професионалното развитие, оценка на изпълнението и професионалното обучение в рамките на сестринските екипи в организацията.

Считам за основателно твърдението на Даниела Бими, че регионалните болници в Албания се нуждаят от прилагане на адаптиран към техните условия инструмент/въпросник за изследване на удовлетвореността на пациентите от качеството на медицинските услуги, защото той прави възможно наблюдението на множество измерения като емоционална подкрепа, комуникация, внимание и умение, които са в тясно съответствие със сестринските компетенции и очакванията на пациента. Изследването проучва как удовлетвореността важи в зависимост от демографските характеристики на пациента, клиничната среда в регионалната болница и постига генериране на критични прозрения за качество, справедливост и отзивчивост в рамките на сестринската професия.

Дисертационният труд съдържа 6 обосновани хипотези, предимно от типа „обяснителни“, които в последствие биват проверени и съответно биват формулирани изводи относно истинността им. Хипотезите са логично свързани с поставените изследователски задачи и касаят обосноваваните очаквания на авторката относно статистически значими разлики в пациентската удовлетвореност в различните регионални болници; относно удовлетвореността на пациентите с по-висока самооценка на здравния си статус, както и относно влияние на честотата на болничния престой върху удовлетвореността на пациентите и т.н. Би било добре изследването да съдържа и няколко „описателни“ хипотези за максимална очаквана пациентска удовлетвореност, за предполагаеми разлики в социално-демографска структура на пациентите в различните регионални болници и др.

III. Методология на изследването

Качеството на всяко емпирично и маркетингово проучване зависи от правилния избор на методология на изследването- ясно дефинирана целева съвкупност, методика на извадката при избор на единици за изследване, коректно набиране на първичните данни, релевантни статистически методи за обработка и анализ на данните и коректни изводи от обобщените резултати. В случая целевата съвкупност на изследването включва пациентите на 6 регионални болници в Албания, които покриват всички важни административни и териториални единици в страната. Извадката е от типа на „квотните“ извадки като обемът ѝ е изчислен по формула при доверителен интервал 95% и оценка на удовлетворените пациенти с точност до плюс/ минус 3%. Извадката е с обем от 1206 респонденти и е

представителна за пациентите от бте регионални публични болници като е спазено и разнообразието на отделения в зависимост от заболяванията. Обектът на изследване е ясно дефиниран- пълнолетни граждани и с болничен престой не по-малко от 48 часа.

Основният метод за събиране на първичните данни е пряко допитване чрез инструмента, който е стандартен въпросник за количествени данни, но допълнителният метод са персонални интервюта с отворени въпроси, което осигурява по-голямо разнообразие от информация- количествена и качествена. Процедурата по събирането на данните е стандартизирана, за да се гарантира методическа консистентност и сравнимост на резултатите. Оценявам като важно и положително провеждането на пилотно проучване със 190 пациента в 2 болници с оглед тестване на въпросника. Обработката на данните е чрез статистическия пакет SPSS версия 21.0. Този раздел показва отличната компетентност на автора на дисертацията по методология на извадката и изследователския инструментариум на емпиричните изследвания.

IV. Структура и съдържание на дисертационния труд

Ккто вече бе посочено в т.1 структурата на рецензирания дисертационен труд е класическа- въведение, три основни глави с подточки, заключение и препорки, библиография и приложения. Първа глава представя концептуалната рамка на понятието „пациентска удовлетвореност“, ролята на сестринските грижи за удовлетвореността на пациентите от болничното заведение и профилите на регионалните болници като разделът съдържа 15 подточки. В тази глава се прави преглед и на изследванията, при които е използван инструментът PSNCQQ, а също се посочват и презините в албанската литература по изследвания проблем.

Прегледан и ползван е голям обем литературни източници от различни държави-133 източника, което показва, че докторантът познава наличната по проблема литература, като посочва и „празнините“ в албанската литература по проблема. Прави много добро впечатление, че в края на първа глава авторката изрично обосновава обществената необходимост от провеждане на изследване по тематика като дисертационния труд (с.54), тъй като в Албания има подценяване на тази необходимост до сега и се е наблягало предимно на факторите „инфраструктура“, „брой персонал“, „чистота“ и др. технически хараактеристики свързани с болничния престой на пациентите.

Във втора глава със заглавие „Методология на изследването“ дисертант Даниела Бими е представила методическите основи на изследването, а именно обосновка за избора на извадка, обосновки на избраните методи за събиране на данните- основния дескриптивен метод и допълнителния- дълбочинните интервюта, които бяха дискутирани в предната точка на рецензията. В този раздел е описан и метода за психометрично валидиране на инструмента чрез пилотно изследване със 190 пациенти, а именно чрез метода „факторен анализ“ и тест за надеждност на въпросника. Анализът на надеждността на вътрешната консистентност чрез теста на Cronbach's Alpha сочи, че албанската версия на въпросника с 19 атрибута/показателя има отлична вътрешна консистентност. След прегледа на всички атрибути в инструмента, според мен, той би могъл той да бъде разширен при бъдещи изследвания с още 1- 2 атрибута, касаещи влиянието на микроклимата в болничното отделение върху пациентската удовлетвореност.

В глава Трета се обсъждат регионалните различия в здравеопазването и сестринските грижи в Албания. В началото е описан социално-демографския профил на пациентите- възраст, пол, семейно положение, както и образователния им и икономически статус. Направен е сравнителен анализ на резултатите за пациентска удовлетвореност- общото ниво на удовлетвореността и общото възприемане на здравните грижи, подложена е на анализ и връзката между хипотезите и резултатите от изследването според поставените задачи, като се посочени и огравиченията на изследването. Резултатите в тази глава са визуализирани чрез фигури и таблици, а накрая са представени и насоки за бъдещи изследвания (81-121 с.).

Анализът на резултатите и изводите дават ценни насоки за разработване на мерки и действия с оглед повишаване на качеството на сестринските услуги и съответно пациентската удовлетвореност (140-142 с.).

Ограничения на изследването

Приемам дефинираните от автора основни ограничения на изследването, а именно:

- Събирането на данни за самооценка на пациентите предопределя известна субективност на първичните данни, което ще наруши в известна степен достоверността им.
- Констатациите и изводите от изследването може да не бъдат релевантни и полезни за частните болнични заведения, тъй като те отразяват мнения на пациенти в държавни регионални болнични заведения, където средата и условията са по-различни.

V. Оценка на автореферата и публикациите на кандидата

С документите по защитата е представен и авторефератът на докторанта, който е с обем 32 страници и отговаря на изискванията за структурата при разработване на такъв документ. В началото на материала докторант Даниела Бими много обстойно е разяснила важността на изследвания проблем, за да може убедително да дефинира тезата на изследването си. Авторефератът представя в компресиран вид всички раздели на дисертацията- теоретичния преглед, изследователската методология, резултатите, анализа и интерпретацията на резултатите според поставените цели и задачи. Както и дисертацията, така и авторефератът се характеризира с ясен академичен език и отличен английски език, което улеснява прочита му. Документът съдържа и справка за приносите на дисертационния труд, както и списък на публикациите на докторанта,

Публикации на докторанта

Докторант Даниела Бими е представила 4 публикации за рецензиране свързани с темата на дисертационния труд- 2 статии в списания и 2 доклада от международни конференции в Турция и всички публикации са на английски език. Те са по тематиката на дисертационния труд, написани са с добър научен стил и отговарят на стандартите за научна публикация от този вид. Едната статия подлага на анализ регионалните различия в удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи в Албания и тя се основава на дисертационното изследване като представя едно задълбочено разглеждане на изследователския проблем. Втората статия дискутира проблема за валидиране в албански контекст на инструмента/въпросника (PSNCQQ) за удовлетвореността от сестринските грижи на хоспитализирани пациенти в множество албански болници. Инструментът е бил преведен, културно адаптиран и анализиран от психометрична гледна точка.

В единия доклад на тема „Фактори свързани с удовлетвореността на пациентите от сестринските грижи в 2 области на Албания“, изнесен на Международна конференция (2024), В резултат на количествено емпирично изследване с извадка 520 пациенти се изследват различни фактори влияещи на пациентската удовлетвореност от сестринските грижи се стига до извода, че социодемографските фактори влияят значително върху удовлетвореността. В този контекст са дадени насоки за предприемане на различни мерки насочени към по-възрастните пациенти, към несемейните хора и към тези, които са за втори, трети път т.е. с повтарящи се посещения.

Във втория доклад от Международна конференция по здравни науки (2024), на тема „Технически измерения на удовлетвореността от работата на медицинските сестри в регионалните болници в Албания“ на основата на импирични данни се извежда изводът, че основните причини за по-ниската трудова удовлетвореност на сестрите са ниските заплати и недостига на ресурси и за да се намали текучеството трябва да се предприемат сериозни мерки в това отношение.

Научни приноси на дисертационния труд

След прочита на дисертационния труд и мнението на самия докторант, идентифицирах 5 основни приноса на разработката- 1 научно-методически и 4 научно приложни приноса, а именно:

Научно-методически принос

1. Изследването допринесе за психометричното валидиране на широко използван инструмент за измерване на удовлетвореността на пациентите — PSNCQQ в рамките на Албански контекст. Това беше важно, за да се гарантира, че инструментът надеждно обхваща грижи, които са най-важни за пациентите в тази среда. Психометричният анализ потвърждава устойчивост на инструмента PSNCQQ за използване в албански

здравни заведения.

Научно-приложни приноси

1. Предвид широката регионална вариации в албанската здравна инфраструктура, е обърнато специално внимание на идентифицирането на междуболничните различия, които биха могли да повлияят силно за различията в оценките относно болничния опит на самите пациенти. Поставен е изследователски акцент и върху анализиране на взаимодействието между социално-демографския произход на пациентите в Албания, тяхното самовъзприятие за здравния им статус и оценката им за качеството на сестринските грижи,
2. Констатациите на дисертационни труд разширяват международните доказателства, като същевременно предлагат специфични за албанския контекст прозрения, свързани с преходна здравна система като албанската. Идентифицирането на специфични подгрупи пациенти, по-склонни към неудовлетвореност (напр. тези с лоша самооценка на здравето или по-висок социално-икономически статус) допринася за по-нюансиран разбиране на показателите за болничен опит на пациентите в страните с по-нисък среден доход.
3. Доказана е важноста на приспособяването на сестринските услуги и комуникационните стратегии към нуждите на пациентите и по-специално, констатациите се застъпват за по-голяма чувствителност към субективното здраве на пациентите при тяхната оценка на сестринските грижи. Чрез идентифициране на различията в удовлетвореността между болници, изследването подчертава необходимостта от регионален бенчмаркинг, целево персонално обучение и стратегии за разпределение на ресурсите, които дават приоритет на справедливостта и отзивчивостта.
4. Проучването поставя солидна основа за текущ мониторинг на качеството на сестринските грижи чрез рутинни проучвания за удовлетвореността на пациентите. Това засилва аргумента за интегриране на данните за удовлетвореността на пациентите в методики за финансиране, базирани на резултатите, особено в контекста на текущите реформи на здравната система на Албания и целите за привеждането ѝ в съответствие с ЕС. Това е важен принос към разработване на стратегии за подобряване на мениджмънта на сестринските услуги.

VI. Въпроси и критични бележки към автора

Дисертационният труд на Даниела Бими се отличава с много достойнства и представя едно научно аргументирано и професионално проведено изследване, което осигурява практически инструменти и подходящи препоръки, които могат да спомогнат за подобряване ефективността, справедливостта и отзивчивостта в услугите тип „сестрински грижи“ в албанската здравна система.

Нямам сериозни критични забележки към разработката- към теоретичната рамка, изследването и анализа, които са изпълнени на високо академично ниво, но имам един въпрос и предлагам докторантът да отговори при защитата:

„Счита ли, че инструментът може да бъде разширен и би ли било полезно да се включат и атрибути свързани със състояние на микроклимата в болничното отделение и управленския стил на ръководителя на отделението?“

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационната разработка отговаря на изисквания на чл. 2 б, ал. 2 и 3 и чл. 6, ал. 3 на ЗРАСРБ и на Правилника за прилагането му относно съчетаване на теоретична подготовка с подходящ методически инструментариум и умения за научен анализ и извличане на обосновани изводи. Дисертационният труд съдържа собствено изследване и съдържа както теоретични обобщения, адаптиране и валидиране на изследователски инструмент, така и изводи и насоки за решаване на важни практически и управленски проблеми в областта на медицинските грижи и по-точно на сестринските грижи в Албания.

Давайки висока оценка на дисертационния труд на дисертант Даниела Бими, ще

гласувам убедено „за“ и призовавам и членовете на научното жури да гласуват за присъждането ѝ на образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.7. Администрация и управление, научна специалност Администрация и управление (регионално развитие)

15 януари 2026 г.

Рецензент:.....
Проф.д-р Лина Анастасова

REVIEW

by Prof. Lina Georgieva Anastasova Ph.D, Professional field 3.8. Scientific speciality "Marketing", Burgas Free University

regarding: dissertation with title: "Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania" for the acquisition of the educational and scientific degree "Doctor" in the professional field 3.7. Administration and Management, scientific specialty Administration and Management (Regional Development)

represented by: Daniela Bimi — doctoral student in an independent form of study, for individual payment, in the Department of "Regional Development" at UHCC.

Basis for preparing the review: According to Order No. 3872/05.12.2025 of the Deputy Rector of the UNWE Assoc. Prof. Dr. Maria Vodenicharova, I am included in the scientific jury for conducting a procedure for acquiring the ONS "Doctor" in the professional field 3.7. Administration and Management (Regional Development)", with candidate Daniela Bimi. .

Information about the PhD candidate

The candidate Daniela Bimi graduated from the University of Tirana in 2008 with a bachelor's degree in "General nursing" and in 2010 she completed a master's degree at the same university in "Management of Nursing". Later, in 2015-2017, the PhD candidate also completed a master's degree in Obstetrics at the University of Elbasan. According to the information provided, Daniela Bimi already has 11 years of teaching experience, namely from 2014-2016 and from 2020 until now as an assistant professor at Rezonanka College, and from 2019 until now she has been a part-time lecturer at the Faculty of Medical Sciences in the discipline "Nursing" at the University of Tirana, the University of Durres and Kristal University. The disciplines that the doctoral candidate taught are: "Management and Organization of Nursing Care", "Breastfeeding" and "Reproductive Health". During the period of her academic career, Daniela Bimi has 6 publications and 8 participations in online conferences, which is an indicator of fairly high activity in terms of publications and presentation of her research to the scientific community.

Since 2012, the doctoral candidate has also gained experience in practice as the head of the Nursing Care Department. Daniela Bimi has an excellent command of English, which is always useful when studying theoretical sources by the doctoral candidate.

Description of the materials submitted for the competition

The candidate for the scientific degree of Doctor Daniela Bimi has submitted the following materials for review:

1. Dissertation on the topic "Regional Differences in Patient Satisfaction with Nursing Care Quality in Albania", the volume of which is 170 standard pages and consists of an introduction, three chapters, conclusion, references and appendix - the research questionnaire. The dissertation uses 12 tables, 30 figures, and the total number of

literary sources is 133, containing various types of works - books, scientific articles, reports, monographs, statistical data, institutional websites and all sources are in English, 2 of which are by Bulgarian authors - the fact is that there is not much literature in Bulgarian on the problem of the dissertation work. The dissertation also contains a declaration of authenticity.

2. List of the candidate's publications on the topic - 2 scientific reports and 2 scientific articles.

3. Abstract - 32 pages.

3. List of the sought contributions - 4 main scientific and scientific-applied contributions are presented.

4. Certificate of fulfillment of the minimum requirements according to Art. 2 b, para. 2 and 3 and Art. 6, para. 3 of the Law on the State of the Republic of Bulgaria.

According to the submitted Report on the fulfillment of the minimum requirements, the dissertation candidate Daniela Bimi has successfully covered the minimum requirements according to the requirements of Art. 2 b, para. 2 and 3 and Art. 6, para. 3 of the ZRASRB and the Regulations for its implementation.

I. General characteristics of the submitted dissertation

1. Relevance of the topic, goals and objectives.

In the era of services, the study of their quality is extremely important, as it is a more complex and more abstract concept than the quality of material goods, which is more easily measurable. In the context of nursing care, satisfaction serves as a proxy for assessing the coordination of care, attention, patient safety and emotional support. It reflects the patient's assessment of how effectively nurses perform both clinical and psychosocial roles. This is especially critical in inpatient settings, where medical staff are the most frequent and constant point of contact. Dissatisfaction with nursing care may therefore not only indicate gaps in service delivery, but also signal broader problems in workforce capacity, communication training or organizational culture. In resource-limited settings, including many parts of Eastern Europe and especially the Western Balkans, measuring patient satisfaction takes on additional importance as an expression of perceived quality. The dissertation offers a cost-effective, patient-centered tool for identifying inequalities in service quality, prioritizing interventions in practice, and promoting transparency and accountability of the health system - especially when other outcome indicators are underdeveloped or inconsistently reported. In this context, the topic of the dissertation is very relevant, not only for Albania, but also for our country, and meets the expectations of a meaningful and research-based engagement of a doctoral student. The dissertation has a classic structure- introduction, 3 chapters, scientific contributions, conclusion, recommendations and measures to improve patient satisfaction with the quality of nursing care and cited literature.

Aim and objectives of the study

The dissertation has 2 main aims, namely:

- To assess and compare patient satisfaction with the quality of nursing care in different regional hospitals in Albania, and to investigate
- How different sociodemographic factors, hospitalization/admission characteristics and subjective perceptions influence levels of satisfaction with care.

The development also has 6 more specific research tasks formulated, some of which are the following three important ones:

1. To validate the PSNCQQ instrument in the Albanian context, by examining the construct validity and internal reliability.
2. To assess the overall level of patient satisfaction with nursing care using the PSNCQQ questionnaire/instrument.
3. To compare satisfaction results in different regions/hospitals in Albania.

PhD student Daniela Bivi has used a clear scientific style with correct terminology in English, which on the one hand facilitates the reading of the dissertation, and on the other hand reveals the professional training and research competence of the candidate.

II. Object, hypotheses and thesis of the dissertation research

A reading of the dissertation work shows a clearly articulated object and subject of the study, namely: the object of the study is the patients in 6 regional hospitals and covers a sample of 1206 people, the object of the study is clearly defined - adult citizens and with a hospital stay of no less than 48 hours, and the subject is patient satisfaction with nursing care. . Regarding the thesis, the author first describes the current state of the research problem in Albania and more precisely, that to the extent that mechanisms for studying patient satisfaction exist, they tend to focus on the overall impression of service quality and logistical issues (e.g. cleanliness of the facility, waiting time). These general instruments fail to isolate the quality of nursing care - the most intimate and enduring aspects of the patient's inpatient experience. This lack of detail and precision weakens, according to the doctoral student, the feedback necessary for professional development, performance appraisal and professional training within the nursing teams in the organisation. I consider Daniela Bimi's statement that regional hospitals in Albania need to implement an instrument/questionnaire adapted to their conditions to study patient satisfaction with the quality of medical services to be justified, because it makes it possible to monitor multiple dimensions such as emotional support, communication, attention and skill, which are closely aligned with nursing competencies and patient expectations. The study examines how satisfaction varies depending on the demographic characteristics of the patient, the clinical environment in the regional hospital and achieves the generation of critical insights into quality, equity and responsiveness within the nursing profession.

The dissertation contains 6 substantiated hypotheses, mainly of the "explanatory" type, which are subsequently verified and conclusions are formulated regarding their truthfulness. The hypotheses are logically related to the research tasks and concern the author's justified expectations regarding statistically significant differences in patient satisfaction in different regional hospitals; regarding the satisfaction of patients

with a higher self-assessment of their health status, as well as regarding the influence of the frequency of hospital stay on patient satisfaction, etc. It would be good if the study also contained several "descriptive" hypotheses regarding maximum expected patient satisfaction, regarding assumed differences in the socio-demographic structure of patients in different regional hospitals, etc.

III. Research Methodology

The quality of any empirical and marketing research depends on the correct choice of research methodology - a clearly defined target population, sampling methodology for selecting research units, correct collection of primary data, relevant statistical methods for processing and analyzing data and correct conclusions from the summarized results. In this case, the target population of the study includes patients from 6 regional hospitals in Albania, which cover all important administrative and territorial units in the country. The sample is of the "quota" sample type, its volume is calculated by a formula with a confidence interval of 95% and an assessment of satisfied patients with an accuracy of plus/ minus 3%. The sample has a volume of 1206 respondents and is representative of patients from the 6 regional public hospitals, while the diversity of departments depending on the diseases is also respected. The object of the study is clearly defined - adult citizens and with a hospital stay of at least 48 hours and this is a good basis for the survey.

The main method of data collection is direct inquiry using the instrument, which is a standard questionnaire for quantitative data, but the additional method is interviews with open questions, which provides a greater variety of information - quantitative and qualitative. The data collection procedure is standardised in order to guarantee methodological consistency and comparability of the results. I consider it important and positive to conduct a pilot study with 190 patients in 2 hospitals in order to test the questionnaire. The data processing is through the statistical package SPSS version 21.0. This section shows the excellent competence of the author of the dissertation in sampling methodology and research tools of empirical research.

IV. Structure and content of the dissertation

As already mentioned in item 1, the structure of the reviewed dissertation work is classical - introduction, three main chapters with sub-chapters, conclusion and recommendations, bibliography and appendices. The first chapter presents the conceptual framework of the pontificate "patient engagement", the role of nursing care in patient satisfaction with the hospital and the profiles of regional hospitals, as the section contains 15 sub-chapters. This chapter also reviews the studies in which the PSNCQQ instrument was used, as well as the gaps in the Albanian literature on the research problem.

A large volume of literary sources from different countries has been reviewed and used, which shows that the doctoral student knows the available literature on the problem, and also points out the "gaps" in the Albanian literature on the problem. It is very impressive that at the end of the first chapter the author explicitly justifies the public need to conduct a study on the topic of the dissertation (p. 54), since in Albania this need has been underestimated so far and the emphasis has been mainly on the factors

"infrastructure", "number of staff", "cleanliness" and other technical characteristics related to the hospital stay of patients.

In the second chapter entitled "Research Methodology", doctoral student Daniela Bimi has presented the methodological foundations of the study, namely the justification for the selection of the sample, justifications for the selected methods of data collection - the main descriptive methods and the additional one - in-depth interviews, which were discussed in the previous section of the review. In this chapter is presented the method for psychometric validation of the instrument as well- This section also describes the method for psychometric validation of the instrument through a pilot study with 190 patients, namely through the "exploratory factor analysis" (Exploratory Factor Analysis /EFA & Reliability Testing). The analysis of the internal consistency's reliability indicates that the Albanian version of the questionnaire with 19 attributes/indicators has excellent internal consistency. In my opinion, after reviewing all the attributes in the instrument, it could be expanded for future studies with 1-2 more attributes concerning the influence of the microclimate in the hospital ward on patient satisfaction .

In Chapter Three, the doctoral student explores the regional differences in healthcare and nursing care in Albania. At the beginning, the socio-demographic profile of the patients is described - age, gender, marital status, as well as their educational and economic status. A comparative analysis of the results for patient satisfaction - the general level of satisfaction and the general perception of health care is made, the relationship between the hypotheses and the results of the study is analysed according to the tasks set, and the limitations of the study are also indicated. - The results in this chapter are visualised through figures and tables, and at the end, directions for future research are presented (81-121 c.).

The analysis and discussion of the results and conclusions provide valuable guidelines for developing measures and actions with a view to increasing the quality of nursing services and, respectively, patient satisfaction (140-142 c.).

Limitations of the study

- The collection of data for self-assessment of patients predetermines a certain subjectivity of the primary data, which will violate their reliability to a certain extent.
- The findings and conclusions of the study may not be relevant and useful for private hospitals, as they reflect the opinions of patients in state regional hospitals.

V. Assessment of the synopsis and the publications

The doctoral student's abstract is also presented with the defense documents, which is 32 pages long and meets the requirements for the structure when developing such a document. At the beginning of the material, doctoral student Daniela Bimi explained in great detail the importance of the research problem in order to be able to convincingly define the thesis of her research. The abstract presents in a compressed form all sections of the dissertation - the theoretical overview, the research methodology, the results, the analysis and the interpretation of the results according to the set goals and objectives. Like the dissertation, the abstract is characterized by clear academic language and excellent English, which makes it easier to read. The

document also contains a reference to the contributions of the dissertation work, as well as a list of the doctoral student's publications. There is a small technical error in the abstract - the first conference paper is entered twice instead of the correct title of the second conference paper, which was submitted for review.

PhD student's publications

PhD student Daniela Bimi has submitted 4 peer-reviewed publications related to the topic of her dissertation - 2 journal articles and 2 international conference papers in Turkey, all in English. They are on the topic of her dissertation, written in a good scientific style and meet the standards for a scientific publication of this type. One article analyzes regional differences in patient satisfaction with nursing care in Albania and is based on the dissertation research, presenting an in-depth examination of the research problem. The second article discusses the problem of validating in the Albanian context the instrument/questionnaire (PSNCQQ) for satisfaction with nursing care of hospitalized patients in multiple Albanian hospitals. The instrument was translated, culturally adapted and analyzed from a psychometric perspective.

In a paper on the topic "Factors related to patient satisfaction with nursing care in 2 regions of Albania", presented at an International Conference (2024), As a result of a quantitative empirical study with a sample of 520 patients, various factors affecting patient satisfaction with nursing care are examined, it is concluded that sociodemographic factors significantly affect satisfaction. In this context, guidelines are given for undertaking various measures aimed at older patients, single people and those who are for the second, third time, i.e. with repeated visits.

In the second paper of the International Conference on Health Sciences (2024), on the topic

"Technical Dimensions of Job Satisfaction of Nurses in Regional Hospitals in Albania", based on empirical data, the conclusion is drawn that the main reasons for the lower job satisfaction of nurses are low salaries and lack of resources, and in order to reduce turnover, serious measures must be taken in this regard.

Scientific contributions of the dissertation

After reading the dissertation work and the opinion of the doctoral student himself, I identified 5 main contributions of the dissertation - 1 scientific-methodological and 4 applied contributions, namely:

Scientific methodological contribution

The study contributes to the psychometric validation of a widely used instrument for measuring patient satisfaction - PSNCQQ within the Albanian context. This was important to ensure that the instrument reliably captures care that is most important to patients in this environment. Psychometric analysis confirms the robustness of the PSNCQQ instrument for use in Albanian healthcare settings.

Applied contributions

1. Given the wide regional variation in the Albanian healthcare infrastructure, special attention is paid to identifying inter-hospital differences that could strongly

influence the differences in the assessments of the hospital experience of the patients themselves. Research emphasis is also placed on analyzing the interaction between the socio-demographic background of patients in Albania, their self-perception of their health status and their assessment of the quality of nursing care,

2. The findings of the dissertation work extend the international evidence, while offering insights specific to the Albanian context, relevant to a transitional healthcare system such as the Albanian one. The identification of specific subgroups of patients more prone to dissatisfaction (e.g. those with poor self-rated health or higher socioeconomic status) contributes to a more nuanced understanding of indicators of the hospital experience of patients in lower-middle-income countries.

3. The importance of tailoring nursing services and communication strategies to patients' needs is demonstrated and, in particular, the findings advocate for greater sensitivity to patients' subjective health in their evaluation of nursing care. By identifying differences in satisfaction between hospitals, the study highlights the need for regional benchmarking, targeted staff training and resource allocation strategies that prioritize equity and responsiveness.

4. The study lays a solid foundation for ongoing monitoring of nursing care quality through routine patient satisfaction surveys. This strengthens the case for integrating patient satisfaction data into results-based funding methodologies, especially in the context of the ongoing reforms of Albania's healthcare system and its EU alignment goals. This is an important contribution to the development of strategies to improve the management of nursing services.

VI. Questions and critical remarks to the author

Daniela Bimi's dissertation has many merits and presents a scientifically substantiated and professionally conducted study that provides practical tools and appropriate recommendations which can help improve the efficiency, equity and responsiveness of nursing services in the Albanian healthcare system.

I have no serious critical remarks about the theoretical framework, the research and the analysis, which were carried out at a high academic level, still I have one question and suggest that she will answer at the public defence meeting:

"Does the PhD student think that the instrument can be expanded and would it be useful to include attributes related to the state of the microclimate in the hospital ward and the management style of the nurses' head?"

CONCLUSION

The dissertation work meets the requirements of Art. 2 b, para. 2 and 3 and Art. 6, para. 3 of the Law on the Administration of the Republic of Bulgaria and the Regulations for its implementation regarding the combination of theoretical training with appropriate methodological tools and skills for scientific analysis and drawing substantiated conclusions. The dissertation work contains its own research and includes both theoretical summaries, adaptation and validation of a research tool, as

well as conclusions and guidelines for solving important practical and management problems in the field of medical care and more specifically nursing care in Albania.

Giving a high assessment of the dissertation work of the dissertation candidate Daniela Bimi, I will vote with conviction "for" and I also call on the members of the scientific jury to vote for awarding her the educational and scientific degree "doctor" in professional field 3.7. Administration and management, scientific specialty Administration and management (regional development)

16.01.2026

Burgas

Reviewer.....

Prof. Lina Anastassova Ph.D