

ДИНАМИКА НА СТЕПЕНТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА БЕНЕФИЦИЕНТИТЕ ОТ ПОЛАГАНИТЕ ЗА ТЯХ ГРИЖИ ОТ „ЦЕНТЪР ДОМАШНИ ГРИЖИ“ ПРИ ОС НА БЧК-ВАРНА

Кр. Стамова¹, Т. Милкова², Д. Ставрев¹, Е. Иванова¹

Key words: analysis of quality, beneficiaries, home care, service

Увод

За предоставяне на здравни грижи и социални услуги в дома на възрастни, хронично-болни и хора с увреждания, Българският Червен Кръст (БЧК) въвежда интегриран модел със създаването на Центрове „Домашни грижи“ в София, Пловдив, Благоевград, Монтана, Ловеч, Варна, Смолян и Добрич. Чрез услугите „Домашни грижи“ БЧК се стреми да помогне на възрастни, хронично-болни и хора с трайно увредено здраве да преодолеят затрудненията си от здравословен характер и да допринесе за подобряване на техния психологически, социален и здравен статус. Услугата включва както здравни грижи, така и социални услуги, подпомагащи пациентите за справяне с ежедневни дейности от бита (поддържане на хигиената в дома, хигиена на тялото, хранене, пазаруване, придружаване при медицински прегледи и лабораторни изследвания или разходки) и др. Услугите се предоставят директно в дома на бенефициента, след извършване на индивидуална оценка на нуждите на всеки един от тях и при стриктно спазване на критерии за качество, изработени в рамките на Програма „Домашни грижи“. Голямо внимание се отделя за стимулиране на капацитета на пациентите за самопомощ и обучението им в някои похвати за това /11/.

¹Медицински университет

“Проф. д-р Параскев Стоянов” - Варна

²ЦДГ при ОС на БЧК-Варна.

Dynamics of satisfaction of beneficiaries of carers of “Home Care Center” in the BRC-OS Varna

Evaluation of satisfaction using the services of the “Home Care” aims to determine the level of quality of service, to maintain and improve this level to help continue the work of the program and improve the competence of employees in “Center Home Care.” The aim of the research was to examine the satisfaction of the beneficiaries of the carers of “Home Care Center” Axis of BRC-Varna and is comparable to that studied in 2009 and 2010.

Социалната услуга Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна е общинска делегирана дейност с капацитет 70 места. Център „Домашни грижи“ предоставя комплекс от социални услуги за лица в пенсионна възраст за подобряване качеството им на живот и преодоляване на социалната им изолация. Екип от квалифицирани медицински консултанти, социален работник и домашни помощници, с опит в предоставянето на домашни грижи, подпомага бенефициентите в процеса на тяхното лечение, консултира тях и близките им по медико-социални проблеми, извършва административни услуги и помага при поддържането на хигиената в дома и при пазаруването. Център „Домашни грижи“ предлага почасово обслужване през деня за задоволяване на ежедневните, здравните и рехабилитационни нужди на потребителите на услугата. Домашните помощници полагат грижи и за добрия емоциона-

лен статус на бенефициентите чрез занимания по интереси и организация на свободното време /4/.

Удовлетвореността на потребителите на услугите на „Център Домашни грижи“ е важен критерий при определяне качеството на работа на работещата програма като цяло. Оценката на удовлетвореността на ползващите услугите на програма „Домашни грижи“ има за цел да определи нивото на качество на предоставяните услуги, да поддържа и подобрява това ниво, да съдейства за продължаване работата на програмата и повишаване компетентността на служителите в „Център Домашни грижи“. Удовлетвореността пряко кореспондира с повишаване качество на живот. Целта на екипната работа бинифициенти – служители е прибавяне не само на години към живота, а прибавяне и на живот към годините. Тази цел може да бъде постигната чрез успешна работа на двете страни на екипа. Това зависи от високото качество на извършваните грижите, адекватни на нуждите на потребителите, високата мотивация и удовлетвореност на страните.

Целта на направеното изследване бе да се проучи удовлетвореността на бенефициентите от полагащите за тях грижи от „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна и да се сравни с тази, проучвана през 2009 и 2010 година.

Материал и методи

Изследването е проведено в периода от 1Изследването е проведено в периода от 1 до 24 август 2011 година. Приложените методи в проучването са: пряка анонимна анкета, анализ на литературни източници, документален метод, сравнителен анализ със съпоставими проучвания. Данните са обработени чрез статистически и графичен анализ. Анкетното проучване е проведено в дома на бенефициентите с помощта на служителите на ЦДГ при ОС на БЧК. За целта те преминаха първоначално обучение. В процеса на набиране на анкетната информация се пре-

цизираха всички особености, възникнали при работа с бенефициентите.

Анкетирани са 41 бенефициенти, ползващи услугите на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна. Това са 59% от всички, ползващи услугата. В анкетното проучване сме включили всички бенефициенти, които са в състояние да участват. Много от потребителите на услугата „Домашни грижи“ са със заболявания, които биха затруднили участието им в анкетното проучване. Участие то за всеки анкетирани е прецизирано и с информираното съгласие на всеки отделен анкетирани.

Резултати и Дискусия

В анкетното проучване, направено през 2009г. са участвали 12 бенефициента, през 2010г. – 23 от всичките, обслужвани 70. В годините процентът на желаещите да участват в анонимното проучване се е увеличил. Според нас това се дължи основно на нарасналото доверие към служителите на ЦДГ. Съставът на бенефициентите през трите проучвани години се е запазил почти същия. Включени в програмата през периода 2009-2011г. са 36% от анкетирани в последното изследване. Повече от 3 години от услугите на ЦДГ се ползват 64% от последните анкетирани.

Средната възраст бенефициентите е 81 години /4,8/. Всички анкетирани сега и преди, са обслужвани от медицински консултант и домашен помощник. Домашните помощници извършват услуги, представяни по каталог – грижи за бенефициента, грижи за домакинството, медико-социални контакти, разговори и обучение на близки и обслужване по институции. Медицинският консултант предоставя здравни грижи, също определени по каталог. Оформяне на пакета, предоставяни услуги за всеки конкретен бенефициент се получава след заявяване на съответните от негова страна и оценка на нуждите му от управител, медицински консултант и социален работник. Предоставяните услуги са динамични и се

промянат във времето в зависимост от промяната на потребностите.

От услугите на социалния работник и рехабилитатор редовно към момента се ползват 2% от респондентите. Не можем да кажем какъв е бил този процент при предходните проучвания.

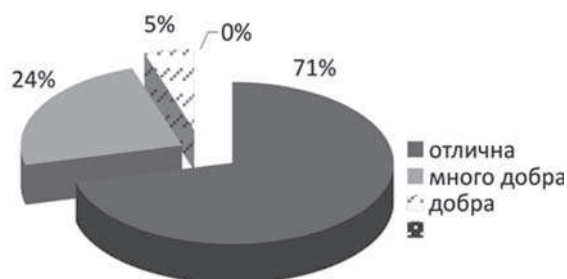
Запитани, дали желаят да се ползват и от услугите на друг вид служител на „Център Домашни грижи”, една част от анкетираните заявяват, че желаят да ползват грижите на рехабилитатор (39%). Това отдаваме на факта, че съответния в праграмата е доброволец и няма възможност да обхване голяма част от нуждаещите се, които за съжаление са много. Една незначителна част от респондентите биха желали да ползват услугите и на социален работник (7%). Въпреки изказаните желания, всички участници в анкетното проучване са доволни от обхвата на предлаганите услуги (100%). На зададен въпрос в анкетното проучване през 2009г., „Получихте ли всички услуги, от които се нуждаете?”, 91% са отговорили с „да”. Това говори за удовлетвореността от обхвата на получаваните услуги – преди и сега. Точна е и преценка на екипа, определящ пакета услуги за потребителя.

Най-ценна услуга за бенефициентите остава „пазаруването”. Така е било за 24% от анкетираните през 2009г. и за 71% от анкетираните през 2011г. При последното проучване на второ място по важност за бенефициентите се оказва „разговорите с мен” – за 56% от запитаните. През 2009г. анкетираните са поставили на второ място „хигиенните грижи” – 13%. „Хигиенните грижи” при последното проучване заемат трето място по важност за бенефициентите – 51%. „Грижите за емоционалния и психически комфорт” са на трето място при проучването през 2009г. – 8%. Важността на различните услуги се е запазила почти еднаква във времето за ползвателите. Почти без разлика са подредени в стълбицата от по-важни към по-незначими услугите: „помощ в

домакинството”, „плащането на сметки”, „оказваната здравна помощ”, „обслужването по институции”.

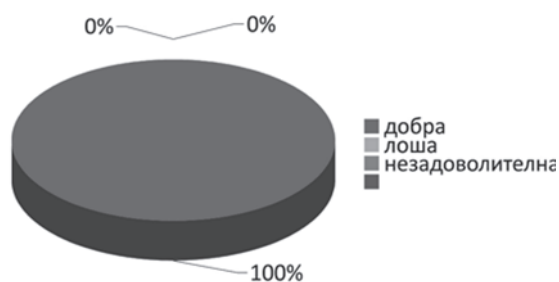
Всички акетиранни преди и сега категорично заявяват, че предлаганата социална услуга трябва да продължи.

Високата удовлетвореност на бенефициентите от полаганите за тях грижи от служителите на БЧК се изразява във високата оценка, която те дават за качеството на получаваните услуги (фиг.1).



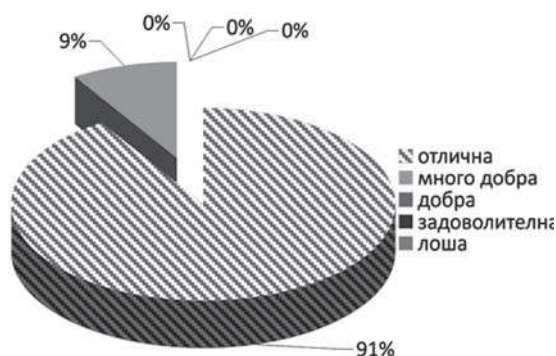
Фиг. 1. Разпределение на оценката, която дават бенефициентите за качеството на получаваните услуги (проучване 2011г.).

За повече от половината респонденти тя е „отлична” (71%). За останалите – „много добра” (24%) или „добра” (5%). Висока е даваната оценка за качеството на предлаганите услуги през 2010 и 2009г. (фиг.2, фиг.3).



Фиг.2. Разпределение на оценката, която дават бенефициентите за качеството на получаваните услуги (проучване 2010г.).

Запитани през 2009г. анкетираните „Какво предлагате да бъде направено



Фиг. 3. Разпределение на оценката, която дават бенефициентите за качеството на получаваните услуги (проучване 2009г.).

но за подобрене на предлаганите услуги от ЦДГ?”, са отговорили: „Да се регламентира точно часа на посещение в дома ми”, „Да се увеличи броя на посещенията в дома ми”, „Да се разшири обхвата на предлаганите дейности”, „Да не са разсеяни служителите”. През 2010г. отговорите на същия въпрос са: „Достъп до повече информация” (32%), „Увеличаване обхвата на услугите” (25%), „Подобряване качеството на услугите” (15%), „Повишаване компетентността на служителите” (10%), според 25% анкетирани няма нужда от подобрения – всичко е на високо ниво. През 2011г. отговорите на посочения по-горе въпрос са: „Удължаване времето за престой на служителите в дома ми” (56%), „Увеличаване броя на служителите” (56%), „Желая да се провеждат повече културни дейности” (15%), „Желая служителите да са по-любезни” (2%). От така посочените резултати става ясно, че в годините желанията на респондентите са почти запазени. В началото бенефициентите са притеснени за точното спазване на часовия график. С течение на времето, за тях става ясно, че поради независещи от служителите причини, често се налага малка промяна в часа на посещение /7/. Относно разгръщане обхвата на дейност и увеличаване броя на служителите, както и по-честите посещения в дома препоръките остават същите. Твърдите рамки на общинската делегирана

дейност ограничават в значителна степен възможностите за развитие на услугата. Възможните резерви са в оптимизация на разпределение на времето, в разгръщане на системата от доброволци и в повишаване квалификацията на служителите. Последната е изиграла ролята си – при последното проучване за това споменават едва 2% от анкетираните. При проучването през 2010г. процентът е бил 10.

Заклучение

Резултатите от проведеното проучване показват запазена в годините висока удовлетвореност на потребителите на услуги на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна. Запазеното високо ниво на удовлетвореност от страна на бенефициентите е резултат от внимателен подбор и оценка на нуждите на бенефициентите преди и сега. Изпълнителите на услуги поддържат квалификацията си в изпълнението на изискванията се от тях дейности. Качеството на извършваните услуги е трайно високо. Всичко е резултат на мениджмънт на високо ниво в „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.

Литература

1. Ачкова М., *Приложна психология в медицината и здравните грижи*. София, 2001.
2. Василева Н., И. Стамболова, *Удовлетвореност на пациентите от качествата на здравното обслужване в Клиника по Урология на УМБАЛ „Александровска”-София, Сестринско дело, 2011, 1-2, 8-11.*
3. *Закон за социалното подпомагане.*
4. Иванова Е., Т. Милкова, Д. Ставрев, *Проучване нуждата и възможностите от кинезитерапия в дома на прицелна група възрастни със затруднено придвижване, Известия на съюза на учените – Варна, 1`2010, Том XV, 38-40.*

5. Пархон К., Биология на възрастните, Медицина и физкултура, София, 1960.
6. Служебен архив на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.
7. Ставрев Д., Кр. Стамова, Т. Милкова, Времева натовареност на персонала на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна, НАУЧНИ ТРУДОВЕ НА РУСЕНСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ - 2011, под печат.
8. Стамова Кр., Т. Милкова, Д. Ставрев, Удовлетвореност на бенефициентите от полаганите за тях грижи от „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна, НАУЧНИ ТРУДОВЕ НА РУСЕНСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ - 2011, под печат.
9. Тончева С., Мобилен микро-социален център – модел за оказване на професионални здравни грижи в дома на възрастните хора, Социална медицина, 2004, 3, 24-26.
10. Тончева С., Оказване на грижи и помощ в дома на възрастния човек, ИК Славчо Николов и сие, Шумен, 2004, 132.
11. www.redcross.bg/activities/activities5/homecare.html

Адрес за кореспонденция:

Красимира Стамова
Медицински Университет
“Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна
ул. “Марин Дринов” 55,
тел.: 052-677 050
e-mail: kr.stamova@dir.bg