

## Наличие на стрес на работното място сред персонала на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна

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

*Availability of workplace stress among staff of "Home Care Center" to Regional Council of Bulgarian Redcross-Varna: This paper examines the existence and level of stress among the staff of "Home Care Center" to Regional Council of Bulgarian Redcross-Varna. It analyzes specific staff fieldwork, beneficiaries and the work of the center as a whole, commits them to categories, determining the level of stress. The way of healthy living of respondents employees is also examined*

**Key words:** beneficiaries, workplace, employees, stress

### ВЪВЕДЕНИЕ

Българският Червен кръст (БЧК) е най-голямата неправителствена хуманитарна организация у нас, създадена благодарение на обединения доброволчески дух и дейност на хората и съществува 134 г. Чрез своята мрежа от доброволци в цялата страна БЧК подкрепя уязвимите хора в бедствени и кризисни ситуации [13].

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” в градовете София, Пловдив, Благоевград, Монтана, Ловеч, Варна, Смолян и Добрич [8].

Варненският Център „Домашни грижи работи успешно вече шест години и е постигнал стабилност на дейността си. Предлаганите услуги са общинска делегирана дейност с капацитет 70 места. Центърът предоставя разнообразие от дейности за постигане на основната си цел: Подобряване качеството на живот и организиране социалната изолация на хора в пенсионна възраст, болни и с трайно увредено здраве.

Средната възраст на бенефициентите е 81 години [3]. Повечето са застаряващи, всички са с повече от три заболявания, почти всички са социално изолирани и финансово затруднени [6, 8].

Основната дейност на Център «Домашни грижи» е медико-социална. Въпреки голямата ангажираност на служителите, се прави всичко възможно, включените в програмата да получават от самото начало необходимите им грижи. За всеки бенефициент се изготвя индивидуален план, изискващ специфична ангажираност, отговаряща на особеностите в социалното и здравното му състояние [9]. Работата за служителите на центъра е динамична, отговорна, изискваща много физическа и психическа издръжливост. Извършваните дейности са и емоционално ангажиращи служителите [1]. Всичко това излага последните често на реален стрес на работното място.

Работата с бенефициенти, с различен интелектуален, образователен и културен статус води до трудности и усложнения при общуването с тях [10, 11]. Служителите са обучени на специфични знания и умения по обслужване на бенефициентите. В „Център Домашни грижи” се провежда непрекъснато поддържане и повишаване на квалификацията на личния състав. Използват се всички възможни ежедневни, периодични и специални форми на обучение [4]. Въпреки непрекъснатото повишаване на професионалното ниво на персонала, тежката геронтопсихологична проблематика на ползвателите на предлаганите услуги, прави работата на служителите на Център «Домашни грижи» рискова към изложена на стрес на работното място [5].

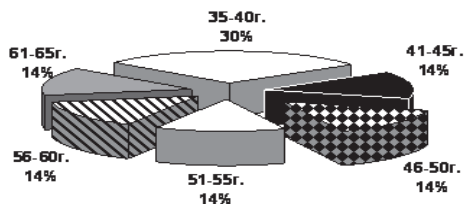
В тази връзка ние си поставихме за цел да проучим наличието и нивото на стрес на работното място сред персонала на „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна.

## ИЗЛОЖЕНИЕ

Изследването е проведено в „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна в периода 1-31 юли 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 работещите в праграмата домашни помощници, един социален работник и един медицински консултант.

Възрастовото разпределение на анкетираните служители е представено на фигура 1. Средната възраст на респондентите е 52 години [7].



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

От всички анкетирани служители, трима са със средно образование. Четирима са с висше.

В „Център Домашни грижи” към ОС на БЧК-Варна работят социален работник, медицински консултант, 5 домашни помощници, 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 на ден за директна работа с бенефициентите. 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 до 50% от тази, на другите служители [7].

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 непрекъснатата връзка с общопрактикуващите лекари. Осъществява и контрол за правилното и редовно приемане на лекарствени средства, извършва мерене на кръвно налягане, превръзки (имобилизиращи и превръзки на рани, назначени от специалист), борба против декубитус при лежачо болни или напълно обездвижени бенефициенти, измерване на стойности на кръвна захар с глюкомер.

Домашните помощници извършват грижите за домакинството на бенефициентите. Поддържат хигиената в дома, най-вече в стаята, в която бенефициентите пребивават в по-голямата част от деня, в кухнята и санитарните помещения. Оказват помощ при хранене, съвети за диетично хранене в зависимост от заболяването на бенефициента. 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 [7].

Вредностите, на които са изложени в работата си, участниците в проведеното от нас анкетно проучване, визират: «2 или 3 от изброените» (57%) и «4 или 5 от изброените» (43%) от нас: отровни газове, силен шум или светлини, недоспиване, висока отговорност, ниско заплащане, други.

Стресът на работното място е вреден физически или емоционален отклик, който възниква, когато има слабо съответствие между необходимостите, възникващи на работното място и възможностите, способностите, ресурсите или нуждите на работещия. Обикновено стрес възниква и при нарушаване на баланса работа/личен живот. Запитани: «Влияят ли си взаимно личният Ви живот и професията?», голяма част от анкетиранияте отговорят «Да, по различен начин» (71%). За около една четвърт от запитаните влиянието е «По-скоро негативно» (29%).

Според специалистите най-важното нещо в борбата със стреса на работното място е да се правят паузи между работните дни. Т.е. те да се редуват с почивка и с действията, които ни зареждат положително. Запитахме служителите „Можете ли да излезете в отпуска?“. За повечето това е „когато си поискат“ (71%). За един от анкетиранияте е „ако намеря заместник“, а за друг служител – „мога, но не искам, защото ще загубя пари“.

Най-хубавото е човек да обича професията си. В този случай, както казва Конфуций, на човек не му се налага да работи цял живот. Освен това той се чувства полезен, значим и помагач на другите. Според служителите на „Център Домашни грижи“ от тях „винаги“ се изисква да изпипват нещата до край (100%). За съжаление, почти всички „нямат чувството, че се справят с работата си“ (86%). Стресът на работното място е пропорционален на несъответствието между изисквания към работещия и неговите реални възможности. В термина „реални възможности“ ние включваме по-скоро физическата страна на проблема. Резултати, от проведено от нас проучване в периода 16-24 август 2011г. показват, че служителите на Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна притискани от времето, почти винаги успяват да извършат и неизискващото се от тях, но в полза на потребителя [7]. Това налага служителите да са гъвкави в планирането на своите дейности, съобразно възникналите неочаквани ситуации. Често възникващите непредвидени условия излагат допълнително на стрес, изискващия от себе си перфекционизъм служител.

За да бъдат «номер едно», на персонала пречат отбелязаните от самите тях: «отегчение», «разочарование от съдържание на работа», или «друго» (71%). Един от изброените фактори пречи на един служител. Един служител смята, че нищо не му пречи да е «номер едно».

Често стресът на работното място води до здравословни проблеми, включително и до безсъние. Този проблем е засегнал половината от анкетиранияте, както отговарят те: „открай време“ (57%). „Напоследък“ страдат от безсъние двама анкетирани (29%). Един „няма такъв проблем“ (14%).

Безспорно срещу стреса помага спортът и всичко, което носи удоволствие. А това може да е решаване на кръстословици, отглеждане на цветя, хобита, гледане на мачове и др. Опитахме се да разберем как анкетиранияте служители се справят с професионалния стрес. Твърдението „Колкото и да съм зает/а, намирам време за спотни занимания с продължителност най-малко 30 минути поне три пъти седмично“, половината анкетирани са отбелязали с „понякога“ (42%). Останалите са отговорили положително или трикратно (съответно 29% и 29%).

Запитахме служителите пият ли повече от две чаши кафе дневно. Петима отговориха положително, един - "понякога", един - "не ми се случва".

Повечето служители на Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна „приемат“ (42%) или „понякога приемат“ (29%) „ежедневно специална антистрес-

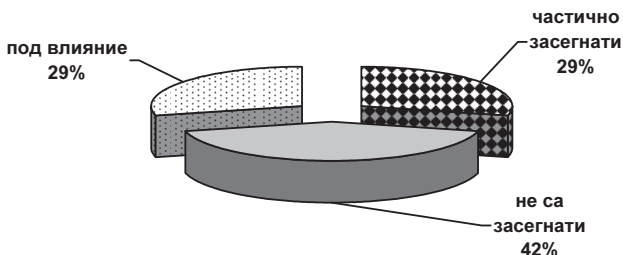
формула, представляваща комбинация от определени билки, витамини и микроелементи, за които е установено, че действат добре върху нервното напрежение". Едва около една четвърт от анкетираниите отричат да са приемали подобни средства (29%).

За щастие всички респонденти съобщават, че не пушат (100%).

Когат са чувстват напрегнати, анкетираниите служители „винаги“ (42%) или „понякога“ (29%) намират време да се отпуснат или да направят нещо добро за себе си. Има и такива анкетирани, които не съобщават за подобни действия (29%).

„Винаги“ (42%) или „понякога“ (29%) участниците в проведената анкета, не позволяват на проблемите да ги обсебят изцяло, степенуват ги по важност и не прибягват до алкохол, за да се отпуснат, когато проблемите са били повече. Останалите се чувстват податливи на подобни изкушения (29%).

Резултатите от проведеното проучване показват, че сред служителите от Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна съществува реална заплаха от стрес на работното място. Служителите се справят и опитват да се справят, но частично.



Фиг. 2. Разпределение на нивото на стрес сред служителите на Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна.

Малко повече от една трета от анкетираниите почти не са засегнати от стреса на работното място (42%). Те добре управляват възникналите професионални проблеми, успяват да балансират между изпълнената с трудности работа и пълноценна почивка и възстановяване, съчетана със здравословен начин на живот.

Малко по-малко от една трета от служителите са вече жертви на стреса, но се опитват да се справят сами (29%). Те се нуждаят от определени промени в хранителния и двигателния си режим и в начина си на живот, за да не допуснат задълбочаване на стреса.

Останалите служители в момента са под влияние на стрес (29%). Задължително трябва да вземат почивка, да разпределят по-равномерно задълженията си, да се отърват от най-силните си амбиции, да прехвърлят голяма част от отговорностите си на някой друг и сериозно да се замислят за промени в диетата и начина си на живот.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стресът на работното място представлява едно от най-големите предизвикателства за здравето и безопасността, с които се сблъсква Европа. Почти всеки един на четири работещи е засегнат от него, а проучванията сочат, че между 50% и 60% от всички изгубени работни дни, са свързани със стреса. Това представлява огромна загуба заради човешкото страдание и нарушена икономическа ефективност [12].

Намаляването на стреса, свързан с работата, и на психологическите рискове е не само морално, но и законово задължение [2]. То има важно отношение и към

бизнеса. През 2002 г. годишната икономическа стойност на стреса, свързан с работата, в ЕС-15 е изчислена на 20 милиарда EUR [12].

Стресът, свързан с работата, може да се третира по същия логичен и системен начин като другите здравословни проблеми. В тази връзка ние отчитаме необходимост от обучение на персонала на Център „Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна в техники за справяне със стреса на работното място, или задоволяване нуждата от психолог – макар и доброволец, който да е в помощ на предлагащи услугите, а защо не и на потребителите.

#### ЛИТЕРАТУРА

[1] Ачкова М., Приложна психология в медицината и здравните грижи. София, 2001.

[2] Закон за здравословни и безопасни условия на труд, Обн. ДВ. бр.124 от 23 Декември 1997г., ... изм. и доп., бр. 7 от 24 Януари 2012г.

[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] Милкова, Т., Д. Ставрев, Кр. Стамова, Е. Крайчева, Създаване, разгръщане и стабилизиране на Център „Домашни грижи“ при ОС на БЧК-Варна, Известия на съюза на учените – Варна, Серия „Медицина и екология“, 2, 20011, XVI, 49-52.

[5] Пархон К., Биология на възрастите, 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 полагащите за тях грижи от „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна, Научни трудове на Русенския Университет - 2011, под печат.

[9] Стамова Кр., Т. Милкова, Д. Ставрев, Е. Крайчева, Динамика на степента на удовлетвореност на бенефициентите от полагащите за тях грижи от „Център Домашни грижи“ към ОС на БЧК-Варна, Известия на съюза на учените – Варна, Серия „Медицина и екология“, 2, 20011, XVI, 44-48.

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

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

[12] [http://osha.europa.eu/bg/topics/stress/index\\_html](http://osha.europa.eu/bg/topics/stress/index_html)

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

#### За контакти:

Красимира Стамова, Медицински университет “Проф. д-р П. Стоянов”-Варна, адрес: ул. Марин Дринов 55. Телефон: 052/ 225-622

**Докладът е рецензиран.**