

СЪЗДАВАНЕ, РАЗГРЪЩАНЕ И СТАБИЛИЗИРАНЕ НА ЦЕНТЪР „ДОМАШНИ ГРИЖИ“ ПРИ ОС НА БЧК-ВАРНА

Т. Милкова², Д. Ставрев¹, Кр. Стамова¹, Е. Крайчева¹

Key words: beneficiaries, home care service, aging

От 1 до 28 февруари 2011 г. се проведе 17-тото поред преброяване на населението в демографската история на България. Делът на населението на възраст над 65 години се увеличил от 16,8% от 2001 година на 23,7% от 2011 година. Това е сериозен проблем за здравната и социалната система на страната. Резултатите за община Варна показват обща численост на населението 343 704 души. Лицата в пенсионна възраст в град Варна са 68 367, а тези които са икономически активни -176 898 /6/. На регионално ниво делът на хората в напреднала възраст расте, следвайки общата тенденция за страната. Повече години в добро здраве означават по-добро качество на живот и повече независимост. Застаряващо население в добро здраве означава по-малко натиск върху здравната и социалната система.

В настоящата работа се проследяват етапите в развитието на Център „Домашни грижи“ при ОС на БЧК-Варна. Представят се спецификите в дейността и начините за преодоляване на възникнали проблеми.

За предоставяне на здравни грижи и социални услуги в дома на възрастни, хронично-болни и хора с увреждания, БЧК въвежда интегриран модел със създаването на Център „Домашни грижи“ първо в район „Лозенец“, гр. София и след това в периода 2005 - 2006 г. в Пловдив, Благоевград, Монтана, Ловеч и Варна и през 2010 г. в Смолян и Добрич. Център

¹ Медицински университет

“Проф. д-р Параскев Стоянов” - Варна

² ЦДГ при ОС на БЧК-Варна.

Creation, development and maintenance a Center "Home Care" in the BRC-Varna

T. Milkova, D. Stavrev,
K. Stamova, E. Kraycheva

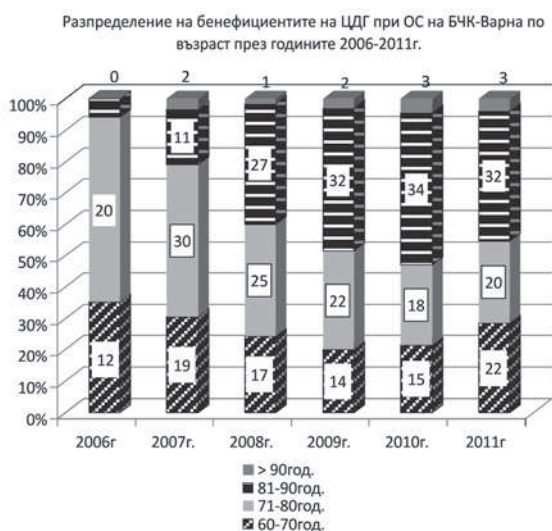
Aging in good health means less pressure on health and social system. This work follow the steps in the development of Center "Home care" in the the BRC-Varna. Presents the specifics of the activity and how to overcome problems. The center works successfully for five years and has achieved stability of its business.

„Домашни грижи“ при Областния съвет на Български Червен кръст – Варна е създаден с помощта на Германския червен кръст на 7 юли 2006 година /7/.

Още със създаването си Център „Домашни грижи“ при Областния съвет на Български Червен кръст – Варна се изправя пред предизвикателството с ограничен ресурс да осигури максимална подкрепа на част от нуждаещите се от такава възрастни хора в град Варна. Първоначално броят на бенефициентите в програмата е 32^{ма}, а във втората година между 60 – 65. През следващите три години бенефициентите са неизменно 70. Възрастовото разпределение също претърпява динамични промени. Те не са големи, поради специфичния контингент ползватели на услугата.

За оптимизиране на работата основно значение имат организационно-управленски дейности. Те се изразяват в следните направления:

1. Попълване на личния състав на служители на Център „Домашни грижи“

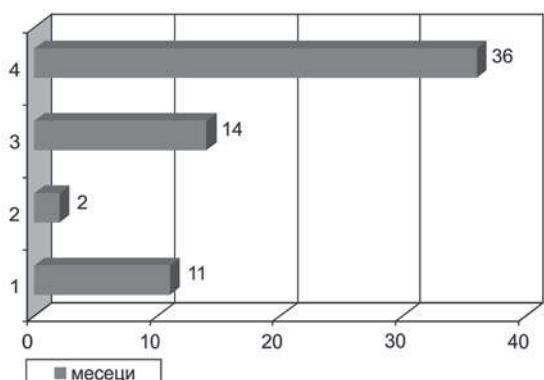


Графика 1. Възрастово разпределение на бенефициентите на Център „Домашни грижи” при Областния съвет на Български Червен кръст – Варна

жи”. Проведени са процедури по подбори са заети овакантените места.

2. Стабилизиране на позицията управител/мениджър на програмата. След начален период на сменящи се на няколко месеца ръководители на програмата започва тригодишен мандат на настоящия управител. Това дава възможност за постоянство в управленската политика, дългосрочни прогнози и затвърждаване на добрите практики.
3. Повишаване на квалификацията на персонала. От осъществяващите ди-

Продължителност на ръководенето на ЦДГ при ОС на БЧК от различните по ред мениджъри за периода 2006-2011 г.



Графика 2. Динамиката на управленската позиция в Център „Домашни грижи” при Областния съвет на Български Червен кръст – Варна.

ректната дейност с бенефициентите трима са със средно образование, а четирима са с висше. Към това число влиза и медицинския консултант, чиято специалност е фелдшер и образованието му е приравнено към висше, съобразно изискванията към момента. За двама от висшистите, завършеното образование е в областта на мениджмънта. Управителят е с висше медицинско образование. В Център „Домашни грижи” се провежда непрекъснато поддържане и повишаване на квалификацията на личния състав. Използват се всички възможни ежедневни, периодични и специални форми за обучение. Основен проблем е не толкова липсата на специфични знания и умения по обслужване на бенефициентите, където служителите са на определено добро ниво, а недостатъчната компютърна компетентност, което значимо затруднява администрирането на дейностите.

4. Включване на доброволци в дейността. През октомври 2008 постъпва първият доброволен сътрудник /доброволец/. Доброволците са набирани съгласно действащите в БЧК нормативи и правила. Провежда им се обучение и инструктаж и се отчита стриктно дейността им. За периода на последните три години в дейността са включени 22-ма на брой доброволци. Част от тях са ученици и студенти, други са работещи, отделящи от свободното си време в помощ на центъра или пенсионери. Между тях има икономисти, медицински лица в т.ч. лекар и преподаватели в медицински университет. Доброволците участват в дейността на ЦДГ в няколко направления: директна работа с бенефициенти, помощ в съпътстващите дейности в т.ч. повишаване на квалификацията на персонала, разработване на специфични проблеми под формата на курсови и дипломни работи /5 на брой/.

5. Преформатиране на служебния състав на Център „Домашни грижи“ при ОС на БЧК, а именно: от щатно разписание Управител, Счетоводител, Медицински сестри 2, Домашни помощници 5 и Шофьор в Управител, Счетоводител, Социален работник/координатор, Медицински консултант, Домашни помощници 5 и Шофьор. Последното е направено с оглед отговаряне на спецификите на изпълняваната програма и липсата на регистрация на ЦДГ по закона за лечебните заведения, като такава.
 6. Въвеждане на необходимата организационна схема на разпределение на работното време и стриктното и спазване.
 7. Въвеждане на вътрешно неформално разпределение на специфичните дейности /технически, организационни и др./ в колектива.
 8. Въвеждане на лесни, разбираеми и същевременно точни и подробни отчетни форми на дейността.
 9. Утвърждаване на добри практики за обмен на информация, документооборот и отчитане с партниращи организации.
- Медико-социални дейности са основната дейност на Център „Домашни грижи“ при ОС на БЧК. Те отразяват мисията му и са част от мисията на БЧК като организация.
1. Въпреки голямата организационна ангажираност по стартиране на програмата служителите на Центъра правят възможното, включените в общинско делегираната дейност възрастни и болни хора да получават от самото начало необходимите им грижи.
 2. Работейки по индивидуален план се поддържа специфична ангажираност, отговаряща на особеностите в социалното и здравословно състояние на всеки бенефициент на програмата. Тя се променя динамично, чрез гъвкаво използване от една страна на работното време за директна дейност с бенефициентите, а от друга с ангажиране на най-подходящия служител.
 3. Работният график за всеки бенефициент поотделно и за всички бенефициенти комплексно се изготвя съобразно необходимите грижи. Управителят, социалният работник и медицинският консултант ежедневно обменят информация и обсъждат състоянието и нуждите на бенефициентите и адаптират към тях работната програма. По-значимите специфики се представят и обсъждат на оперативки и екипни срещи. При необходимост в дейността се включват доброволци със специфични умения.
 4. Съобразява се работната програма с всички официални празници, тежки и бедствени климатични условия и др. нарушаващи естествения ритъм на дейността. Работата динамично се адаптира и се минимализира рискът от нарушаване на грижата за бенефициентите.
 5. Количествени показатели на медико-социалните дейности най-прецизно отразяват измеренията им. За отчетаният тригодишен период са осъществени:
 - ❖ 24339 броя посещения в дома на бенефициента – съответно:
 - ❖ 1944 (медицинска сестра - 707; домашен помощник -1237) за **2008**
 - ❖ 8333 (медицинска сестра – 2832; домашен помощник - 5501) за **2009**
 - ❖ 8204 (медицински консултант –1285; социален работник - 965; домашен помощник - 5954) за **2010**
 - ❖ 5858 (медицински консултант –1188; социален работник – 656; домашен помощник - 4021) за **2011**
- Всяко посещение е с продължителност от един час до час и половина, за домашен помощник и половин – един час за медицински консултант. Тези времена се удължават при необходимост. За периода на последните три години те са:

- ❖ 31076 часа директна работа с бенефициенти съответно
 - ❖ 2547 за **2008**
 - ❖ 10655 за **2009**
 - ❖ 10702 за **2010**
 - ❖ 7172 за **2011**
- ❖ Приблизително 155 посещения месечно при личните лекари на бенефициентите, специалисти, лаборатории, аптеки и др. медицински звена.
- ❖ Средно 264 посещения месечно при социални служби, административна и друга помощ.

Устойчивост и поддържане на качеството на услугата чрез:

- ❖ Високото ниво на качество на услугата се поддържа чрез собствена система за контрол, включваща ежедневен, периодичен и инцидентен такъв.
- ❖ Проведените множество проверки от секретариата на БЧК-Варна аналитично се отразяват в оптимизирането на дейността.
- ❖ Посещения с характер на проверки и обмяна на опит и идеи от Националния съвет на БЧК в т.ч. и с участието на представители на Швейцарския червен кръст обогатяват и разнообразяват дейността.
- ❖ Трикратно е проведено анкетиране на бенефициентите от програмата за последните три календарни години. Този изключително важен показател дава удовлетвореността на ползвателите, а тя е оценена от 71% като отлична, 24% много добра и 5% добра.

Варненският Център „Домашни грижи“ работи успешно вече пет години и е постигнал стабилност на дейността си. Проблемите, които среща при работата през изминалия период, са база за анализи и насоки за подобряване на ефективността на дейността. Позвателите на социалната услуга Център „Домашни Грижи“ са хора в напреднала възраст, самотни, с тежки хронични заболявания т.е. те са приети в програмата по социални по-

казатели. От друга страната те са с различен интелектуален, образователен и културен статус. Това определено води до трудности и усложнения при общуването с тях. Служителите на центъра с внимание, търпение и много сърдечност контактуват с тези хора. Перспективата за продължаване на програмата в следващите пет години е свързана с утвърждаване на компетентна психологическа подкрепа насочена, както към бенефициентите, така и към служителите на ЦДГ при ОС на БЧК-Варна.

Литература

1. *Закон за социално подпомагане* Обн., ДВ, бр. 56 от 19.05.1998 г., ... изм. и доп., бр. 9 от 28.01.2011 г.
2. *Пархон К., Биология на възрастните, Медицина и физкултура, София, 1960.*
3. *Правилник за прилагане на закона за социално подпомагане. Приет с ПМС № 243 от 05.11.1998 г. Обн. ДВ. бр.133 от 11 Ноември 1998г., ... изм. ДВ. бр.63 от 16 Август 2011г.*
4. *Служебен архив на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.*
5. *Тончева С., Оказване на грижи и помощ в дома на възрастния човек, ИК Славчо Николов и сие, Шумен, 2004, 132.*
6. *<http://censusresults.nsi.bg/Reports/2/2/R1.aspx?OBS=VAR06>*
7. *www.redcross.bg/activities/activities5/homecare.html*

Адрес за кореспонденция:

Татяна Милкова
ОС на БЧК-Варна
ул. Братя Шкорпил 3, Варна
тел.: 052 622822
e-mail: taniamilkova@abv.bg