

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ЛИЦАМ С ПСИХИЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ

Руженков В.А.¹, Трунов В.И.²

¹ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», Белгород, e-mail: ruzhenkov@bsu.edu.ru;

²ОГКУЗ «Белгородская областная клиническая психоневрологическая больница», Белгород, e-mail: opb_bel@mail.ru

Цель исследования – проведение анализа литературных данных о современных подходах к оценке удовлетворенности пациентов оказанием им медицинской помощи как в соматической лечебной сети и в психиатрической клинике для выработки рекомендаций по многовекторной ее верификации и разработке путей улучшения. Установлено, что удовлетворенность качеством психиатрической помощи целесообразно рассматривать в системе: пациент – лечащий врач – родственники пациента. С целью улучшения качества оказания психиатрической помощи в условиях стационара, особенно для пациентов с тяжелыми формами психических расстройств, значительную часть времени проводящих в психиатрической клинике, целесообразно реализовать комплекс мероприятий. В первую очередь необходимо оборудовать места и проводить спортивные соревнования, организовать театральную студию, трудовую терапию, художественное творчество, выставки, организацию праздников, семейные клубы. Важное значение имеет удовлетворенность качеством лечения и достойными условиями пребывания в психиатрическом стационаре лиц с тяжелыми психическими расстройствами с длительными сроками пребывания – поскольку для них психиатрический стационар фактически является домом. Поэтому должны быть созданы достойные условия существования и сведение до минимума побочных действий лекарственных препаратов.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, удовлетворенность психиатрической помощью, пациент, родственники, лечащий врач.

MODERN APPROACHES TO THE ASSESSMENT SATISFACTION WITH THE QUALITY MEDICAL ASSISTANCE TO PERSONS WITH MENTAL DISORDERS

Ruzhenkov V.A.¹, Trunov V.I.²

¹Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Professional Education «Belgorod State National Research University», Belgorod, e-mail: ruzhenkov@bsu.edu.ru;

²Regional state public institutions of health «Belgorod Regional Clinical Psychoneurological Hospital», Belgorod, e-mail: opb_bel@mail.ru

The purpose of the study – an analysis of published data on current approaches to evaluating patient satisfaction providing them with medical care in somatic health care services in a psychiatric hospital to make recommendations on its multi-vector verification and development of ways to improve. It was found that satisfaction with mental health care quality, it is advisable to consider the system: the patient – doctor – patient's relatives. In order to improve the quality of psychiatric care in a hospital, especially for patients with severe mental disorders, most of the time conducting in a psychiatric hospital, it is advisable to implement a set of measures. First of all it is necessary to equip the place and carry out sports competitions, organize drama school, occupational therapy, artistic creation, exhibitions, organizing holidays, family clubs. Important is satisfaction with the quality of treatment and dignified conditions of stay in a psychiatric hospital of persons with severe mental disorders with long periods of stay – because for them a psychiatric hospital is actually a house. Therefore, decent living conditions and minimizing the side effects of drugs to be created.

Keywords: quality of care, satisfaction with mental health care, the patient, family, physician.

Проблема оценки удовлетворенности населения медицинской помощью выступает одним из элементов эффективности управления деятельностью персонала лечебно-профилактических учреждений [1, 8]. Удовлетворенность – это состояние консенсуса, согласия, совпадения ожидаемого пациентом и реального результата лечения и

взаимоотношения с персоналом. Ориентация на динамику патологической симптоматики, как на единственный критерий удовлетворенности медицинской помощью, представляется в настоящее время слишком узкой концепцией. Доминирующим становится собственное видение пациента, как потребителя услуг системы здравоохранения [36]. В условиях поиска новых подходов к повышению качества оказания медицинских услуг, удовлетворенность пациентов медицинской помощью, является одним из показателей ее качества [35].

Проблема обеспечения качества психиатрической помощи сформировалась в настоящее время в самостоятельное направление психиатрии. Главной причиной столь повышенного внимания к ней является неудовлетворенность как больных, так и общества качеством этой помощи [31]. Родственники и больные придают большое значение взаимопониманию, уважительному отношению персонала, вежливости и терпению врача и другим характеристикам, относящимся к принятым в обществе отношениям между людьми.

Мнение потребителей психиатрической помощи должно быть обязательным компонентом интегрального критерия качества деятельности психиатрической службы или учреждения, поскольку является механизмом обратной связи, который считается необходимым для современных производственных или социальных систем [28, 33].

Оценка субъективной удовлетворенности является не только одной из характеристик результатов лечения, но и фактором, влияющим на дальнейший ход болезни в зависимости от положительного или отрицательного влияния на комплаенс пациента после выписки [5]. Важно учитывать, что субъективные оценки пациентов, отражающие улучшение самочувствия и удовлетворенность лечением, обусловлены идеологией и практикой психофармакотерапии, полнотой используемых методов психосоциального лечения [6]. При оценке врачом-психиатром качества психиатрического лечения показатели качества жизни все чаще рассматриваются как итоговые, позволяющие оценить результаты терапевтического вмешательства на уровень социального восстановления и психологического комфорта [38].

Таким образом, оценка помощи, оказываемой психиатрическими службами, должна быть основана на доказательной психиатрии [42]. При этом показатели качества жизни, рассматриваемые как итоговые, позволяют оценить результаты терапевтического вмешательства на уровень социального восстановления и психологического комфорта [38].

Подходы к оценке удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи

Наиболее популярным методом изучения удовлетворенности пациентов качеством оказанной медицинской помощи в общесоматической и специализированной клинике является анкетирование [35]. В психиатрической клинике предлагается [16] изучать

удовлетворенность пациентов качеством оказанной медицинской помощи по нескольким параметрам: удовлетворенность взаимоотношениями врач – больной, удовлетворенность бытовыми условиями и окружающей обстановкой, удовлетворенность результатами лечения, стигматизация и реакция на сферу психиатрии в целом.

Считается целесообразным проведение исследования удовлетворенности пациентов при завершении лечения, накануне выписки из стационара. Как наиболее рациональное предлагается самостоятельное заполнение пациентами специально разработанной анкеты, включающей максимально возможное число закрытых вопросов. Обязательным условием является полный охват выписывающихся из стационара больных (чтобы у пациента не было ощущения избирательности в подходе), гарантий сохранения анонимности ответов и предоставлении условия для индивидуальной работы с анкетой [29].

В настоящее время разработаны анкеты социологического опроса пациентов, их родственников [32]:

1. «Опросник по оценке удовлетворенности оказываемой помощью пациента психиатрической больницы», позволяющий выяснить мнение пациентов о том, как проходила госпитализация, оценить удовлетворенность бытовыми условиями, взаимоотношениями с медицинским персоналом, режимом в отделениях стационара, узнать о причинах неудовлетворяющего респондента качества помощи.
2. «Опросник по оценке родственниками пациентов доступности и качества медицинской помощи в психиатрической больнице»;
3. «Опросник по оценке пациентами (родственниками пациентов) взаимоотношений с врачом-психиатром»;
4. «Опросник по изучению мнения родственников пациентов об оплате медицинской помощи в психоневрологическом диспансере»;
5. «Опросник по изучению мнения родственников пациентов об оплате медицинской помощи в психиатрическом стационаре»;
6. «Опросник по оценке удовлетворенности медицинского персонала психиатрического учреждения качеством оказываемой в нем помощи», позволяющий выяснить мнение работников о деятельности психиатрического учреждения, качестве оказываемой в нем помощи, а также наметить пути по ее улучшению.

Факторы, влияющие на оценку качества психиатрической помощи

Анализ факторов, влияющих на удовлетворенность пациентов качеством оказания медицинской помощи выявил три показателя. Во-первых, это медицинская составляющая – итоговый результат лечения. Во-вторых – маркетинговая часть: сам факт наличия, доступности и возможности получения медицинских услуг. И, в-третьих, само качество

медицинского обслуживания [22]. Что касается квалификационных характеристик врачебного персонала, то наибольшее влияние на удовлетворенность медицинской помощью оказывали стаж работы, возраст врача, а также стиль его общения с пациентами [30].

При оценке удовлетворенности стационарной психиатрической помощью пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами [15], учитываются факторы оценки больницы (территория больницы, комфортность палаты, объем психотерапии, внимание со стороны среднего персонала, возможность обследования, физиотерапевтические процедуры) и лечащего врача (эмоциональная поддержка, достаточная частота встреч, эмпатия, уважительное отношение, объяснение причин заболевания и действия лекарств, способность объяснять доступным языком).

Удовлетворенность оказанной психиатрической помощью складывается под влиянием множества факторов, в том числе гендерного. Существенное влияние на общую удовлетворенность оказываемой помощью для мужчин играет статус психиатрического пациента и возможность продолжения профессиональной деятельности после выписки из стационара. Для женщин более важными являются бытовые условия и окружающая обстановка. Однако субъективные оценки психически больных необходимо дополнять объективными данными, учитывать мнение не только самих пациентов, но и их ближайшего окружения, а также мнение специалистов в области психиатрии [4].

Некоторые авторы выделяют [49] пять критериев, при соблюдении которых пациенты психиатрических стационаров расценивали оказываемую им помощь как удовлетворительную: уважение достоинства пациента, уверенность его в безопасности лечения, быстрый эффект от проводимой терапии и поддержка со стороны микросоциального окружения. Тем не менее большинство пациентов отмечали, что качество оказанной им помощи было ниже, чем они ожидали [49]. Другие [45] указывают на шесть факторов, лежащих в основе оказания «идеальной» стационарной помощи психически больным: компетентность персонала, его отношение к пациенту, настроенность самого пациента на лечение, его желание содействовать лечащему врачу, содержание терапии, оказываемой пациенту, а также общая атмосфера в отделении. Кроме этих [51], важную роль играют и другие факторы (непрерывность и доступность медицинской помощи, влияние окружения пациента и стоимость лечения). При этом особое внимание [46] должно быть уделено взаимоотношениям между пациентом и персоналом больницы, а также соблюдению прав и привилегий пациента [48].

Существует точка зрения, согласно которой качество оказания психиатрической помощи в большей степени зависит от работы самих медицинских работников, чем от материально-технического обеспечения лечебного процесса [37, 43, 47]. Тем не менее при

оценке удовлетворенности медицинской помощью наиболее низкие оценочные уровни были определены в отношении состояния помещений. Более трети пациентов, неудовлетворенных медицинской помощью, указали на продолжительное (более 1 часа) время ожидания приема врача, отсутствие медикаментов (необходимость материального участия самих пациентов), позднее (спустя 2–7 дней) получение специализированной консультации [8]. Негативную роль при оценке удовлетворенности играют также высокая стоимость лекарств, а также низкие материальные возможности пациента для получения платных медицинских услуг [1].

Неудовлетворительные взаимоотношения медицинского персонала и «потребителей помощи» нередки в психиатрии, сводятся к сетованию на некорректное, пренебрежительное поведение профессионала. Пациенты и их близкие могут быть амбивалентны и не готовы к активному партнерству. Однако зона ответственности за результат лечения все более смещается от врача к пациенту и его близким. Поэтому важно понимание и обучение последних навыкам активного управления болезнью и лечением на пути к выздоровлению: от понимания болезни и ее лечения до совладания с симптомами и достижения длительной ремиссии [19].

Значительно ухудшает качество жизни пациентов психиатрической клиники стигма психически больного. Из-за опасений, что констатация психической патологии повлечет за собой социальные ограничения, многие больные настойчиво отказываются от обращения за медицинской помощью в психиатрические учреждения [20, 23, 24, 25, 26]. В связи с этим часто наблюдается несвоевременное выявление психических нарушений, а значит, увеличение числа запущенных в отношении диагностики и лечения случаев [3, 20].

По одним данным [39, 44], пол, экономический статус и финансовое положение пациента не влияли на его оценку качества оказания психиатрической помощи. Установлено, что чем моложе был пациент, тем больше его удовлетворяло качество оказанной ему помощи, и наоборот. По другим данным [40], между возрастом пациента и его удовлетворенностью лечением существует иная зависимость. Так, средний возраст пациентов психиатрических клиник, удовлетворенных качеством оказанной им помощи, составил 45 лет, а средний возраст пациентов недовольных лечением – 37 лет.

Что касается влияния заболевания на субъективную удовлетворенность пациентов оказанной помощью, то было установлено [40], что пациенты с длительностью заболевания более пяти лет были более удовлетворены, чем с недавно возникшими расстройствами. Было выявлено, что пациенты с психотическим спектром расстройств были больше удовлетворены медицинской помощью, нежели пациенты с непсихотическими расстройствами.

На уровень удовлетворенности пациентов, находящихся на принудительном лечении, положительно влияет предоставление возможности получать социальную поддержку,

участвовать в различных социокультурных мероприятиях, возможность реализовывать рабочий и учебный потенциал. У пациентов, активно посещающих психокоррекционные и другие социореабилитационные мероприятия, отмечался более низкий уровень враждебности, более высокая удовлетворенность от социальной поддержки [9].

Оценка пациентами качества полученной медицинской помощи

Низкий уровень оценки получил критерий доступности информационных материалов, а отрицательную – доступность разъяснения врачами рекомендаций при выписке. При этом оказалось, что в среднем мужчины больше удовлетворены работой приемного отделения, в отличие от женщин [34, 35]. По другим данным [17], только 36,9 % пациентов были удовлетворены качеством оказания медицинских услуг в амбулаторно-поликлинических учреждениях; большая же часть (52,4 %) были «скорее не удовлетворены» качеством оказанной медицинской помощи. Наиболее важными факторами, отрицательно влияющими на положительную оценку качества медицинской помощи, были высокая стоимость лекарств (40,2 %), наличие очередей (39,0 %) и большой объем (35,1 %) платных медицинских услуг [17].

Незначительная часть (28,3 %) респондентов считали, что оказываемая в стационаре психиатрическая помощь соответствовала индивидуальным нуждам больных, и только 35,0 % родственников были убеждены в пользе проводимого больным лечения [32]. Большинство (73,4 %) респондентов в связи с принятой системой районирования не имели возможности выбирать учреждение для лечения их больного родственника. Родственники и пациенты говорили о тесноте помещений, скученности больных в палатах, узком круге занятий для больных, плохом досуге, малом количестве культурных мероприятий, наличии смешанных палат – для тяжелых и не очень тяжелых больных, отсутствии комфорта и уюта в отделениях, недостатке нужных лекарств, низком санитарно-техническом состоянии помещений [32]. Наиболее высоко пациенты оценивали удовлетворенность теми характеристиками психиатрической помощи, которые связаны с межличностными отношениями в системе врач – больной [27].

Анализ удовлетворенности качеством психиатрической помощи пациентов молодого возраста с диагнозом «шизофрения» и их родственников показал, что удовлетворены работой психиатрической службы 46,7 % пациентов и 25,9 % родственников. Около половины пациентов и их родственников считали систему оказания психиатрической помощи стигматизирующей [18].

Нужды наиболее тяжелых современных психиатрических пациентов представлены широким рядом ситуативных потребностей в связи с госпитализацией. Для больных актуальны не только уменьшение «голосов» и бреда, депрессии, но и улучшение социальных

связей и работоспособности, восстановление навыков самостоятельной жизни [14].

Профессионалы и пользователи нередко придерживаются почти диаметрально противоположных мнений относительно предпочтительности тех или иных сторон оказания психиатрической помощи [13]. Профессионалы отдают предпочтение дорогостоящим программам с групповым проживанием больных и значительным числом медицинского персонала, в то время как пользователи – обычному жилью с небольшим числом совместно проживающих и гибкой системой медико-социальной поддержки [41, 50].

Факторы улучшения качества психиатрической помощи

Важную роль в улучшении качества психиатрической помощи играет формирование адекватного общественного мнения о системе психиатрической, психотерапевтической, психологической и социальной помощи, что должно способствовать большему пониманию нужд психиатрии со стороны органов управления [7]. С целью повышения качества психиатрической помощи, улучшения условий пребывания в стационаре и качества жизни в некоторых психиатрических стационарах активно внедряются для пользователей психиатрической помощи спортивные соревнования, трудовая терапия, художественное творчество, выставки, общение со священнослужителем. Кроме того, работает театральная студия, организация праздников, семейные клубы, широко используется библиотерапия [2]. Важное значение в улучшении качества психиатрической помощи имеет совместное обучение пациентов и их близких, что способствует уменьшению их социальной некомпетентности, отчуждения и самоизоляции [12].

Для улучшения качества психиатрической помощи большинство пациентов с шизофренией отмечают необходимость улучшения финансового и материального обеспечения психиатрических лечебных учреждений. Они указывают на недостаток лекарств, неудовлетворительное питание, скученность в палатах и неудовлетворительные санитарно-гигиенические условия [5].

В аспекте качества оказания стационарной психиатрической помощи важное значение имеют бытовые условия пребывания пациентов: качественное питание, оборудованные места для курения, организация досуга, прогулки на свежем воздухе, изоляция от внешнего шума, возможность работы [14].

Факторами, способствующими повышению качества психиатрической помощи, оказываемой сестринским звеном, являются: подбор среднего звена медицинских кадров с учетом их личностных качеств; непрерывное обучение с акцентом на совершенствовании профессиональных навыков; участие в научных исследованиях с последующим выступлением на конференциях и внедрение современных реабилитационных программ для пациентов [11].

Ключевыми факторами удовлетворенности стационарных пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами, являются работа медицинских сестер отделения, работа лечащего врача, комфортность палат, объем и качество психотерапевтической помощи, способность врача к эмпатическому слушанию, информированию пациентов о заболевании и его лечении [10].

Заключение

Таким образом, анализ литературных данных показал, что удовлетворенность качеством психиатрической помощи целесообразно рассматривать в системе: пациент – лечащий врач – родственники пациента. С целью улучшения качества оказания психиатрической помощи в условиях стационара, особенно для пациентов с тяжелыми формами психических расстройств, значительную часть времени проводящих в психиатрической клинике, целесообразно реализовать комплекс мероприятий: оборудовать места и проводить спортивные соревнования, организовать театральную студию, трудовую терапию, художественное творчество, выставки, организацию праздников, семейные клубы. Важное значение имеют обеспеченность медикаментами, удовлетворенность качеством лечения, сведение до минимума побочных действий лекарственных препаратов и достойные бытовые условия.

Список литературы

1. Анисимов М.В. Медико-социальные аспекты доступности, удовлетворенности населения качеством медицинской помощи и пути повышения их уровня: автореф. дис. ... канд. мед. наук: 14.02.03. – Воронеж, 2011. – 23 с.
2. Былим И.А., Швыдкая С.В., Купцова Е.С. Внедрение современных методов психосоциальной терапии и психосоциальной реабилитации как индикатор качества психиатрической помощи в Ставропольском крае // Психическое здоровье. – 2010. – Т. 8, № 3. – С. 13-16.
3. Гурович И.Я., Шмуклер А.Б., Шашкова Н.Г. Социальное функционирование и качество жизни психических больных // Социальная и клиническая психиатрия. – 1994. –Т.4, № 4. – С. 38-45.
4. Захаров Н.Б., Злоказова М.В., Соловьев А.Г. Удовлетворенность пациентов с расстройствами шизофренического спектра оказываемой помощью в условиях психиатрического стационара // Уральский медицинский журнал. – 2013. – № 6. – С. 134-138.
5. Интегративная оценка качества стационарной психиатрической помощи больным шизофренией / В.Я. Пишель, М.Ю. Поливьяная, К.В. Гузенко [и др.] // Архив психиатрии. –

2010. – № 3 (62). – С. 21-24.

6. Кабанова Т.Н. Субъективная оценка психически больными проводимых реабилитационных мероприятий как показатель эффективности принудительного лечения // Российский психиатрический журнал. – 2015. – № 4. – С. 25-32.

7. Казаковцев Б.А. Пути совершенствования и управления качеством психиатрической помощи // Психическое здоровье. – 2009. – Т. 7, № 5. – С. 3-19.

8. Качество медицинской помощи и возможности использования методологии медико-социологических исследований в его оценке / И.В. Подушкина, В.М. Зубков, А.В. Курносков [и др.] // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Сер. Социальные науки. – 2009. – № 1 (13). – С. 53-61.

9. Кишка Т.Н. Субъективная удовлетворенность терапией пациентов, проходящих принудительное лечение в психиатрическом стационаре общего типа // Шизофрения: настоящее, взгляд в будущее: материалы III всерос. Костромской шк. молодых ученых и специалистов в обл. псих. здоровья, Кострома, 19-22 апр. 2016 г. / Науч. центр псих. здоровья, Рос. о-во психиатров. – Кострома, 2016. – С. 255-258.

10. Ключевые факторы удовлетворенности стационарной психиатрической помощью пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами / Б.Д. Цыганков, Я.В. Малыгин, С.Ф. Исмаилова [и др.] // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2015. – Т. 5, № 2. – С. 68.

11. Лебедева В.Ф., Леонова О.Г. Факторы, способствующие повышению качества специализированной психиатрической помощи, оказываемой средним медицинским звеном // Сибирский вестник психиатрии и наркологии. – 2013. – № 2. – С. 85-88.

12. Левина Н.Б., Любов Е.Б. Организация самопомощи в системе реформируемой психиатрической службы с опорой на сообщество // Современные тенденции развития и новые формы психиатрической помощи / под ред. И.Я. Гуровича, проф. О.Г. Ньюфельдта. – М., 2007. – С. 318-332.

13. Лиманкин О.В. Оценка пользователей – вневедомственный регулятор качества психиатрической помощи // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева. – 2013. – № 4. – С. 113-121.

14. Любов Е.Б. Оценка больничными пациентами своих потребностей и удовлетворенности психиатрической помощью // Социальная и клиническая психиатрия. – 2012. – Т. 22, № 4. – С. 51-56.

15. Малыгин Я.В., Цыганков Б.Д. Факторы удовлетворенности стационарной психиатрической помощью пациентов, страдающих депрессивными и невротическими расстройствами // Психиатрия на этапах реформ: проблемы и перспективы: XVI съезд

психиатров России; Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, Казань, 23–26 сент. 2015 г.: тез. / под общ. ред. Н.Г. Незнанова. – СПб., 2015. – С. 551-552.

16. Метод оценки субъективной удовлетворенности психически больных лечением в психиатрическом стационаре: метод. рекомендации / заявители: Н.Б. Лутова, А.В. Борцов, В.Д. Вид ; С.-Петерб. н.-и. психоневрол. ин-т им. В.М. Бехтерева. – СПб, 2007. – 17 с.

17. Новокрещенова И.Г., Новокрещенов И.В. Роль мониторинга удовлетворенности населения в управлении качеством первичной медико-санитарной помощи // Бюллетень медицинских Интернет-конференций. – 2014. – Т. 4, № 10. – С. 1091-1094. (Всерос. науч.-практ. конф. «Пути развития первичной медико-санитарной помощи», Саратов, 13-14 нояб. 2014 г.).

18. Оценка качества психиатрической помощи молодыми пациентами с шизофренией и их родственниками / Е.А. Мальцева, М.В. Злоказова, В.И. Багаев [и др.] // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева. – 2013. – № 3. – С. 52-58.

19. Оценка качества психиатрической помощи пациентами и их родственниками: метод. рекомендации / Е.Б. Любов, Л.А. Бурьгина, В.Г. Бояров [и др.] // Сборник методических рекомендаций и пособий для врачей и других специалистов, оказывающих психиатрическую помощь / Моск. НИИ психиатрии. – М., 2009. – С. 403-427.

20. Положий Б.С., Руженкова В.В. Стигматизация и самостигматизация больных шизофренией и шизоаффективным расстройством с суицидальным поведением // Научные ведомости БелГУ. Сер. Медицина. Фармация. – 2015. – № 4 (201), вып. 29. – С. 49-56.

21. Психиатрическая помощь: субъективные аспекты оценки качества / В.Я. Пишель, М.Ю. Полювяная, К.В. Гузенко [и др.] // Таврический журнал психиатрии. – 2010. – Т. 14, № 4. – С. 26-30.

22. Результаты изучения оценки качества медицинской помощи и влияющих на нее факторов / И.П. Артюхов, А.Ю. Сенченко, Е.Д. Смоленская [и др.] // Социология медицины. – 2003. – № 2. – С. 41-47.

23. Руженкова В.В. Отношение населения к лицам, совершившим суицидальные попытки: медико-социальный аспект // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 10-2. – С. 360-364.

24. Руженкова В.В. Некоторые особенности отношения к суицидентам специалистов, участвующих в оказании психиатрической помощи, и населения // Вестник РГМУ. – 2015. – № 2. – С.418-419.

25. Руженкова В.В., Руженков В.А. Медико-социальный аспект отношения медицинских сестер психиатрической больницы к суицидентам: результаты межрегион. исследования // Вестник неврологии, психиатрии и нейрохирургии. – 2013. – № 6. – С. 11-17.

26. Руженкова В.В., Руженков В.А. Проблема стигмы в психиатрии и суицидологии // Научные ведомости БелГУ. Сер. Медицина. Фармация. 2012. № 4 (123), вып. 17. – С. 5-13.
27. Семенова Н.В., Киселев А.С. Комплексная оценка субъективной удовлетворенности пациентов качеством психиатрической помощи // Вестник психотерапии. – 2011. – № 37 (42). – С. 42-50.
28. Семенова, Н.В. Современные подходы к формированию системы обеспечения качества психиатрической помощи: на примере Ленингр. обл.: автореф. дис. ... д-ра мед. наук: 14.01.06, 14.02.03. – СПб., 2014. – 50 с.
29. Сибурина Т.А., Барскова Г.Н., Лактионова Л.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов высокотехнологичной медицинской помощью [Электронный ресурс] // Социальные аспекты здоровья населения. 2013. № 1 (29). URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/454/30/lang,ru/> (дата обращения: 21.06.2016).
30. Современные оценки качества стационарной медицинской помощи по результатам социологического опроса / Е.С. Железняк, Л.А. Алексеева, Е.Н. Пенюгина [и др.] // Проблемы социальной гигиены и история медицины. – 1996. – № 3. – С. 20-22.
31. Солохина Т.А. Качество психиатрической помощи: организационные и экономические аспекты: автореф. дис. ... д-ра мед. наук: 14.00.18. – М., 2003. – 46 с.: ил.
32. Солохина Т.А., Ястребов В.С., Шевченко Л.С. Оценка качества психиатрической помощи: технология социологического опроса пациентов, членов их семей, работников психиатрических учреждений: метод. пособие. – М.: МАКС Пресс, 2014. – 80 с.
33. Сосновский А.Ю. Удовлетворенность пациентов психиатрической помощью, как критерий ее качества: клинико-социол. исследование: автореф. дис. ... канд. мед. наук. – М., 1995. – 20 с.
34. Спиридонов А.В., Сабиров Л.Ф. Оценка удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами с болезнями органов пищеварения // Практическая медицина. – 2012. – № 3 (58): Гастроэнтерология. – С. 113-114.
35. Спиридонов А.В., Шулаев А.В. Метод оценки удовлетворенности пациентов качеством стационарных услуг в условиях модернизации здравоохранения // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 4.; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=10001> (дата обращения 21.06.2016).
36. Столярова Е.А., Федорова Э.В. Удовлетворенность пациентов, как индикатор качества медицинской помощи в ГБУЗ «Сахалинская областная больница» [Электронный ресурс] // Вестник общественного здоровья и здравоохранения Дальнего Востока России. – 2013. – № 1, вып. 10. URL: <http://www.fesmu.ru/voz/20131/2013108.aspx> (дата обращения: 14.06.2016).
37. Тимофеев И.В. Качество медицинской помощи: терминология, критерии оценки //

Социальная политика: мед. обозрение. – 2006. – 21-27 февр. (№ 8).

38. Филимонов А.П., Володин Б.Ю. Качество жизни пациентов с психическими расстройствами // Российский медико-биологический вестник им. акад. И.П. Павлова. – 2011. – № 2. – С. 1-5.
39. Assessment of patient satisfaction with mental health services in a tertiary care setting / N. Gani, K. Saeed, F.A. Minhas [et al.] // J. Ayub. Med. Coll. Abbottabad. 2011. Vol. 23, № 1. P. 43-46.
40. Blenkiron P., Hammill C.A. What determines patients' satisfaction with their mental health care and quality of life? // Postgrad. Med. J. 2003. Vol. 79, № 932. P. 337-340.
41. Daniels L., Carling P.J. Housing and service need of mental health consumers in Kitsap country WA: a needs assessment. Boston: Centre for Psychiatric Rehabilitation, 1986.
42. Draper B. The effectiveness of old age psychiatry services // International Journal Geriatric Psychiatry. 2000. Vol. 15, № 8. P. 687-703.
43. Druss B.G., Rosenheck R.A., Stolar M. Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care // Psychiatr. Serv. 1999. Vol. 50, № 8. P. 1053-1058.
44. Gigantesco A., Giuliani M. Quality of life in mental health services with a focus on psychiatric rehabilitation practice // Ann. Ist. Super Sanita. 2011. Vol. 47, № 4. P. 363-367.
45. Hansson, L., Höglund, E. Patient satisfaction with psychiatric services: the development, reliability, and validity of two patient-satisfaction questionnaires for use in inpatient and outpatient setting // Nord. J. Psychiatry. 1995. Vol. 49, № 4. P. 257-262.
46. Indicators of quality of in-patient psychiatric treatment: the patients view / G. Längle, W. Baum, A. Wollinger [et al.] // Int. J. Qual. Health Care. 2003. Vol. 15, № 3. P. 213-321.
47. Kunze H, Becker T., Priebe S. Reform of psychiatric services in Germany hospital staffing directive and commissioning of community care // Psychiatr. Bull. 2004. Vol. 28, № 6. P. 218-221.
48. Richmond I., Roberson E. The customer is always right: patients' perceptions of psychiatric nursing actions // J. Nurs. Care Qual. 1995. Vol. 9, № 2. P. 36-43.
49. Schröder A. Quality of Care in the Psychiatric Setting: Perspectives of the Patient, Next of kin and Care staff. Medical Dissertation N 969 / Linköping University, Faculty of Health Sciences. Linköping, Sweden, 2006. 87 p.
50. Tanzman B.H. An overview of surveys of mental health consumers' preferences for housing and support services // Hosp. Community Psychiatry. 1993. Vol. 44, № 5. P. 450-455.
51. What is important in psychiatric outpatient care? Quality of care from the patient's perspective / T. Björkman, L. Hansson, B. Svensson [et al.] // Int. J. Qual. Health Care. 1995. Vol. 7, № 4. P. 355-362.