

## Удовлетвореност на бенефициентите от полаганите за тях грижи от „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна

<sup>1</sup>Кр. Стамова, <sup>2</sup>Т. Милкова, <sup>1</sup>Д. Ставрев

*Satisfaction of beneficiaries of carers of "Home Care Center" to the BRC-OS Varna: Satisfaction with services offered by the "Home Care Center" at the OC Red Cross - Varna is an important criterion in determining the quality of care provided. An investigation is of the opinion held by the beneficiary 41 direct anonymous survey for the period 1 to 24 August 2011.*

**Key words:** beneficiaries, quality, satisfaction, service.

### ВЪВЕДЕНИЕ

Българският Червен кръст (БЧК) е най-голямата неправителствена хуманитарна организация у нас, създадена благодарение на обединения доброволческият дух и дейност на хората и съществува 133г. Организацията е призната и от Международния комитет на Червения кръст в Женева с писмо от 20-ти октомври 1885 г. Като част от Международното червенокръстско движение, БЧК се ръководи от неговите основни принципи: неутралност, хуманност, безпристрастност, независимост, доброволност, единство и универсалност. Чрез своята мрежа от доброволци в цялата страна БЧК подкрепя уязвимите хора в бедствени и кризисни ситуации. Посредством програми за обучение и дейности в полза на обществото допринася за облекчаване и предотвратяване на страданието във всичките му форми, закриля здравето и живота и осигурява уважение към човешката личност.

За предоставяне на здравни грижи и социални услуги в дома на възрастни, хронично-болни и хора с увреждания, БЧК въведе интегриран модел със създаването на първия „Център Домашни грижи” в район „Лозенец”, гр. София с подкрепата на програма PHARE ACCESS. В периода 2005 - 2006 г. са открити Центрове за домашни грижи в Пловдив, Благоевград и Монтана с подкрепата на Италиански Червен кръст, както и в Ловеч и Варна с подкрепата на Германски Червен кръст. През 2010 г. са открити още два Центъра за домашни грижи в Смолян и Добрич.

Задължително изискване за постъпване на работа в центровете „Домашни грижи” е успешно завършен обучителен курс за оказване на грижи в дома. БЧК има лицензирана програма за професионално обучение в НАПОО „Социални услуги за деца и възрастни с хронични заболявания, с физически и сензорни увреждания”, включваща два модула: „Домашен помощник, болногледач и санитар” и „Социален асистент”. Обучителните програми са разработени на базата на швейцарския опит, съобразени са с европейските изисквания и са адаптирани към условията в България.

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 [9].

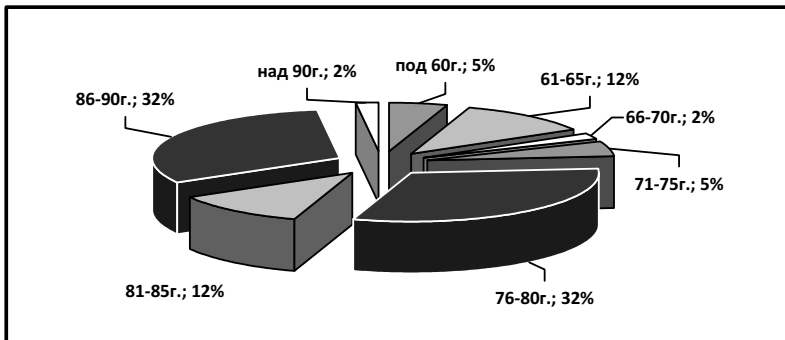
Социалната услуга Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна е общинска делегирана дейност с капацитет 70 места. Център „Домашни грижи“ предоставя комплекс от социални услуги за лица в пенсионна възраст за подобряване качеството им на живот и преодоляване на социалната им изолация. Екип от квалифицирани медицински консултант, 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 емоционален 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 бенефициенти – 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 полаганите за тях грижи от „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

Изследването 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. Данните са обработени чрез статистически и графичен анализ. Анкетното проучване бе 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 прецизираха всички особености, възникнали при работа с бенефициентите.



Фиг. 1. Възрастово разпределение на анкетираните бенефициенти.

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. Участието за всеки анкетиран е прецизирано и с информираното съгласие на всеки отделен анкетиран.

Разпределението по възраст на анкетираните е представено на фигура 1. Средната възраст бенефициентите е 81 години [4].

Ползващите услугите на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна са в по-голяма част жени (88%). Почти всички бенефициенти са включени в програмата от повече от една година. Между 1 и 3 години се ползват от нея 36% от анкетираните, а 64% - повече от 3 години.

За предлаганите услуги повечето от респондентите са научили от свой приятел – 57%. Други са разбрали за социалните услуги от познат (17%), друг бенефициент (7%), член на семейството (7%), брошура (5%), вестниците (2%) или случайно (5%).

Бенефициентите се ползват основно от услугите на домашните помощници към програмата и медицински консултант (100%). 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 променят във времето в зависимост от промяната на потребностите.

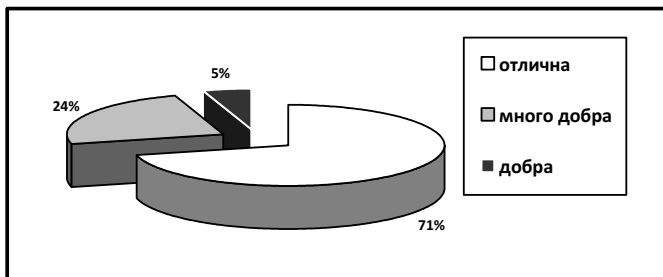
От услугите на социалния работник и рехабилитатор редовно се ползват 2% от респондентите.

Запитани, дали желаят да се ползват и от услугите на друг вид служител на „Център Домашни грижи“, повечето анкетираните заявяват, че ползваните от тях услуги са достатъчни (41%). Това говори за удовлетвореността от обхвата на получаваните услуги. Точна е и преценка на екипа, определящ пакета услуги за потребителя. Високият процент желаещи да ползват грижите на рехабилитатор (39%), отдаваме на факта, че съответния в програмата 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%).

Всички респонденти категорично заявяват в анкетното проучване, че желаят и за напред да ползват предлаганата помощ от „Център Домашни грижи“. Някои от анкетираните са дописали **„наложително!“**, **„хиляди пъти!“**. Предлаганите грижи са не само жизнено необходими за бенефициентите, както самите те заявяват. Възторг и благодарност за грижите изказват почти всички анкетираните. Някои споделят в анкетата: **„Не желая да прекъсвам контактите с „Център Домашни грижи“, защото са ми жизнено необходими“**. Други са написали: **„Не мога без тях“**, **„Ако не сте вие няма кой да ми помага“**, **„Загивам без вас“**, **„Не бих могъл да продължа без тях“**, **„Без помощ от никъде... Как човек живее самотно само на една пенсия инвалидна“**... Обхвата и качеството на грижите от служителите удовлетворяват анкетираните. Респондентите споделят: **„Получаваните грижи са достатъчни.“**, **„Много съм доволна от работата на домашните помощници. Много са любезни с мен.“**, **„Винаги ги очаквам в деня за посещение! Не мога без тях!“**, **„Служителите са изключително любезни и културни... Нямам думи!... Златни момичета“**, **„Бели ангели“**, **„Доволен съм от работата на БЧК. Споделям с тях за моето минало и настояще.“** Един от респондентите е написал: **„За мен Червен кръст звучи много. Искам да съм**

*сигурна, че винаги ще бъде посещавана от него. Огромно благодаря на „Център Домашни грижи” към БЧК.* Други са написали: *„Чакам ги с голямо желание и нетърпение да дойдат и да си поговорим. Чувствам се много добре след тяхното посещение. Много са мили и добри.”*, *„Споделям, че са ми нужни служителите”,* *„Имам първа група инвалидност, но съм без придружител и не мога да отида никъде.”*, *„За мен контакта с БЧК е радост и доверие. Дай Боже това да продължи...”*.

Високата удовлетвореност на бенефициентите от полагащите за тях грижи от служителите на БЧК се изразява във високата оценка, която те дават (фиг.2). За повече от половината респонденти тя е „отлична” (71%). За останалите – „много добра” (24%) или „добра” (5%).



Фиг. 2. Разпределение на оценката, която дават бенефициентите за качеството на получаваните услуги.

Според всички запитани работата на програма „Домашни грижи” трябва да продължи”. За повишаване удовлетвореността на потребителите, самите запитани препоръчват удължаване времето на престой на служителите в дома (56%) и увеличаване броя на служителите в „Център Домашни грижи” (56%). Малко от респондентите желаят провеждане на повече културни дейности (15%).

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.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Резултатите от проведеното проучване показват високата удовлетвореност на потребителите на услуги на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна. Това е резултат от внимателен подбор и оценка на нуждите на бенефициентите. Изпълнителите на услуги са квалифицирани в изпълнението на изискваните се от тях дейности. Качеството на извършваните услуги е 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 възрастите, Медицина и физкултура, София, 1960.

[6] Служебен архив на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.

[7] Тончева С., Мобилен микро-социален център – модел за оказване на професионални здравни грижи в дома на възрастните хора, Социална медицина, 2004, 3, 24-26.

[8] Тончева С., Оказване на грижи и помощ в дома на възрастния човек, ИК Славчо Николов и сие, Шумен, 2004, 132.

[9] [www.redcross.bg/activities/activities5/homecare.html](http://www.redcross.bg/activities/activities5/homecare.html)

**За контакти:**

<sup>1</sup>Медицински Университет “Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна, Варна 9000, ул. Марин Дринов 55; тел.: 052-677 050

<sup>2</sup>ЦДГ при ОС на БЧК-Варна, Варна 9000, ул. Братя Шкорпил 3; тел.: 052622822

**Докладът е рецензиран.**