

УДК 616.89-082(470)

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПАЦИЕНТОВ ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ (ПО ДАННЫМ ИХ ОТЗЫВОВ И ОБРАЩЕНИЙ НА САЙТАХ УЧРЕЖДЕНИЙ)

<sup>1</sup>Самарин Р.В., <sup>1</sup>Андреева А.П., <sup>2</sup>Голенкова В.А.

<sup>1</sup>Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова

<sup>2</sup>Национальный медицинский исследовательский центр психиатрии и наркологии имени В.П.Сербского Минздрава России

*e-mail: roma120x@gmail.com*

---

Удовлетворенность больных медицинской помощью одна из основных характеристик работы лечебно-профилактических учреждений. В отечественной литературе, посвященной психиатрии, мало публикаций по этой теме. Цель – изучить отзывы больных и членов их семей на сайтах психиатрических больниц из разных регионов Российской Федерации. Материалы и методы. Изучались 95 отзывов с сайта Республиканской психиатрической больницы (г. Чебоксары), 371 запись с сайтов пяти психиатрических учреждений г. Москвы, 85 отзывов в трех больницах г. Санкт-Петербурга. В анализе также учитывались комментарии посетителей этих больниц, взятые на сайтах prodoctorov.ru, mskmed.info. Результаты. В целом положительных отзывов оказалось 79,3%, отрицательных – 20,7%. Число недовольных чем-либо колебалось от 8,4% до 23,7%. Это складывалось из отрицательных оценок больных материально-бытовых условий содержания и питания в стационаре. Врачи и медицинские работники, и их профессиональные качества оценивались большинством (от 64,9% до 90,6%) респондентов положительно. Отрицательные отзывы получили врачи (медработники) с «авторитарной моделью» взаимоотношений с пациентами, которые нарушали этику и деонтологию, недостаточно обсуждали с больными вопросы назначения психотропных средств, мало внимания уделяли лечению (коррекции) побочных эффектов психофармакотерапии. Заключение. Отзывы пациентов на сайтах психиатрических учреждений могут использоваться для оперативной оценки качества оказания медицинской помощи и должны учитываться руководителями в текущей и перспективной работе.

---

Ключевые слова: удовлетворённость пациентов медицинской помощью, сайты психиатрических учреждений

## PATIENT SATISFACTION OF MENTAL HEALTH CARE (ACCORDING TO REVIEWS ON THE WEBSITES OF INSTITUTIONS)

<sup>1</sup>Samarin R.V., <sup>1</sup>Andreyeva A.P., <sup>2</sup>Golenkova V.A.

<sup>1</sup>I.N. Ulyanov Chuvash State University

<sup>2</sup>National Medical Research Center of Psychiatry and Narcology named after V.P. Serbskiy of Ministry Health of Russia

*e-mail: roma120x@gmail.com*

---

Patient satisfaction with medical care is one of the main characteristics of the work of medical institutions. There are not many publications on this subject in the Russian psychiatric literature. The goal is to study reviews of patients and their families on the websites of psychiatric hospitals from different regions of the Russian Federation. Materials and methods. 95 reviews from the site of the Republican Psychiatric Hospital (Cheboksary), 371 records from the sites of five psychiatric institutions in Moscow, 85 reviews in three hospitals in St. Petersburg were studied. The analysis also included the comments of visitors to these hospitals, taken from the sites prodoctorov.ru, mskmed.info Results. In general, the percentage of positive feedback is 79.3%, 20.7% contain negative opinions. The number of those dissatisfied with something ranged from 8.4% to 23.7%. Patients negatively rated the living conditions in the hospital. The professional qualities of doctors and nurses were rated positively by the majority (from 64.9% to 90.6%) of respondents. Negative reviews were received by doctors (health workers) with an “authoritarian model” of relationships with patients who violated ethics and deontology and didn't discuss enough

with patients the appointment of psychotropic drugs, paid little attention to the treatment (correction) of the side effects of psychopharmacotherapy. Conclusion. Patient reviews on the websites of psychiatric institutions can be used to quickly assess the quality of medical care and should be taken into account by managers in current and prospective work.

---

Keywords: patient satisfaction with medical care, websites of psychiatric institutions

## Введение

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» вводит критерии для контроля оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. Одними из них являются наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг. Это может быть форма для подачи электронного обращения или анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации. Являются одними из критериев показателей качества оказания медицинских услуг и оцениваются в баллах.

Удовлетворенность пациентов можно оценить по их обращениям на специальном разделе сайта больницы. Выявить, что им не нравится, и что они оценивают положительно.

Обратная связь с пациентами важна для администрации, чтобы можно было исправить негативные моменты в работе больницы [4-6]. Но клиника может реагировать не на все обращения граждан. В соответствии с ч. 1, ч. 3–6 ст. 11, ч. 3 ст. 7 Закона № 59-ФЗ можно оставить без внимания следующие обращения:

- Анонимные претензии;
- жалобы с угрозами или нецензурной бранью;
- оскорбления;
- повторные обращения и запросы на разглашение врачебной тайны;
- обращения с неразборчивым текстом.

Поэтому важно предупредить, что анонимные жалобы не будут рассмотрены. На многих сайтах нельзя сделать обращение, не написав своё имя и фамилию в соответствующем поле.

Грамотный положительный отзыв формирует доверие и положительный имидж медицинского центра.

Уполномоченный по правам человека предлагает создать независимую от органов исполнительной власти в сфере охраны здоровья службу защиты прав пациентов, находящихся в медицинских организациях, оказывающих психиатрическую помощь в стационарных

условиях. Появление такой службы может привести к появлению более глубокой обратной связи между пациентами и руководством больниц [10].

Цель – изучить отзывы больных и членов их семей на сайтах психиатрических больниц из разных регионов Российской Федерации.

Материалы и методы. Изучались 95 отзывов с сайта Республиканской психиатрической больницы (г. Чебоксары), 371 запись с сайтов пяти психиатрических учреждений г. Москвы, 85 отзывов в трех больницах г. Санкт-Петербурга. В анализе также учитывались комментарии посетителей этих больниц, взятые на сайтах prodoctorov.ru, mskmed.info.

### Результаты

На указанных сайтах был найден 551 отзыв, из них 114 имели явный негативный характер (положительных – 79,3%, отрицательных 20,7%) (таблица). По регионам Российской Федерации они распределились следующим образом: Чувашия (Чебоксары) – 95 отзывов: 87 положительных, восемь отрицательных; Москва – 371 отзыв: 283 и 88; Санкт-Петербург – 85 отзывов: 67 и 18 соответственно.

### Сравнение упоминаний пациентов и членов их семей о факторах удовлетворенности в психиатрических больницах Российской Федерации

Тематика отзывов	Всего отзывов	Из них положительных и отрицательных (+/-)	Чувашия (+/-)	Москва (+/-)	Санкт-Петербург (+/-)
Врачи	478	396/82	53/7	285/63	58/12
Профессионализм врачей	381	345/ 36	40/ 4	256/ 24	49/ 8
Медицинские работники	37	24/13	5/2	12/6	7/5
Условия в больнице	54	24/30	4/4	14/16	6/10
Питание	27	1/26	0/4	0/15	1/7

+ положительный отзыв; – отрицательный.

### Отзывы о врачах

Составляют основную часть сообщений на сайтах больниц. Всего 478 упоминаний о работе врачей из них отрицательных 82, положительных 396, что составило 82,8%.

Факторами оценки врача являются эмоциональная поддержка, внимание к пациенту, уважительное отношение, соблюдение правил этики и деонтологии. Они хотят видеть у врача такие качества, как доброта, отзывчивость, способность сопереживать, внимательное отношение к больным.

В положительных отзывах пациенты часто высоко оценивают профессионализм врачей. Такая оценка профессиональных качеств врача встречается почти в каждом позитивном сообщении. Пациенты пишут о врачах: «Выражаю искреннюю благодарность сотрудникам отделения за их доброе отношение, индивидуальный подход и за высокий уровень квалификации в ходе проведения терапевтических мероприятий». «Благодарность врачам отделения. Клиника полностью рассчитана на разные расстройства психики пациентов. К каждому человеку применяют индивидуальный подход, чтобы быстрее адаптировался к обществу и вернулся к нормальному образу жизни».

Но бывают и отрицательные комментарии: «Улучшений не выявлено. Лечащего врача не волнуют пациенты. Никто не интересуется самочувствием. Выдали таблетки и забыли».

В 36 жалобах пациенты сомневались в профессиональных навыках врачей. Считали, что назначенное лечение скорее повредило им или было подобрано неправильно. В некоторых из них (шесть отзывов) сообщалось о развитии нежелательных эффектов после принятия лекарств, таких, как слабость, недомогание. «Пичкают таблетками, от которых хочется постоянно спать, потом около 8 утра будят и закрывают палаты, в то время, как ты мучаешься и хочешь спать».

Судя по этим отзывам, складывается впечатление, что в случаях с претензиями, врачи используют авторитарную модель взаимоотношений с пациентами, не в полной мере соблюдают принцип добровольного информированного согласия на вмешательство (лечение).

Пациентам нравится, когда учитывают их личностные особенности, соблюдают принципы этики и деонтологии. В более чем 80 отзывах встречается упоминание, что к ним был применён индивидуальный подход со стороны врача. Если пациенты больниц находят во враче такие качества, то часто оставляют положительный отзыв.

В отрицательных отзывах больные пишут, что врачи не понимают их, не всегда корректно себя ведут по отношению к ним и их насущным проблемам (страданиям). Грубое отношение часто упоминается в отрицательных отзывах. Оно упоминается в 13 жалобах; в двух родственники пишут, что врач неуважительно относится к старикам с деменцией. В одной жалобе говорится о чрезмерно сложных тестах для ребёнка с умственной отсталостью. Причиной такого поведения врачей к пациентам может быть эмоциональное выгорание (профессиональная деформация личности), профессиональная некомпетентность.

Также для больных важно, объясняет ли врач причины заболевания, необходимость назначения тех или иных лекарств, других (альтернативных) методов лечения. Особенно трепетно пациенты относятся к назначаемому лечению психотропными средствами. В 58 жалобах пациенты пишут о том, что врач не объяснил им суть болезни, не рассказал о выписанных лекарствах. «Ничего не объясняла, ждала больше часа, ни диалог, а монолог пятиминутный, ни о чем, короче». Лечение без пояснения его необходимости вызывает у них тревогу, подозрительность. Отсутствие информации на доступном для больного уровне чаще всего толкает больных оставить негативный отзыв.

### **Медицинский персонал**

Всего по теме было 37 отзывов; 13 отрицательных, 24 положительных, или 64,8%.

Чаще всего пациенты негативно отзываются о работе регистраторов (семь отзывов). Такая реакция обусловлена тем, что, по словам пациентов, их записывали не на то время, из-за чего им приходилось ждать приёма час и более, эти медработники не давали нужной информации, связанной с посещением врачей.

Напротив, пациентам нравится такая работа регистраторов, которые дают им информацию для навигации по больнице. Есть три отзыва с положительными характеристиками. Как пример: «Хочу поблагодарить очень душевного человека, а именно, сотрудницу регистратуры. Несмотря на большой объем работы, успевает всем уделить внимание, всё объяснить».

В работе медсестёр не нравится грубость, холодность. Пациенты ценят доброту отзывчивость медсестёр. Цитата из отзыва: «Внимательные, отзывчивые, милые медсёстры и санитарки. Всегда и везде чистота и порядок. Уколы и таблетки всегда принимаю с удовольствием».

Грубость и холодность медсестёр может быть связана с эмоциональным выгоранием [2].

Пациенты хорошо отзываются о работе санитаров, благодарят за чистоту в отделениях и заботу о чистоте больных. Все мнения пациентов о санитарях были только положительными.

### **Условия содержания**

Отзывов об условиях пребывания было 54: 30 отрицательных, 24 положительных, что составляет 55,6% и 44,4% соответственно. Больные пишут: «Прекрасно расположенная больница на большой озеленённой территории. В 7-м отделении уютные холлы с мягкой мебелью, аквариумом, камином, фитобаром и даже зелёным садиком!». Выдержки из других отзывов: «Помещение старое. Санитарная комната холодная – дует из окон, когда моешься. Всё-таки очень многолюдные палаты – это «болезнь» всех психиатрических больниц Москвы. Желательно, чтобы менее тесные были палаты и соблюдались санитарные нормы по

размещению больных в них. На питание все жалуются. Если бы не питание, можно было бы поставить более высокую оценку». «Из помещений для проведения свободного времени – длинный коридор без окон, теснота; три унитаза на 100 человек, нет писсуаров; в свободное время пациенты ходят, сидят друг против друга в этом коридоре, на очень маленькой площадке для прогулок гуляет сразу несколько групп, длительность прогулки 1 час». «Здорово, что клиника располагается в центре Москвы, в старинном историческом здании. Внешний вид и внутренние убранства клиники располагают к покою и уверенности». Так пишут об условиях в больницах пациенты.

Как правило, пациенты негативно отзываються, когда имеются ветхие здания, скученность в палатах. Судя по реакциям пациентов, нередки случаи, когда в одной палате находится 12-15 коек. Есть жалобы на зловонный запах в палатах, редкие проветривания. Встречались жалобы на малое количество туалетов относительно числа госпитализированных в отделении.

Пациенты жалуются (два отзыва) на то, что в некоторых случаях «психологическая помощь» заключается в трудотерапии, которая исчерпывается уборкой территории больницы.

Ещё одной причиной для беспокойства является то, что нет возможности изоляции пациентов с инфекционными заболеваниями, а также такими опасными болезнями как ВИЧ, туберкулёз, сифилис. Это проблема беспокоит не только пациентов, но и медицинский персонал.

Посетителям одной из больниц (психиатрическая клиника имени С.С. Корсакова г. Москва) нравится удобное расположение больницы в центре города. Так благоприятное впечатление производит старинное здание больницы. В другой больнице (Санкт-Петербургская городская психиатрическая больница №1 им. П.П. Кащенко) пациенты отмечают комфортную обстановку, созданную персоналом больницы, сравнивают её с санаторием.

### **Питание**

Отзывов о питании было 27: одно положительное обращение и 26 отрицательных.

Вот выдержки из отзывов: «Но еда просто отвратительная и главное ее катастрофически мало даже для больничного питания. Плов подают так, что вместо мяса в нем морковь, даже спрашивали персонал, как это блюдо называется».

Пациенты единогласно заявляют, что больничная еда имеет плохие вкусовые качества. Многие больные отмечают, что, по их ощущениям, в приготовлении используются просроченные продукты. Негативные отзывы связаны и с тем, что количество еды и её калорийность не может удовлетворить и насытить пациентов.

### **Принудительная госпитализация**

В ходе обзора жалоб и обращений на сайтах больниц было выявлено две жалобы, связанные с принудительной госпитализацией: «С первой минуты я стала «заложницей», с которой никто не разговаривал как с человеком» так описывает свой опыт одна из больных.

Уполномоченный по правам человека в РФ Татьяна Москалькова сообщила, что в 2017 г. на 10% выросло число жалоб, связанных с оказанием психиатрической помощи в России. Из 283 жалоб 44% касались незаконных действий по помещению в психиатрические учреждения [3].

При недобровольной госпитализации пациенты жалуются на то, что им не объясняют их права, порядок нахождения в психиатрической больнице, жалуются на применение силы, на излишне грубое обращение персонала, использование наручников.

Также пациентов беспокоит, что после недобровольной госпитализации им доходчиво не объясняли правила и порядок нахождения в психиатрической больнице. Кроме того, больные жалуются на невозможность свиданий с родственниками. Многие из перечисленного можно было избежать, будь в отделении тексты Закона о психиатрической помощи на видном месте, правила работы психиатрического стационара.

### **Обращения с просьбой принудительной госпитализации**

В ходе обзора обращений граждан были замечены две просьбы от практически здоровых людей, которые в своих обращениях жаловались на асоциальное поведение соседей, имеющих психические расстройства. Описываются опасные действия этих людей: открытие газовых конфорок, драки, сбор мусора. Обратившиеся считают, что этих людей с психическими расстройствами необходимо изолировать и направить на лечение. «Помогите, мы уже не можем жить по соседству с женщиной, состоящей на учете в Вашей клинике (г.Чебоксары, ул. Пирогова, 6). Она постоянно заводит животных и издевается над ними, мучает, выкидывает с балкона, кричит так, что все ближайшие дома слышат. Опять начала бросаться с кулаками на людей, подбегает к прохожим и визжит, пугает детей на детской площадке своим поведением. Что нам делать? Как обезопасить себя и детей, а также животных?». Такое сообщение оставили обеспокоенные соседи человека с психическим расстройством.

### **Обсуждение**

В отечественных опубликованных работах изучали удовлетворенность психически больных сестринским уходом и лечением с помощью метода Н.Б. Лутовой и соавт. [4] и опросника с незаконченными предложениями [1]. Были выявлены «проблемные области» в оказании стационарной психиатрической помощи, которые подтверждаются и полученными данными настоящего исследования (в частности, претензии к материально-бытовым условиям). Различия,

описанные в разных психиатрических больницах даже одного региона (Чувашия) обусловлены особенностями контингента психически больных, сроками стационарного лечения, назначенным лечением [2]. В условиях России эти различия в организации психиатрической службы могут еще больше усиливаться. Между тем, есть и совпадения в претензиях психически больных к питанию и условиям содержания во всех без исключения больницах.

За рубежом, S. Liu, A. Dubinsky было показано различие факторов удовлетворенности от сегмента медицинской помощи. Авторами проведено исследование факторов удовлетворенности пациентов в Гонконге в трёх сегментах медицинской помощи: стационарной помощи, амбулаторной и неотложной помощи. В стационарном сегменте четыре группы факторов обнаруживали статистически значимую прямую связь с удовлетворенностью помощью: забота о пациенте и нацеленность на его личные потребности, быстрота ответа на возникающие потребности пациента, уютность, питание. В целом эти четыре группы факторов объясняли 66% удовлетворенности помощью. Еще два фактора влияли на удовлетворенность пациентов на уровне тенденции – немедицинский персонал и уютность. В целом эта модель описывала 68% удовлетворенности помощью [10].

В зарубежных исследованиях удовлетворенность больных сильно коррелирует с вовлеченностью медицинского персонала в работу, практической ориентированностью, выдержкой, отсутствием раздражения и агрессивного поведения. Большую роль также играет способность сотрудников оказывать поддержку пациентам, ненавязчиво поддерживать порядок, быть готовым к непредвиденным ситуациям [7-9].

Профессионализм врачей складывается из таких компонентов как медицинские знания, практические навыки, умение общаться с пациентами. Слабая подготовка врача в любом из этих компонентов может привести к появлению негативного отзыва на сайте медицинской организации [5]. Если врач внимателен, вежлив, стремится помочь, то пациент будет удовлетворен общением с таким доктором, а затем может написать о нём положительный отзыв [1].

Причины жалоб пациентов на больницу можно разделить на три группы:

- Организационные;
- Профессиональные;
- Личностные [9].

Организационные причины появления жалоб могут быть такими: отсутствие в больнице достаточного количества лекарств, недостаток современного диагностического оборудования



[2]. Недостаток необходимого числа врачей также может быть причиной появления жалоб, так как в этом случае пациенту приходится дольше сидеть в очереди на приём [5, 6].

### **Заключение**

Обзор показал, что процент удовлетворительных отзывов находится на достойном уровне 82,2%. Чаще всего в своих отзывах пациенты публикуют свои реакции по поводу работы врачей (86,7% всех обращений). Пациенты ценят индивидуальный подход со стороны врачей, а частой причиной недовольства становятся грубость и холодность со стороны медиков. Пациенты жалуются на незаконные действия по помещению в психиатрические учреждения, на низкое качество условий проживания и питания в больницах.

### **Список литературы**

1. Голенков А.В., Ожиганова Н.С. Удовлетворенность больных сестринским уходом и лечением в психиатрическом стационаре // Главная медицинская сестра. 2010. №8. С. 143-153.
2. Голенков А.В., Сафронов С.А., Кузнецов С.Д. Результаты однодневной переписи больных с психическими расстройствами в трех психиатрических больницах Чувашии // Социальная и клиническая психиатрия. 2015. Т. 25. № 3. С. 56-60.
3. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2017 год // Российская газета – Федеральный выпуск №7544 (81).
4. Лутова Н.Б., Борцов А.В., Вид В.Д. Метод оценки субъективной удовлетворенности психически больных лечением в психиатрическом стационаре: метод. рекомендации. СПб., 2007. 18 с.
5. Солохина Т.А. Качество психиатрической помощи (организационные и экономические аспекты): Автореф. ... д-ра мед. наук. М., 2003.
6. Сосновский А.Ю. Удовлетворенность пациентов психиатрической помощью как критерий ее качества (клинико-социологическое исследование): Автореф. ... канд. мед. наук. М., 1995.
7. Gani N., Saeed K., Minhas F.A., Anjuman N., Waleed M., Ghulam F. Assessment of patient satisfaction with mental health services in a tertiary care setting // J. Ayub. Med. Coll. Abbottabad, 2011. Vol. 23, N1. P. 43-46.
8. Gu D., Yang X., Li X., Jain H.K., Liang C. Understanding the Role of Mobile Internet-Based Health Services on Patient Satisfaction and Word-of-Mouth // Intern. J. Environ. Res. Public Health, 2018. Sep 10. Vol. 15, N9. pii: E1972.
9. Prakash B. Patient Satisfaction // J. Cutaneous Aesthetic Surgery. 2010. Vol. 3, N3. P. 151-155.
10. Wahlstedt E., Ekman B. Patient choice, Internet based information sources, and perceptions of health care Evidence from Sweden using survey data from 2010 and 2013 // BMC Health Serv. Res., 2016. Aug. 1. Vol. 16:325.