

## ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

### «Стандарты качества в уходе за пожилыми и тяжелобольными людьми»

Дата проведения: 29 мая 2014 г.

Время проведения: 13.00-17.00

Место проведения: Центр «Патронажная служба» Каритас Волгоград (ул. Пражская, 14)

Организатор: МРКО "Каритас-Волгоград" в г. Волгограде

Цель – повышение качества жизни пожилых и тяжелобольных людей

#### Присутствовали:

1. Бубликова Инна Анатольевна, директор МРКО «Каритас-Волгоград» в г. Волгограде
2. Симонова Диана Валерьевна, руководитель проекта «Патронажная служба» Каритас Волгограда
3. Рефиева Татьяна Алексеевна, медсестра проекта «Патронажная служба» Каритас Волгограда
4. Штуль Юрий Витальевич, директор по развитию Центра Социальной помощи «Камелия»
5. Штуль Валентин Юрьевич, директор Центра Социальной помощи «Камелия»
6. Штуль Алена Юрьевна, учредитель Центра Социальной помощи «Камелия»
7. Ружицкая Светлана Николаевна, специалист по связям с общественностью Клуба Пожилых Людей Волгограда
8. Новикова Галина Александровна, сотрудник Клуба Пожилых Людей Волгограда
9. Мусина Нина Анатольевна, директор ГБОУНПО ПУ №24
10. Стешина Татьяна Валентиновна, специалист по социальной работе ГБУ СО «Центральный КЦСОН»
11. Харькова Ирина Викторовна, специалист ГБУ СО «Краснооктябрьский КЦСОН»
12. Корецкая Елена Александровна, заведующая отделением ГБУ СО «Советский КЦСОН»
13. Решеткова Марина Викторовна, заведующая отделением ГБУ СО «Советский КЦСОН»
14. Московая Маргарита Станиславовна, исполнительный директор Благотворительного фонда «Хэсэд Хаим
15. Кириченко Светлана Анатольевна, библиотекарь сектора комфортного обслуживания ВОУНБ им. Горького
16. Лысковцева Тамара Анатольевна, волонтер благотворительного фонда «Дети в беде»

17. Хрипуненко Юлия Владимировна, медицинский представитель компании «Пауль Хартманн»
18. Миронова Марина Владимировна, медицинский представитель компании «Пауль Хартманн»
19. Горина Ольга Александровна, студентка ВГСПУ
20. Козловская Анастасия Вячеславовна, студентка ВГСПУ

Во время приветствия произошло краткое знакомство участников.

Руководитель проекта «Патронажная служба» продемонстрировала участникам презентацию на тему «Обзор мировой и российской практики поддержки пожилых и тяжелобольных». В презентации были продемонстрированы примеры организаций, оказывающих поддержку пожилым и тяжелобольным». Затем участники рассказали, какие проекты и мероприятия в данном направлении осуществляются в их организациях.

Руководитель проекта «Патронажная служба» рассказала о деятельности Каритас Волгограда и проекте, которым руководит. Основная цель «Каритас-Волгоград»-социальное служения, в Волгограде осуществляют свою деятельность проекты «Патронажная служба» (консультативная помощь и обучение уходу за больными людьми, повышение качества жизни больного человека), «Детский центр «Мария» (помощь детям из неблагополучных семей), проект оказания помощи бездомным (социальная адаптация бездомных), а так же ряд небольших проектов и программ, оказывающих разовую благотворительную помощь гражданам в трудных и чрезвычайных ситуациях. «Каритас-Волгоград» осуществляет свою деятельность независимо от вероисповедания и национальности человека.

Представители социальной защиты рассказали о том, что у них появились новые направления в работе - работа с женщинами в кризисной ситуации и с детьми с инвалидностью. Женщинам в трудных ситуациях чаще всего оказываются консультативные услуги. Семьям, где растут дети с инвалидностью, оказывается разносторонняя помощь. С детьми из таких семей проводятся акции: например, в одном из районов проводилась акция «Прогулка добра», во время которой дети с инвалидностью дарили воздушные шары случайным прохожим.

Директор профессионального училища № 27 рассказала, что на базе их образовательного учреждения проводится обучение социальных работников. Студентам преподаются основы оказания медицинской и правовой консультативной помощи, они практикуются по уходу за больными. Студенты училища оказывают бесплатные социальные услуги населению (шитье, парикмахерские услуги и т.д.).

Директор благотворительного Фонда «Хэсэд Хаим» рассказала о деятельности данной организации. Фонд оказывает всестороннюю социальную поддержку еврейским семьям. Таким семьям оказываются патронажные услуги, осуществляется помощь

семьям с детьми, материальная помощь малоимущим, по выходным работает Детский Центр, летом для детей организуется лагерь.

Директор центра социальной помощи «Камелия» рассказал, что для их организации очень важно не просто оказывать коммерческие услуги (центр оказывает услуги по найму домашнего персонала - сиделок, нянь и т.д., оказывает услуги по перевозке больных), но и формирование в обществе нового мышления и позитивного имиджа персонала по уходу. Центр «Камелия» является членом так называемой ассоциации экобизнеса Волгограда. Экобизнес - это область социального предпринимательства, цель которого - забота об обществе и окружающей среде.

Медицинские представители компании «Пауль Хартманн» рассказали о продукции, которую выпускает эта компания. Продукция «Пауль Хартманн» выпускается для ухода за больными людьми и включает в себя огромный ассортимент средств по профилактике, лечению и уходу. Организация периодически осуществляет благотворительные акции и проекты совместно с другими благотворительными организациями. На их базе существует Школа Ухода, где проводится обучение для родственников больных людей.

Представитель организации «Дети в беде», оказывающей поддержку семьям с детьми в сложных ситуациях, рассказала о том, что у них появились новые проекты - они оказывают услуги сиделок по уходу за больными, за небольшую плату, причем эти деньги поступают на другие благотворительные проекты фонда. А так же у них работает группа тьюторов (тьютор - это своего рода посредник между ребенком-инвалидом и различными службами). И обучающими организациями.

Представители Клуба Пожилых Людей Волгограда рассказали о своей деятельности. Отделения Клуба открыты во всех районах города для всех желающих. Клуб организует досуг пожилых людей, причем очень часто сами члены клуба оказывают помощь социально - незащищенным гражданам. Например, они посещают детские дома, вяжут носки и одежду для подопечных этих учреждений и т.д. Члены клуба-люди с активной жизненной позицией, занимаются спортом и творчеством, и открыты для любого сотрудничества, в том числе в плане передачи опыта, взаимосвязи между поколениями и патриотическом воспитании молодежи.

Студенты ВГСПУ рассказали о своем участии в нескольких волонтерских проектах - о посещении подопечных Дневного центра при Дзержинском центре социальной защиты населения, о проведенных викторинах и конкурсах для посетителей данного центра.

Во втором блоке заседания участниками была проведена работа по выявлению основных потребностей тяжелобольных и пожилых людей. Каждый из присутствующих высказал свое личное мнение по поводу того, в чем больше всего нуждаются пожилые и тяжелобольные. Среди таких потребностей чаще всего назывались потребность во внимании, в любви, в общении, в помощи по хозяйству и т.д. Затем все потребности были разделены по группам: социально-бытовые; санитарно-гигиенические, юридические и

досуговые. Участники обменялись мнением по поводу того, какие группы потребностей наиболее востребованы в нашем городе. Руководитель Патронажной службе рассказала об немецком опыте оказания социальных услуг - в Германии подобные услуги оказывают специалисты по уходу - в день они обслуживают около 10-15 клиентов, каждому клиенту оказывают определенные услуги, но в оставшееся время пациент обслуживает себя сам. В нашей стране данная профессия не престижна в силу ряда обстоятельств, в том числе из-за сформированного в нашем обществе иждивенческого отношения граждан к социальной сфере и из-за неправильного позиционирования своих услуг сиделками и социальными работниками. Директор по развитию Центра Социальной помощи «Камелия» рассказал о том, что в их агентстве стараются перенять этот опыт: сиделки переименовываются в специалистов по уходу, рассматривается возможность оказания разовых услуг.

В следующем блоке заседания рассматривались вопросы применения стандартов качества. Участники обсудили вопрос о необходимости применения стандартов, выявили плюсы и минусы внедрения стандартизации. Среди основных плюсов были отмечены такие факторы, как наличие четких критериев для оценки персонала, быстрая адаптация новых сотрудников, универсальность. Среди основных минусов - при жестком соблюдении стандартов качества теряется индивидуальный подход к клиенту.

Далее участники разобрали проблемы, которые обычно возникают при попытке внедрения стандартов качества в организации:

- слишком медленное внедрение и в результате - потеря актуальности;
- слишком много нововведений;
- медленная адаптация персонала к нововведениям;
- потеря индивидуального подхода к клиенту;
- непонимание необходимости внедрения стандартов со стороны персонала;
- отсутствие знаний;
- отсутствие согласованности в действиях сотрудников различного уровня.

Затем участники предложили свои пути решения данных проблем:

- обмен положительным опытом внедрения среди сотрудников разных организаций;
- донесение до сотрудников значимости и смысла введения стандартов качества;
- обучение сотрудников, проведение тренингов;
- гибкость системы стандартов качества, возможность внесения в нее корректировок;
- взаимодействие начальник и подчиненных.

В заключительном блоке участники предложили свои инициативы для улучшения ситуации с пожилыми и тяжелобольными в нашем городе:

- наличие полноценно функционирующих многофункциональных центров;
- информирование граждан об их правах и обязанностях, знание Закона о правах потребителей, активное его использование;
- формирование общественного мнения;
- выбор профессии по призванию;
- патриотическое воспитание молодежи;
- понимание ценности традиций;
- заимствование иностранного опыта и его адаптация к российской действительности;
- взаимодействие и обратная связь между органами власти и гражданами.

По окончании Круглого стола участники высказали свое мнение по поводу заседания. Были отмечена хорошая атмосфера, положительный опыт взаимодействия, полезность знакомства с работой различных организаций-участников, большое количество полученной новой информации. Вместе с тем был сделан вывод о том, что в следующий раз необходимо привлекать к заседанию представителей органов власти, для формирования взаимодействия между ними и НКО, и для того, чтобы решения, выработанные в работе Круглого стола, были результативнее и получали возможности для их внедрения. Так же была выявлена необходимость более четкого соблюдения регламента мероприятия.

**Модератор и секретарь - Симонова Диана Валерьевна.**