

DOI 10.20310/1810-0201-2020-25-188-97-104
УДК 364-7:614.2:616.89

К вопросу оценки качества социальных и психологических услуг в условиях психоневрологического учреждения

Татьяна Юрьевна НИКИФОРОВА, Светлана Александровна МАСКАЛЯНОВА,
Олег Александрович ДАНКОВЦЕВ

ФГБОУ ВО «Липецкий государственный педагогический университет
им. П.П. Семенова-Тян-Шанского»
398020, Российская Федерация, г. Липецк, ул. Ленина, 42
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6832-1191>, e-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2744-7190>, e-mail: sveta.feya@gmail.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4814-4359>, e-mail: danko.oleg@yandex.ru

On the issue of assessing the quality of social and psychological services in a neuropsychiatric institution conditions

Tatyana J. NIKIFOROVA, Svetlana A. MASKALYANOVA,
Oleg A. DANKOVITSEV

Lipetsk State Pedagogical P. Semenov-Tyan-Shansky University
42 Lenin St., Lipetsk 398020, Russian Federation
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6832-1191>, e-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2744-7190>, e-mail: sveta.feya@gmail.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4814-4359>, e-mail: danko.oleg@yandex.ru

Аннотация. Важное место в системе коррекции психического состояния людей занимает проблема оценки качества оказания услуг в условиях лечебно-профилактического учреждения. Раскрыты показатели оценки качества социальных и психологических услуг в условиях дневного стационара ГУЗ «Липецкой областной психоневрологической больницы». Для расширения подходов к выявлению качества оказываемых услуг были предложены интегрированные критерии оценки в деятельности дневного стационара. Изучено мнение персонала психоневрологического учреждения об использовании современных методов лечения (терапии), отношении к эффективности своей работы. Выявлено отношение лиц с психическими расстройствами к условиям пребывания и удовлетворенность предоставляемыми услугами в дневном стационаре. В работе с пациентами данного учреждения важное место должна занимать психосоциальная работа, использующая методы социальной терапии. Основная направленность такой работы связана с развитием и восстановлением социальных связей (с семьей, трудовым коллективом), а также с формированием социально-положительных форм поведения.

Ключевые слова: качество услуг; лица с психическими расстройствами; социальные услуги; получатели социальных услуг; психоневрологическое учреждение; психосоциальная работа

Для цитирования: Никифорова Т.Ю., Маскалянова С.А., Данковцев О.А. К вопросу оценки качества социальных и психологических услуг в условиях психоневрологического учреждения // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. Тамбов, 2020. Т. 25, № 188. С. 97-104. DOI 10.20310/1810-0201-2020-25-188-97-104

Abstract. An important place in the system of correction of the mental state of people is occupied by the problem of assessing the quality of the provision of services in a medical institution. We disclose indicators for assessing the quality of social and psychological services in a day hospital "Lipetsk Regional Psychoneurological Hospital". To expand the approaches to identifying the quality of services provided, we propose integrated assessment criteria in the activities of the day hospital. The opinion of the staff of a neuropsychiatric institution on the use of modern methods of

treatment (therapy), attitude to the effectiveness of their work is studied. The attitude of persons with mental disorders to the conditions of stay and satisfaction with the services provided in the day hospital are revealed. In working with patients of this institution, an important place should be occupied by psychosocial work using methods of social therapy. The main focus of such work is associated with the development and restoration of social ties (with the family, work collective), as well as with the development of socially positive forms of behavior.

Keywords: quality of services; persons with mental disorders; social services; recipients of social services; neuropsychiatric institution; psychosocial work

For citation: Nikiforova T.J., Maskalyanova S.A., Dankovtsev O.A. K voprosu otsenki kachestva sotsial'nykh i psikhologicheskikh uslug v usloviyakh psikhonevrologicheskogo uchrezhdeniya [On the issue of assessing the quality of social and psychological services in a neuropsychiatric institution conditions]. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye nauki – Tambov University Review. Series: Humanities*, 2020, vol. 25, no. 188, pp. 97-104. DOI 10.20310/1810-0201-2020-25-188-97-104 (In Russian, Abstr. in Engl.)

Наличие в российском обществе лиц с психическими расстройствами представляет собой одну из важных социальных, медицинских и экономических проблем. При этом особое значение в рамках конкретного психоневрологического учреждения уделяется проблеме качества лечения, реабилитации и коррекции психического здоровья у граждан разных возрастно-половых групп.

Следует отметить, что лица, имеющие психические расстройства, относятся к наиболее незащищенной группе населения. Одной из характерных особенностей лиц данной категории являются нарушения социального функционирования. Зачастую у них отмечаются изменения мотивационных, волевых компонентов личности, снижение аналитических способностей, а также отклонения от принятых в обществе форм поведения, социальная дезадаптация и др. [1]. При этом наличие того или иного психического расстройства может не только негативно отразиться на показателях индивидуального здоровья, но и отрицательно влиять на отношения в семье, профессиональные характеристики человека, организацию досуга и другие стороны жизни индивида [2].

Обращает внимание тот факт, что лица, имеющие психические расстройства, нуждаются в комплексной поддержке со стороны государства в отношении проведения лечебно-реабилитационного процесса как в учреждениях психоневрологического профиля, так и в восстановительный период. В последние годы при оказании стационарной и амбулаторной психиатрической помощи населению наряду с лечебными и психотерапевтическими мероприятиями большое зна-

чение приобретает социальная реабилитация пациентов.

В этом отношении заслуживает внимания необходимость объединения усилий социальной, психологической и медицинской направленности в работе с лицами данной категории в период восстановления их психического здоровья и социального статуса [1]. Применение социальных и психотерапевтических составляющих в рамках единого процесса терапии осуществляется преимущественно силами врачей-психотерапевтов, клинических психологов и социальных работников [3].

Проведение социальной работы в психоневрологическом учреждении, с позиции А.И. Чеперина и соавт., включает «комплекс мер, направленных на повышение социальной компетентности психически больных, формирование у них ответственности за свое социальное поведение, а также социальная защита, поддержка этих больных и другие аспекты их социальной реабилитации» [4].

В свою очередь, проведение психосоциальной работы предполагает использование современных методов психосоциальной реабилитации, что тем самым позволит восстановить личностный и социальный статус пациентов психоневрологического учреждения.

Психосоциальная реабилитация, по мнению И.Я. Гуровича и соавт., представляет собой «...процесс, который открывает людям, страдающим психическими расстройствами, возможность достичь оптимального уровня самостоятельного функционирования в сообществе» [2]. В этом случае в процессе проведения психосоциальной реабилитации для лиц данной категории создаются необходимые условия для повышения уровня их

социального функционирования, восстановления социального статуса личности и роста психосоциальной адаптации [4]. При этом О.А. Курбатова отмечает, «...что психосоциальная реабилитация в структуре организации лечебно-реабилитационной помощи лиц с психическими расстройствами и их семей повышает эффективность психофармакотерапии и дает возможность сократить рецидивы заболевания» [5].

К числу наиболее важных аспектов проблемы коррекции психического здоровья у граждан разных возрастно-половых групп относится процесс обеспечения контроля качества оказываемых услуг в условиях психоневрологического учреждения.

В соответствии с ГОСТ Р 50646-94 показатель качества услуги (обслуживания) – это характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество¹. При этом качество услуги во многом обусловлено качеством обслуживания. Поэтому на полученный результат заметное влияние оказывает ряд характеристик, связанных с условиями оказания данной услуги и с процессом ее предоставления [6].

В этой связи следует опираться на современную трактовку понятия «качество услуг», которую И.Ф. Албегова рассматривает как «...степень удовлетворенности реального потребителя (клиента) предоставленной услугой во взаимосвязи с условиями ее предоставления (цена, удобство, объем, периодичность, гарантии, безопасность и другие характеристики)» [7].

Показатели качества услуг принято классифицировать по количественным и качественным характеристикам. *К количественным показателям качества* относят: время ожидания и предоставления услуги; полноту оказания услуги; надежность оказания услуги; характеристики оборудования, инструмента; точность исполнения; уровень автоматизации и механизации; безопасность.

Качественные показатели услуги учитывают ряд особенностей: вежливость, доступность персонала, чуткость, компетентность, доверие к персоналу, уровень профессионального мастерства, эффективность контак-

тов исполнителей и клиентов, искренность и др. [7].

Качество социальной услуги, по И.Ф. Албеговой, выражается в совокупности свойств (услуги), определяющих их пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с их назначением [7].

С позиции А.В. Решетникова, Л.М. Астафьева, понятие «удовлетворенность» – «...это состояние консенсуса, согласия, совпадения ожидаемого пациентом результата взаимодействия и происходящего в действительности» [8].

Перечень основных факторов, определяющих качество социальных услуг, установлен Национальным стандартом Российской Федерации – ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения².

Для успешного управления качеством оказываемой помощи/услуги необходимо использовать систему критериев, оценивающих конкретный вид помощи лицам с психическими расстройствами. В то же время критерии оценки качества различных услуг считаются наименее стандартизированными в деятельности учреждений психоневрологического профиля.

Цель исследования состоит в изучении показателей качества социальных и психологических услуг, оказываемых лицам с психическими расстройствами в условиях дневного стационара ГУЗ «Липецкой областной психоневрологической больницы» (ГУЗ «ЛОПНБ»).

Дневной стационар (отделение № 12) относится к структурному подразделению психоневрологического диспансера и обеспечивает оказание психиатрической, социальной и медицинской помощи лицам, состояние которых не требует круглосуточного наблюдения. Важным показателем организации лечебного процесса в дневном стационаре для лиц, имеющих психические расстройства, является факт отсутствия отрыва пациентов от привычной социальной среды. По данным ГУЗ «Липецкой областной психоневрологической больницы» за 2019 г., в

¹ ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/120000-6608> (дата обращения: 15.03.2020).

² ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200034321> (дата обращения: 18.03.2020).

дневном стационаре амбулаторное лечение прошли 886 человек³.

МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании, направленном на изучение качества социальных и психологических услуг в дневном стационаре, приняли участие две группы лиц. *Первую группу исследования* составили лица, работающие в данном психоневрологическом учреждении (психологи, социальные работники, медицинские работники и др.) в количестве 22 человек (21 женщина и 1 мужчина). Стаж работы персонала в данном учреждении в среднем составил 17,2 лет. *Вторую группу* составили 76 пациентов (47 женщин и 29 мужчин), проходивших курс амбулаторного лечения в дневном стационаре. Большая часть получателей социальных услуг – 61 человек (80,2 %) – проходила амбулаторное лечение в связи с наличием невротического расстройства, связанного со стрессом. Средний возраст получателей услуг составил 54,8 лет.

Основными методами исследования были научный анализ и анкетирование.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

По первому аспекту исследования были изучены мнения персонала дневного стационара о различных показателях качества оказываемых услуг пациентам данного учреждения, а также удовлетворенность своей работой.

Мнения персонала по проблеме оценки качества услуг выявлялись с помощью вопросов, представленных в разработанной нами анкете. В основу анкеты были положены четыре критерия, определяющие приоритеты персонала в профессиональной деятельности; использование в своей работе современных методов лечения (терапии), реабилитации; наличие в учреждении условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья; удовлетворенность персона-

ла качеством (эффективностью) своей работы в дневном стационаре.

Первый критерий был направлен на выявление мнения персонала о том, что больше всего они ценят в своей профессии. Анализ ответов показал, что подавляющая часть респондентов – 20 человек (90,9 %) ценят возможность помогать людям, а двое (9,1 %) ответили, что ценят хорошую должность и возможность творчески самореализоваться в профессии.

Второй критерий учитывал использование персоналом современных методов лечения (терапии), реабилитации в работе с пациентами дневного стационара. Результаты анкетирования показали, что в учреждении применяются следующие методы лечения и терапии: терапия новыми лекарственными препаратами; вакуумные системы для забора крови; психодиагностические и психотерапевтические методы (индивидуальная и групповая работа); психосоциальная терапия; новые методы арт-терапии (музыкотерапия).

Третий критерий был направлен на выявление условий доступности в данном учреждении для лиц с ограниченными возможностями здоровья. На вопрос анкеты: «Обеспечены ли в дневном стационаре условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?» 6 респондентов (27,3 %) ответили «да, в полной мере», а 16 человек (72,7 %) считают, что эти условия обеспечены частично.

В рамках четвертого критерия изучалась удовлетворенность персонала качеством (эффективностью) своей работы в дневном стационаре (по 10-балльной шкале). Результаты анкетирования показали, что средний показатель оценки своей работы достаточно высокий и составляет 8 баллов.

На вопрос анкеты: «Что, как Вы считаете, необходимо изменить для повышения качества услуг в деятельности данного учреждения?» были получены следующие пожелания работников, связанные с необходимостью обеспечить с помощью компьютеризации процесс ведения документации и списания лекарств, а также увеличения числа занятий с пациентами по проведению профилактической и оздоровительной работы.

В рамках второго аспекта исследования с помощью метода анкетирования изучались мнения пациентов дневного стацио-

³ Информационный портал здравоохранения Липецкой области Государственное учреждение здравоохранения «Липецкая областная психоневрологическая больница». URL: <http://uzalo48.lipe-tsk.ru/obl/obl-psich-nevr-bolnitsa-1/rezdevyat> (дата обращения: 29.01.2020).

нара по проблеме качества социальных и психологических услуг и их удовлетворенностью условиями предоставления услуг. Для этого мы использовали пять критериев оценки, применяемых в системе независимой оценки качества [9], а некоторые вопросы нами были составлены дополнительно (пятый критерий).

Первый критерий выявлял комфортность условий предоставления услуг пациентам. По показателю комфортности в процессе амбулаторного лечения в учреждении (удобство, эстетика, наличие наглядной информации) выявлено, что 32 получателя социальных услуг (42,1 %) считают, что условия комфортные, а 44 человека (57,9 %) ответили, что условия «хорошие, соответствуют ожиданиям». Показательно, что никто из респондентов не ответил на этот вопрос: «удовлетворительно, ниже уровня своего ожидания».

Результаты получателей социальных услуг дневного стационара по первым трем критериям представлены в табл. 1.

Второй критерий был направлен на изучение мнения пациентов о наличии условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Анализ ответов получателей услуг показывает, что 49 человек (64,5 %) считают, что условия доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены. В то же время 27 респондентов (35,5 %) ответили, что данные условия обеспечены лишь частично. Отрицательных ответов получено не было.

На вопрос: «Укажите, что именно отсутствует для обеспечения доступных условий?» были получены следующие ответы: отсутствуют расширенные дверные проемы и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

В рамках третьего критерия изучались мнения получателей социальных услуг о наличии доброжелательности, вежливости со стороны работников дневного стационара. Анкетирование выявило, что 67 опрошенных (88,2 %) ответили: «да, удовлетворены», а 9 респондентов (11,8 %) ответили: «частично удовлетворены» отношением к себе со стороны персонала данного учреждения. Наряду с этим мы изучали уровень доверия пациентов дневного отделения к персоналу психологов, социальных и медицинских работников. Анкетирование показало, что большинство опрошенных – 59 человек (77,6 %) дали высокую оценку уровню доверия и только 17 человек (22,4 %) доверяют персоналу на среднем уровне.

В рамках четвертого критерия «удовлетворенность качеством оказанных услуг» респондентами предлагалось оценить, насколько они довольны качеством оказания разных услуг по 10-балльной шкале. Оценка качества услуг, по мнению получателей услуг, показала наличие достаточно высокого уровня. Средний балл удовлетворенности пациентов составил 8,9.

При этом для комплексного изучения качества услуг мы расширили критериальную базу оценки удовлетворенности лиц, имеющих психические расстройства, разными видами услуг (пятый критерий).

По пятому критерию респондентам было необходимо ответить на вопросы анкеты: «Оцените, насколько Вы удовлетворены разными видами услуг, предоставляемых в дневном стационаре? (укажите в процентах от 1 до 100 %): услугами психологов, социальными и медицинскими услугами».

Таблица 1

Показатели удовлетворенности получателей социальных услуг в дневном стационаре по 1–3 критериям, в %

Критерий	Оценка	Результат, в %
1. Комфортность условий предоставления услуг	средняя	42,1 – условия комфортные; 57,9 – условия хорошие, соответствуют ожиданиям; 0 – условия удовлетворительные, ниже уровня своего ожидания
2. Доступность услуг для лиц с ОВЗ	высокая	64,5 – да, обеспечена; 35,5 – да, частично; 0 – нет, не обеспечена
3. Доброжелательность, вежливость персонала	высокая	88,2 – да, удовлетворены; 11,8 – частично удовлетворены

Таблица 2

Удовлетворенность лиц с психическими расстройствами
качеством предоставленных услуг (4 и 5 критерии)

Критерий	Оценка	Результат, баллы, %
4. Оценка качества предоставленных услуг (по 10-балльной шкале)	высокая	8,9
5. Удовлетворенность услугами (от 1 до 100 %):		
– услугами психологов;	высокая	92,4 – удовлетворены;
– социальными услугами;	высокая	88,7 – удовлетворены;
– медицинскими услугами	высокая	93,6 – удовлетворены

Полученные в ходе анкетирования результаты по четвертому и пятому критериям представлены в табл. 2.

Из представленных в табл. 2 результатов видно, что показатели удовлетворенности разными видами услуг со стороны лиц, проходящих амбулаторное лечение в дневном стационаре, свидетельствуют, что подавляющее большинство опрошенных удовлетворены этими услугами. Причем многие пациенты отметили, что довольны внимательным и вежливым к себе отношением со стороны персонала.

Мнения респондентов на вопрос: «Довольны ли Вы результатами лечения в дневном стационаре?» свидетельствуют о высокой оценке. Так, 69 получателей услуг (90,8 %) считают, что довольны результатами лечения. При этом они отметили, что есть улучшения со стороны психического здоровья.

Таким образом, проведенный анализ ответов лиц, имеющих психические расстройства, выявил наличие общей положительной и высокой оценки разным видам услуг и обслуживания с позиции их личной удовлетворенности в процессе амбулаторного лечения в дневном стационаре ГУЗ «ЛОПНБ».

На основании проведенного исследования были сформулированы **выводы**.

1. Анализ ответов персонала дневного стационара показал, что удовлетворенность качеством своей работы по 10-балльной шкале составила высокую оценку – 8,9 баллов. При этом выявлены факторы, влияющие на снижение эффективности оказываемых услуг. К их числу относятся: большая загруженность работой по ведению документации, списанию лекарственных средств (особенно в рукописном виде). Наряду с этим лица, ра-

ботающие в данном учреждении, отметили необходимость увеличения числа занятий с пациентами по проведению профилактической и оздоровительной работы.

2. Исследование выявило, что, по мнению 72,7 % персонала, дневной стационар только частично обеспечен условиями доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. При этом 35,5 % получателей услуг считают, что такие условия обеспечены лишь частично. Результаты анкетирования свидетельствуют о необходимости совершенствования материально-технических показателей в учреждении, направленных на обеспечение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями.

3. Результаты анкетирования пациентов в вопросах качества амбулаторного лечения и личной удовлетворенности социально-психологическими услугами выявили наличие высокой оценки условий и качества терапии в дневном стационаре психо-неврологического учреждения.

Изучение удовлетворенности разными видами услуг со стороны пациентов показало, что большая часть респондентов удовлетворена услугами психологов (92,4 %) и медицинскими услугами (93,6 %). При этом 88,7 % опрошенных лиц довольны социальными услугами. Полученные результаты указывают на необходимость повышения роли социального аспекта в лечебно-восстановительном процессе лиц, имеющих психические расстройства.

4. Важную роль в работе с пациентами дневного стационара должна занимать психосоциальная работа, использующая методы социальной терапии. Основная направленность такой работы связана с развитием и

восстановлением у лиц с психическими расстройствами социальных связей (с семьей, трудовым коллективом), а также с формированием социально-положительных форм поведения.

5. Использование критериев оценки качества социальных и психологических

услуг в дневном стационаре областной психоневрологической больницы позволит осуществлять контроль за динамикой показателей оказываемых услуг, а также определить перспективы по совершенствованию деятельности данного учреждения.

Список литературы

1. Жигарева Н.П. Разработка и научное обоснование комплексной реабилитации инвалидов в психоневрологических учреждениях системы социальной защиты (теоретические, правовые, методические основы): автореф. дис. ... д-ра мед. наук. М., 2011. 48 с.
2. Гурович И.Я., Шмуклер А.Б., Немиринский О.В. Социальная работа в психиатрических учреждениях (задачи и основные направления) // Сборник методических рекомендаций и пособий для врачей и других специалистов, оказывающих психиатрическую помощь. М.: ООО «ИПУЗ», 2009. С. 37-57.
3. Бабин С.М., Антохин Е.Ю. Интеграция психотерапии и психосоциальной реабилитации в психиатрию: Оренбургский опыт // Психологическое сопровождение и организационно-медицинские алгоритмы реабилитации. Екатеринбург: СВ-96, 2005. С. 316-326.
4. Чеперин А.И., Степанова О.Н., Зинкина А.П. Специфика деятельности, роль и функции специалиста по социальной работе в лечебно-реабилитационном учреждении // Опыт внедрения и функционирования моделей психосоциального лечения и реабилитации в условиях Омского региона: сб. ст. и модульных практик для специалистов по социальной работе. Омск, 2011. С. 4-13.
5. Курбатова О.А. Современные взгляды на психосоциальную терапию, как на один из ведущих подходов к реабилитации пациентов с психической патологией // Вестник неврологии, психиатрии и нейрохирургии. 2017. № 11. С. 80-84.
6. Оценка качества реализации психологических услуг в образовании: метод. рекомендации / под общ. ред. Т.Н. Ключевой. Самара: Рег. социопсихол. центр, 2014. 96 с.
7. Албегова И.Ф., Серова Е.А., Шаматонова Г.Л. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Ярославль: ЯрГУ, 2015. 116 с.
8. Решетников А.В., Астафьев Л.М. Медико-социологический подход к исследованию качества медицинской помощи // Социология медицины. 2005. № 1 (6). С. 32-38.
9. Кудрина Ю.Н., Руссова О.Н., Шинкарева Е.Ю. Независимая оценка качества оказания социальных услуг. Архангельск, 2015. 48 с.

References

1. Zhigareva N.P. *Razrabotka i nauchnoye obosnovaniye kompleksnoy reabilitatsii invalidov v psikhonevrologicheskikh uchrezhdeniyakh sistemy sotsial'noy zashchity (teoreticheskiye, pravovyye, metodicheskiye osnovy): avtoref. dis. ... d-ra med. nauk* [Development and Scientific Substantiation of Complex Rehabilitation of Disabled People in Psychoneurological Institutions of the Social Protection System (Theoretical, Legal, Methodological Foundations). Dr. med. sci. diss. abstr.]. Moscow, 2011, 48 p. (In Russian).
2. Gurovich I.Y., Shmukler A.B., Nemirinskiy O.V. *Sotsial'naya rabota v psikhiatricheskikh uchrezhdeniyakh (zadachi i osnovnyye napravleniya)* [Social work in psychiatric institutions (tasks and main directions)]. *Sbornik metodicheskikh rekomendatsiy i posobiy dlya vrachey i drugikh spetsialistov, okazyvayushchikh psikhiatricheskuyu pomoshch'* [Collection of Guidelines and Manuals for Doctors and Other Specialists Providing Psychiatric Care]. Moscow, LLC "IPUZ" Publ., 2009, pp. 37-57. (In Russian).
3. Babin S.M., Antokhin E.Y. *Integratsiya psikhoterapii i psikhosotsial'noy reabilitatsii v psikhiatriyu: Orenburgskiy opyt* [Integration of psychotherapy and psychosocial rehabilitation into psychiatry: Orenburg experience]. *Psikhologicheskoye soprovozhdeniye i organizatsionno-meditsinskiye algoritmy reabilitatsii* [Psychological Support and Organizational-Medical Algorithms of Rehabilitation]. Yekaterinburg, SV-96 Publ., 2005, pp. 316-326. (In Russian).
4. Cheperin A.I., Stepanova O.N., Zinkina A.P. *Spetsifika deyatel'nosti, rol' i funktsii spetsialista po sotsial'noy rabote v lechebno-reabilitatsionnom uchrezhdenii* [The specificity of activities, the role and functions of a specialist in social work in a medical and rehabilitation institution]. *Opyt vnedreniya i funktsionirovaniya modeley psikhosotsial'nogo lecheniya i reabilitatsii v usloviyakh Omskogo regiona* [Experience in

- the Implementation and Functioning of Models of Psychosocial Treatment and Rehabilitation in the Omsk Region]. Omsk, 2011, pp. 4-13. (In Russian).
5. Kurbatova O.A. Sovremennyye vzglyady na psikhosotsial'nyuyu terapiyu, kak na odin iz vedushchikh podkhodov k reabilitatsii patsiyentov s psikhicheskoy patologiyey [Modern views on psychosocial therapy, as on one of the leading approaches to rehabilitation of patients with mental pathology]. *Vestnik nevrologii, psikiatrii i neyrokhirurgii – Bulletin of Neurology, Psychiatry and Neurosurgery*, 2017, no. 11, pp. 80-84. (In Russian).
 6. Klyuyeva T.N. (gen. ed.). *Otsenka kachestva realizatsii psikhologicheskikh uslug v obrazovanii: metodicheskiye rekomendatsii* [Assessment of the Quality of the Psychological Services Implementation in Education: Methodic Guidelines]. Samara, Regional Sociopsychological Center Publ., 2014, 96 p. (In Russian).
 7. Albegova I.F., Serova E.A., Shamatonova G.L. *Sotsial'naya kvalimetriya, otsenka kachestva i standartizatsiya sotsial'nykh uslug* [Social Qualimetry, Quality Assessment and Standardization of Social Services]. Yaroslavl, P.G. Demidov Yaroslavl State University Publ., 2015, 116 p. (In Russian).
 8. Reshetnikov A.V., Astafyev L.M. Mediko-sotsiologicheskii podkhod k issledovaniyu kachestva meditsinskoy pomoshchi [Medical and sociological approach to the study of the medical care quality]. *Sotsiologiya meditsiny* [Sociology of Medicine], 2005, no. 1 (6), pp. 32-38. (In Russian).
 9. Kudrina Y.N., Russova O.N., Shinkareva E.Y. *Nezavisimaya otsenka kachestva okazaniya sotsial'nykh uslug* [Independent Assessment of the Quality of the Provision of Social Services]. Arkhangel'sk, 2015, 48 p. (In Russian).

Информация об авторах

Никифорова Татьяна Юрьевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы. Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, г. Липецк, Российская Федерация. E-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6832-1191>

Маскалянова Светлана Александровна, кандидат педагогических наук, доцент, зав. кафедрой социальной педагогики и социальной работы. Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, г. Липецк, Российская Федерация. E-mail: Sveta.feya@gmail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2744-7190>

Данковцев Олег Александрович, кандидат биологических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы, зам. директора по научной работе. Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, г. Липецк, Российская Федерация. E-mail: danko.oleg@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4814-4359>

Конфликт интересов отсутствует.

Для контактов:

Никифорова Татьяна Юрьевна
E-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru

Поступила в редакцию 13.07.2020 г.
Поступила после рецензирования 10.08.2020 г.
Принята к публикации 25.09.2020 г.

Information about the authors

Tatyana J. Nikiforova, Candidate of Pedagogy, Associate Professor of Social Education and Social Work Department. Lipetsk State Pedagogical P. Semenov-Tyan-Shansky University, Lipetsk, Russian Federation. E-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6832-1191>

Svetlana A. Maskalyanova, Candidate of Pedagogy, Associate Professor, Head of Social Education and Social Work Department. Lipetsk State Pedagogical P. Semenov-Tyan-Shansky University, Lipetsk, Russian Federation. E-mail: Sveta.feya@gmail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2744-7190>

Oleg A. Dankovtsev, Candidate of Biology, Associate Professor of Social Education and Social Work Department, Deputy Director for Science. Lipetsk State Pedagogical P. Semenov-Tyan-Shansky University, Lipetsk, Russian Federation. E-mail: danko.oleg@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4814-4359>

There is no conflict of interests.

Corresponding author:

Tatyana J. Nikiforova
E-mail: nickiforowa.ni@yandex.ru

Received 13 July 2020
Reviewed 10 August 2020
Accepted for press 25 September 2020