

Времева натовареност на персонала на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна

¹Д. Ставрев, ¹Кр. Стамова, ²Т. Милкова

Time workload of the staff of "Home Care Center" to the BRC-OS Varna: One of the most important resources of the work is our time. Those who fail to better manage their time, usually more productive, more satisfied, less exposed to stress and better health status than others. The aim of the research was to examine the workload of staff time working in "Center Home Care" to the BRC-OS Varna.

Key words: health care, social care, workload, time management.

ВЪВЕДЕНИЕ

Българският Червен кръст (БЧК) е автономна организация, която подпомага държавата в хуманитарната област, в подготовката за действия при военно положение, военни конфликти и бедствия, за опазване и укрепване на здравето на населението и за възпитанието му в дух на висока нравственост, милосърдие и благотворителност.

За предоставяне на здравни грижи и социални услуги в дома на възрастни, хронично-болни и хора с увреждания, БЧК е въвел интегриран модел със създаването на „Център Домашни грижи” в градовете София, Пловдив, Благоевград, Монтана, Ловеч, Варна, Смолян и Добрич.

Услугите на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна са 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. Обслужването е почасово, през деня за задоволяване на ежедневните, здравните и рехабилитационни нужди на потребителите на услугата [3].

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 [6]. В „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна работят социален работник, медицински консултант, 5 домашни помощнички, 1 шофьор и доброволни сътрудници под ръководството на управителя на центъра. Дейностите са строго регламентирани по каталог, включен в проекта и договора с Община Варна. Работният ден на служителите, извършващи директна работа с бенефициентите е 8 часа. Всеки служител отделя от работното си време по 7 часа за директна работа с бенефициентите, чийто брой за всеки ден се определя по дневен график, съставен в зависимост от разхода време за транспорт от един до друг адрес. Най-често обслужваните ползватели на услугите на „Център Домашни грижи” са 5 или 6 за един работен ден от един домашен помощник. Социалният работник има график за директна работа 50% от тази, на другите служители.

Медицинският консултант предоставя здравни грижи, които се изразяват в осигуряване на грижи в подкрепа на лечението, предписано от лекар по домовете на бенефициентите, проследява общото състояние на бенефициента, поддържа непрекъсната връзка с общопрактикуващите лекари, което дава възможност бързо да бъдат информирани за сериозни изменения на здравословното състояние на бенефициента. Осъществява и контрол за правилното и редовно приемане на лекарствените средства, извършва мерене на кръвно налягане, превръзки

(имобилизиращи и превръзки на рани, назначени от специалист), борба против декубитус при лежащо болни или напълно обездвижени бенефициенти, измерване на стойности на кръвна захар с глюкомер.

Домашните помощници извършват грижите за домакинството на бенефициентите – предоставят помощ при поддържане хигиената в дома, пазаруване, помощ при хранене, съвети за диетично хранене в зависимост от заболяването на бенефициента. Поддържат хигиената в дома, най-вече в стаята, в която бенефициентите пребивават в по-голямата част от деня, в кухнята и санитарните помещения. Грижат се за постелното бельо и личните дрехи чрез пране и гладене. Освен хигиената в домовете те пазаруват с или без бенефициентите, приготвят храна там, където е необходимо, заплащат текущи сметки за ел. енергия, телефон, вода и други, подпомагат бенефициентите при попълване на документи, комуникират със социални служби при изготвянето на социални оценки и декларация за социална интеграция. Домашните помощници полагат грижи и за добрия емоционален статус на бенефициентите – четене на избрана от тях литература, придружават се при разходка навън, провеждат се разговори по въпроси, които ги вълнуват [4].

„Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна предоставя разнообразие от дейности за постигане на основната си цел: Подобряване качеството на живот и ограничаване социалната изолация на хора в пенсионна възраст, болни и с трайно увредено здраве. В тази връзка ние решихме да засегнем един проблем, интересът към който напоследък става все по-голям – управление на работното време.

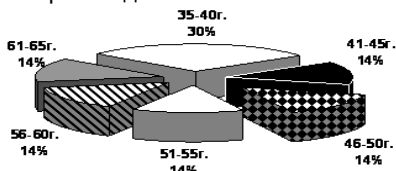
Един от най-важните ресурси в работата на всеки от нас е времето. Тези, които успяват добре да управляват времето си, обикновено са по-продуктивни, по-удовлетворени, по-малко изложени на стрес и в по-добро здравно състояние от другите [2]. Всеки управленец цени и се стреми правилно да използва този ресурс. Последиците от лошата организацията на работното време могат да бъдат от несправяне с поставените задачи до неудовлетвореност от работата и последващи проблеми на работното място. За доброто управление на времето са създадени много методи и похвати.

Целта на направеното изследване бе да се проучи времевата натовареност на персонала, работещ в „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Изследването е проведено в „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна в периода 16-24 август 2011г. Приложените методи в проучването са: пряка анонимна анкета, анализ на литературни източници, документален метод. Данните са обработени чрез статистически и графичен анализ. Анкетирани са 7 служители на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна. Това са всички от работещите в програмата домашни помощници, и един медицински консултант.

Възрастово разпределение на анкетираните служителите е представено на фигура 1. Средната възраст на респондентите е 52г.



Фиг. 1. Възрастово разпределение на служителите на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.

От всички анкетирани служители, четирима са със средно образование. Трима са с висше. Към това число включваме и медицинския консултант, чиято

специалност е фелдшер и образованието му е приравнено към висше, съобразно изискванията към момента. За двама от висшистите, завършеното висше образование е в областта на мениджмънта.

Всички анкетираните съобщават, че са обучавани как да организиран работното си време. За един това е било само при постъпване на работа (14%), за други това са обсъжданията в работата (57%), за трети (двама от анкетираните) – проблемът е разглеждан по време на обучението във Висшето училище. Двама от служителите са разглеждали проблема по време на обучение, организирано от БЧК и проведено в Лозен.

Запитани: „Смятате ли, че успявате добре да организирате работното си време”, трима от анкетираните съобщават: „винаги успявам”, двама успяват „в повечето случаи”, един „понякога успява”, а един „не успява”.

От проведеното анкетно проучване се установи, че на почти всички служители се случва „понякога”, на един „рядко” да бързат в работата си, притискани от фактора „време”. Като най-честа причина, водеща до загуба на най-много непредвидено време, респондентите изтъкват „влиянието на метрологичните фактори”(43%), това, че „често зависят от градския транспорт”(29%), „често зависят от други хора” (14%) или „необходимостта да се пазарува от няколко магазина, за да се напазарува необходимото в списъка на бенефициента” (14%). Един анкетиран заявява, че винаги успява и не го притеснява нищо и никой.

За нас беше интересно да разберем, дали служителите притеснявани от времето, пропускат или не успяват в извършването на някои дейности и на кои (в случай, че се случва). Оказа се, че на един служител такова нещо никога не се налага. На всички останали се е случвало „понякога”. Трябва да отбележим, че на домашните помощници е предвидена едночасова помощ за всеки конкретен бенефициент. Времето, което отделя медицинския консултант за един бенефициент при посещение е 30мин.

Дейностите, които остават на заден план при надбягване с времето, домашните помощници посочват, че са най-често „разговори с бенефициента” (за всички домашни помощници), „гладене” (за един от помощниците) и „миене на съдове” (за един от помощниците). Направено проучване сред ползващите услугите на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна, в периода 1-24 август, установи, че именно разговорите с домашните помощници са нещото, което очакват с най-голямо нетърпение. За бенефициента грижите за него или домът му не са толкова важни, колкото възможността да общуват с някого. Или както самите те казват: «Няма нищо по-жадувано и по-хубаво от това, някой да ти влезе в дома». За съжаление именно общуването с ползвателя на услуги, домашните помощници жертват в името на това, да извършат по-важните според тях хигиенни грижи за самия бенефициент, грижите за хигиената на неговия дом, да му напазаруват или да извършат друго, което той сам не е в състояние да извърши, а и често няма кой да му помогне или извърши вместо него. Затова и запитани средно по колко минути отделят служителите за най-често изискващите се от тях услуги, анкетираните споделят, че за разговори с бенефициента отделят 10 (14%), 15 (14%) или 18 мин. (14%). За хигиена на бенефициента служителите отделят понякога и до 40мин. Хигиенните грижи за дома отнемат често около 30мин. Пазаруването отнема също около 30мин. По-малко време се отделя за гладене и миене на съдове – съответно по 10мин. Разминаването в очакванията на бенефициентите и приоритетите за служителите са резултат от характеристиката на бенефициентите от една страна, и професионалната подготовка на служителите от друга. Средната възраст на бенефициентите е 81г. [3]. Повечето са застаряващи, всички са с повече от три заболявания, почти всички са социално изолирани и финансово затруднени. Това оформя типичната за геронтопсихологията проблематика. Служителите, въпреки обучението, което са преминали не са достатъчно компетентни да отговорят на този

вид нужди на бенефициентите. Организацията на БЧК, и в частност „Център Домашни грижи“, позволява включване на доброволци, които в голяма степен подпомагат дейността, особено в специфични, излизаци извън каталога на дейностите аспекти. В случая ние отчитаме необходимостта от геронтопсихолог – макар и доброволец, който да задоволи нуждата на потребители и на предлагащи услуги в „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.

Четирима анкетирани (половината от анкетираните) не са посочили според тях колко минути се отделя за различни дейности. Един от тези трима е написал: „зависи от конкретния бенефициент. Някъде има само почистване, по-рядко почистване и пазаруване и рядко само хигиенни грижи. Гледам каквото и да правя да свърша за час, но не винаги успявам“. Приемаме, че и за другите трима анкетирани причината за липса на отговори е именно разнообразието от непредвидени ситуации, в които те често са поставени в рамките на работния ден. Това налага често служителите сами да прецизират как, какво, защо и за колко време да извършат.

В разчета на времето на служителите влиза и времето за път до дома на бенефициента. Това според анкетираните отнема средно около 10 (14%), 15 (14%) или 28 мин. Служителите имат възможност да ползват градски транспорт, служебен автомобил (понякога) или вървят пеш. Как ще се придвижат до дома на бенефициента зависи от разстоянието, наличието на свободен служебен автомобил, удобен градски транспорт и желанието на служителя.

Таблица 1. Минимално, максимално и средно време (в мин.) и разстояние (в км) до адрес на ползващ услуги на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.

показател \ стойност	километри		време в минути	
	пеша	автомобил	пеша	автомобил
минимално	0,2	0,2	1	1
максимално	9	11,5	116	18
средно	2,03	2,50	24,13	4,81

На таблица 1. сме представили разстоянието в километри (в случай, че се върви пеш или се ползва автомобил) до дома на всеки един от бенефициентите, както и времето, необходимо за достигане до съответния адрес (пеш и ползвайки автомобил). Стойностите са получени от най-използваният софтуерен продукт за измерване на придвижване и транспорт. Ние изчислихме, че средното разстояние до дома на бенефициентите е 2,03км (при вървене пеш) или 2,25км (при път с автомобил). Средното време за придвижване ние изчислихме 24,13мин. (при вървене пеш) или 4,81мин. (при път с автомобил). От така направените изчисления установихме, че ако един домашен помощник обслужва на ден по 5 бенефициента (както е обикновено), то той ще изразходва средно 83 минути за вървене пеш. Ако обслужва на ден по 6 бенефициента, минутите за вървене пеш стигат до средно 96,5. Тези изчисления ни показват колко от времето на домашния помощник се отнема от вървене пеш. Тук не включихме времето, което би отнело вървенето при пазаруване за бенефициента. Не споменаваме и за случаите, в които се налага един помощник да посети на ден повече от 6 бенефициента. Не отчитаме и факта, че медицинския консултант обслужва през работния си ден два пъти повече бенефициенти от домашните помощници.

Направените изчисления ни дават основание да заключим колко са притиснати от независещи от тях фактори домашните помощници. Трябва да осъзнаваме, че не всичко може да се контролира. Неочаквани събития, неотложност, специални изисквания или др. могат да се случат. В такива случаи трябва да се проявява

гъвкавост в плана за деня. Когато други фактори извън контрола диктуват как да се изразходва времето, служителя сам прецизира в съответната ситуация.

Похвално за напрежението „ще успее ли с дейностите и с времето?“, анкетираните категорично заявяват, че почти винаги успяват да извършат изискващото се от тях в рамките на работния ден. Служителите вършат работата си с удоволствие „често“ (57%) или „винаги“ (43%). Това е показател, че те се справят много добре с управлението на своето време. Анкетираните „винаги“ планират предварително работния си ден (14%), „понякога“ (29%), или „често“ (43%). Само един респондент заявява, че никога не планира работното си време. Списък на дейностите за деня правят „понякога“ (57%), „често и отбелязват свършеното“ (57%) или „винаги и отбелязват свършеното“ (29%) анкетираните. „Понякога“ приключват по-рано с ангажиментите си за деня почти всички служители (86%). Само един заявява, че „рядко“ му се случва това. Резултатите от това запитване признаваме като лош показател за управлението на работното време.

Запитани, какво според тях може да се направи, за да се оптимизира организацията на работното време, почти всички служители заявяват, че това трябва да е „прецизирането на времето на престой в дома на всеки бенефициент в зависимост от нуждите му“ (86%). По едно са предложенията „да се увеличи броя на служителите в „Център Домашни грижи“, „да се удължи времето на престой в дома на бенефициента“, да се преорганизира пътуването до дома на бенефициента“, „служителите да обслужват по-малко бенефициенти на ден“. Според един анкетиран „всичко е направено“.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ефективното управление на времето е изключително важно за успеха на всеки работещ. Резултатите от проведеното проучване показват, че служителите на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна успяват да се справят частично с управлението на работното си време. Безспорна е нуждата от обучение в тази насока. Натовареността в работата е често последица от независещи от тях причини. Служителите са гъвкави в планирането на своите дейности, съобразно възникналите неочаквани ситуации. Притискани от времето, те почти винаги успяват да извършат и неизискващото се от тях, но в полза на потребителя. А той е удовлетворен и дава изключително висока оценка на работата им.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Ачкова М., Приложна психология в медицината и здравните грижи. С., 2001.
- [2] Грънчарова Г., Управление на здравните грижи, Плевен, Издателски център на МУ, 2005.
- [3] 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.
- [4] Служебен архив на „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.
- [5] Тончева С., Мобилен микро-социален център – модел за оказване на професионални здравни грижи в дома на възрастните хора, Социална медицина, 2004, 3, 24-26.
- [6] Тончева С., Оказване на грижи и помощ в дома на възрастния човек, ИК Славчо Николов и сие, Шумен, 2004, 132.
- [7] www.redcross.bg/activities/activities5/homecare.html

За контакти:

¹Медицински Университет “Проф. д-р Параскев Стоянов” – Варна, тел.: 052-677 050

²ЦДГ при ОС на БЧК-Варна

Докладът е рецензиран.