

Краткий обзор учреждений социальной сферы Нидерландов (на основе профессиональных стажировок)

Медицинский психолог ПВТ № 31 Архипова О.В.

Социальная система Нидерландов считается одной из наиболее высокоразвитых европейских систем. Ниже приведены краткие описания социальных учреждений по уходу за пожилыми людьми со спецификой работы психолога и других специалистов.

Дом по уходу «Золотое яблоко» г. Бейммел.

Функция учреждения – оказание помощи пожилым людям.

Проживающие распределены по 3-м категориям: общее отделение дома по уходу, квартиры - апартаменты, отделение под надзором для соматических и психохронических клиентов. Есть комнаты для временного пребывания для послебольничной реабилитации, т. к. в больнице ограниченный срок пребывания (например, после операции на шейке бедра выписка на 5-6 день).

Интересной показалась идея зимнего двора в виде купола, соединяющего корпуса, чтобы сотрудникам было комфортно переходить из одного корпуса в другой в холодное время года. Помимо оригинального интерьера с мостиком и певчей птицей в клетке там часто устраиваются концерты камерной музыки. В Доме имеется католическая церковь.

В учреждении хорошо поставлена система *психологической реабилитации*. Психологи проводят индивидуальные консультации, тестирование, дают заключения и рекомендации, назначают лечение. Формы работы: индивидуальная и групповая. Группы сохраненных клиентов составляют до 10 человек, группы клиентов с различными видами деменции - 3-4 человека. Упор делается на индивидуальную работу с клиентами.

Креативные терапевты (обучение профессии 4 года) занимаются организацией досуга проживающих, трудотерапией, организацией праздников и различных мероприятий.

В соматическом отделении комнаты для содержания в течение дня до 15 клиентов, которые спят в креслах, смотрят телевизор, рассматривают или читают газеты, на ночь они развозятся по своим персональным комнатам. Проживание в 1 или 2-местных номерах. Отделение для психосоматических

клиентов сделано окружностью, в которой заблудившегося рано или поздно найдут в определенном месте.

Отлично поставлена система *лечебно-физкультурной реабилитации*. Она начинается еще в комнатах проживания системой специальных упражнений, затем уже клиенты переходят в тренажерный зал, комнату физиопроцедур.

Реабилитацией занимается *физиотерапевт*, в обязанности которого входят ЛФК, массаж, физиопроцедуры.

Дом снабжен высокотехнологичными тренажерами для реабилитации пожилых людей после переломов, инсультов и др. Занятия проводятся по подобранной индивидуальной программе для каждого пожилого человека.

Принципы, которых придерживается в доме по уходу:

- эффект «невидимого персонала» (отсутствие белых халатов и униформы создает эффекта домашней обстановки);

- защита личной жизни людей, которые проживают в «Золотом яблоке» (зайти в комнату можно только после полученного разрешения).

При входе в центральный холл расположена большая доска, на которой помимо объявлений, новостей, интересных вырезок из прессы можно увидеть фотографии о том, что происходит в «Золотом яблоке».

Пожилые люди питаются в ресторане пансионата и имеют право выбора из трех первых блюд, трех вторых, десерты и т.д. Еда поднимается на этажи на лифтах уже разложенной в персональные термотарелках, которые сохраняют тепло, и на специальных подносах.

Необходимо отметить качество охраны труда, высокую степень механизации работы персонала: регулирующие по высоте ванны для инвалидов с различными режимами для массажа,двигающиеся по потолку конструкции для пересаживания инвалидов из коляски в ванную и т. д. Большинство проживающих с ограниченной двигательной активностью передвигаются на электрических колясках, не чувствуя себя в чем-то ограниченным.

Центр «Калорамма» г. Неймехен.

Центр «Калорамма» - это объединение 3-х домов: Дома по уходу, Дома-интерната и здание для слепо – глухих людей, что делает его уникальным в стране. В центре, как правило, проживают соматические и

психогериатрические пациенты. Методы работы, используемые в «Калорамме»: ведение преподавания и стажеров.

Один сотрудник отвечает за 5-6 пациентов. В учреждении поставлена система ответственного медицинского работника - полный уход за группой. Координаторами работы являются медсестры. Администрация «Калораммы» старается создавать меньше правил внутри организации, люди учатся друг у друга и имеют право на ошибки.

Медицинскую службу составляют 5 домашних врачей, 2 психолога, логотерапевт, эрготерапевт, физиотерапевт.

Активно функционирует служба организации мероприятий, отделение расслабления и отдыха (каникулы, поездки, культурные визиты в театр). В «Калорамме» действует Комитет, который рассматривает жалобы проживающих, в его Совет также входят и родственники проживающих. Общественные работники заняты тем, что рассматривают показания для приема в «Калорамму». В центре, как и во всей социальной системе Нидерландов, действует принцип – оставлять пожилого человека как можно дольше интегрированным в обществе, оказывая ему необходимую помощь.

У «Калораммы» имеются 10 коек в хосписе в г. Неймехене.

В интернате проживают 260 пожилых людей, а в целом получают необходимую помощь около 500 человек.

Принципы Центра «Калорамма»:

- оказывать клиентам помощи не больше, чем просят;
- сотрудники должны уметь заботиться о себе, следовательно, они будут заботиться о других;
- каждый должен уметь встать на место другого и понять, что чувствует этот человек;
- «одиночеству – нет!»;
- качество должно превышать количество, работа должна быть направлена на интересы клиента.

В оформлении помещений учреждения используется цветотерапия, т. к. восприятие должно приносить радость.

В работе с резидентами используется двигательная терапия. Также пожилые люди помогают на пищеблоке.

В центре действует система ненавязчивого сопровождения (например, «мы не знаем, но давайте попробуем...», «мне идти в туже сторону, давайте я Вас провожу...»). Персонал считает, что процесс реабилитации инвалидов и

пожилых людей должен идти сам собой, важно их обучать навыкам: язык жестов, письмо на ладони, ходьба с палочкой и др., т. е. поворот в сторону социальных контактов. Какую пользу получит клиент в процессе социализации и реабилитации, его возможности и динамику рассматривают индивидуально. В учреждении считают, что важен обмен опытом между самими пожилыми людьми, а персоналу надо только идти за клиентом, т. к. он лучше знает, что ему нужно.

В «Калорамме» функционирует отдел стационарного лечения: дневной стационар, ночной стационар (в котором можно пожить 1-2 недели, чтобы разгрузить клиента, а потом оказывать дальнейшую помощь на дому), а также сектор оказания помощи на дому.

При поступлении проживающего в «Калорамму» службы коллегиально рассматривают, как клиенту можно помочь. За индивидуальным планом работы клиенту следует «предложение об оказании помощи».

Физиотерапия показана пожилым людям и инвалидам при затруднениях в работе двигательного аппарата. Персоналу необходимо заново учить инвалидов ходить, учить стоять, заниматься нормализацией внутренних процессов, учить пользоваться ходунками, улучшать циркуляцию крови, постоянно высаживая лежачих.

Эрготерапия - научение повседневным действиям людей с различными нарушениями, например, частичным параличом конечностей. Задача эрготерапевта: научить помыться, постоянно наблюдать за клиентом, подгонять дополнительное оборудование, чтобы человеку с ограниченными возможностями было удобно.

Логотерапевт отвечает за то, чтобы клиент правильно дышал, глотал, также дает рекомендации по питанию, тренирует людей с проблемами речи, памяти.

Терапевты по коммуникациям работают в здании для слепо – глухих людей, помогая им наладить контакт с помощью обучения специальным методикам.

Диетологи составляют диету с учетом того, что нравится клиенту, что нет, как можно дольше удерживают клиента на нормальной еде, только при возникающей необходимости вводят подкормки. Очень строгие диеты отсутствуют. Специалисты предупреждают клиента о последствиях

неправильного питания, но в результате он всегда сам принимает решение, как питаться и что делать дальше.

Домашние врачи 1 раз в месяц в Центре «Калорамма» проводят собрания по делам клиентов: составляют планы, проводят редакции, обсуждения; встречаются с другими специалистами обсудить назначения.

Психологи проводят исследование деменции, поведенческих проблем, дают рекомендации по каждому конкретному случаю, консультируют сотрудников по различным вопросам, ведут прием, сопровождают клиента в период адаптации в первые месяцы проживания, проводят встречи с его семьей, обучают конструктивному межличностному общению, дают профессиональные рекомендации.

Дом инвалидов «Домелхувр» г. Эйндохвен.

Здание Дома выглядит и построено кругом, чтобы люди не терялись и могли вернуться в исходную точку. Дом функционирует как открытая система. Часто организовываются экскурсии подростков и детей в «Домелхувр», чтобы они посмотрели, как живут пожилые люди и люди с ограниченными возможностями. Дом рассчитан на 150 человек. Часть пожилых людей живет в нем, часть приходит на день для реабилитации после больницы.

После поступления пожилого инвалида в дом специалисты 6 недель наблюдают за ним и только после этого выносят коллегиальное решение о методах работы. Основные направления работы с пожилыми инвалидами: физиотерапия, эрготерапия, логотерапия. Специально оборудованы комнаты для эрготерапии. Например, на кухне, на которой пожилые инвалиды заново обучаются самостоятельно готовить, столы и кресла регулируются по высоте, как им удобно; на дощечках для резки овощей есть маленькие гвоздики, на который нанизывается овощ и никуда не соскальзывает у старика с правосторонним парезом и т.д.

Есть комнаты (имитация холла), где инвалиды учатся заново пересаживаться в кресло, за компьютерный стол и другие основные навыки. В комнатах трудотерапии все оборудовано для работы с деревом и другими материалами.

Функции психолога: проведение комплексных обследований клиентов по различным методикам, наблюдение в адаптационный период, индивидуальные консультации. Также психологами проводятся курсы

сеансов в сенсорной комнате. Лечение в ней идет разными оттенками синего цвета (вариант цветотерапии) и тишиной (герметично закрываются двери). Занятия могут быть индивидуальными и групповыми, по желанию клиент может отделиться ширмой.

В комнате для проведения досуга клиентам делают маникюр, макияж, накладывают косметические маски, также пожилые дамы вяжут, делают аппликации.

Интересны в центральном холле фотоотчеты о значимых происшедших событиях.

Центр по уходу за пожилыми людьми г. Зволле.

Центр по уходу за пожилыми людьми - это многофункциональный проект, целью которого является оказание помощи пожилым людям и интеграция их в общество. Центр по уходу функционально разделен в зависимости от объема оказываемой помощи: отделение для проживания бывших психиатрических пациентов, у которых в настоящее время клиническая картина их заболеваний сглажена, но за ними требуются постоянное наблюдение; комплекс социальных квартир для проживания семейных пар, которым требуется незначительная помощь; отделение для клиентов, требующим постоянного наблюдения и ухода. Так же центр оказывает помощь на дому.

В комплексе также имеются кафе, парикмахерская, спортивный зал, бильярдная. Для проведения свободного времени организованы кружки по интересам.

«Де страйп – ватерхоф» г. Гаага.

«Де страйп – ватерхоф» – доме по уходу для пожилых клиентов. Он состоит из нескольких комплексов: отделение для дементных клиентов, требующих постоянного ухода и наблюдения; отделение для клиентов, которым необходима помощь лишь в некоторых ситуациях; комплекс для семейных пар; хосписное отделение для терминальных больных. Основная проблема дементных клиентов - постепенная потеря памяти и связанная с этим эмоциональная лабильность, тревожность. Такие пациенты разделены на группы по стилю жизни на домохозяек; лиц, занимающихся интеллектуальным трудом; крестьян; людей, занимавших прежде высокое положение в обществе; по вероисповеданию; по национальным традициям (индонезийская группа). В группе 6 человек. В каждой создается внешняя

обстановка и условия, максимально приближенные к тем, в которых они прожили большую часть своей жизни. У каждого клиента отдельная комната, в которой обязательно присутствуют значимые для него предметы: вазочки, картины, фотографии, игрушки, живые цветы и т. д. В течение всего дня пожилые люди находятся в гостиной вместе со своей группой под наблюдением медицинской сестры. В ее обязанности входит перестилка, купание, одевание, приготовление пищи, кормление, выполнение медицинских назначений, планирование досуга. Сотрудники вместе с проживающими, в зависимости от их пожеланий, составляют меню на неделю. Приготовление пищи осуществляется в присутствии группы, так как запах готовящейся еды вызывает знакомые положительные эмоции, что способствует стабилизации психоэмоционального состояния. Клиенты большую часть времени проводят с обслуживающим персоналом, к каждой группе прикреплены определенные сотрудники, что делает возможным возникновение тесных эмоциональных связей и оказывает благоприятное воздействие на внутреннюю обстановку. Для проведения досуга организованы различные кружки по интересам: музыкальный, игровой, кинематографический, художественный, флористический. Есть группы прогулок. Несколько раз в неделю проводят концерты.

Значительную часть работы по уходу и проведению досуга выполняют волонтеры. Хорошо организована работа с родственниками, которые принимают активное участие в проведении различных праздников и игр.

Центр по уходу «Вестерхаут» г. Алкмар.

Центр по уходу «Вестерхаут» - комбинация дома для пожилых людей и дома по уходу. На обслуживании этого дома 600 клиентов. Работает 850 человек. «Вестерхаут» имеет несколько локаций. У каждого клиента есть собственная комната, душ, туалет, кухня. Существуют комнаты временного проживания (отделение реабилитации). Из этих комнат клиенты могут перейти в отделения постоянного проживания. В доме работают 6 врачей, 4 физиотерапевта, психолог, специалист по заболеваниям стоп, аптека. Есть бассейн, зал фитнеса, центр обучения для сотрудников. На «площади» внутри здания расположены магазины, кафе, парикмахерская, проводятся различные мероприятия.

Как правило в Нидерландах люди с различными заболеваниями и разным статусом живут отдельно. Специфика дома «Вестерхаут» в том, что человека не

переселяют в специализированные отделения при ухудшении состояния, чтобы избежать стресса.

В центре работает отдел контроля по качеству. В этом отделе служат 2 сотрудника, которые контролируют качество деятельности работников, распределение обязанностей; следят за получением каждым клиентом должного ухода; разрабатывают инструкции и контролируют их выполнение, ведут работу с сотрудниками.

В каждом отделении есть сотрудник по проведению досуга. Утром после завтрака определенная группа клиентов собирается в комнате досуга (6-8 человек). Там с ними занимаются, они рисуют, читают газеты, слушают музыку, пьют чай, моют за собой посуду, занимаются рукоделием, готовят салаты, печенье. Условия занятий максимально приближены к домашним. Пожилые люди здесь восстанавливают утраченные навыки, учатся общению друг с другом.

«Кастаниенхоф» - отделение реабилитации для временных проживающих дома «Вестерхаут». В это отделение поступают больные из больницы: с травмой бедра, колена, после инсульта. Первичные больные проходят интенсивный курс реабилитации (до 8 недель). Этот курс (так называемый СТРОК-проект) составляется для каждого клиента и обсуждается отдельно. В этом отделении занимаются только восстановлением утраченных функций. Людей с ампутацией учат ходить с протезом, назначают консультации узких специалистов. Все направлено на возвращение человека в общество. У каждого клиента персональный помощник. У каждого сотрудника – группа персональных клиентов (до 4 человек). Максимальное время нахождения в этом отделении – 3 месяца. По истечении срока специальная комиссия решает, переводить клиента в соматическое отделение или возвращать домой. Рядом с отделением реабилитации находится отделение физиотерапии. Все реабилитационные упражнения направлены на восстановление навыков самообслуживания (ходить по лестнице, вставать, ходить в туалет, садиться на стул, подниматься с кровати и т. д.) Занятия ЛФК проводятся в специально оборудованном спортивном зале. Тренажеры предназначены не только для сохраненных пожилых людей, но и для людей с ограничениями здоровья. Функционирует бассейн, где инструктор проводит занятия с клиентами. Занятия проходят в произвольной форме, клиенты заинтересованы в результатах.

Врачи дома имеют специальность – *врач для дома престарелых*. Основные болезни, с которыми поступают в дом-интернат: инсульт, деменция, болезнь Паркинсона, рассеянный склероз, болезни двигательного аппарата. Проживающие делятся на 2 группы: нуждающиеся в уходе, не нуждающиеся в уходе. Отличительная задача врача для престарелых – затормозить заболевание, заставить функционировать самостоятельно, сделать жизнь клиента приятней. 2 раза в год составляется примерный план лечения проживающих. На 1 врача приходится примерно 100 клиентов, у каждого врача свое отделение. Врач назначает консультации узких специалистов и психолога. Врачи контролируют соблюдение режима в отделениях, отвечают за гигиену, дают уроки персоналу по уходу за больными.

«Платаниенхоф» - отделение для дементных больных дома «Вестерхаут», очень уютное, все украшено поделками сотрудников и проживающих, цветами. Во всем отделении запах эфирных масел. Комната отдыха на 8-10 человек, туда вывозят даже на кроватях, в комнате очень уютно, сотрудники в домашней обстановке общаются с пожилыми людьми. Для индивидуальных занятий существует СНУЗЛИН – сенсорная комната. Там с клиентами занимаются релаксацией. Очень широко используется ароматерапия.

Во время перестилки лежачих больных персонал использует программу «Ориентация в реальности»: непрерывно с ними общается, сообщает о каждом своем действии, в комнате звучит музыка. Во время туалета клиента тоже используются различные масла для тела (это считается частью лечения). Из комнат вывозятся все без исключения. В штате сотрудников «Вестерхаута» есть такие специалисты как логопед и эрготерапевт.

«Флегельс» - это часть дома «Вестерхаут», не нуждающихся в интенсивном уходе. Практикуется система недолгого проживания. Квартиры снимаются клиентом и за плату получают помощь по уходу. Клиентов обслуживает домашний врач (в штате сотрудников врачей нет).

Для дементных клиентов здесь практикуется и дневной стационар, проводятся занятия ЛФК, с эрготерапевтом. Если состояние пациента ухудшается – его переводят в «Вестерхаут». Питание клиенты заказывают в апартаменты. В функции персонала входит оказание первой помощи, прибытия по вызову (ответственный тот, кто находится в тот момент на посту).

Главная цель интерната – как можно дольше удержать человека дома, оказывать помощь на дому. Клиенты платят за проживание, уход, питание,

участие в мероприятиях тоже платное. Нахождение человека в доме такого типа поддерживает его самостоятельность, продлевает способность ухаживать за собой, дольше сохраняет его жизненные функции.

«Вестерхаут» снимает для своих клиентов дома для дневного посещения. В эти квартиры каждый день по индивидуальному графику приходят 8-10 человек с заболеванием деменцией, живущих дома. Здесь их учат придерживаться распорядка дня, чтобы отложить проживание в домах-интернатах. Этот уникальный проект получил «приз за качество». В дома дневного посещения могут приходить родственники клиентов, их учат общению с пожилыми дементными людьми, это ведет к лучшему взаимопониманию в семье.

В функционировании стационарных учреждений социальной сферы Нидерландов наблюдаются следующие подходы: направленность на уменьшение количества проживающих в домах по уходу и специализированных домах (максимум 300 человек) и увеличение количества людей, живущих рядом и получающих помощь при этих домах; четкая специализация учреждений; комплексный подход к проблемам и запросам клиента; организация работы специалистов на основе индивидуальных планов клиента; узкая специализация профессионалов – сотрудников; заинтересованность администрации учреждений в повышении профессионального уровня своих сотрудников; высокая механизация труда; высокая степень охраны труда персонала; широкое использование компьютерных технологий в учреждениях социальной сферы персоналом и обеспечиваемыми; поощрение системы обмена опытом сотрудников; защита прав личности клиента; права клиента в первую очередь; акцент на работу с малыми группами клиентов; комфортные условия жизни клиентов, т. к. им разрешено обставлять комнаты и квартиры по своему вкусу с использованием вещей, которые привезли из дома, что уменьшает стрессовую ситуацию для пожилого человека.

Принципы работы: клиент всегда прав; давать клиенту помощи столько, сколько нужно, не больше и не меньше; привлекать максимально самого клиента к своему выздоровлению, стимулируя его физическую и психическую активность; принцип свободы выбора клиента (от меню до выбора собеседника); принцип ответственности клиента за самого себя, самостоятельность в принятии решений.